



HAL
open science

Le temps du mail. Écrit instantané ou oral médiat

Madeleine Akrich, Cécile Méadel, Véréna Paravel

► **To cite this version:**

Madeleine Akrich, Cécile Méadel, Véréna Paravel. Le temps du mail. Écrit instantané ou oral médiat. Sociologie et Sociétés, 2001, XXXII (2), pp.153-170. <halshs-00094176>

HAL Id: halshs-00094176

<https://shs.hal.science/halshs-00094176v1>

Submitted on 14 Sep 2006

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



HAL Authorization

Le temps du mail. Écrit instantané ou oral médiat

Résumé : A partir d'une enquête empirique menée auprès d'une cinquantaine de chercheurs appartenant à des disciplines variées, cet article aborde la question des usages du courrier électronique et de la caractérisation des formes de communication associées à ce médium, en prenant pour fil conducteur l'analyse de la gestion temporelle des activités qui lui sont liées.

Dans la nébuleuse internet, une application semble échapper à la controverse politique et économique qui bruisse autour du web : la messagerie électronique, application à la fois simple, minimale et commune. Du côté des sciences humaines, elle fait, en revanche, l'objet de très nombreuses études qui visent à mesurer son impact sur le travail : cette nouvelle forme de communication médiatisée par ordinateur transforme-t-elle les hiérarchies professionnelles (Ziv et Herring 1996), les modèles d'organisation (Rowe et Béal 1998) ? Facilite-t-elle le contrôle des salariés au sein des entreprises (Spears et Lea 1994), (Salber 1996) ? Quels sont ses effets sur la productivité des emplois de bureau (Saintive 1999) ? Restructure-t-elle de façon différente les groupes (Fulk et De Sanctis 1995) ? Etc.

Dans ces approches cependant, la messagerie électronique elle-même est définie de façon assez univoque, comme un outil de travail fonctionnel, qui présente d'emblée certaines caractéristiques prédéterminant la nature de ses usages et leurs impacts éventuels : pour Garton (Garton et Wellman 1995), « le mail combine la flexibilité locale, la transmission rapide à un nombre élevé de correspondants à travers le temps ou l'espace, et la capacité de stocker et d'obtenir de l'information » (Ibid. p 448). Dans le panorama des qualités attribuées au courrier électronique, la dimension temporelle occupe une place de choix ; on insiste beaucoup sur l'immédiateté des échanges, immédiateté associée à une asynchronie nouvelle qui fait l'originalité du dispositif : « L'Internet représente une pièce supplémentaire à

¹ Centre de sociologie de l'innovation, École des mines de Paris, 60 bd Saint Michel, 75006 Paris, France. madeleine.akrich@csi.ensmp.fr

² Centre de sociologie de l'innovation, École des mines de Paris, 60 bd Saint Michel, 75006 Paris, France. cecile.meadel@csi.ensmp.fr.

³ CERS, Université de Toulouse-Le Mirail, Centre d'études des rationalités et des savoirs (Cers), Université de Toulouse le Mirail, 5 Allées A. Machado, 31058 Toulouse Cedex, France

l'édifice de la communication bâti au nom de l'efficacité, en faisant mieux que le temps réel, en inventant l'asynchronie. Asynchrone, je laisse le temps à autrui de s'organiser pour traiter ou non l'information dont il peut se rendre maître. Privilège du courrier postal, privilège surtout du courrier électronique qui permet enfin l'appriivoisement de l'asynchronie à « grain fin » pour utiliser un jargon technique, en d'autres termes le recours au décalage le plus minime possible pour un coût dérisoire. » (Hafner et Lyon 1999 pp 31-32). Le pas est vite franchi qui érige en norme d'usage ce qui n'est qu'une possibilité laissée ouverte par le mail, alors que, quelle que soit la rigidité de l'outil, l'expérience montre qu'il faut toujours compter avec l'initiative et l'inventivité des utilisateurs. (Akrich et Méadel 1996)

Bien sûr, le dispositif technique du courrier électronique, son script (Akrich 1992), propose lui-même une lecture en ces termes, en permettant une communication quasi instantanée, lorsque les messages s'échangent du tac au tac, et alors que les opérations de transfert, les routes utilisées, les intermédiaires sollicités sont largement invisibles pour l'utilisateur. Une des controverses entre les premiers concepteurs du mail, sur le réseau Arpanet, a justement porté sur la visibilité nécessaire (ou superflue) de ces dispositifs, les premiers systèmes de messagerie comportant des en-têtes touffus explicitant tous les paramètres techniques, temporels et spatiaux de l'échange (Hafner et Lyon 1999). L'immédiateté n'est pourtant qu'une des figures possibles de l'échange sur messagerie électronique. Les principales opérations impliquées par l'usage du mail, écrire un message, l'envoyer, relever sa boîte aux lettres, répondre à des courriers, trier les messages reçus ou envoyés..., peuvent être articulées dans le temps de différentes manières : conjuguées en un bref moment (comme la suite d'opérations : recevoir un message, le lire, y répondre aussitôt), pratiquées en continu (dès la réception ou la rédaction d'un courrier), mais aussi disjointes (dans des pratiques comme le stockage des messages pour une lecture ultérieure, le cantonnement des activités liées à la messagerie à un moment spécifique dans la journée...).

C'est dans cet écart entre l'immédiateté attendue, supposée ou récusée et les comportements différenciés des utilisateurs que réside la question qui nous intéresse dans cet article : comment en pratique les correspondants se saisissent-ils des possibilités offertes par le dispositif, dans quelle mesure se sentent-ils contraints par cette apparente immédiateté offerte par le dispositif, de quelle manière les caractéristiques du mail transforment-elles le contenu des échanges et leur interprétation ? Deux points principaux seront traités. Nous nous intéresserons dans un premier temps à la façon dont le mail transforme et déplace le temps passé à telle ou telle tâche et répartit, peut-être différemment, les contraintes liées à la coordination temporelle. Nous verrons que, du fait de certaines caractéristiques supposées de l'outil, dont l'immédiateté, la manière dont chacun gère le temps qu'il consacre à cette activité a des effets sur ses échanges avec ses correspondants. Ce qui nous amènera, dans une seconde partie, à essayer de qualifier les formes de communication attachées au courrier électronique ; finalement, nous nous demanderons comment il est possible de le positionner dans le spectre des modes de communication, de l'immédiateté et de la réactivité de l'oral au différé de l'écrit.

Prenant appui sur la sociologie des techniques, notre analyse s'attachera à mettre en évidence les relations qui existent entre certaines particularités techniques du dispositif que constitue le courrier électronique et les usages qui en sont faits par les personnes enquêtées (Akrich, 1992, Latour, 1993) ; il ne s'agit ni de verser dans le prophétisme technologique qui a tendance à tenir pour acquise la transformation de certaines fonctionnalités en usages généralisés, ni de postuler que tous les usages constatés s'expliquent par l'existence préalable de besoins bien identifiés,

miraculeusement remplis par le dispositif technique. Tout particulièrement dans le cas du courrier électronique, il nous semble que les innovations, esquissées dans la conception des logiciels et des systèmes techniques, ne prennent leur figure finale que dans le « travail » collectif des utilisateurs pour se construire des usages personnels du mail : à l'instar de ce que nous avons montré ailleurs (Akrich, 1998, les utilisateurs doivent ici être considérés comme de véritables acteurs de l'innovation.

Nous considérerons le courrier électronique comme un « dispositif technique » : en tant que technologie fonctionnant en réseau, le courrier électronique ne peut, dans sa dimension technique, être réduit à un objet clairement localisable. Il est constitué d'un ensemble hétérogène comprenant à la fois des logiciels, des ordinateurs, les réseaux eux-mêmes etc., et, comme nous le verrons dans la suite, tous ces éléments participent à la définition des usages. En second lieu, nous ferons l'hypothèse, classique en sociologie des techniques, que ces différents éléments, et tout particulièrement ce qui concerne l'interface avec l'utilisateur, ont été conçus en considération d'un ou de plusieurs « scripts », c'est-à-dire scénarios incluant une certaine définition des utilisateurs, de leurs attentes, de leurs ressources, de leurs compétences, de leur environnement, des relations qu'ils entretiennent entre eux (Akrich, 1993, Latour, 1992, Méadel and Proulx, 1998). Comme souvent en matière informatique, les « programmes d'action » inscrits dans les dispositifs sont rendus assez explicites à l'utilisateur, dans la mesure où l'action elle-même est constamment médiatisée par le langage et l'énoncé même de son contenu ; cliquer sur « trier » dans un menu informatique, c'est en même « dire » de ce que l'on fait, le « faire » et le « faire faire ». Les programmes de courrier électronique proposent ainsi une gamme étendue d'actions : nous montrerons comment les usagers se saisissent de ces différentes possibilités, voire les utilisent d'une manière « détournée » par rapport au script de départ, c'est-à-dire en fonction d'objectifs différents de ceux qui sont supposés par le système. En raison même de cette capacité d'initiative des usagers, la question a priori « simple » - quel est l'impact du courrier électronique sur la gestion du temps dans le contexte professionnel ? - se complique rapidement : la dimension temporelle apparaît de ce fait enchevêtrée dans une multitude d'éléments et, en tirant ce fil, nous serons amenés à parcourir l'ensemble des usages du mail.

Cet article s'appuie sur une enquête⁴ réalisée auprès d'une cinquantaine de chercheurs, appartenant à la fois aux sciences de la matière et de la vie, et aux sciences de l'homme et de la société. Ils ont été choisis pour la diversité des organisations scientifiques et administratives dans lesquelles ils exercent leurs activités : type de laboratoire (appartenant à une université, à un organisme public de recherche...), activités développées au sein de l'unité de recherche (selon les cinq dimensions de la « rose des vents de la recherche » (Callon Larédo et Mustar, 1995), répartition des scientifiques du laboratoire dans l'espace, structure de leurs réseaux de coopération scientifique (à l'échelon national et international). Notre objectif était d'obtenir une grande variété de configurations afin de comprendre sous quelles conditions le travail d'un groupe de professionnels (les scientifiques), et plus particulièrement ici ses aspects temporels, sont –éventuellement- modifiés par le recours à un nouvel outil et non d'enrichir l'analyse comparative des sciences ; nous avons donc diversifié à la fois le profil des chercheurs (statut, âge, situation professionnelle), et les disciplines dont ils relèvent (laboratoires d'éthologie, épidémiologie, physique, sociologie, mathématiques et informatique). Des entretiens

⁴ Cette recherche a été rendue possible par le CNET-France Télécom, dans le cadre d'un travail sur les « Services et Usages » et portant de manière plus globale sur « Communication et coordination professionnelle : l'usage de la messagerie électronique »

approfondis ont été conduits et poursuivis par une analyse détaillée de leur boîte aux lettres : les scientifiques interrogés l'ont ouverte pour nous et ont situé les cinquante derniers messages reçus et envoyés ; pour chacun, ils ont répondu aux questions : 1/Comment ce correspondant se situe-t-il dans leur espace professionnel –ou privé- ? 2/Quels sont les différents moyens de communication utilisés avec ce correspondant et comment ceux-ci s'articulent-ils ? 3/Quel est l'objet du message (échange d'information, poursuite d'une collaboration, d'une écriture commune, prise de contact, organisation d'une tâche collective, message pédagogique, contenu extraprofessionnel...) 4/Quel traitement réserve-t-il à ce message ? Quand y répondent-ils ? Est-il trié, jeté, réexpédié ?...

Bien entendu, les temporalités propres à une activité donnée ne sont pas sans incidence sur les formes d'usages développés, de même que le rôle plus ou moins stratégique des informations échangées avec le milieu de référence, ou d'autres caractéristiques organisationnelles peuvent avoir un effet sur l'utilisation du courrier électronique. Il n'est donc pas question de prétendre que les données présentées ici décrivent l'ensemble des configurations possibles. Ceci étant, les chercheurs sont pour beaucoup des utilisateurs confirmés⁵ de l'outil, et leur familiarisation ancienne a permis que se développe une appropriation collective de l'outil. Comme on le verra dans la suite, la variété des stratégies observées, et qui, pour certaines, sont le résultat d'une série de transformations intervenues au fur et à mesure que l'usage du mail s'étendait et se densifiait, fournit un bon point de départ pour essayer de caractériser ce nouveau médium et ses usagers.

Le courrier électronique dans l'agenda du chercheur : déplacements des temps et des tâches

La messagerie électronique ne laisse pas l'organisation temporelle « toutes choses égales par ailleurs » : elle occupe du temps, un temps qui peut être jugé lourd et contraignant, mais aussi accéléré et libéré. Cela constitue un des paradoxes de cet outil qui génère des discours contraires et des appropriations diverses. Très présent dans les interviews des acteurs, le débat sur les gains ou pertes de temps que permet le mail se décline selon de multiples modalités, faisant intervenir à la fois les stratégies mises en place pour gérer les moments qui lui sont consacrés, les types de tâches à effectuer, les comparaisons avec d'autres types de communication... Chaque tâche semble ainsi pouvoir être pesée à l'aune du temps qui lui est consacré, temps que le mail permet d'économiser, temps qu'il réclame, temps qu'il fait perdre.

Premier élément qui permet de comprendre que l'organisation temporelle soit modifiée, le fait que les informations qui transitent par l'intermédiaire du mail sont différentes, plus nombreuses en volume que celles délivrées traditionnellement par le courrier papier : en effet, au delà des échanges interpersonnels qu'il permet, le courrier électronique est le support d'échanges nouveaux entre le chercheur et un certain nombre de fournisseurs d'informations, une part importante de ces fournisseurs ayant émergé grâce à Internet. Par exemple, la librairie en ligne Amazon.com propose à ses clients de recevoir régulièrement dans leur boîte aux lettres des suggestions bibliographiques personnalisées, basées sur l'analyse des

⁵ Cette appréciation n'exclue pas que certains aient des usages épisodiques ou sporadiques de cet outil, mais réfère au fait que le mail est très largement présent dans l'environnement professionnel des scientifiques et que cela entraîne une acculturation d'autant plus rapide que le maniement de l'outil est d'une grande simplicité.

ouvrages précédemment achetés. Autre exemple, « The Informant », recherche sur Internet tous les sites contenant des mots clés prédéterminés et informe le demandeur des résultats de ses consultations à la fréquence requise par celui-ci.

Par « Informant », j'ai trouvé pas mal de choses dont certaines que je n'aurais pas pris le temps d'aller chercher, puis des choses annexes auxquelles je ne pensais pas, des choses qui m'intéressent et que je n'aurais pas trouvées si je n'avais pas lancé cette espèce de bouteille à la mer, complètement aléatoire.
(KE, Sociologue)

En faisant l'économie de l'acte même de recherche d'informations, ce dispositif aide le chercheur à gérer son temps, tout lui en permettant d'élargir son horizon de connaissances. En contrepartie, il augmente le temps consacré au traitement de cette même information. Et ce d'autant plus que la facilité de distribution d'un message à un collectif étendu a quasiment institutionnalisé pour les chercheurs la diffusion extensive de l'information, accentuant encore un peu plus les discours contradictoires entre gain et perte de temps, entre les avantages et les contraintes générées. Ainsi, il n'est pas rare de trouver dans la boîte aux lettres d'un chercheur à côté des messages de ses pairs, des messages syndicaux, des messages administratifs, des messages émanant des listes de diffusion ou de discussion auxquelles il est abonné, des messages associatifs, voire des « petites annonces » émanant d'un membre de l'université ou du laboratoire dont il dépend ou même des messages à caractère privé...

Comment les chercheurs gèrent-ils cet afflux d'informations, comment arrivent-ils à maintenir un rapport temps de traitement / qualité des informations qui leur paraisse acceptable ? Comme le révèle l'extrait d'entretien suivant, cette question se pose tous les jours aux utilisateurs :

Avant, le choix s'imposait. (...) Maintenant, on croule sur des milliers de disquettes, si on veut tout imprimer, on remplit le bureau et on ne pourra jamais tout lire, on ne pourra jamais tout faire. On a accès à plein de trucs, c'est ce qui suppose une capacité plus aiguisée à faire des choix et à trier. On perd moins de temps à trouver, mais on en perd autant à trier. (EQ, Sociologie)

Le caractère de flux que prend la circulation des messages est un autre élément qui est susceptible de modifier l'organisation temporelle du chercheur. Le mail dessine un espace temps continu : les envois se font ou peuvent se faire au fur et à mesure, l'heure indiquée sur le courrier électronique est l'heure d'envoi du message tandis que le courrier postal indique lui l'heure de la levée sur l'enveloppe et introduit un fractionnement, une discontinuité du temps qui masque le temps de l'émetteur. Outil étroitement intégré au travail du chercheur, il peut d'autant plus rapidement devenir envahissant, obsédant : l'utilisateur se laisse-t-il porter par ce flux ou au contraire impose-t-il sa propre temporalité au courrier électronique et à ses correspondants ?

Rythme du courrier, rythme de l'échange : un script ouvert et des stratégies différenciées

Première constatation, cette question de la gestion temporelle du courrier électronique apparaît très prégnante dans les entretiens : le développement plutôt rapide du médium et de ses usages a entraîné une évolution dans les pratiques des chercheurs, évolution elle-même accompagnée d'une réflexion plus ou moins approfondie sur la place de cette activité dans l'ensemble des activités professionnelles. S'agissant d'une technologie de communication, la manière dont

elle est appréhendée par un individu dépend étroitement de la manière dont elle est collectivement utilisée : autrement dit, ce qu'est le courrier électronique pour une personne donnée évolue non seulement en fonction des aménagements techniques qui sont proposés mais aussi en fonction de la quantité d'utilisateurs et de la manière dont ils se servent de l'outil. D'où le fait que l'on observe la mise en place progressive dans le temps de véritables « stratégies » d'utilisation, orientées vers des objectifs qui se sont progressivement définis dans l'utilisation quotidienne.

Ces stratégies sont très variées et surtout prennent diversement appui sur le dispositif technique. Certains font peser la contrainte de régulation essentiellement sur eux-mêmes et s'imposent une discipline qui n'est pas sans évoquer en face l'idée d'une tentation forte contre laquelle il n'est pas évident de se prémunir :

Mon courrier, je me mets chez moi tous les matins à 7 heures et demi avec mon courrier de la veille et à 8 heures et quart au grand maximum j'ai fini ; donc j'y consacre trois quarts d'heure au grand maximum par jour, et l'après midi quand je suis au laboratoire, je prends deux ou trois trucs qui sont plus compliqués, des envois de fichiers, des choses comme ça. (TB, sociologie)

D'autres modulent cette discipline en fonction des jours et des situations : par exemple, un éthologue aura la même attitude que le chercheur précédent lorsqu'il n'attend pas de message particulier. En revanche, dans le cas contraire, il laisse sa messagerie branchée en permanence, mais utilise la souplesse laissée par le dispositif pour se « débrancher » lui-même, afin de décider des moments où il ira consulter sa boîte aux lettres :

Je ne mets pas le « bip ». Sinon, on est dépendant : dès que le bip sonne on va voir ce qui se passe, j'ai déjà du mal à gérer mon temps donc je ne veux pas m'imposer cette contrainte en plus. (KNM, éthologie)

Plus couramment, l'utilisateur joue sur les fonctionnalités que proposent certains logiciels de messagerie : il peut opter pour un rythme de réception des messages plus ou moins soutenu, ou annuler cette fonction d'interrogation automatique du serveur sur lequel est stocké son courrier en attente de transfert pour sa boîte aux lettres sur son ordinateur ; il s'aménage (et se ménage) ainsi, à des horaires et avec des fréquences variés, des plages de temps consacrées à la lecture et à la rédaction des réponses. Comme nous l'avons souligné, un certain nombre d'utilisateurs ont transformé leurs pratiques au fur et à mesure que leur usage du courrier électronique progressait ; ainsi, une chercheuse est passé d'un rythme d'interrogation sur la base du quart d'heure à une interrogation toutes les deux heures alors même que la densité du courrier augmentait dans des proportions importantes :

Avant, j'avais juste un petit signe qui, la plupart du temps, me disait que je n'avais pas de courrier ; mais maintenant que l'on risque effectivement de recevoir des messages tous les quarts d'heure, cela devient insupportable ! J'ai même fini par débrancher l'interrogation automatique. Maintenant, c'est moi qui décide quand j'interroge. (JS, sociologie)

Une autre stratégie consiste à réguler non les fréquences de connexion, mais les fréquences de lecture et de réponse. La régulation repose alors pour une part sur l'utilisateur lui-même qui, dans certains cas, laisse arriver les messages sur son ordinateur au fur et à mesure qu'ils sont reçus sur le serveur sans forcément les ouvrir et y répondre. Ce mode de gestion permet de moduler davantage les délais de traitement ; la lecture du nom de l'expéditeur ou du sujet du message peut alors servir de filtre pour décider de la priorité qui sera accordée à tel ou tel message :

Il est rare que je réponde à un message dès que je le reçois, je réponds dans la journée ou le lendemain, ou quand je décide de répondre... mais en général, je suis là pour regarder l'information qui arrive. Ce n'est pas du direct. (OB, éthologie)

Je considère qu'il n'y a pas d'urgence pour le consulter. Par contre, je réponds immédiatement. Sinon après ça traîne et... Si vous le consultez à chaque fois qu'il arrive quelque chose, ce n'est plus possible. Le but, c'est de le consulter quand vous êtes disponible. Il y a des gens qui, quand on est en réunion, lorsqu'ils entendent le bip du mail, le consultent ; je trouve ça inadmissible, insupportable, c'est comme le portable. (DN, mathématiques)

Si certains chercheurs se sentent pris dans une double injonction paradoxale - être branché en permanence et contrôler la répartition de leurs tâches ou leur temps de travail - ils mettent en place des formes d'organisation qui leur permettent avec plus ou moins d'efforts personnels de trouver des compromis. Le fait de pouvoir prendre appui sur certaines fonctionnalités du dispositif (choix d'opter pour un rythme de réception des messages à une fréquence déterminée ou d'annuler cette fonction d'interrogation automatique de la boîte aux lettres pour s'aménager des plages de temps consacrées à la lecture et à la rédaction des réponses) est important dans un univers où les rythmes de travail sont souvent irréguliers. La messagerie électronique semble donc pouvoir s'adapter aux fluctuations des rythmes de travail, avec tantôt cette nécessité d'être dans une grande proximité temporelle (quasi-dialogue à certains moments de la journée) et tantôt des phases de concentration et de recul où la messagerie est interrompue.

Bien qu'à son démarrage, la messagerie électronique ait été associée à un utilisateur branché, recevant en direct et en continu des messages fraîchement émis, l'outil lui-même inclut dans sa définition des formats d'usage différents : sont inscrites dans le dispositif des fonctionnalités qui favorisent l'immédiateté (l'envoi en quasi-direct, le signal sonore qui annonce la réception d'un nouveau message, l'interrogation permanente de la boîte aux lettres...) ou la mise à distance (par régulation des temps d'interrogation, envoi différé...). Le « script » d'utilisation du dispositif suggère des formes de gestion du temps différenciées ; nous constatons que les utilisateurs se saisissent diversement de ces fonctionnalités, positionnent l'outil dans leur activité et définissent la distance temporelle, voire une série de distances, qu'ils souhaitent maintenir avec leurs interlocuteurs.

Gestion « spatiale » et gestion temporelle : l'utilisation des fonctions « tri » comme modalité de coordination avec soi-même

D'autres fonctionnalités du courrier électronique, qui n'ont pas de dimension temporelle intrinsèque, sont utilisées par les utilisateurs comme outils de gestion du temps passé à cette activité. Un certain nombre de dispositifs servent ainsi à se débarrasser rapidement des messages, voire à ne jamais les voir encombrer la boîte aux lettres : un utilisateur interdit à son logiciel la réception de messages trop longs au risque de perdre des informations stratégiques de locuteurs qui ne connaissent pas ce *modus operandi* ; d'autres utilisent les filtres pour faire partir directement à la corbeille les messages émanant de certains expéditeurs ou comportant tel sujet.

Cette corbeille virtuelle est elle-même un outil important de la gestion : certains y mettent sans délai les messages émanant d'inconnus, ou relevant de la diffusion collective, ou encore traitant d'un sujet qui ne les intéressent pas ; parfois, ils

prélèvent par un coupé-collé certains éléments d'information pour mettre plus vite le message à la corbeille :

On a le bulletin « info.doc » ; tous les 15 jours, la documentaliste nous envoie la liste des publications qui sont susceptibles de nous intéresser, sur deux pages. Avant elle faisait des photocopies qu'elle mettait dans nos casiers, maintenant elle nous les envoie par Internet (...) L'avantage d'avoir un certain nombre d'informations qu'on n'a pas sur papier, on prend la référence qui nous intéresse et le reste, on peut le jeter tout de suite à la corbeille. (JB, Épidémiologie).

Plus généralement, la possibilité de définir des classeurs différents dans lesquels ranger les messages reçus et expédiés est utilisée par l'utilisateur pour organiser et planifier dans le temps son travail. Certains définissent des boîtes pour y classer les messages en fonction de l'action requise, la corbeille étant d'emblée associée à l'action « à jeter » : on a ainsi des boîtes « urgent », des boîtes « répondre » et des boîtes d'archivage, éventuellement fractionnées dans le temps. D'autres utilisent le classeur « entrée » comme une sorte d'aide-mémoire de ce qu'ils ont à faire : tant qu'un message n'est pas éliminé de la boîte, il est théoriquement appelé à recevoir un traitement. Cette pratique peut être du coup utilisée par la personne elle-même ou par ses collègues comme support d'une fonction de rappel : des messages sont ainsi envoyés par la personne à elle-même ou par son voisin de bureau pour signaler durablement une tâche à accomplir. Le courrier électronique devient alors, à l'image de la liste de courses (Goody 1979), une modalité par laquelle l'on peut organiser l'action et se coordonner avec soi-même.

Prenant appui à la fois sur les fonctionnalités explicitement dévolues à la gestion temporelle, et sur des fonctionnalités sans rapport avec elle, les utilisateurs du courrier électronique ont développé des usages différenciés de ce point de vue ; à la transparence et à l'immédiateté supposées de ce mode de communication, se substitue la médiation de ces usages particuliers. Comme nous l'avons souligné, s'agissant d'une technologie de communication, les choix individuels faits en la matière doivent avoir un effet sur les échanges eux-mêmes. Du coup se trouve posée la question des « réglages » de l'interaction (Goffman 1973, Goffman 1981) : comment les différents usagers s'ajustent-ils les uns aux autres ? En quoi cette opacité des usages individuels constitue-t-elle une difficulté dans l'échange ? Partant de là, comment qualifier cet échange, par rapport aux points de référence que représentent la conversation téléphonique et le courrier postal ?

Le courrier électronique dans les réseaux de relations : temps de l'expéditeur, temps du destinataire

Dans les échanges de la messagerie électronique, le temps constitue à la fois une donnée et un bénéfice. Donnée dans la mesure où le dispositif lui-même met l'accent sur le temps en affichant la date d'envoi ou de réception, les temps d'expédition, en formatant la fréquence de consultation et les horaires affichés... Bénéfice quand les acteurs insistent à la fois sur l'immédiateté de l'envoi (il n'est plus besoin d'imprimer, de mettre sous pli ou dans le télécopieur, d'attendre le bon vouloir des courriers ou des postiers), sur la possibilité d'échanger en quasi-direct (comme le téléphone), par réponse immédiate. Pourtant, chaque correspondant fait un jour ou l'autre l'expérience d'un courrier retardé voire non parvenu. Le tempo des expéditeurs ne préjuge en rien de celui des récepteurs et le temps que peut mettre en fait un message pour atteindre son destinataire varie considérablement. Chacun

construit progressivement son expertise sur le degré de connexion de ses correspondants, de celui qui est en permanence branché à celui qui se connecte de façon épisodique ou dont l'équipement est incontrôlable :

Si l'on considère qu'un des éléments de l'oral, c'est que ça part dès le moment où on le dit, de ce point de vue là, la rapidité de départ est la même que pour l'oral. Le problème, c'est que ce n'est pas pareil à l'arrivée, on ne sait jamais quand ça arrive. Il ne m'est jamais arrivé de faire des aller retour de mail, je sais que c'est possible mais jamais je ne me suis servi de ça comme d'une conversation. Je pense qu'on a en plus un vieux système ici. Ma femme par exemple quand je lui envoie des messages, elle est à l'autre bout de Paris, parfois ça arrive le lendemain, parfois il y en a trois qui arrive d'un coup, ce n'est pas du tout au point. Là si je veux lui donner les horaires de train pour ce soir, je suis sûr qu'elle ne part pas. On ne peut pas y compter. Ça dépend complètement des équipements, si c'est haut de gamme ou pas ; donc avec elle, je garde le téléphone. (BN, sociologie)

L'échange électronique présuppose de la part de chaque partie des équipements, des temps de connexion, des agendas, etc., qui rendent incertain pour l'expéditeur le moment du contact. Loin de l'im-médiateté supposée de l'outil, les difficultés rencontrées par les uns et les autres mettent en relief la chaîne des médiations nécessaires : les ordinateurs, les serveurs, les réseaux et les usagers eux-mêmes. Ceci étant, les améliorations techniques apportées ont pour effet de rendre de plus en plus transparente la communication électronique : grâce à l'affichage de l'heure d'envoi, le destinataire peut ainsi prendre la mesure de l'outil. Il peut même arriver que les partenaires s'échangent « en direct » les mails ; par exemple, lorsqu'ils sont en communication téléphonique et décident de s'envoyer un fichier, ils peuvent constater la vitesse de propagation du courrier. Cette rapidité avérée fait-elle peser une contrainte plus forte sur l'exigence de réaction ? Impose-t-elle un tempo accéléré aux différents protagonistes ?

De la coordination à la contrainte

Les chercheurs insistent sur le fait que le courrier électronique leur permet de monter des projets avec des partenaires éloignés, projets qui n'auraient pu voir le jour sans cela ou au moins qui n'auraient pas pu être coordonnés de façon aussi serrée ; mais cela ne va pas sans contraintes : les échanges de travail sont soumis au calendrier de l'autre et le temps dévolu à la communication dépend de celui que l'interlocuteur affecte à la tâche commune. Par ailleurs, cela crée en retour des obligations de « partage » qui peuvent rajouter un délai ; par exemple dans l'organisation à distance d'un colloque, chaque organisateur peut envoyer les informations dont il dispose dès qu'il en dispose. Les décisions peuvent être davantage prises en commun, mais, du coup, le temps d'une réponse à un interlocuteur commun dépend de la rapidité des interactions entre les personnes engagées dans le projet. Si l'un des interlocuteurs traîne, quel qu'en soit le motif, cela influe sur le travail et la gestion du temps des autres. Pour les mêmes raisons, l'envoi d'un message du partenaire crée une sorte de pression à la réponse.

L'existence de nouvelles modalités de coordination s'accompagne donc d'un resserrement des liens entre certains locuteurs et de nouvelles obligations réciproques : va-t-on vers un simple renforcement des contraintes ? La réponse à cette question n'est pas univoque, car la distance qu'introduisent le temps de réponse et l'écrit est aussi un moyen de ménager l'interlocuteur et de lui redonner une marge

de manœuvre ou de réaction. Dans le mail, chacun des deux partenaires, destinataire et expéditeur, garde la main (ou peut garder la main) sur le contrôle de son temps. Entre différé et temps quasi réel, les utilisateurs choisissent la modalité temporelle de leur réponse. La gestion différenciée des temps de réponse, en fonction éventuellement des interlocuteurs, exprime la façon dont les acteurs se servent du mail comme d'un outil permettant de s'assurer une sorte « d'invisibilité partielle » (Merz 1998). Elle permet aussi d'assurer une sorte de filtrage par le temps de la solidité des messages : « Quand le message ne me dit rien, ou qu'il m'ennuie, je le jette sans y répondre, et parfois, sans le lire vraiment. Si c'est urgent, ou si c'est important, ça ressortira toujours... d'une manière ou d'une autre ! » (PS, sociologie).

Parce qu'il allège le travail de rédaction et d'envoi, le courrier électronique exerce en contrepartie une pression à la réponse ; de même, parce qu'il permet d'entrer en relation avec quelqu'un que l'on ne connaît pas sans être trop envahissant – à la différence du téléphone qui, sauf rendez-vous préalable, s'introduit sans annonce et sans précaution dans l'univers de l'autre – il devient le vecteur privilégié des prises de contact, au risque d'une nouvelle forme d'envahissement. Le destinataire peut alors décider du moment où lever la distance temporelle qui le sépare du requérant et construire l'espace de leur interaction. Par ailleurs, l'attente qui pèse sur le destinataire est moins lourde que dans le cas d'une lettre : la réponse peut être formellement plus légère, la mise en page simplifiée, l'envoi immédiat. En effet, l'absence de formalisme associé à une grande partie des échanges par courrier électronique⁶ se traduit sur le plan temporel par une diminution du temps consacré à la rédaction, comparé au temps nécessaire au courrier papier : pour certains, celui-ci demande des investissements proportionnellement si lourds que la tentation de le négliger s'accroît. Autrement dit, au delà des caractéristiques temporelles propres au mail, certaines de ses autres caractéristiques, définies par et dans l'usage, ont un effet sur le timing des échanges.

L'absence de formalisme comme formalisation de l'échange

Serait-ce parce qu'il y a accord sur le fait que courrier électronique rime avec économie de temps, ? Ou le contraire ? Quoi qu'il en soit les échanges sont relativement dépourvus de formalisme, des contraintes usuelles de présentation de soi, de prise de contact, d'entrée en matière. Alors que les rituels de politesse constituent un moyen privilégié d'assurer le contact entre les personnes, servent à « régler la distance de communication, à demeurer sur la réserve sans refuser l'échange, à renforcer le lien sexuel et social, à savoir ouvrir et fermer la relation en douceur pour ne pas perturber les interlocuteurs, à canaliser ou à dissimuler la violence et l'esprit de compétition » (Muehlenberg, 1998), le mail semble autoriser la communication tout en permettant aux correspondants de s'abstenir de ces « tyrannies de l'étiquette ».

⁶ En cette matière comme en d'autres, il coexiste des appréciations divergentes quant à la possibilité de s'affranchir tout à fait du formalisme, ou du moins sans que cela ait fait l'objet d'un réglage préalable permettant de s'assurer que l'autre acceptait de lever ces contraintes : certains sont agacés de recevoir des mails d'étudiants ou d'inconnus qui ne prennent pas la peine de se présenter, trouvant dans cette pratique un caractère de violence qui l'apparente à l'intrusion téléphonique. On ne peut pour le moment dire si ces appréciations divergentes seront progressivement effacées par l'installation d'un « code » aussi contraignant en un sens que le code de l'écrit classique, ou s'il s'agit d'une caractéristique durable du courrier électronique.

Alors ça, c'est un gros usage qui est très bien pour les élèves. Ils ont tous une adresse mail et ils peuvent m'envoyer des messages ; on le fait 3, 4 fois dans l'année, des messages particularisés qui, avec le système du téléphone, mettraient évidemment un temps fou si je devais répondre aux 90 élèves de la promotion. Là, je peux tous leur répondre individuellement dans l'année ; lorsqu'ils ont un livre à lire, lorsqu'ils choisissent leur terrains, je vois très rapidement, sans problème de salutations, là c'est « tac, tac », « vous faites ça », « non, ne lisez pas ce livre là, aller voir plutôt untel ». Ça c'est vrai que c'est extrêmement rentable parce que s'il fallait que je prenne le téléphone, d'abord il faudrait qu'ils me trouvent, ce qui est extrêmement rare au téléphone, où qu'ils me mettent un message sur le répondeur, que je note leur adresse, que je les rappelle, que je prenne rendez-vous avec eux, qu'ils viennent, qu'on discute, et forcément on ne peut pas tout de suite rentrer dans le vif du sujet. Alors là, le mail réduit considérablement les temps de parole, on arrive à se dire des messages avec juste oui, non. (NB, sociologie)

Comme nous l'avons suggéré, cette diminution du formalisme peut être un moyen d'exercer à distance une pression sur le récepteur : « puisque c'est si simple, il doit me répondre ». Le mail apparaît alors comme une façon indirecte de gérer le temps de l'autre, des autres. Certes les correspondants insistent sur le caractère non intrusif du courrier électronique, son caractère respectueux : de l'interlocuteur, de son temps et du choix de son mode « de présence ». Pourtant, derrière ces propriétés de la messagerie électronique, se construit un rapport à l'autre plus directif, plus incitatif. Le prix à payer de ces performances pourrait se compter en degré d'implication que ce système sous-tend. On peut pourtant se poser la question de la pérennité de ce pouvoir à distance du mail : sa banalisation, la multiplication des messages (et en particulier des messages non voulus, *spams* ou autres) ne vont-ils pas conduire à diminuer le taux de réponse, à rendre plus légitime la négligence envers certains courriers ? Ceci pourrait entraîner, comme dans la citation suivante, des duplications de communication, pour pallier l'incertitude que produit l'absence de réponse.

Ça tu vois, c'est un cas typique parce que le gars il m'a envoyé une lettre avec son mail, je lui ai répondu mais il ne me répondait pas, on était habitué à un truc très rapide, j'ai accepté sa conférence mais je n'avais pas tous les détails. Il me renvoie un mail, il est ennuyé de penser que le mail n'est pas complètement sûr, et il me re-téléphone, là, il me fait perdre du temps. Ce sont des gens qui n'ont pas complètement intégré le mail et comme c'est vrai qu'il ne répondait pas, moi non plus, donc on n'est pas complètement sûr. Au lieu que je me dise: « il est occupé à autre chose mais il va me répondre », je lui ai envoyé un autre mail pour lui dire « vous êtes d'accord ? » et du coup il en rajoute, il double son mail d'un coup de fil. (TB, sociologie)

Ce (dis)fonctionnement est créé par ce système de communication qui suppose très fortement la présence et la permanence de l'autre. La fiabilité de ce dispositif engendre donc des attentes fortes. L'assurance de la réponse est généralement à la hauteur de l'assurance d'avoir effectué un envoi. L'idée, en définitive assez banale, qui consiste à préférer la communication électronique pour ne pas « envahir » leurs interlocuteurs, n'est en réalité bien souvent que partie remise. La sociabilité qui s'affiche dans les discours peut-être paradoxale. L'invasion « douce » du mail crée une dette, un devoir de réponse ; le dispositif sous-tend un implicite : la certitude de l'aboutissement de la communication qui renforce l'attente. Préférer le courrier électronique pour solliciter une personne peut finalement revenir à insister plus fortement.

Parce que c'est pas toujours facile quand on va dans les congrès par exemple, il y a les congressistes de base, il y a les modestes et les speakers invités qui arrivent entre deux avions, qui repartent, tout un cinéma... qui sont très pris, et il est très difficile d'avoir un contact avec eux, ou alors il y a des travaux d'approche, se faire introduire, planifier la chose des semaines à l'avance alors que si on leur envoie un mail, à un moment ou à un autre, ils ouvrent leur mail et ils sont coincés, mais, sauf s'ils ne veulent pas répondre, à un moment ou à un autre, on a des chances de les accrocher. (KNM, éthologie)

Le mail exerce un certain effet à distance sur le récepteur, que son correspondant considère ici avoir pris au piège, « coincé », parce que l'impératif de réponse tient au caractère particulier du courrier électronique. Celui-ci s'apparente à de la « conversation écrite » dans laquelle une question sans réponse engendre une gêne, ou du moins un devoir. Ainsi, le respect du territoire d'autrui tient un temps bref : celui de la prise de connaissance du message.

Le courrier électronique dans l'interaction : synchronie et asynchronie de la communication

Le temps condensé de la communication électronique a des effets sur le contenu même des messages – l'absence de formalisme en est évidemment un exemple – mais, plus profondément, l'écriture même se trouve transformée : les courriers sont rédigés rapidement, la relecture est rare (ou du moins n'est pas systématique), les correspondants consacrent souvent une faible attention à la forme (orthographe, présentation, civilités). Certains logiciels ne permettent encore aucune mise en forme textuelle, et au vu des échanges actuels, on peut se demander si les possibilités offertes en la matière par des logiciels plus sophistiqués ne vont pas construire des usages spécifiques, une part importante des messages restant dénués de toute fioriture stylistique : remarquons en tous cas que la systématisation d'un travail sur la présentation conduirait à redéfinir fortement les formes de la communication. Il est également d'usage d'admettre un relâchement de l'écriture. Et dans les forums de discussion comme dans les courriers il est inconvenant de faire allusion à des fautes d'orthographe ou de style, à des maladroites. Cette écriture « flash », ce style jugé relâché, cette absence de formes ont fait naître chez certains le sentiment qu'il s'agit d'une activité scripturale spécifique, différente et en définitive originale :

Je trouve que dans les relations très personnelles, l'inconvénient par rapport au courrier, c'est que la rapidité transpose sur le mail des états mentaux, pratiquement au niveau électrique et du coup on n'a pas l'objectivation du papier et du stylo ; on écrit des choses beaucoup plus brutales. Je pense que c'est complètement lié au caractère ultrarapide... En dix secondes, tu écris un message, tu l'envoies, et ça peut être dans un état d'émotion que jamais on ne ferait passer sur du papier, parce que c'est moins rapide. En plus il faut le plier, le mettre dans l'enveloppe, tu peux le déchirer. Il y a quand même une distance, et quand tu le relis aussi c'est pareil. (NB, sociologie)

De fait, le mail permet bien de s'adresser à la personne sans attendre de pouvoir la joindre, sans dépendre de sa disponibilité, sans y réfléchir plus avant. L'exemple qui suit marque clairement l'aspect immédiat, le caractère instantané que fournit le dispositif électronique. C'est ce « dès qu'on y pense » qui raccourcit le temps entre décision de communication et communication – qui les rend synchrones – et qui montre que la communication n'est pas ou plus isolée des autres activités.

Nous, on utilise le mail beaucoup parce que ça fait gagner beaucoup de temps. Enfin, ça permet d'être sûr d'envoyer un message. Je fonctionne comme ça, dès qu'on y pense, le message est envoyé de suite à la personne ou aux personnes auxquelles il doit être envoyé. Au niveau national ou local, aussi bien pour des messages perso, c'est-à-dire pas forcément scientifiques ; cela peut être « rappelle-toi ci », « rappelle-toi ça », mais aussi pour des échanges scientifiques, c'est-à-dire « qu'est-ce que tu penses de ça ? Moi j'ai pensé à ça, j'ai fait telle manip, j'ai trouvé ça, ça, et ça. Qu'est ce que tu penses du problème ? » Cela peut être aussi bien ça que pour envoyer des fichiers de données, et je me rends compte maintenant que, plus ça va, plus on envoie des fichiers gros, avec des spectres, des choses comme ça. (QS, Physique)

Dans les propos de ce physicien, c'est moins l'immédiateté de l'échange qui compte que l'immédiateté de l'expédition et de la rédaction du message : « c'est de l'oral parce que ça part et qu'on ne le retient pas, ce n'est pas oral parce qu'on ne l'entend pas au même moment ». Les linguistes ont insisté largement sur le caractère hybride des discours médiés par ordinateur et remplacent l'opposition dichotomique écrit/oral par un continuum (Mondada 1999) qui relève des pratiques communicationnelles spécifiques (Ferrara et alii 1991). Si la rapidité des échanges « formate » une rédaction plus rapide et moins soutenue, le style des messages électronique n'est bien sûr pas homogène et dépend en effet des interlocuteurs, et en particulier de leur nombre (un seul, un groupe de correspondants familiers, une liste d'inconnus...). Cela ne signifie pas pour autant que les messages collectifs relèvent systématiquement d'un style plus soutenu que les courriers individuels. Ainsi, les messages échangés dans les listes de discussion sont souvent peu formels (Vidal 1998), prenant le style des échanges personnels alors que les courriers à des collectifs institutionnels ressemblent davantage à de l'écrit traditionnel. De ce format de rédaction dans l'urgence, traduit entre autres par une forme d'écriture qui emprunte à l'immédiateté de la conversation orale, surgissent certains dysfonctionnements dans les relations qui s'instaurent entre les différents locuteurs : si pensée et rédaction peuvent être quasi synchrones, la réception et la réponse se situent dans un temps dont l'émetteur n'est pas maître. Les malentendus ne sont pas rares, liés à des rédactions rapides, des plaisanteries mal comprises ou mal exprimées, des expressions à demi-mot, des décalages temporels entre l'action et la réaction. Cela conduit certains locuteurs à éviter le mail dès lors que le propos est complexe ou potentiellement litigieux :

Je pense qu'on peut facilement écrire quelque chose qui sera mal compris et mal interprété. Parce qu'on essaie de faire court, bon, et donc, moi je n'arrive pas facilement à m'exprimer très facilement sur un message court, si je ne prends pas le temps de la réflexion. Donc comme le mail, c'est du tac au tac, on envoie un mail, on envoie une réponse. J'ai eu quelquefois des expériences malheureuses, un mot a été mal interprété, sorti du contexte etc... Il vaut mieux, quand on a quelque chose à dire, prendre le téléphone ou alors je vais voir la personne. (NH, informatique)

La possibilité de restituer le contexte de la communication se trouve effectivement amoindri par le mail ; c'est en cela que l'oral peut pallier certains de ces effets « secondaires » du courrier électronique. En effet, la discussion orale, permet des glissements, des digressions, des corrections, que la forme prescrite par l'écriture électronique n'autorise pas (Hert 1999). La concision du style et du format, la rapidité de la rédaction ne peuvent pas emprunter à l'oralité la présence de l'autre sur laquelle se fonde l'ajustement (Goffman, 1973). La messagerie reste donc de l'écrit, mais de l'écrit « comme on parle » : à la fois sans rature et sans délais. Beaucoup

d'usagers ne se relisent d'ailleurs pas, ce qui augmente encore les risques de créer de l'ambiguïté :

Les gens ne passent pas beaucoup de temps pour relire leur mail, de temps en temps il y a des tournures de phrases, des fautes d'orthographe qui sont un peu violentes. Violentes parce que les gens ne prennent pas le temps. Les gens ne réagissent pas du tout de la même manière face au même message, s'il est parlé ou s'il est écrit. (PB, mathématiques)

La violence de certains messages réside en partie dans cette illusion d'être en contact direct avec la personne à laquelle on s'adresse. Dans une lettre, l'objectivation passe par le papier, le stylo, tous les actes qui accompagnent un échange par courrier (plier, cacheter, adresser, poster). Ces opérations qui introduisent de la distance, passent ici au second plan pour laisser place à un état émotionnel plus brut. C'est la rapidité de l'acte qui transpose sur le mail des états mentaux, c'est surtout l'illusion « d'être en contact direct, d'être branché directement le câble sur le crâne de son correspondant - et quand on est à l'intérieur du crâne on est toujours dans un état plus violent » (TB, Sociologue) - qui introduit des énoncés quelquefois plus menaçants. La faible objectivation de la pensée - qui n'est pas inexistante dans le cas du courrier électronique, avec le clavier, l'écran, la mise en message, etc., mais qui est plus évidente avec le courrier papier, cherche parfois à se compenser par des signes cabalistiques (*smileys*) qui modifient la tonalité des propos, en introduisant des clins d'œil et des sourires textuels⁷. Ce raccommodage balourd pose bien la question de la particularité des échanges soumis à un régime de communication médiatisée par ordinateur, caractérisé par une proximité artificielle, mais bien réelle, où la présence de l'autre doit être envisagée, anticipée au point même de pouvoir réinventer des formes de relations. Cette spécificité tient à l'hybridation oral/écrit, mais aussi au fait que « ça reste là et ce n'est pas une parole en l'air », « que tu reçois quelque chose qui est là, qui a été figé à un moment donné et que, si la personne fait des gros yeux, tu ne peux pas rebondir... » (T D, Éthologie).

Ce suspens de la communication dans un espace indéterminé nous paraît caractéristique des relations instaurées par le courrier électronique. Quelque chose est dit, une phrase est énoncée et elle reste là, ni d'un côté ni de l'autre, orpheline pour un temps de sa réponse qui, seule, permet de constituer un tour de parole, ou plutôt, selon l'expression de Lorenza Mondada (1999) un a-tour⁸. Les locuteurs du courrier électronique jouent diversement avec ce suspens : certains l'organisent avec constance en évitant systématiquement toute entrée en matière, toute salutation etc. qui pourraient faire croire à la clôture momentanée des échanges ; la communication prend alors l'allure d'une conversation ininterrompue, avec des délais plus ou moins longs, mais qui s'installe dans un temps indéfini et continu. Ce qui comporte des inconvénients aussi, dans la mesure où le maintien de la conversation suppose par moments des échanges purement phatiques : « L'avantage du temps limité du téléphone, c'est que l'on sait que nous devons nous restreindre » (KNM, éthologue). D'autres, en revanche, circonscrivent le temps de l'échange dans le message lui-même, son écriture et sa lecture, en utilisant des marqueurs de début et de fin d'interaction ; mais il nous paraît significatif que ces marqueurs soient souvent empruntés à l'échange verbal : « bonjour, hello, salut, ciao, à bientôt » : le courrier

⁷ Voir par d'autres dispositifs alternatifs comme les interjections, des trucages orthographiques, la typographie, les onomatopées...

⁸ Elle appelle « a-tours » les tours de parole sur messagerie électronique à cause de leur caractéristique asynchrone et de leur reconstitution par les différents locuteurs.

définit un espace de rencontre dé-synchronisé qui peut faire l'objet d'une post-synchronisation par les locuteurs. Grâce à l'utilisation de la commande « Reply » ou « Répondre », qui permet de reprendre les propos de son interlocuteur et d'y insérer ces réponses, un grand nombre de réponses se donnent l'apparence minimale d'un tour de parole entre les deux interlocuteurs ; parfois de véritables dialogues qui miment les échanges verbaux peuvent être re-construits, et comportent des bribes de phrase qui n'ont pas de contenu informatif mais correspondent plutôt au hochement de tête.

Conclusion : le mail ou l'échange en suspens

Le courrier électronique se trouve dans une phase émergente ; en prenant comme point d'entrée la population des chercheurs, déjà utilisatrice depuis un certain temps de cet outil, nous avons voulu nous donner les moyens d'observer des usages susceptibles de préfigurer l'avenir du mail. Nous avons vu que son introduction conduit à une redéfinition des tâches et une nouvelle répartition du temps qui leur est alloué. La gestion du temps par les utilisateurs est à la fois très variée, chacun se composant ses propres routines, et en même temps assez fortement liée au dispositif technique : la plupart des utilisateurs s'appuie en effet sur l'outil lui-même pour construire leurs modes de gestion. Dans cette configuration, les pratiques observées représentent sans doute un échantillon intéressant de ce qu'elles pourront être dans d'autres milieux professionnels que celui de la recherche.

Mais peut-être plus important, ces pratiques introduisent une certaine opacité dans la transparence et l'immédiateté attribuées au courrier électronique. Du coup, se trouve posée la question des réglages de l'interaction dans l'échange de courriers électroniques : les attentes des différents partenaires ne sont pas en effet intégralement formatées par l'outil comme elles peuvent l'être aujourd'hui dans le cadre de la communication téléphonique par exemple qui suppose la co-présence à distance des interlocuteurs et l'alternance dans des délais courts de leurs interventions. Les utilisateurs eux-mêmes mobilisent massivement le modèle de l'échange oral pour qualifier ces interactions, tout en soulignant les limites : un formalisme limité, un style assez proche de la « langue orale » écrite, des relectures très faibles, tous ces éléments plaident en faveur d'un rapprochement avec l'oral qui suppose l'indistinction relative des phases d'élaboration et d'articulation du discours. Mais une analyse plus poussée nous amène à proposer une caractérisation du courrier électronique qui échappe à la tension entre oral et écrit, et qui s'appuie sur la considération de sa dimension temporelle. A la différence de l'écrit, il existe une tension entre le scripteur et son destinataire, engagés dans des relations de réciprocité forte. A la différence de l'oral, il n'y a cependant pas de co-présence réelle des interlocuteurs. Ni oral, ni écrit, le mail serait alors un mode de communication original, quelque chose comme une interaction en suspens.

Bibliographie

Akrich, M. (1992). « The De-scription of Technical Objects ». In Bijker, W. & Law, J. (Eds.), *Shaping Technology/Building Society. Studies in Sociotechnical Change* (pp. 205-224). Cambridge Mass., The MIT Press.

Akrich, M. (1993), « Les objets techniques et leurs utilisateurs, de la conception à l'action », in *Raisons pratiques, numéro spécial «Les objets dans l'action»*, pp.35-57.

Akrich, M., & Méadel, C. (1996). « Coordination et organisation. L'informatique aux prises avec la police. » In Méadel, C. & Rabeharisoa, V. (Eds.), *Représenter, Hybrider, Coordonner* (pp. 3-14). Paris, Ecole des mines de Paris.

Akrich, M. (1998), « Les utilisateurs, acteurs de l'innovation », *Education permanente*, «L'innovation en Question», 1, pp.79-90.

Callon, M., Larédo, P. et Mustar, P. (dir.) (1995), *La gestion stratégique de la recherche et de la technologie. L'évaluation des programmes*, Paris, Economica.

Ferrara, K., Brunner, H., Whittmore, G. (1991). « Interactive written discourse as an emergent register. » *Written Communication*, 8, 1.

Fulk, J., & DeSanctis, G. (1995). « Electronic Communication et Changing Organizational Forms. *Organization-Science*, 6, 337-349.

Garton, L., & Wellman, B. (1995). « Social impacts of electronic mail in organizations: a review of the research litterature. » In Burleson, B. R. (Ed.), *Communication Yearbook 18*. Thousand Oaks, Sage.

Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. vol. 1: La présentation de soi vol. 2: Les relations en public*. Paris, éditions de minuit.

Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Philadelphia, University of Pennsylvania Press.

Goody, J. (1979). *La Raison graphique : la domestication de la pensée sauvage*. Paris, Editions de Minuit.

Hafner, K., & Lyon, M. (1999). *Les Sorciers du net. Les origines de l'internet*. Paris, Calmann-Lévy.

Hert, P. (1999). « Quasi-oralité de l'écriture électronique et sentiment de communauté dans les débats scientifiques en ligne. » *Réseaux*, 97, 211-259.

Latour, B. (1992), *Aramis, ou l'amour des techniques*, Paris, La Découverte.

Latour, B. (1993), *La clef de Berlin et autres leçons d'un amateur des sciences*, Paris, La Découverte.

Méadel, C. et Proulx, S. (1998), « Usager en chiffres, usager en actes », in *Accusé de Réception*, Proulx, S. (ed.), Laval, Presses de l'université Laval pp.79-94.

Merz, M. (1998). « Nobody can force you when you are across the ocean - face to face et e-mail exchanges between theoretical physicist. » In Smith, C.,

Agar, J. & Agar, J. (Eds.), *Making space for science : Territorial Themes in the Shaping of Knowledge (Science, Technology, Medicine in Modern History)*. London, Macmillan.

Mondada, M. (1999). « Formes de séquentialité dans les courriels et les forums de discussion. Une approche conversationnelle de l'interaction sur Internet. » *Apprentissage des langues et systèmes d'information et de communication*, 2, 3-25. Disponible sur Alsic: <http://alsic.univ-fcomte.fr>.

Muchembled, R. (1998), *La société policée. Politique et politesse du XVIème siècle au XIXème siècle*. Paris : Seuil.

Rowe, F., & Béal, L. (1998). « Les freins structurels et culturels à l'usage de la messagerie électronique dans la banque. » In Gueguen, N. & Tobin, L. (Eds.), *Communication, société et internet* (pp. 55-81). Paris, L'Harmattan.

Saintive, B. (1999). « De l'émiettement du travail intellectuel: déstructuration et dépossession de l'activité de bureau par la messagerie électronique », Paris, CNET.

Salber, D. (1996). « Privacy Issues in Computer-Mediated Communication. » *Science-and-Engineering-Ethics*, 2, 238-240.

Spears, R., & Lea, M. (1994). « Panacea or Panopticon? The Hidden Power in Computer-Mediated Communication. » *Communication-Research*, 21, 427-459.

Vidal, G. (1998). « Mygale-Bêta : crise et décision sur l'Internet. » *Terminal*, 78, 51-77.

Ziv, O., & Herring, S. C. (1996). « Writing to work : How using E-mail can reflect technological et organizational change. » *Pragmatics & beyond*, 39, 243-263.