



**Universiteit Utrecht**

*L'influence de la situation exolingue sur  
la formalité des échanges numériques professionnels  
d'une entreprise financière néerlandaise*

*Eindwerkstuk in de bacheloropleiding Franse taal en cultuur, Universiteit Utrecht*

*E.L. (Ellen) van den Berg (3346161)*

*Begeleider: mevr. dr. E.M.M. Le Pichon-Vorstman*

*Juni 2013*

## **Index**

Remerciements .....	4
Introduction .....	5
1. Question de recherche et sous-questions.....	7
2. Cadre théorique .....	8
2.1 Les énonces des locuteurs natifs et non-natifs.....	8
2.1.1 La situation exolingue.....	8
2.1.2 Les différences entre les Belges francophones et les Néerlandais.....	10
2.2 La communication professionnelle.....	12
2.2.1 La politesse .....	12
2.2.2 Les salutations et les signatures .....	13
2.2.3 Les pré-requêtes .....	14
2.3 Le courriel.....	15
2.3.1 Le développement du courriel .....	15
2.3.2 Le langage endophore et exophore .....	16
3. Hypothèses .....	18
4. La présentation de l'entreprise .....	20
5. Méthodes .....	22
5.1 Les participants.....	22
5.2 Le contrôle de la recherche.....	22
5.3 La procédure .....	23
6. Résultats .....	24
6.1 Analyse des séquences.....	24
6.1.1 Séquence 1 .....	24
6.1.2 Séquence 2 .....	25
6.1.3 Séquence 3 .....	27
6.1.4 Séquence 4 .....	28

6.1.5 Séquence 5 .....	29
6.1.6 Séquence 6 .....	30
6.1.7 Séquence 7 .....	31
6.1.8 Séquence 8 .....	32
6.1.9 Séquence 9 .....	33
6.1.10 Séquence 10 .....	34
6.2 Le contrôle de la recherche.....	35
6.2.1 Les salutations.....	35
6.2.2 Les pré-requêtes .....	36
6.2.3 Les signatures.....	38
6.3 Notion de la politesse dans les séquences .....	40
7. Discussion et Conclusion .....	42
7.1 Limites de cette recherche .....	42
7.2 Discussion.....	42
7.3 Conclusion.....	44
7.4 Implications .....	46
8 Résumé / Samenvatting .....	47
8.1 Résumé .....	47
8.2 Samenvatting .....	47
Bibliographie.....	49
Annexes.....	51
Annexe I .....	51

## Remerciements

J'ai commencé mes études de la langue et culture français en 2008. Le français était ma matière favorite au lycée. Donc d'abord un merci à mes professeurs du lycée qui m'ont enthousiasmée pour cette belle langue.

Mes études m'ont donné la possibilité de me développer dans le domaine du français et j'ai également eu l'occasion de suivre deux minors et de passer une année en France à Montpellier. Je veux bien remercier tous les professeurs à la faculté de français. Vous m'avez appris beaucoup. Particulièrement, un grand merci à madame Dr. Le Pichon-Vorstman qui m'a appris à avoir un esprit critique et à effectuer une recherche bien fondée. Merci pour tous vos conseils et votre aide pendant l'écriture de mon mémoire.

Je veux également remercier mes camarades de classe avec qui j'ai passé des heures à la bibliothèque pour étudier ou préparer des présentations. Merci à Daniëlle pour fournir des francophones qui ont voulu remplir mon enquête.

Un merci à mes collègues dont j'ai utilisé les courriels et à l'entreprise pour me donner la permission d'utiliser les courriels. Je remercie également tous mes parents qui m'ont aidé pendant mes études.

Finalement, cher Ruben, merci pour toute l'assistance et patience pendant l'écriture de mon mémoire. Je suis désolée pour les moments quand j'étais un peu stressée et je n'avais pas beaucoup de temps pour toi. Je te promets de mieux planifier mon temps pendant l'écriture de mon mémoire de master.

Ellen van den Berg

Juin 2013

## *Introduction*

Ces dernières décennies, l'introduction d'internet a ouvert le monde. Faire les affaires avec des entreprises étrangères est devenu plus faciles. La distance n'est plus un facteur limitatif. L'internet a permis de contacter l'autre bout du monde et de recevoir une réponse en quelques secondes. Cette ouverture du monde a facilité le processus de globalisation. La globalisation et le développement du web ont eu des conséquences pour les entreprises. Elles se sont étendues vers l'étranger. Par conséquent, les entreprises doivent maintenant prendre en compte les différences culturelles et elles doivent adapter leurs manières de communication (Thorne, 2003). A côté de cette communication interculturelle et souvent exolingue (c'est-à-dire dans une autre langue que la langue maternelle), les entreprises communiquent au moyen de médias qui sont relativement nouveaux. Il n'y a pas d'instructions fixes qui aident les interlocuteurs interculturels dans leur communication interculturelle et en même temps numérique (Baron, 1998). Dans la communication professionnelle écrite, donc dans les lettres, il y a des conventions standardisées au niveau du style. Ces conventions sont moins évidentes dans la communication professionnelle numérique. Il n'y a pas vraiment de règles fixes pour le courriel. Cela peut causer des problèmes dans la communication (Baron, 1998).

Comment faut-il intégrer la politesse dans les courriels ? Est-ce que les convenances sont vraiment différentes que celles des lettres ? Les entreprises doivent-elles considérer la communication numérique comme une communication écrite ou parlée ? Quelles sont les influences du choix du médium sur le contenu de la communication ? Est-ce que les interlocuteurs en situation de communication exolingue doivent tenir compte de la communication interculturelle et quelles modalités faut-il utiliser ? Ce sont les quelques questions auxquelles j'espère trouver une réponse dans mon mémoire.

Dans ce mémoire, je m'efforce de trouver quelques réponses à la question de la communication numérique interculturelle professionnelle. Je me concentrerai sur une entreprise financière néerlandaise, où je travaille depuis fin 2010, qui est en train de se développer sur le marché belge néerlandophone et francophone. Cette entreprise a instauré un bureau pour la communication en français intitulé : « Bonjourdesk ». La question que je me poserai alors est celle de savoir si ce bureau doit opérer des adaptations culturelles. Je me concentrerai sur le problème de l'échange par courriel dans cette entreprise en situation exolingue.

Après avoir présenté les questions qui sous-tendent ce mémoire (Chapitre 1), j'examinerai la littérature existante sur ce sujet (Chapitre 2). Celle-ci m'a fourni quelques hypothèses (Chapitre 3). Ensuite, je présenterai l'entreprise en Chapitre 4. Puis, j'expliquerai ma méthode de recherche (Chapitre 5) et je vous montrerai les données dans le partie analyse des séquences et puis les résultats (Chapitre 6). Finalement, vous trouverez une réflexion de recherche dans la discussion, une conclusion et des implications de la recherche (Chapitre 7).

## *1. Question de recherche et sous-questions*

Suite à la problématique décrite dans l'introduction, j'ai formulé une question de recherche principale et trois sous-questions. L'entreprise où j'effectue ma recherche est en train de s'élargir vers l'étranger et plus spécifiquement la Belgique francophone. La communication entre l'entreprise et ses clients se passe essentiellement par l'ordinateur et parfois par téléphone. La langue véhiculaire est (presque) toujours le français. Ce choix de langue a comme conséquence que les employés néerlandais communiquent dans une situation exolingue. Cette communication exolingue au moyen d'un médium relativement neuf a mené à la question principale suivante : *Quelle est l'influence de la situation exolingue sur la formalité des échanges numériques professionnels dans une entreprise financière néerlandaise ?*

Pour pouvoir trouver une réponse à cette question, j'ai formulé trois sous-questions que je traiterai dans le cadre théorique.

- *Quels sont les problèmes de la communication exolingue et quelle influence ont ces problèmes sur le contenu des courriels ?*
- *Comment indiquons-nous la politesse dans les courriels professionnels ?*
- *Quelles sont les différences entre le courriel et la lettre ?*

Ces trois sous-questions développent chacune une partie des problèmes de la communication soit exolingue, soit numérique. Je commencerai à expliquer les difficultés de la communication exolingue et l'influence sur le contenu des courriels. Puis, je me concentrerai sur la notion de la politesse dans les courriels. Celle-ci joue un rôle important dans la communication professionnelle. Finalement, je traiterai le développement du courriel et les différences entre les lettres et les courriels.

A l'aide des réponses que je trouverai dans le cadre théorique, je proposerai quelques hypothèses qui formeront la base de la recherche.

## 2. Cadre théorique

### *2.1 Les énonces des locuteurs natifs et non-natifs*

La notion de politesse diffère entre les cultures et il faut tenir compte de ces différences dans la communication interculturelle (Brown & Levinson, 1988). Dans une culture donnée, il est souvent difficile pour une personne étrangère de dire quel comportement est considéré comme poli ou impoli. Il faut vraiment connaître la culture de l'interlocuteur pour savoir quelle est la façon appropriée de s'adresser à quelqu'un. Dans ce qui suit, je chercherai à comprendre l'influence de la situation exolingue sur la communication en général.

#### **2.1.1 La situation exolingue**

Goodwin (2000) parle dans son article de la création des cadres de participation. Les interlocuteurs forment ensemble un cadre dans lequel la communication aura lieu. Ce cadre n'est pas stable et les interlocuteurs doivent faire un effort pour le maintenir.

Koschmann et al. (2007) emploient dans leur article quelques notions sur la formulation d'un message. Ils parlent de la formulation correcte et appropriée. Le contenu d'une formulation correcte est vrai, mais il dépasse la conscience que les interlocuteurs ont de la situation. Une formulation appropriée tient compte des interlocuteurs. En communiquant, les interlocuteurs font tout le temps une analyse de la situation :

- Où sommes-nous, quel est le contexte de la conversation ? (l'analyse du lieu)
- Qui sommes-nous et qui participe à la conversation ? (l'analyse des participants)
- Quelle activité sommes nous en train de faire ? (l'analyse de l'activité)

Dans la communication exolingue, les interlocuteurs doivent encore plus tenir compte de cette analyse de la situation parce que la notion de formulation correcte et appropriée peut être différente entre les cultures et l'interlocuteur non-natif n'a pas forcément un vocabulaire avancé.



Toute communication a besoin d'un code, une sorte de cadre référentiel dans lequel la communication peut avoir lieu. Selon Alber et Py (1986, p. 79), ce code ne fonctionne que s'il répond aux trois conditions suivantes :

- « a) Il est également maîtrisé par chacun des deux interlocuteurs.
- b) Chaque interlocuteur est conscient de cette double maîtrise : il sait que l'autre utilise effectivement le même code que lui et compte sur cette utilisation.
- c) Le code préexiste entièrement à l'instance communicative qu'il rend possible. »

Si l'un des interlocuteurs est alloglotte (c'est-à-dire qu'il communique dans une autre langue que sa langue maternelle), le cadre référentiel, selon la définition d'Alber et Py, diffère souvent de celui de l'autre interlocuteur. Cela veut dire que quand l'interlocuteur non-natif parlera dans une langue étrangère, il emploiera son propre cadre référentiel dans un contexte où ce cadre n'est pas convenable. C'est pourquoi les deux interlocuteurs sont forcés de créer un nouveau codage. Cependant, la perception du nouveau codage de l'interlocuteur non-natif (qui parle dans une deuxième langue : L2) peut varier de celui de l'interlocuteur natif (qui parle dans sa première langue, sa langue maternelle : L1). Ce codage est marqué par l'instabilité, des significations floues et une mauvaise organisation. Les risques de malentendus sont nombreux (Alber & Py, 1986).

Brown et Levinson (1988) décrivent trois dimensions qui jouent un rôle au niveau de la politesse chez les interlocuteurs non-natifs. Il y a pourtant des critiques sur cette thèse parce qu'elle ne tient compte ni du contexte ni du sexe ou de l'âge des participants.

- Premièrement, les interlocuteurs non-natifs, donc les apprentis de L2, sont hypersensibles à l'application correcte de la grammaire. Ils souhaitent bien se conformer à son interlocuteur. Cependant, ils ont (encore) une connaissance partielle de la langue. Par conséquent les stratégies de la politesse de la L1 sont transmises vers la L2. Deuxièmement, la perception de pouvoir, de distance hiérarchique et de responsabilité joue un rôle. La façon directe de s'exprimer peut différer entre cultures : l'interlocuteur A peut donner de l'importance à la distance hiérarchique et l'interlocuteur B peut par exemple insister sur l'aspect individualiste de sa culture.
- La troisième dimension est le fait que les interlocuteurs de L1 en L2 cherchent toujours des manières pour se comprendre. Ils formeront par exemple ensemble un cadre de participation dans lequel la communication peut avoir lieu (Goodwin, 2000).

Martiny (1996) a tenu compte de l'âge et du sexe des interlocuteurs et elle a formulé cinq éléments qui déterminent la position et donc le code des interlocuteurs dans l'oralité : l'âge, le sexe, la profession, les liens familiaux et le niveau de solidarité émotionnelle.

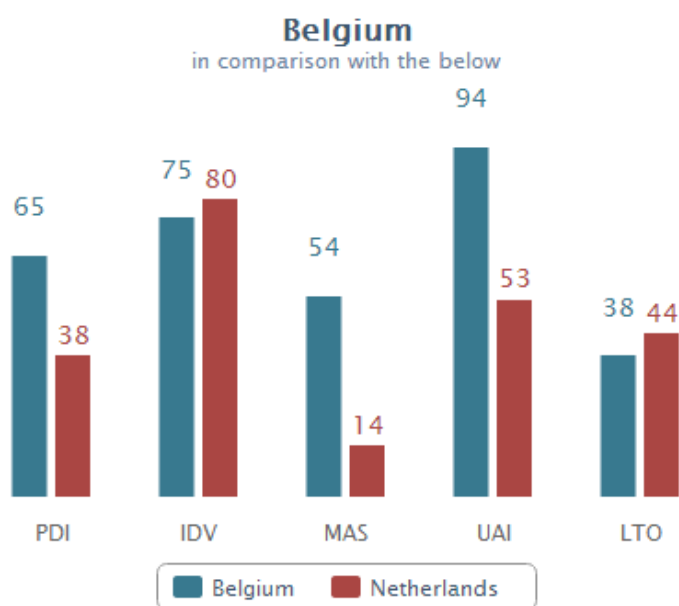
Desoutter (2011) a effectué une recherche sur la politesse linguistique dans la communication par courriel en entreprise. Elle a comparé des courriels écrits en français par des Français et des Italiens. Les résultats de sa recherche étaient que les courriels écrits par des Français, donc des locuteurs natifs, sont en général plus concis et spontanés. Les Français emploient également des formules dans leurs écrits qui sont propres à l'oralité, comme des questions sans inversion. Par contre, les Italiens avaient tendance, surtout dans la communication professionnelle, à produire des énoncés plus standardisés. Les locuteurs non-natifs ont peur d'écrire des courriels brefs ou peu soignés. Ils considèrent le courriel plutôt comme un moyen de communication écrite, et ils planifient davantage leur discours. Avec cette planification, l'alloglotte (dans le cas de Desoutter : l'Italien) souhaite éviter de commettre un impair dû à des connaissances insuffisantes de la langue française.

### **2.1.2 Les différences entre les Belges francophones et les Néerlandais**

En Belgique, il y a trois langues officielles : le néerlandais, le français et l'allemand. Les deux premières sont toujours en contact et en contraste. Les querelles linguistique en Belgique se concentrent sur l'emploi du flamand (le néerlandais) et du wallon (le français). Il est important, au niveau de la politesse, de savoir dans quelle langue il faut s'adresser à quelqu'un. S'adresser à un Belge dans la « mauvaise » langue peut mener à des irritations et à une mauvaise volonté (Danblon, De Clerck & Van Noppen, 2005). Selon Brown et Levinson (1988), le locuteur utilisera la langue de l'interlocuteur pour éviter de perdre la face qui selon la définition Brown et Levinson correspond à l'image de soi à l'égard du public. Un individu souhaite respecter ses propres images et celles de son interlocuteur. Selon Danblon et al. (2005) la connaissance du néerlandais par les Wallons n'est pas si élaborée que la connaissance du français par les Flamands. Cependant, les Flamands préfèrent que les Wallons s'adressent à eux en néerlandais et vice versa, même si le niveau de l'interlocuteur n'est pas si approfondi. Grâce à cette meilleure maîtrise du français des Flamands, Danblon a pu mettre à jour qu'il y a des influences et des stratégies de politesse qui sont adaptés du néerlandais vers le français des Wallons (Danblon et al., 2005).

Si je compare les cultures belges et néerlandaises à l'aide de la recherche de Hofstede (2001), je peux conclure qu'il y a des grandes différences entre la Belgique et les Pays-Bas au niveau de la culture nationale et organisationnelle (cf. *Figure 1*). Hofstede a comparé dans sa recherche des cultures nationales et des cultures organisationnelles de plusieurs pays. Il a créé cinq dimensions qui marquent cette différence : la distance hiérarchique, le contrôle de l'incertitude, l'individualisme et le collectivisme, la dimension masculine/féminine et l'orientation court terme/long terme (Hofstede, 2001).

Je ne traiterai que les dimensions suivantes : la distance hiérarchique, le contrôle de l'incertitude et la dimension masculine/féminine parce que ces dimensions ont la plus grande influence sur la perception de la politesse. Dans sa recherche, Hofstede fait la distinction entre les Flamands et les Wallons, cependant je ne retrouve pas cette distinction dans la *Figure 1*.



**Figure 1 Dimensions de Hofstede de la Belgique comparée aux Pays-Bas**

(Réimprimé de The Hofstede Centre. Consulté le 13 avril 2013 sur : <http://geert-hofstede.com/belgium.html>)

L'importance de la distance hiérarchique est beaucoup plus présente en Belgique qu'aux Pays-Bas (cf. *Figure 1* : PDI). Cela veut dire que les Belges accordent plus de valeur aux différentes couches sociales que les Néerlandais. Par contre, les Néerlandais accordent moins de valeur à la distance hiérarchique qui est presque absente. Les Néerlandais n'acceptent pas

sans aucune raison l'autorité des managers. La communication est directe et participative et l'utilisation des prénoms entre le manager et le subordonné est habituelle.

Le contrôle d'incertitude joue un rôle important dans la société belge. Ils ont un des plus hautes scores possibles dans ce domaine : 94 (cf. *Figure 1* : UAI). Ce contrôle mène à une société où tout est planifié. Les Belges donnent une grande importance à l'éducation professionnelle. Dans les organisations, je peux constater que le management est très structuré et réglé.

A première vue, le score des Belges au niveau de la masculinité/fémininité, 54, est moyen (cf. *Figure 1* : MAS). Un pays où la masculinité est présente est très compétitif. Au contraire, si une société est féminine, elle est plus orientée vers le consensus. Si je regarde la masculinité/fémininité plus précisément, je peux voir qu'il y a un fort décalage. Les Wallons ont un score de 60 contre le score de 43 des Flamands. Dans un seul pays, il y a déjà une grande différence, donc il peut être difficile pour des étrangers de savoir comment il faut approcher un Belge.

Il faut dire qu'il y a beaucoup de critiques sur la recherche Hofstede et il reste à savoir si ces dimensions sont toujours applicables dans le monde actuel.

## *2.2 La communication professionnelle*

Dans le chapitre précédent, j'ai exposé la problématique de la communication exolingue et son influence sur le contenu du récit. J'ai également traité la notion de politesse et des différences entre des cultures. Dans ce chapitre, je traiterai la notion de politesse dans la communication professionnelle où je me concentrerai surtout sur le médium, mais je ferai aussi le lien avec la communication exolingue.

### **2.2.1 La politesse**

Selon Kerbrat-Orecchioni (2005, p. 189) la politesse est : « L'ensemble des procédés conventionnels ayant pour fonction de préserver le caractère harmonieux de la relation interpersonnelle, en dépit des risques de friction qu'implique toute rencontre sociale. » Nous appliquons la politesse pour protéger notre image de nous et pour éviter l'affront chez l'interlocuteur.

Pour l'application de la politesse dans une conversation, il faut tenir compte de deux choses :

1. Il faut adoucir ou même éviter les comportements menaçants (« Face Threatening Acts », FTA).
2. Il faut également adopter des stratégies de comportement qui ne soient pas - menaçantes (« Face Flattering Acts », FFA).

La différence entre les FTAs et les FFAs est que les FTAs ne sont pas polis en soi et qu'il faut ajouter des éléments pour qu'ils le deviennent. Les FFAs par contre sont polis en soi et ils peuvent devenir hyperpolis s'ils sont renforcés. Normalement, on répond à un FTA par un FTA et à un FFA par un FFA. Si l'on répond à un FTA par un FFA, c'est une action très polie de la part de celui qui répond. La réponse d'un FFA par un FTA est considérée très impolie (Kerbrat-Orecchioni, 2005).

La politesse est plus présente dans les lettres que dans les courriels parce qu'ils facilitent la communication moins hiérarchisée. Les relations entre les interlocuteurs sont moins distantes et plus égalitaires (Maccoccia, 2005). Les interlocuteurs communiquent avec plus de familiarité dans les courriels. Par exemple, dans des courriels, les gens utiliseront plus vite le prénom au lieu du nom, même si ils se rendent compte de la différence de statut (Baron, 1998).

Baron (1998, p. 154) présente un tableau qui montre les différentes modalités de l'écriture et l'oralité. Elle stipule que le degré de la formalité est plus élevé dans l'écriture que dans l'oralité. Cela peut être dérivé, par exemple, dans l'emploi de « tu » ou « vous ». Elle explique que, les courriels, qui se trouvent entre les deux modalités, ont un degré de formalité qui est moins formel que celui des lettres. Le degré est quand même assez élevé dans les courriels parce que les courriels connaissent plusieurs fonctions. De plus, les courriels ne sont pas complètement exemptes de rituels phatiques, il reste toujours nécessaire d'appliquer une démonstration de la politesse (Desoutter, 2011).

### **2.2.2 Les salutations et les signatures**

Nous pouvons dire que l'ouverture d'une conversation est la salutation. Pourtant, selon Kerbrat-Orecchioni (2005), l'ouverture commence au moment où un client entre dans un magasin ou bien au moment où quelqu'un reçoit un courriel. Maccoccia (2005) a comparé dans sa recherche des lettres et courriels des étudiants francophones et étrangères au niveau de la politesse des ouvertures et clôtures. Il a remarqué que 47% des étudiants emploient une

ouverture appellative comme « Monsieur, Madame », 35% utilisent une salutation comme « Bonjour » et 18% ne se servent d'aucune ouverture. Les étudiants étrangers font plus usages à des appellatifs pour ouvrir un courriel électronique que les étudiants francophones.

Dans la conversation parlée, la clôture ne peut jamais être absente (Kerbrat-Orecchioni, 2005). Si je considère l'application des clôtures dans les courriels dans la recherche de Marcoccia, 52% des courriels ont une formule de clôture, comme « Les salutations respectueuses, distinguées, sincères etc. ». En revanche, 5% des scripteurs terminent leur courriel par « Salutations », 11% par « Cordialement » et 34% par un remerciement comme « Merci d'avance » ou « En vous remerciant » (Marcoccia, 2005).

Marcoccia a trouvé dans sa recherche que les étudiants étrangers emploient plus souvent des appellatifs que les étudiants français. Cela nous montre qu'il y a des différentes stratégies de politesse entre les francophones et les étudiants étrangers.

### **2.2.3 Les pré-requêtes**

Dans sa recherche, Marcoccia (2005) parle aussi des pré-requêtes. Les pré-requêtes sont des formules de politesse pour introduire la requête au lecteur. Marcoccia a constaté que les pré-requêtes sont plus présentes dans les courriels (90%) que dans les lettres (81%). Il faut dire que les pré-requêtes, même quand elles sont moins présentes, sont plus longues dans les lettres que dans les courriels. Il a trouvé que les étudiants étrangers utilisent plus souvent des pré-requêtes.

Marcoccia (2005) a trouvé qu'il y a plusieurs types de pré-requêtes. Premièrement, il a distingué des pré-requêtes de caractère directif (FTAs), qui se subdivisent en :

- impératifs : « veuillez m'envoyer » ;
- explicitant : « je vous adresse le présent courriel » ;
- directe : « je vous demanderais de bien vouloir » ;
- directe en insistant sur sa position plus haute : « dans l'attente de votre prompt réponse ».

Deuxièmement, outre les pré-requêtes directives, il y a des pré-requêtes de la nature indirecte (FFAs). Ces pré-requêtes se présentent sous plusieurs formes :

- condition de satisfaction : « pouvez-vous m'envoyer » ;
- désactualisateur modal : « je souhaiterais connaître les modalités... » ;
- temporel : « je voulais demander » ;
- anticipation de remerciement : « je vous remercie de bien vouloir » ;
- question de substitution : « je souhaiterais savoir comment... ».

Ces types de formulation ont une fonction adoucissante et atténuent le caractère directif ou même offensif de la requête.

Dans les courriels, Marcoccia (2005) a trouvé plutôt une formulation directe de la requête. Il l'attribue au caractère moins hiérarchique du courriel.

## *2.3 Le courriel*

### **2.3.1 Le développement du courriel**

Les courriels ont changé très rapidement de forme d'usage. Le courriel s'est d'abord développé d'un système interne, destiné pour le gouvernement et les universités vers un moyen de communication accessible à tous. Ce changement assez rapide a rendu difficile à déterminer un style fixe pour les courriels (Baron, 1998). Le courriel a remplacé de plus en plus la communication téléphonique et le contact personnel. La question de savoir est comment il faut considérer ce médium : comme communication écrite ou parlée. Selon Marcoccia (2005), la communication électronique est une communication hybride qui se trouve entre l'oralité et l'écriture. Cela mène à des messages brefs qui sont écrits dans un style spontané et naïf. Il y a un relâchement des conventions liées à la politesse. Ce style souvent télégraphique pour gagner du temps facilite l'écriture et la lecture à l'écran. Cependant, cette façon de communiquer peut facilement conduire à des fautes, des malentendus ou à des conflits (Desoutter, 2011).

Le genre du courriel électronique se situe, selon Labbe et Marcoccia (2005), entre trois usages : la conversation en face à face, la correspondance traditionnelle et la correspondance en entreprise. Elle favorise la communication entre membres des différentes couches dans les entreprises. La communication est devenue plus horizontale et égalitaire (Baron, 1998 ; Desoutter, 2011).

Les différences entre la lettre et le courriel sont nombreuses. D'abord, dans les courriels le destinataire sait toujours qui est l'expéditeur du courriel. Il est plus facile d'envoyer une lettre dans l'anonymat qu'un courriel. Le logiciel du courriel montrera toujours l'expéditeur. Pourtant, les courriels sont moins envahissants que la conversation face à face ou téléphonique parce que nous n'avons pas une image audiovisuelle de l'émetteur (Baron, 1998). Les courriels sont plus un dialogue que les lettres parce que l'écart temporel entre la rédaction et la lecture est souvent plus court. Il suffit d'appuyer sur un bouton pour la livraison. De plus, le contexte spatiotemporel est fourni par l'ordinateur (Labbe & Marcoccia, 2005).

Nous connaissons maintenant les différences entre la lettre et le courriel et comment nous pouvons considérer le courriel à l'égard des lettres et la langue parlée. Le courriel se trouve entre les deux. Dans le paragraphe suivant, j'expliquerai comment nous pouvons intégrer des éléments de l'oralité dans l'écriture.

### **2.3.2 Le langage endophore et exophore**

Comme je l'ai mentionné dans le paragraphe précédant, la communication électronique se trouve entre l'oralité et l'écriture. Il y a une rapidité de rédaction qui donne l'impression d'une conversation parlée. Toutefois, le courriel reste toujours un médium écrit. Dans les textes écrits il n'y a aucune référence à l'information extralinguistique, c'est-à-dire à des symboles non-verbaux comme la prosodie, les gestes et la direction du regard. Il s'agit de langage endophore, cela veut dire que le discours est décontextualisé. L'inverse du langage endophore est le langage exophore. La situation de langage exophore connaît des marqueurs de contexte. Il y a la présence du monde réel et le contexte pour comprendre le contenu sous-jacent du message (Baron, 1998). Les courriels sont écrits mais ils contiennent aussi des éléments de l'oralité. Comment faut-il intégrer les aspects exophores dans le langage endophore ?

Dans les lettres, les marqueurs personnels, les données verbales et paraverbales ont disparu. Cependant, dans les courriels, des éléments écrits viennent remplacer cette absence de marqueurs. Le courriel est considéré comme ayant des caractéristiques de l'oralité et par conséquent les interlocuteurs souhaitent y intégrer des éléments de l'oralité. Par exemple par l'emploi des smileys, une ponctuation expressive et par l'emploi superflu des majuscules. (Marcoccia, 2003).



Les smileys peuvent exprimer l'état d'esprit du locuteur, l'aider à comprendre la relation souhaitée avec l'interlocuteur (smiley souriant pour une relation positive) ou bien pour abolir des ambiguïtés dans l'énoncé. Le smiley peut également être considéré comme un élément de politesse pour atténuer le caractère offensant d'un message.

Par la multiplication du même signe, nous pouvons montrer la valeur expressive, émotive et affective d'un message. Les points d'exclamation ou les points d'interrogation peuvent être multipliés : il s'agit dans ce cas d'une ponctuation expressive au lieu d'une ponctuation syntaxique.

Le dernier élément, les majuscules sont utilisés comme représentation paraverbale : celle du cri. L'emploi des majuscules a pour fonction d'amplifier le verbal par l'accentuation paralinguistique (Marcoccia, 2003).

Si nous considérons les éléments linguistiques dans les courriels, nous pouvons dire que la dynamique sociale, c'est-à-dire la présence d'une salutation et d'une signature, est plutôt la même dans l'écriture, cependant, la structure et la syntaxe contiennent des éléments de l'écriture et de l'oralité. Tandis que le lexique et le style appartiennent à l'oralité (Baron, 1998).

### 3. Hypothèses

Le cadre théorique a montré que les courriels sont en général considérés comme une notation de l'oralité, y compris le style de la rédaction qui ressemble à l'oralité. Le résultat escompté est que les locuteurs de L1 écrivent dans un style plus spontané et qu'ils fassent moins d'attention à la mise en page. Comment les interlocuteurs non-natifs donc ceux qui communiquent en langue 2, considèrent-ils les courriels ? Est-ce que la situation exolingue pèse plus lourde que les caractéristiques du médium courriel ? Je pose la première hypothèse :

**Hypothèse 1a :** Les interlocuteurs natifs considèrent les courriels plutôt comme une communication parlée. Par conséquent, ils appliquent des modalités qui ressemblent à l'oralité.

Pour exclure que cette considération de l'oralité ne soit pas causée par le médium, mais par la situation exolingue, j'ai également formulé la hypothèse suivante :

**Hypothèse 1b :** Les interlocuteurs non-natifs considèrent les courriels plutôt comme une communication écrite. Par conséquent, ils appliquent des modalités qui ressemblent à l'écriture.

Les interlocuteurs non-natifs n'ont pas une connaissance parfaite de la langue véhiculaire (la langue de communication). Il y a probablement une différence dans le style d'écriture entre les locuteurs non-natifs et natifs. Selon Brown et Levinson (1988), les interlocuteurs non-natifs s'attachent plus aux conventions du style que les interlocuteurs natifs. Cela m'a menée à la deuxième hypothèse :

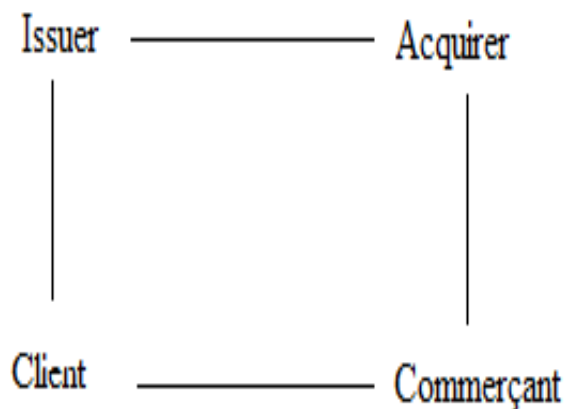
**Hypothèse 2 :** Les interlocuteurs non-natifs emploieront plus de formules de politesse que les interlocuteurs natifs.

S'il y a une différence entre le style d'écriture et le niveau de politesse, je voudrais en découvrir la cause. La possibilité que Hofstede (2001) nous fournit dans sa recherche est que les Belges ont une tendance vers la distance hiérarchique. En revanche, les sujets néerlandais, sont plus directs. Il faut tenir compte du fait que Hofstede n'a pas tenu compte de la communication interculturelle. Si sa théorie est aussi valable pour la communication interculturelle, je prévois que la culture joue un rôle plus important que le fait de communiquer en situation exolingue, dans le style et le contenu de communication. Par conséquent :

**Hypothèse 3 :** Les Néerlandais, même communiquant en situation exolingue, seront plus directs que les Belges.

#### 4. La présentation de l'entreprise

L'entreprise où j'ai effectué ma recherche, s'occupe des opérations financières. Elle fournit des systèmes pour que les entreprises puissent accepter des cartes de crédit dans leurs magasins ou en ligne, elle est un « acquirer ». Si je fais un schéma de sa position dans le marché, cela nous donne la *Figure 2* :



**Figure 2 Explication du processus des cartes de crédit**

- Un « issuer » est l'instance qui fournit des cartes de crédit au nom entre autres de Mastercard et de Visa aux individus. Il s'agit par exemple des banques.
- Les clients sont des individus qui souhaitent acheter des biens à un magasin en payant avec une carte de crédit. Si le client a des problèmes, il peut se diriger vers son issuer.
- Le commerçant est le propriétaire de l'appareil de paiement dans lequel le client paie ses biens. Si le commerçant a des problèmes, il peut se diriger vers son acquirer.
- Le « acquirer » fournit l'appareil de paiement et il a les moyens pour activer l'appareil. Le commerçant paie un pourcentage de son bénéfice à l'acquirer. L'acquirer doit respecter les règles de l'issuer.

L'entreprise fournit des appareils dans plusieurs pays comme le Benelux, l'Angleterre, l'Autriche et la Suisse. Environ 150 personnes travaillent dans l'entreprise. L'entreprise fait partie d'une plus grande entreprise. Cette société mère a également des établissements en Allemagne et en Italie.

Pour l'acquisition des clients, l'entreprise collabore avec trois partenaires belges. Ils s'occupent de l'acquisition des clients en Belgique et l'entreprise fournit les systèmes et la connaissance pour la connexion. Les employés n'ont pas directement de contact avec les clients belges. Toute la communication passe par les partenaires, sauf s'il y a des problèmes techniques. Dans ce cas, les employés prennent directement contact avec les clients belges. Ce processus marchait bien pour les clients belges d'origine flamande. Cependant, le contact avec les Belges francophones était problématique parce que les employés de l'entreprise n'avaient pas la connaissance de la langue française. Ce manque de connaissance a mené à la fondation du « Bonjourdesk » en septembre 2012. Pour l'instant, elle s'occupe du service après-vente des clients existants. Pourtant, elle veut s'agrandir vers l'acquisition des nouveaux clients parce que le marché belge pour les cartes de crédit croît chaque année d'environ 40% (Communication d'entreprise : présentation du chef des ventes pour le marché belge, le 18 mars 2013).

Trois personnes travaillent dans le bureau dont une est engagée spécialement pour ce travail, les autres travaillaient déjà pour l'entreprise. Je fais moi-même partie de ce « desk ».

## 5. Méthodes

### *5.1 Les participants*

J'ai effectué ma recherche à l'aide de dix séquences de courriels professionnels envoyés du décembre 2012 au février 2013. Les courriels néerlandophones ont été envoyés par deux employés de l'entreprise. Il s'agit de deux hommes, âgés 24 et 31 ans. Le sujet de 24 ans, que j'ai nommé Daan Y pour l'anonymat dans les courriels, a appris le français au lycée et suit maintenant une formation pour devenir interprète et traducteur français-néerlandais. De plus, sa famille est française. Le sujet de 31 ans (nommé ici Simon Z) a également appris le français au lycée et pendant ses études de « European Studies » dans l'enseignement supérieur professionnel (Hoger Beroepsonderwijs). Dans le cadre de ses études, il a habité une année à Paris. J'ai exclu mes propres courriels pour éviter la partialité. Le sujet de 24 ans a envoyé la plupart des courriels utilisés.

Les clients de l'entreprise sont soit des gérants belges qui souhaitent offrir la possibilité de payer par carte de crédit dans leur magasin soit des personnes qui fournissent déjà des cartes et qui ont des problèmes. La taille des entreprises des clients belges varie entre un petit magasin à une grande entreprise possédant plusieurs établissements. Ils ont en communs qu'ils utilisent le français comme langue véhiculaire. Les deux sujets néerlandais ont écrit 21 courriels, les sujets belges ont écrit 31 courriels au total. Ces 51 courriels font partie des dix séquences.

### *5.2 Le contrôle de la recherche*

Comme je ne suis pas un interlocuteur natif du français, je ne peux pas me fier à mon intuition pour juger le niveau des notions de politesse en français. C'est pour cette raison que j'effectuerai un contrôle de la recherche pour savoir quelles salutations, signatures et pré-requêtes je peux considérer comme polis ou impolis.

J'effectuerai une enquête parmi des Français ( $n = 8$ ) et des Néerlandais ( $n = 15$ ). Vous pouvez trouver les résultats de cette enquête dans le chapitre « Résultats ». Pour les questions de l'enquête cf. *Annexe I*. Je poserai chaque question deux fois. La première fois, les participants répondront s'ils utilisent une salutation ou une signature. La deuxième fois, les participants indiqueront s'ils considèrent une salutation comme polie ou impolie.

Je ferai usage de l'échelle de Likert qui comprend cinq points dont 1 était : pas plausible/impolie et 5 était : plausible/polie. Puis, je prendrai la moyenne de toutes les réponses. Les chiffres dans les tableaux sont des moyennes les résultats sur une échelle 1 à 5.

### *5.3 La procédure*

Dans l'analyse, je traiterai tous les courriels. Je vous donnerai d'abord les caractéristiques générales de chaque courriel à l'aide du modèle SPEAKING de Hymes (1967). Cela veut dire que j'effectuerai pour chaque séquence une analyse contextuelle approfondie. Les questions que je me poserai sont les suivantes :

- Qui fait partie de la conversation ?
- Quel est le but de la conversation ?
- Dans quel délai a eu lieu la conversation ?
- Quel est le ton de la conversation ?

Puis, j'examinerai le déroulement de la séquence. J'expliquerai qui commence la conversation et comment les interlocuteurs réagissent l'un à l'autre.

Le dernier point que j'examinerai est l'emploi des formules de politesse (si une formule n'apparaît pas dans le tableau, elle n'est pas utilisée dans cette séquence). Il s'agit de l'emploi des salutations, des signatures et pré-requêtes dans chaque courriel. A l'aide des résultats du contrôle de la recherche, je pourrai classer chaque élément comme impoli ou poli. Je mettrai ces résultats également dans un tableau.

J'ai pris des citations textuelles des courriels. je n'ai pas modifié les fautes d'orthographe ou de grammaire.

Je donnerai les résultats totaux des courriels belges et néerlandais, pour voir si les résultats sont les mêmes que les résultats trouvés dans le contrôle de la recherche.

Ensuite, après l'analyse de chaque séquence, je présenterai les résultats du contrôle de la recherche. Ce contrôle m'aidera dans le paragraphe suivant à dire quelque chose sur la politesse des francophones et néerlandophones. Je donnerai les scores totaux de toutes les séquences. Je calculerai les scores en multipliant la fréquence de l'usage d'une formulation par le résultat de la politesse du contrôle de la recherche. Je ferai la somme de chaque formulation et je la diviserai par la somme totale des salutations, des pré-requêtes ou des signatures

## **6. Résultats**

### *6.1 Analyse des séquences*

#### **6.6.1 Séquence 1**

Caractéristiques générales : Les courriels dans cette séquence sont envoyés entre le 28 janvier et le 21 février. La séquence contient 16 courriels et quatre participants : Daan Y (néerlandophone), Pierre A, madame A et Henri B (les trois francophones). Le motif pour ce courriel était que le client n'a pas reçu son argent et il s'en inquiète. Le début de la communication commence par un entretien téléphonique et puis la correspondance se passe par courriel. Le client belge commence la séquence, son ton est poli mais il souhaite recevoir une solution le plus vite possible.

Déroulement de la séquence : Le client belge a contacté l'entreprise après avoir eu un contact par téléphone. Il ouvre son courriel avec la salutation « Bonjour ». Il renvoie un message deux jours plus tard parce qu'il n'a pas encore reçu de réponse de la part de l'entreprise.

L'entreprise a répondu à ce message en une heure. Daan Y commence ses deux premiers courriels par « Bonjour Monsieur ». Entre le courriel du 4 février et du 5 février, Daan Y et le client ont eu un contact téléphonique. Ensuite, Daan Y change la salutation du courriel de « Bonjour Monsieur » en « Cher monsieur, madame A. ». De plus l'identité de l'interlocuteur belge change d'Henri B vers Pierre A et madame A. Les Belges emploient comme ouverture : « Bonjour », « Bonjour Monsieur » ou seulement « Monsieur ». Les Néerlandais sont moins conséquents et utilisent également : « Cher monsieur/madame » (cf. *Tableau 6.1*).

**Tableau 6.1 Les salutations**

<i>Type de salutation</i>	<i>Courriels néerlandophones (n = 7)</i>	<i>Courriels francophones (n = 9)</i>
Bonjour	4	8
Cher/Chère	3	-
Monsieur	-	1

Il y a dix pré-requêtes dans cette séquence. La plupart de ces pré-requêtes sont formulées dans un style directif. Henri B formule la première pré-requête dans un style directif en insistant sa position plus haute dans le deuxième courriel : « Dans l'attente d'une réponse de votre part [...] » (Séquence 1 : courriel 2) La deuxième question est également posée par un Belge : Pierre A. Il exprime également sa pré-requête d'une manière directe. Les Néerlandais



n'emploient que des questions directes dans cette séquence : « Avez-vous déjà un autre terminaux reçu par XXX ? » (Séquence 1 : courriel 5). Les Belges utilisent aussi des questions de style indirect, comme des conditions de satisfaction : « pouvez vous faire le nécessaire de nous rapatriez cette argent non perçu chez nous » (Séquence 1 : courriel 7) (cf. *Tableau 6.2*).

**Tableau 6.2 Les pré-requêtes**

<i>Type de pré-requête</i>	<i>Courriels néerlandophones (n = 4)</i>	<i>Courriels francophones (n = 6)</i>
Directe	4	3
Directe en insistant sa position plus haute	-	1
Indirect : condition de satisfaction	-	2

N.B. Tous les courriels ne contiennent pas des pré-requêtes et des courriels peuvent aussi contenir plusieurs pré-requêtes.

Henri B a signé ses courriels par une formule de politesse : « nous vous souhaitons de meilleurs salutations » (Séquence 1 : courriel 2) ou par un remerciement : « Merci d'avance de votre professionnalisme et gentillesse » (Séquence 1 : courriel 1). Par contre, Pierre A et madame A, font la même chose que les Néerlandais, ils finissent les courriels par « Cordialement » (cf. *Tableau 6.3*).

**Tableau 6.3 Les signatures**

<i>Type de signature</i>	<i>Courriels néerlandophones (n = 7)</i>	<i>Courriels francophones (n = 9)</i>
Formule de politesse	-	2
Cordialement	7	6
Remerciement	-	1

N.B. Les Néerlandais emploient une signature automatique du type : « Cordialement » ou « Kind Regards/Met vriendelijke groet ».

### 6.1.2 Séquence 2

Caractéristiques générales : Cette séquence contient 12 courriels. Ils ont été envoyés entre le 24 janvier et le 5 février. Il y a deux participants dans cette conversation : Daan Y et le Belge : George C. La raison pour la prise de contact était que George C. n'a pas reçu d'argent sur son compte depuis la fin du mois de décembre. George C commence la conversation en demandant comment cela se fait qu'il ne reçoit pas son argent.

Déroulement de la séquence : Le Belge commence la correspondance en posant une question sur ses paiements. Il emploie la salutation « Monsieur, Madame ». Daan Y y répond par : « Cher monsieur C ». George C commence à ouvrir un courriel par « Bonjour » (Séquence 2 : courriel 7) et Daan Y commence également par dire « Bonjour ». Les deux ne sont pas très systématiques dans l'emploi des salutations, parce qu'ils varient souvent l'usage de « Bonjour », « Cher monsieur C » et « Monsieur ». De plus, le Belge n'emploie aucune salutation dans les trois courriels (cf. *Tableau 6.4*).

**Tableau 6.4 Les salutations**

Type de salutation	Courriels néerlandophones (n = 6)	Courriels francophones (n = 6)
Bonjour	2	1
Cher/Chère	4	-
Monsieur, Madame	-	2
Absence de salutation	-	3

George C pose ses questions surtout dans un style direct : « Pourquoi ces problèmes après trois années de fonctionnement ? » (Séquence 2 : courriel 4). La pré-requête indirecte correspond à une anticipation de remerciement : « Merci de m'expliquer la raison et d'organiser le transfert des fonds le plus rapidement possible ». (Séquence 2 : courriel 1). Daan Y formule ses pré-requêtes soit d'une manière directe « Nous vous demandez de remplir le forme changements bancaires de XXX » (Séquence 2 : courriel 3) soit d'une manière indirecte : condition de satisfaction « Pouvez-vous aussi envoyez le devant de votre carte d'identité ? » (Séquence 2 : courriel 10) (cf. *Tableau 6.5*).

**Tableau 6.5 Les pré-requêtes**

Type de pré-requête	Courriels néerlandophones (n = 4)	Courriels francophones (n = 7)
Directe	2	6
Indirecte : anticipation de remerciement	-	1
Indirecte : condition de satisfaction	2	-

N.B. Tous les courriels ne contiennent pas des pré-requêtes et des courriels peuvent aussi contenir plusieurs pré-requêtes.

Les signatures de George C sont soit absentes, soit « Bien à vous ». Daan Y termine chaque courriel par « Cordialement » ou « Kind Regards/ Met vriendelijke groet » (cf. *Tableau 6.6*).

**Tableau 6.6 Les signatures**

<i>Type de signature</i>	<i>Courriels néerlandophones (n = 6)</i>	<i>Courriels francophones (n = 6)</i>
Bien à vous	-	2
Cordialement	5	-
Absence de salutation	-	4
Kind Regards/Met vriendelijke groet	1	-

N.B. Les Néerlandais emploient une signature automatique du type : « Cordialement » ou « Kind Regards/Met vriendelijke groet ».

### 6.1.3 Séquence 3

Caractéristiques générales : La correspondance a eu lieu entre le 8 et le 11 janvier. Dans cette période, quatre courriels ont été échangés entre Daan Y et la francophone Marie D.

Madame D voulait bien recevoir un bilan de ses paiements. Daan Y commence la conversation en envoyant le bilan à madame D.

Déroulement de la séquence : Daan Y envoie le premier courriel. Il commence ce courriel par « Chère madame D ». Madame D répond à ce courriel par « Bonjour » et Daan Y adopte cette salutation dans son prochain courriel (cf. *Tableau 6.7*).

**Tableau 6.7 Les salutations**

<i>Type de salutation</i>	<i>Courriels néerlandophones (n = 2)</i>	<i>Courriels francophones (n = 2)</i>
Chère madame	1	-
Bonjour	1	2

Il y a trois pré-requêtes dans cette séquence et chaque pré-requête est formulée d'une autre manière. Il y a deux pré-requêtes de style indirect, la première posée par Daan Y « Nous aimerons savoir si vous recevez les documents en ce moment sur votre adresse » (Séquence 3 : courriel 1) et la deuxième par Marie D « Pouvez-vous donc envoyer dorénavant les statements sur cette adresse XXX ? » (Séquence 3 : courriel 2) et une de style direct qui vient du Néerlandais « Avez-vous un adresse postale ou nous pouvons envoyez les statements ? » Séquence 3 : courriel 3) (cf. *Tableau 6.8*).

**Tableau 6.8 Les pré-requêtes**

Type de pré-requête	Courriels néerlandophones (n = 2)	Courriels francophones (n = 1)
Direct	1	-
Indirecte : condition de satisfaction	-	1
Indirecte : désactualisateur modal	1	-

N.B. Tous les courriels ne contiennent pas des pré-requêtes et des courriels peuvent aussi contenir plusieurs pré-requêtes.

Marie D termine ses courriels par : « Bien à vous ». Daan Y emploie la signature automatique : « Kind regards/Met vriendelijke groet » (cf. *Tableau 6.9*).

**Tableau 6.9 Les signatures**

Type de signature	Courriels néerlandophones (n = 2)	Courriels francophones (n = 2)
Bien à vous	-	2
Kind regards/Met vriendelijke groet	2	-

N.B. Les Néerlandais emploient une signature automatique du type : « Cordialement » ou « Kind Regards/Met vriendelijke groet ».

#### 6.1.4 Séquence 4

Caractéristiques générales : Cette séquence consiste en un seul courriel envoyé par un francophone : Olivier F. Il a eu des problèmes avec les paiements. Il est probable que suite à son courriel, un employé l'ait appelé pour vérifier sa question.

Déroulement de la séquence : Olivier F commence son courriel par « Bonjour » (cf. *Tableau 6.10*).

#### 6.10 Les salutations

Type de salutation	Courriels néerlandophones (n = 0)	Courriels francophones (n = 1)
Bonjour	-	1

Puis, il pose une question indirecte, condition de satisfaction : « Voulez-vous vérifier ou me donner un contact pour régler ceci » (Séquence 4 : courriel 1) (cf. *Tableau 6.11*).

**Tableau 6.11 Les pré-requêtes**

Type de pré-requête	Courriels néerlandophones (n = 0)	Courriels francophones (n = 1)
Indirecte : condition de satisfaction	-	1

N.B. Tous les courriels ne contiennent pas des pré-requêtes et des courriels peuvent aussi contenir plusieurs pré-requêtes.

Il termine son courriel par « Bien à vous » (cf. *Tableau 6.12*).

**Tableau 6.12 Les signatures**

Type de signature	Courriels néerlandophones (n = 0)	Courriels francophones (n = 1)
Bien à vous	-	1

### 6.1.5 Séquence 5

Caractéristiques générales : Cette séquence contient 5 courriels. Ils ont été envoyés entre le 8 janvier et le 31 janvier. Les participants à cette conversation sont : Daan Y, Claude G et Luc G. Le but de cette correspondance était des problèmes avec les paiements causés par un numéro de compte fautif.

Déroulement de la séquence : Daan Y a contacté le client parce que l'entreprise avait remarqué qu'il y avait des problèmes de paiements. Il ne connaît pas encore son interlocuteur, donc il commence son courriel par « Chère Madame, Monsieur ». Les francophones, Claude G et Luc G commencent leurs deux courriels par « Bonjour ». Daan Y persiste à utiliser « Cher Monsieur G » comme salutation (cf. *Tableau 6.13*).

**Tableau 6.13 Les salutations**

Type de salutation	Courriels néerlandophones (n = 3)	Courriels francophones (n = 2)
Cher/Chère	3	-
Bonjour	-	2

Toutes les pré-requêtes dans cette séquence sont des pré-requêtes qui ont un caractère directif : « Je vous demande une fois de plus de vérifier où sont passés ces deux paiements ! » (Séquence 5 : courriel 4) (cf. *Tableau 6.14*).

**Tableau 6.14 Les pré-requêtes**

Type de pré-requête	Courriels néerlandophones (n = 2)	Courriels francophones (n = 1)
Directe	2	1

N.B. Tous les courriels ne contiennent pas des pré-requêtes et des courriels peuvent aussi contenir plusieurs pré-requêtes.

Les salutations utilisées sont « Bien à vous » par Claude G. et aucune salutation par Luc G.

Daan Y termine ses courriels par la signature automatique (cf. *Tableau 6.15*).

**Tableau 6.15 Les signatures**

Type de signature	Courriels néerlandophones (n = 3)	Courriels francophones (n = 2)
Bien à vous	-	1
Cordialement	2	-
Absence de signature	-	1
Kind Regards/Met vriendelijke groet	1	-

N.B. Les Néerlandais emploient une signature automatique du type : « Cordialement » ou « Kind Regards/Met vriendelijke groet ».

### 6.1.6 Séquence 6

Caractéristiques générales : Cette séquence contient seulement un courriel à l'attention de Simon Z suite à une conversation téléphonique. Le client a donc déjà eu contact avec l'entreprise et elle envoie une confirmation de son numéro de compte.

Déroulement de la séquence : Lisa H a mis en haut de la page : à l'attention de Simon Z. Puis, elle commence le courriel par « Bonjour » (cf. *Tableau 6.16*).

**Tableau 6.16 Les salutations**

Type de salutation	Courriels néerlandophones (n = 0)	Courriels francophones (n = 1)
Bonjour	-	1

Elle ne pose pas de question, donc il n'y a pas de pré-requêtes. Elle finit son courriel par : « Bien à vous » (cf. *Tableau 6.17*).

**Tableau 6.17 Les signatures**

Type de signature	Courriels néerlandophones (n = 0)	Courriels francophones (n = 1)
Bien à vous	-	1

### 6.1.7 Séquence 7

Caractéristiques générales : Il y a deux courriels dans cette séquence qui ont été envoyés sur deux jours (le 23 et 24 janvier). Les participants sont : Simon Z et madame J. Madame J souhaite faire un changement de compte bancaire et Simon Z répond en lui expliquant ce qu'elle devra faire.

Déroulement de la séquence : Madame J envoie un courriel en disant qu'elle souhaite de changer son numéro de compte. Elle commence ce courriel par : « Bonjour ». Simon Z réagit à ce courriel et il commence son courriel par : « Chère madame J » (cf. *Tableau 6.18*).

**Tableau 6.18 Les salutations**

Type de salutation	Courriels néerlandophones (n = 1)	Courriels francophones (n = 1)
Bonjour	-	1
Chère madame	1	-

Madame J ne pose pas de questions. Simon Z demande à madame J si elle peut remplir un formulaire par une pré-requête de la condition de satisfaction : « Pourriez-vous remplir le document en annexe et pouvez-vous nous le retourner ? » (Séquence 7 : courriel 2).

**Tableau 6.19 Les pré-requêtes**

Type de pré-requête	Courriels néerlandophones (n = 1)	Courriels francophones (n = 0)
Indirecte : condition de satisfaction	1	-

N.B. Tous les courriels ne contiennent pas des pré-requêtes et des courriels peuvent aussi contenir plusieurs pré-requêtes.

Madame J n'emploie pas une signature et Simon Z fait usage de la signature automatique (cf. *Tableau 6.20*).

**Tableau 6.20 Les signatures**

Type de signature	Courriels néerlandophones (n = 1)	Courriels francophones (n = 1)
Absence de salutation	-	1
Cordialement	1	-

N.B. Les Néerlandais emploient une signature automatique du type : « Cordialement » ou « Kind Regards/Met vriendelijke groet ».

### 6.1.8 Séquence 8

Caractéristiques générales : Cette séquence est composée des 5 courriels envoyés seulement par la francophone Elodie I. Le courriel commence par Elodie I qui a eu un échange de courriels avec une partenaire de l'entreprise. Elle souhaite changer de numéro de compte. Les courriels ont été envoyés entre le 18 décembre 2012 et le 15 janvier 2013.

Déroulement de la séquence : Elodie I envoie d'abord l'échange qu'elle a eu avec un partenaire belge de l'entreprise. Elle commence le courriel par « Chère monsieur Y Daan Y ». 4 minutes plus tard, elle adresse le deuxième courriel, qu'elle commence également par « Chère monsieur Y Daan ». Puis, 11 minutes après son deuxième courriel, elle envoie le troisième courriel en demandant si nous avons bien reçu ses courriels. Elle n'utilise pas une ouverture. Le quatrième courriel, du 26 décembre, commence par « Monsieur, Madame ». Ce qui est remarquable c'est que son dernier courriel, du 15 janvier, est écrit en néerlandais ; elle n'avait pas eu une réponse de l'entreprise à son courriel du 26 décembre (Séquence 8 : courriel 5) (cf. *Tableau 6.21*).

**Tableau 6.21 Les salutations**

Type de salutation	Courriels néerlandophones (n = 0)	Courriels francophones (n = 5)
Cher/Chère	-	2
Monsieur, Madame	-	1
Absence de salutation	-	1
Goeie morgen	-	1

Elle ne pose qu'une question dans un style direct : « Avez-vous bien reçu mes mails ? » (Séquence 8 : courriel 3) (cf. *Tableau 6.22*).

**Tableau 6.22 Les pré-requêtes**

Type de pré-requête	Courriels néerlandophones (n = 0)	Courriels francophones (n = 1)
Directe	-	1

N.B. Tous les courriels ne contiennent pas des pré-requêtes et des courriels peuvent aussi contenir plusieurs pré-requêtes.

Elle termine chaque courriel par « Bien à vous », sauf le courriel en néerlandais (cf. *Tableau 6.23*).



**Tableau 6.23 Les signatures**

<i>Type de signature</i>	<i>Courriels néerlandophones (n = 7)</i>	<i>Courriels francophones (n = 5)</i>
Bien à vous	-	4
Formule de remerciement (en néerlandais)	-	1

**6.1.9 Séquence 9**

Caractéristiques générales : Cette séquence contient quatre courriels entre Daan Y et Anne J. Anne J veut changer son numéro de compte et elle a pris contact avec l'entreprise. La durée de l'échange est de quatre jours, entre le 18 et 21 février.

Déroulement de la séquence : Anne J commence la communication en envoyant un courriel, qu'elle commence par : « Bonjour ». Ensuite, Daan Y répond à ce courriel par « Chère madame J ». Il explique les actions qu'elle doit faire. Dans son courrier, il écrit qu'elle peut le contacter si elle a encore des questions. Ce qu'elle fait le 21 février. Elle commence son courriel par « Bonjour madame ». Quelques heures après son troisième courriel, elle en adresse un autre parce qu'elle a encore quelques questions supplémentaires. Ce courriel commence par « Madame » (cf. *Tableau 6.24*).

**Tableau 6.24 Les salutations**

<i>Type de salutation</i>	<i>Courriels néerlandophones (n = 1)</i>	<i>Courriels francophones (n = 3)</i>
Bonjour	-	1
Chère madame	1	1
Madame	-	1

Anne J utilise deux pré-requêtes, le premier dans un style directif et l'autre indirect temporel « Serait-il possible de voir si nous en avons d'autres et si oui de tout rassembler sur le numéro d'affiliation » (Séquence 9 : courriel 4) (cf. *Tableau 6.25*).

**Tableau 6.25 Les pré-requêtes**

Type de pré-requête	Courriels néerlandophones (n = 0)	Courriels francophones (n = 2)
Directe	-	1
Indirecte : temporel	-	1

N.B. Tous les courriels ne contiennent pas des pré-requêtes et des courriels peuvent aussi contenir plusieurs pré-requêtes.

Anne J utilise deux fois « Cordialement, groetjes » comme signature et une fois « Bien à vous ». Daan Y utilise la signature automatique comme signature (cf. *Tableau 6.26*).

**Tableau 6.26 Les signatures**

Type de signature	Courriels néerlandophones (n = 1)	Courriels francophones (n = 3)
Bien à vous	-	1
Cordialement	-	2
Kind regards/Met vriendelijke groet	1	-

N.B. Les Néerlandais emploient une signature automatique du type : « Cordialement » ou « Kind Regards/Met vriendelijke groet ».

### 6.1.10 Séquence 10

Caractéristiques générales : Cette séquence contient deux courriels entre Daan Y et monsieur K, envoyés dans un délai de deux jours. Monsieur K prend contact avec l'entreprise parce qu'il y a des paiements qui manquent. Monsieur K n'a pas tenu compte de la mise en page du courriel. Il n'a pas employé des majuscules, ni des interlignes. Le récit de monsieur K semble d'être une conversation téléphonique : « bonjour je me présente je suis Mr K administrateur de la société XXX à XXX voici mon numéro de tva XXX » (Séquence 10 : courriel 1)

Déroulement de la séquence : Monsieur K écrit dans un style proche de l'oralité. Il commence son courriel par : « Bonjour ». Daan Y répond au courriel de monsieur K. Il commence son courriel par : « Cher monsieur K » (cf. *Tableau 6.27*).

**Tableau 6.27 Les salutations**

Type de salutation	Courriels néerlandophones (n = 1)	Courriels francophones (n = 1)
Bonjour	-	1
Cher monsieur K	1	-

Il veut bien savoir si l'entreprise peut vérifier ses paiements. Il demande cela dans un style indirect : question de substitution : « alors je voudrais savoir comment si s est possible de faire de vérification ou m expliquer que dois je faire ». (Séquence 10 : courriel 1). Daan Y ne pose pas de questions (cf. *Tableau 6.28*).

**Tableau 6.28 Les pré-requêtes**

Type de pré-requête	Courriels néerlandophones (n = 0)	Courriels francophones (n = 1)
Indirecte : question de substitution	-	1

N.B. Tous les courriels ne contiennent pas des pré-requêtes et des courriels peuvent aussi contenir plusieurs pré-requêtes.

Il termine son courriel par « Bonne journée ». A côté de la signature automatique, Daan Y ajoute « Bonne journée », comme monsieur K l'a également fait dans son courriel (cf. *Tableau 6.29*).

**Tableau 6.29 Les signatures**

Type de signature	Courriels néerlandophones (n = 2)	Courriels francophones (n = 1)
Bonne journée	1	1
Kind Regards/Met vriendelijke groet	1	-

N.B. Les Néerlandais emploient une signature automatique du type : « Cordialement » ou « Kind Regards/Met vriendelijke groet ».

## 6.2 Le contrôle de la recherche

Dans ce paragraphe vous trouverez les résultats du contrôle de la recherche. Les résultats sont divisés entre les francophones et les néerlandophones. De plus, dans cette division, je fais également une distinction entre la plausibilité de l'emploi d'une formule de politesse et ce que les interlocuteurs considèrent être poli. Les résultats sont présentés selon l'échelle de Likert dans laquelle 1 est non-plausible ou impoli et 5 est très plausible ou très poli.

### 6.2.1 Les salutations

Nous pouvons conclure à l'aide des tableaux que les Français considèrent « aucune salutation » la salutation, la moins polie. Ils trouvent que « Cher, Chère », « Bonjour » et « Monsieur, Madame » sont des salutations polies, parmi ces salutations. Ils trouvent que « Monsieur, Madame » est la salutation la plus polie (cf. *Tableau 6.30*).

**Tableau 6.30 Les salutations des Français**

<i>Type de salutation</i>	<i>Plausibilité de l'emploi</i> <i>(1 = non plausible, 5 = plausible)</i>	<i>Opinion polie/impolie</i> <i>(1 = impoli, 5 = poli)</i>
Absence de salutation	1,29	1,25
Bonjour	4,25	4,00
Cher, Chère	2,57	3,75
Monsieur, Madame	5,00	5,00

Les Néerlandais sont d'accord avec les Français sur l'impolitesse d'aucune salutation. Au contraire des francophones, ils trouvent la salutation « Bonjour » moins polie (4,00 – 2,80) (cf. *Tableau 6.31*).

**Tableau 6.31 Les salutations des Néerlandais**

<i>Type de salutation</i>	<i>Plausibilité de l'emploi</i> <i>(1 = non plausible, 5 = plausible)</i>	<i>Opinion polie/impolie</i> <i>(1 = impoli, 5 = poli)</i>
Absence de salutation	1,00	1,07
Bonjour	2,21	2,80
Cher, Chère	2,29	3,20
Monsieur, Madame	4,73	4,87

### 6.2.2 Les pré-requêtes

Je me suis fondée sur Marcoccia (2005) pour les types de pré-requêtes. Il discerne des pré-requêtes de caractère directif et indirect. Les pré-requêtes directives sont tenues pour impolies (FTAs) et les pré-requêtes indirectes sont regardées comme polies et conventionnelles (FFAs). Les pré-requêtes directives sont celles qui sont impératives, explicites, directes et sans inversion. Les pré-requêtes indirectes sont considérées comme étant celles qui contiennent des éléments d'une condition de satisfaction, un désactualisateur modal, un emploi du conditionnel, une anticipation de remerciement ou une question de substitution (cf. Chapitre 2.2.3 du Cadre théorique).

Les pré-requêtes qui ont un caractère directif sont :

- impératifs : « veuillez m'envoyer » ;
- explicites : « je vous adresse le présent courriel » ;
- directe : « je vous demanderais de bien vouloir » ;
- directe en insistant sur sa position plus haute : « dans l'attente de votre prompte réponse ».

Les pré-requêtes qui ont un caractère indirect sont :

- condition de satisfaction : « pouvez-vous m'envoyer » ;
- désactualisateur modal : « je souhaiterais connaître les modalités... » ;
- temporel : « je voulais demander » ;
- anticipation de remerciement : « je vous remercie de bien vouloir » ;
- question de substitution : « je souhaiterais savoir comment... ».

Les Français trouvent que la pré-requête « veuillez m'envoyer » est la moins polie et « je vous remercie de bien vouloir » la plus polie. Si nous classons les pré-requêtes de la plus impolie à la plus polie, cela nous donne l'ordre suivant : « veuillez m'envoyer » ; « je voulais demander » ; « pouvez vous m'envoyer » ; « dans l'attente de votre prompte réponse » ; « je vous demanderais de bien vouloir » ; « je souhaiterais savoir comment » ; « je vous adresse le présent courrier » ; « je souhaiterais connaître les modalités » ; « je vous remercie de bien vouloir ». Trois des quatre pré-requêtes directives font parties dans les quatre pré-requêtes qui sont considérées comme étant les plus impolies (cf. *Tableau 6.34*).

**Tableau 6.34 Les pré-requêtes des Français**

<i>La pré-requête</i>	<i>Plausibilité de l'emploi</i> <i>(1 = non plausible, 5 = plausible)</i>	<i>Opinion polie/impolie</i> <i>(1 = impoli, 5 = poli)</i>
Veillez m'envoyer	1,63	1,75
Je vous remercie de bien vouloir	3,88	4,88
Pouvez-vous m'envoyer	4,25	3,38
Je vous demanderais de bien vouloir	3,75	3,88
Je souhaiterais connaître les modalités	4,00	4,75
Je souhaiterais savoir comment	3,38	4,13
Dans l'attente de votre prompte réponse	3,63	3,38
Je voulais demander	2,13	2,13
Je vous adresse le présent courrier	4,00	4,38

Les Néerlandophones considèrent « je voulais demander » la pré-requête la plus impolie et « je souhaiterais connaître les modalités » la plus polies. Leur classement d'impolie vers polie est le suivant : « je voulais demander », « pouvez-vous m'envoyer », « veuillez m'envoyer », « dans l'attente de votre prompte réponse », « je souhaiterais savoir comment », « je vous demanderais de bien vouloir », « je vous adresse le présent courrier », « je vous remercie de bien vouloir », « je souhaiterais connaître les modalités ». De même que les Français, les Néerlandais placent trois des quatre pré-requêtes directives en bas de leur liste (cf. *Tableau 6.35*).

**Tableau 6.35 Les pré-requêtes des Néerlandais**

<i>La pré-requête</i>	<i>Plausibilité de l'emploi</i> <i>(1 = non plausible, 5 = plausible)</i>	<i>Opinion polie/impolie</i> <i>(1 = impoli, 5 = poli)</i>
Veillez m'envoyer	3,20	3,13
Je vous remercie de bien vouloir	3,67	4,13
Pouvez-vous m'envoyer	2,87	2,93
Je vous demanderais de bien vouloir	2,53	3,80
Je souhaiterais connaître les modalités	3,57	4,20
Je souhaiterais savoir comment	3,00	3,40
Dans l'attente de votre prompte réponse	2,73	3,20
Je voulais demander	1,80	2,00
Je vous adresse le présent courrier	2,73	3,73

### 6.2.3 Les signatures

Les francophones ont indiqué qu'ils trouvent l'absence de salutation la plus impolie et la présence d'une formule de remerciement comme la plus polie. Leur classement d'impolie à polie est : Absence de signature ; bonne journée ; (bien) cordialement ; bien à vous ; les salutations respectueuses ; formule de remerciement. Il est remarquable que les francophones ont indiqué qu'ils trouvent « Bien à vous » et « (bien) cordialement » polie, mais qu'il y a une différence évidente entre la probabilité de l'usage de ces formules et leur usage effectif (cf. *Tableau 6.36*).

**Tableau 6.36 Les signatures des Français**

<i>Type de signature</i>	<i>Plausibilité de l'emploi</i> (1 = non plausible, 5 = plausible)	<i>Opinion polie/impolie</i> (1 = impoli, 5 = poli)
Absence de signature	1,25	1,14
Bonne journée	2,00	3,50
(Bien) cordialement	4,38	4,38
Bien à vous	2,63	4,50
Formule de remerciement	4,75	4,75
Les salutations respectueuses (et autres)	4,13	5,00

Le groupe néerlandophone considère comme les francophones, l'absence de signature la plus impolie, mais la suite est différente. Ils ont donné les réponses suivantes (impolie vers polie) : absence de signature ; bonne journée ; bien à vous ; (bien) cordialement ; formule de remerciement ; les salutations respectueuses (cf. *Tableau 6.37*).

**Tableau 6.37 Les signatures des Néerlandais**

<i>Type de signature</i>	<i>Plausibilité de l'emploi</i> (1 = non plausible, 5 = plausible)	<i>Opinion polie/impolie</i> (1 = impoli, 5 = poli)
Absence de signature	1,00	1,07
Bonne journée	1,40	2,20
(Bien) cordialement	3,80	3,80
Bien à vous	2,14	3,00
Formule de remerciement	4,40	4,67
Les salutations respectueuses (et autres)	4,33	4,93

Nous pouvons conclure qu'il y a une différence entre la notion de politesse des francophones et des néerlandophones. Pour ma recherche, je prendrai les résultats des francophones comme résultat représentatif parce qu'ils sont les locuteurs natifs. Les résultats des néerlandophones sont quand même intéressants pour savoir ce qu'ils considèrent comme (im)poli et donc pour savoir s'ils se considèrent comme polis dans leur correspondance.

### 6.3 Notion de la politesse dans les séquences

La salutation qui est la plus utilisée par les néerlandophones est : « Cher/Chère », suivie par l'emploi de « Bonjour ». Les francophones ont indiqué dans la recherche de contrôle qu'ils considèrent « Bonjour » un peu plus poli que « Cher, Chère ». La plausibilité de l'emploi de « Bonjour » est également plus haute que celle de « Cher, Chère ». Cela correspond aux résultats trouvés dans les courriels. Le score total pour la politesse des signatures est 3,80 sur 5 pour les néerlandophones et 3,78 sur 5 pour les francophones. Nous pouvons dire qu'il n'y a pas de différences évidentes entre la politesse des ouvertures belges et néerlandaises. Par contre, la variété des salutations est plus grande chez les francophones que chez les néerlandophones. Ils ont plus de variations vers le haut et vers le bas au niveau de la politesse. La catégorie « Autres » vient de la Belge en séquence 8 qui écrivait un courriel en néerlandais (cf. *Tableau 6.36*).

**Tableau 6.36 Résultats des salutations**

<i>Catégorie</i>	<i>Néerlandophones (n = 21)</i>	<i>Francophones (n = 31)</i>
Absence de salutation	-	4
Bonjour [...]	7	18
Cher/Chère [...]	14	3
Monsieur, Madame	-	5
Autres	-	1

Les néerlandophones comme les francophones emploient surtout des pré-requêtes directes. La diversité des questions est plus grande chez les francophones, cependant ils écrivent dans leur langue maternelle. Il faut remarquer que les francophones et les néerlandophones participant à la recherche de contrôle trouvent que presque toutes les pré-requêtes sont polies (c'est-à-dire, ils leur ont donné une valeur 3 ou plus). Le résultat global de la politesse des Belges (4,03) est un peu plus élevé que celui des Néerlandais (3,81) (cf. *Tableau 6.37*).



**Tableau 6.37 Résultats des pré-requêtes**

<i>Catégorie (Directif : D ; Indirect : I)</i>	<i>Néerlandophones (n = 13)</i>	<i>Francophones (n = 20)</i>
D : Directe	9	12
D : Directe en insistant sa position plus haute	-	1
I : Condition de satisfaction	3	4
I : Désactualisateur modal	1	-
I : Temporel/Emploi de conditionnel	-	1
I : Anticipation remerciement	-	1
I : Question de substitution	-	1

Il n'est pas possible de tirer une conclusion des signatures néerlandophones, sauf la signature « Bonne journée ». Pour le reste, les Néerlandais ont utilisé une signature automatique. Cela veut dire qu'ils n'ont pas réfléchi à leur emploi des signatures et que par conséquent ces résultats ne disent rien sur l'idée sous-jacente de l'usage de « Bien Cordialement ». Les signatures francophones présentent une plus grande variation. Ils utilisent surtout « Bien à vous » et « Cordialement ». Ils ont également utilisé des signatures qui sont considérées comme impoli (absence de signature) et des signatures très polies comme une formule de remerciement ou une formule comme « les salutations respectueuses ». L'absence de signature n'était pas forcément impolie. C'était parfois une conséquence de plusieurs courriels écrits en peu de temps. Le résultat total de la politesse belge est 3,80 sur 5 (cf. *Tableau 6.38*).

**Tableau 6.38 Résultats des signatures**

<i>Catégorie</i>	<i>Néerlandophones (n = 22)</i>	<i>Francophones (n = 31)</i>
Absence de signature	-	6
Bonne journée	1	1
(Bien) Cordialement	15	8
Bien à vous	-	12
Remerciement	-	1
Les salutations respectueuses, distinguées etc.	-	2
Autres	6	1

## **7. Discussion et Conclusion**

### *7.1 Limites de cette recherche*

La littérature existante sur la communication interculturelle par courriel entre les Néerlandais et les Wallons n'est pas très approfondie. Ce mémoire contribue à la recherche sur les influences de la situation exolingue sur la politesse dans les courriels. J'ai essayé de vous montrer que des pays voisins peuvent avoir une culture différente et une autre notion de la politesse. Cependant, je me suis concentrée seulement sur la communication professionnelle dans une seule entreprise. Le corpus était par conséquent assez limité et le nombre d'intervenants était minimal. Le corpus du contrôle de la recherche était également restreint, mais les résultats étaient cependant très intéressants. Pour une recherche suivante, je conseille d'examiner également des échanges interculturels entre des collègues qui travaillent en plusieurs pays. La relation entre une entreprise et un client n'est jamais équivalente et je n'ai pas tenu compte de cette inégalité dans cette recherche. Il est probable que le style d'écriture du client est proportionnel à la pression qu'il souhaite exercer.

### *7.2 Discussion*

Mes premières hypothèses étaient :

**Hypothèse 1a :** Les interlocuteurs natifs considèrent les courriels plutôt comme une communication parlée. Par conséquent, ils appliquent des modalités qui ressemblent à l'oralité.

Pour savoir si le médium ne joue pas un rôle sur le contenu des courriels, j'avais également formulé l'hypothèse suivante :

**Hypothèse 1b :** Les interlocuteurs non-natifs considèrent les courriels plutôt comme une communication écrite. Par conséquent, ils appliquent des modalités qui ressemblent à l'écriture.

La rapidité et la longueur des messages dans une conversation donnent au courriel l'impression de l'oralité. Nous avons vu dans la Séquence 8 : courriel 2 et 3 que la francophone Elodie I envoie deux courriels en 5 minutes. Elle n'emploie pas de salutation dans le deuxième courriel et elle pose sa question sans aucune introduction. Les courriels sont souvent écrits dans un délai d'un jour, et il n'y a pas de référence aux courriels envoyés antérieurement, ce qui ressemble à l'oralité. Dans la Séquence 10 : courriel 1, nous pouvons

voir que le francophone n'emploie pas une mise en page dans son courriel. Cependant, c'est le seul exemple que j'ai trouvé d'un à lequel le scripteur n'a pas tenu compte des modalités de l'écriture. Pour le reste, je n'ai pas trouvé d'exemples de smileys ou de phrases ou mots entièrement écrits en majuscules. Les néerlandophones et les francophones écrivent leurs courriels à l'aide des modalités propres à l'écriture. Ils font attention à la mise en page et ils emploient dans le plus part des temps une salutation et une signature. Quatre fois les francophones n'ont pas employé de salutation et six fois ils n'ont pas utilisé de signature. Cependant, parce que les néerlandophones ont une signature automatique, ils utilisent toujours une signature. Ces résultats ne supportent pas mes premières hypothèses que les interlocuteurs natifs appliquent des modalités qui ressemblent à l'oralité et que les interlocuteurs non-natifs écrivent dans un style qui ressemble à l'écriture. La raison pour cela est sans doute qu'il s'agit de communication professionnelle dans ces séquences. Il faut comparer ce corpus avec un corpus de courriels privés en situation exolingue et un corpus de lettres pour connaître le rôle du médium et le rôle de la situation exolingue.

La deuxième hypothèse était :

**Hypothèse 2 :** Les interlocuteurs non-natifs emploieront plus de formules de politesse que les interlocuteurs natifs.

Les néerlandophones n'ont utilisé que « Bonjour » et « Cher/Chère » comme salutation. Ces salutations sont considérées comme polies par les francophones. Par contre, les francophones trouvent que « Bonjour » est plus poli que « Cher/Chère ». A partir des résultats obtenus nous pouvons déduire que les francophones utilisent plus souvent la salutation « Bonjour » que la salutation « Cher/Chère » contrairement aux néerlandophones. A l'aide du contrôle de recherche nous avons montré que les néerlandophones trouvent que « Cher/Chère » est plus poli que « Bonjour ». Les francophones comme les néerlandophones emploient donc la salutation qu'ils considèrent la plus polie. Cependant, il y a une différence dans l'opinion sur ce qui est poli. Au niveau de la signature, les Néerlandais utilisent la signature automatique « Cordialement ». Cette signature est considérée comme polie par les francophones et les néerlandophones. Les Belges emploient plus la signature « Bien à vous », une signature polie selon les francophones mais selon les néerlandophones moins polie que « Cordialement ». Cela peut causer une incompréhension mutuelle, parce que les locuteurs emploient surtout la signature qu'ils considèrent eux-mêmes comme polie. Pourtant, cette signature n'est pas forcément reconnue par l'autre comme polie. Les interlocuteurs natifs et non-natifs utilisent

tous les deux des salutations et signatures qu'ils considèrent comme polies sans tenir compte de l'opinion de leur interlocuteur. Les néerlandophones par contre, ne font pas usage des salutations et signatures qu'ils estiment être impolies. Les Belges montrent plus de variation dans leur emploi des salutations et signatures. Nous pouvons conclure que les néerlandophones se limitent aux salutations et signatures qu'ils considèrent eux-mêmes comme polies, sauf l'emploi de « Bonjour ». Par contre, l'usage de « Bonjour » n'a lieu que si les francophones l'ont d'abord utilisé.

La dernière hypothèse porte sur le style direct d'écriture dans les courriels.

**Hypothèse 3 :** Les Néerlandais, même communiquant en situation exolingue, seront plus directs que les Belges, les interlocuteurs natifs.

La troisième hypothèse était le résultat de la recherche de Hofstede (2001). Il a conclu dans sa recherche que les Néerlandais sont plus directs que les Belges. J'ai vérifié cette théorie en regardant la formulation des pré-requêtes. Dans le contrôle de la recherche les francophones et les néerlandophones ont indiqué qu'ils trouvent que les questions directes par forcément impolies. Seule la question directe en insistant sa position plus haute est considérée impolie par les deux groupes. De plus, les Belges ont fait autant d'usage des questions directes (13 fois sur 20) que les Néerlandais (9 fois sur 13). Sur la base de cette recherche nous pouvons conclure qu'il n'y a pas une différence évidente entre les Belges et les Néerlandais. L'hypothèse de Hofstede et ma troisième hypothèse selon laquelle les Néerlandais seraient plus directs que les Belges ne sont pas validées.

### *7.3 Conclusion*

Actuellement, les courriels prennent de plus en plus de place dans la communication des entreprises et ils ont partiellement remplacé les lettres. Le courriel est un medium de communication qui se trouve entre la langue parlée et la langue écrite et il contient des éléments des deux. L'entreprise où j'ai effectué ma recherche utilise beaucoup les courriels. Je me suis concentrée sur la communication entre les Néerlandais et les Belges francophones, en situation de communication exolingue. Cependant, nous ne pouvons pas exclure l'idée que la relation client-entreprise et que la négociation discursive pèse plus lourd que la culture. Le petit nombre de sujets, comme déjà stipulé dans le Chapitre 7.1, et le fait qu'il s'agit uniquement de clients Belges et d'employés Néerlandais et non l'inverse, ne permet pas de savoir si les sujets se comporteraient différemment si les rôles étaient inversés. Pour cela, il

faudrait effectuer une recherche supplémentaire dans une entreprise plus grande/ à l'aide d'un corpus plus élargi.

Ma question de recherche principale était :

*Quelle est l'influence de la situation exolingue sur la formalité des échanges numériques professionnels dans une entreprise financière néerlandaise ?*

En me fondant sur la littérature, j'avais prévu que la situation de la communication exolingue exercerait une influence. Cependant, dans ma recherche, cette influence de la situation exolingue ne semble à première vue pas très évidente.

Selon Alber et Py (1986), un des problèmes de la communication exolingue est que les cadres référentiels des interlocuteurs sont différents. J'ai pu constater ce phénomène dans les courriels à l'aide du contrôle de la recherche parce que les francophones et les néerlandophones ont une autre notion de la politesse. La politesse est importante pour préserver une bonne relation entre les interlocuteurs (Kerbrat-Orecchioni, 2005). Dans les courriels nous pouvons exprimer à la politesse par l'emploi des salutations, des pré-requêtes et des signatures. Le choix d'une salutation, une pré-requête ou une signature raconte à l'interlocuteur quelque chose sur les intentions du locuteur. Les Belges et les Néerlandais sont tous les deux assez formels dans leurs courriels si j'examine chaque courriel isolé. Si je compare les résultats francophones aux résultats des francophones du contrôle de la recherche et si je fais la même analyse pour les résultats néerlandophones, je remarque qu'ils utilisent tous les deux les formules de la politesse qu'ils estiment comme polies. Ils font donc un effort d'être polis ; malheureusement cela n'est pas toujours considéré comme tel par l'interlocuteur.

Les Néerlandais s'adaptent aux Belges en reprenant leur style de formulation. Les Belges le font également et ensemble ils forment un nouveau cadre référentiel. Comme les Néerlandais communiquent toujours en situation exolingue avec des interlocuteurs différents, ils s'adaptent tout le temps. Je n'ai trouvé qu'un seul exemple d'adaptation chez les Belges : c'était dans la Séquence 8 : courriel 5 où le francophone s'adapte aux néerlandophones en écrivant son courriel en néerlandais.

En conclusion, la situation exolingue a donc une influence sur le fait que les Néerlandais s'adaptent aux Belges. Ils ne sont pas capables d'adapter intrinsèquement des formules de

politesse qu'ils trouvent moins polies – mêmes si elles sont considérées plus polies par l'interlocuteur – sauf si les Belges prennent l'initiative d'utiliser une formule dans ce style.

#### *7.4 Implications*

Les entreprises qui souhaitent faire des affaires à l'étranger doivent tenir compte des différences culturelles. L'entreprise dans laquelle j'ai effectué ma recherche devrait tenir compte du fait que la notion de politesse n'est pas la même chez les Belges et les Néerlandais. Si les Néerlandais comprenaient mieux la notion de politesse chez les Belges, ils pourraient mieux s'adapter à leur clientèle. Cette adaptation permettrait d'empêcher des malentendus et donc perdre des clients ou permettrait d'éviter simplement de perdre son temps à cause d'une incompréhension mutuelle.

## 8 Résumé / Samenvatting

### 8.1 Résumé

Cette recherche traite la communication exolingue et de son influence sur le contenu des courriels professionnels. Le courriel est devenu un moyen de communication très important dans les entreprises. La question de recherche centrale dans ce mémoire est : *Quelle est l'influence de la situation exolingue sur la formalité des échanges numériques professionnels dans une entreprise financière néerlandaise ?* La Belgique et les Pays-Bas sont des pays voisins, mais ils ont des cultures nationales et organisationnelles différentes. Nous pouvons indiquer la politesse dans l'écriture par l'emploi d'une salutation, d'une pré-requête et d'une signature. Le courriel est un moyen de communication qui se trouve entre l'oralité et l'écriture. J'avais prévu que les locuteurs natifs, dans ce cas les Belges francophones, considèrent le courriel plus comme la langue parlée et qu'ils appliquent par conséquent moins des formules de la politesse. Le résultat de cette recherche montre que la perception de la politesse est différente selon la langue maternelle. En revanche, les résultats montrent qu'il n'y a pas beaucoup de différences entre l'intention de la politesse des Néerlandais et des Belges. Cependant, la perception différente de la politesse peut mener à des malentendus. C'est pour cette raison que je conseille aux employés qui communiquent en langue 2 d'approfondir leur connaissance de la perception de la politesse du locuteur natif.

### 8.2 Samenvatting

Deze scriptie behandelt de invloed van het communiceren in een vreemde taal op de inhoud van zakelijke e-mails. E-mail is in de laatste jaren een belangrijk communicatiemiddel geworden binnen bedrijven. De hoofdvraag die dan ook centraal staat in deze scriptie is: *Wat is de invloed van het communiceren in een vreemde taal op de beleefdheid van zakelijke e-mails binnen een Nederlands financieel bedrijf?* Wanneer er in een andere taal wordt gecommuniceerd, vormen de gespreksdeelnemers samen een nieuw referentiekader waarbinnen de communicatie plaatsvindt. Dit onderzoek richt zich speciaal op de communicatie tussen Nederlanders en Franstalige Belgen. Hoewel Nederland en België buurlanden zijn, zijn hun nationale culturen en organisatieculturen toch heel anders. Beleefdheid in geschreven tekst is weer te geven door middel van het gebruik van een aanhef, de manier waarop een vraag wordt gesteld en de afsluiting van een brief of een e-mail. E-mail is een communicatiemedium dat zich tussen gesproken en geschreven taal bevindt. Het heeft dan ook van beide media kenmerken. De verwachting was dat moedertaalsprekers, in dit

geval de Franstalige Belgen, e-mail veel meer als gesproken taal zouden beschouwen en dientengevolge dus ook minder beleefd zouden zijn. Uit een manipulatiecheck bleek dat Nederlandstaligen en Franstaligen een andere perceptie hebben over wat zij als beleefd beschouwen. Wanneer deze bevindingen vervolgens worden toegepast op de onderzoeksresultaten, blijkt dat zowel de Nederlanders als de Belgen in hun mails formuleringen gebruiken die zij zelf als beleefd beschouwen. Er is dus weinig verschil in de intentie van de beleefdheid van Belgen en Nederlanders. Het verschil in beleefdheidsperceptie kan echter alsnog leiden tot een verkeerd begrip van de intentie van de schrijver. Het is daarom aan te bevelen dat medewerkers die zakelijk communiceren in een vreemde taal, zich verdiepen in de beleefdheidsperceptie van de moedertaalspreker.



## **Bibliographie**

- Alber, J-L., & Py, B. (1986). Vers un modèle exolingue de la communication interculturelle : interparole, coopération et conversation. *Etudes de linguistique appliquée*, 61, 78- 91.
- Baron, N.S. (1998). Letters by phone or speech by other means: the linguistics of email. *Language & Communication*, 18, 133-170.
- Brown, P., & Levinson, S.C. (1988). *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Danblon, E., De Clerck, B., & Van Noppen, J-P. (2005). Politeness in Belgium: Face Distance and Sincerity in Service-exchange Rituals. In Hickey, L., & Stewart, M. (Ed.), *Politeness in Europe* (pp. 45-58). Cromwell, England : Cromwell Press Ltd. Disponible sur : [http://books.google.nl/books?id=8h6abwB15Q0C&printsec=frontcover &dq=hickey+europe&hl=nl&sa=X&ei=bDHLUb-dEoXDtAaRpIGICQ&ved=0CDEQ6AEwAA#v=onepage&q=hickey%20europe&f=false](http://books.google.nl/books?id=8h6abwB15Q0C&printsec=frontcover&dq=hickey+europe&hl=nl&sa=X&ei=bDHLUb-dEoXDtAaRpIGICQ&ved=0CDEQ6AEwAA#v=onepage&q=hickey%20europe&f=false) (Consulté le 07.04.2013).
- Desoutter, C.M. (2011). La politesse linguistique dans la communication par courriel en entreprise : question d'échelle et de point de vue. *Linguistica a filologia*, 31, 119-137. Disponible sur : <http://hdl.handle.net/10446/25290> (Consulté le 27.02.2013).
- Goodwin, C., (2000). Action and embodiment within situated human interaction. *Journal of Pragmatics*, 32, 1489-1522.
- Hofstede. G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations*. Second Edition, Thousand Oaks CA: Sage Publications.
- Hymes, D., (1967). Models of the Interaction of Language and Social Setting. *Journal of Social Issues*, 2, 8-28.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005). *Le discours en interaction*. Paris, France : Armand Colin.
- Koschmann, T., LeBaron, C., Goodwin, C., Zemel, A., & Dunnington, G., (2007). Formulating the Triangle of Doom. *Gesture*, 7, 97-118.

Labbe, H. & Marcoccia, M. (2005). Communication numérique et continuité des genres : l'exemple du courrier électronique. *Texto !* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.revue-texto.net/Inedits/Labbe-Marcoccia.html> (Consulté le 07.03.2013).

Marcoccia, M. (2003). La communication écrite médiatisée par ordinateur : faire du face à face avec de l'écrit. Disponible sur : <http://sites.univ-provence.fr/veronis/jefnce/Marcoccia.pdf> (Consulté le 07.03.2013).

Marcoccia, M. (2005). Communication électronique et rapport de places : analyse comparative de la formulation d'une requête administrative par courrier électronique et par courrier papier. *Semen* [en ligne], 20. Disponible sur : <http://semen.revues.org/1075> (Consulté le 27.02.2013).

Martiny, T. (1996). Forms of adress in French and Dutch: a sociopragmatic approach. *Language Science*, 18, 765-775.

Thorne, S.L. (2003). Artifacts and Cultures-of-Use in Intercultural Communication. *Language Learning & Technology*, 7, 38-67.

# Annexes

## Annexe I

### Politesse en courriels

Pour l'explication en français voyez ci-dessous.

Hallo,

Voor mijn scriptie ben ik bezig met een onderzoek naar beleefdheid in Franstalige e-mails. Schrijft u dus wel eens een beleefde e-mail naar een Franstalig bedrijf, dan zou u me ontzettend helpen met het invullen van de volgende vragenlijst. De vragen zijn zowel in het Nederlands als het Frans gesteld. Beantwoord de vragen zo alsof u een Franstalige zakelijke mail stuurt.

Alvast heel erg bedankt voor uw medewerking.  
Ellen

Bonjour,

Dans le cadre de mon mémoire, j'effectue une recherche sur la politesse dans les courriels. Vous m'aidez beaucoup si vous le remplirez ! Les questions sont posées en français et en néerlandais Répondez aux questions si vous envoyerez un courriel professionnel.

Merci beaucoup!  
Ellen

### Politesse en courriels

1.

**Wat is uw nationaliteit?**  
Quelle est votre nationalité?\*

- Nederlands
- Français
- Belge (francophone)
- Belgisch (Nederlandstalig)
- Anders/Autre

2.

**Hoe oud bent u?**  
Quel âge avez-vous?

-- maak uw keuze -- ▾

3.

**Wat is uw niveau in Frans? (Europees referentiekader)(Question que pour les néerlandophones, s.v.p répondre par: ne s'applique pas)\***

- A1: basisgebruiker beginnend
- A2: basisgebruiker gevorderd
- B1: onafhankelijk gebruiker beginnend
- B2: onafhankelijk gebruiker gevorderd
- C1: vaardige gebruiker beginnend
- C2: vaardige gebruiker gevorderd (moedertaal)
- ne s'applique pas

4.

**Stel: U stuurt een mail naar een bedrijf voor informatie, welke aanhef zou u gebruiken?**  
**Supposons: Vous envoyez un courriel à une entreprise pour une demande d'information. Quelle salutations vous utiliserez?**

	Niet waarschijnlijk/Non plausible			Waarschijnlijk/Plausible	
Geen opening/Absence de salutation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bonjour [...]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cher/Chère [...]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Monsieur/Madame	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.

**Hoe beleefd vindt u de volgende aanhef?**  
**Est-ce que vous considérez la salutation suivante polie ou impolie?**

	Onbeleefd / impolie			Beleefd / polie	
Geen aanhef/ absence de salutation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bonjour [...]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cher/Chère [...]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Monsieur/Madame	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.

**Hoe beleefd vindt u de volgende afsluiting?**  
**Est-ce que vous considérez la signature suivante polie ou impolie?**

	Onbeleefd / impolie			Beleefd / polie	
Geen afsluiting / Absence de signature	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bonne journée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(Bien) Cordialement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bien à vous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formule de remerciement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les salutations respectueuses (et autres)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8.

**Stel: U heeft een deuk in uw auto. U stuurt een mail naar uw verzekering met de vraag of zij u een schadeformulier kunnen toesturen. Welke van de onderstaande formuleringen zou u gebruiken?**  
**Supposons: Votre voiture est cabossée. Vous envoyez un courriel à votre mutuelle parce que vous voudriez bien recevoir un constat d'accident, quelles formulations vous utiliserez?**

	Niet waarschijnlijk/Non plausible			Waarschijnlijk/Plausible	
Veillez m'envoyer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je vous remercie de bien vouloir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pouvez-vous m'envoyer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je vous demanderais de bien vouloir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je souhaiterais connaître les modalités	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je souhaiterais savoir comment	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De l'attente de votre prompte réponse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je voulais demander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je vous adresse le présent courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9.

**Hoe beleefd vindt u de volgende vragen?**  
**Est-ce que vous considérez les questions suivantes polies ou impolies?**

	Onbeleefd / impolie			Beleefd / polie	
Veillez m'envoyer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je vous remercie de bien vouloir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pouvez-vous m'envoyer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je vous demanderais de bien vouloir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je souhaiterais connaître les modalités	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je souhaiterais savoir comment	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De l'attente de votre prompte réponse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je voulais demander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je vous adresse le présent courrier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>