

La communication médiée par ordinateur: Retour aux sens

Computer-mediated communication: Back to the senses

Asmaa SAOUDI

Maître de Conférence

l'Académie Militaire de ChercHELL
du défunt Président Houari Boumediene

Email: asma-saoudi@hotmail.fr

Date de réception : 03/03/2022 Date d'acceptation : 08/06/2022 Date de publication : 31/01/2023

Résumé:

La présente étude vise à mieux cerner le sens de la communication médiée par ordinateur CMO comme une nouvelle forme de communication avec autrui par le biais des machines. C'est pourquoi on s'interroge sur le concept même de la CMO. Dans une première partie nous livrerons quelques données terminologiques relatives à la CMO, nous évoquerons également le caractère hybride des échanges écrits médiés par ordinateur, et enfin nous proposerons de mettre en perspective ses avantages et ses limites.

Notre objectif est de réfléchir conceptuellement sur la notion même de la COM par un retour aux fondements terminologique et technologiques sous-jacents à l'usage de cette notion, surtout qu'elle fait partie d'un domaine de recherche pluridisciplinaire.

Mots clés: communication médiée par ordinateur COM; écriture numérique; internet; formes de COM.

Abstract:

The purpose of this study is to better understand the meaning of Computer-mediated communication (CMC) as a new form of communication with others through machines. Which is why the concept of CMC is being questioned in this study. In a first part we will give some terminological data relating to the CMC, we will also mention the hybrid character of computer-mediated written exchanges, and finally we will propose to put in perspective its advantages and limitations.

Our objective is to reflect conceptually on the very notion of CMC by returning to the terminological and technological foundations underlying the use of this notion, especially since it is part of a multidisciplinary field of research.

Keywords: Computer-mediated communication (CMC); netspeak; internet; forms of CMC.

1. Introduction:

Le développement technologique du réseau internet et sa popularisation et son accessibilité au grand public a favorisé la conception de nouveaux outils communicationnels. Ces outils ont modifié nos habitudes de communication d'autant plus qu'ils occupent maintenant une place prépondérante dans la vie quotidienne. Grâce à l'usage massif des technologies de l'information et de la communication (TIC) les communications électroniques font partie intégrante de notre quotidien, de ce fait le contenu processus de la communication lui-même change les repères d'analyse surtout quand il s'agit d'une communication via le cyberspace.

L'utilisation de nouveaux outils communicationnels tels que: courriel, clavardage, messagerie instantanée, forums de discussions, réseaux sociaux, blogs microblogues, ou autres développe d'une façon considérable la compétence communicative des individus.

Dès lors, l'arrivée d'un nouveau support matériel (le numérique), et de nouvelles pratiques sociales (la discussion en ligne) ont instauré un nouveau mode de communication en contexte situationnel. En effet, la CMO est synonyme de l'utilisation des formes écrites lors de toute interaction virtuelle, elle occupe une part importante de tout échange, via des interactions dénuées de toute présence physique toutes les formes d'interaction ayant lieu via l'ordinateur et la Toile.

En effet, la communication médiée par ordinateur (CMO) concerne toute forme de communication entre individus par ordinateurs (ou des téléphones mobiles) interposés, de ce fait plusieurs outils mis à notre disposition que ce soit en communications synchrones ou asynchrones. Dans un tel contexte, il devient urgent de s'interroger sur le concept même de la CMO pour une meilleure compréhension de cette sous-partie de la communication et de rendre compte des travaux traitant la CMO.

Tout d'abord, quelle est l'expression appropriée communication médiée par ordinateur ou plutôt communication médiatisée par ordinateur lorsqu'on évoque la communication via un réseau? Cet article définit en premier lieu la COM à partir d'un examen de différentes approches au tant qu'outils conceptuels nécessaires à l'analyse de ce concept, cette présentation va donc approfondir dans une revue de littérature les différents thèmes qui surgissent plus récemment, notamment «communication électronique» selon Anis, de Fornel et Fraenkel (Anis, de Fornel, Fraenkel, 2004), ou encore «nouvelles formes de communication écrite» selon Véronis & Guimier de Neef, ce qui nous amène en second lieu de retracer

les divers sources terminologiques pour distinguer entre ces différentes notions avant de mettre l'accent sur le caractère hybride de l'écriture numérique. Et enfin nous proposons de mettre en perspective les avantages et les limites de la COM afin de mettre en œuvre plus efficacement notre façon de communiquer.

Notre étude a poursuivi un double objectif : mettre en lumière les travaux traitant la CMO et réfléchir conceptuellement la notion même de la COM par un retour aux fondements technologiques et terminologiques sous-jacents à l'usage de cette notion et qui, à première vue refaçonne notre conception d'écriture numérique, surtout que la COM est un domaine de recherche pluridisciplinaire.

2. Définition de la communication médiée par ordinateur:

Compte tenu de la difficulté constatée à définir le concept de COM, nous nous sommes interrogés, dans un premier temps, sur la légitimité d'une telle appellation, avant d'étudier la distinction de cette expression avec d'autres expressions similaires, dont la nécessité d'apporter des éclaircissements terminologique est incontournable.

La Communication Médée par Ordinateur (CMO) est devenue aujourd'hui une réalité vaste et complexe. À l'origine, la CMO désignait l'ensemble des modalités de communication s'effectuant via la machine. Elle ne se définit plus par sa dimension pratique, mais elle implique une dimension sociale et langagière des relations entretenues entre les membres participants aux différentes discussions quelque soit synchrone ou asynchrone, ce qui donne par la suite son caractère pluridisciplinaire.

Tout d'abord, l'étude de la communication médiée par ordinateur voit le jour dans les années 1970 avec les travaux précurseurs de Turoff et Hiltz les auteurs s'intéressent alors à l'impact des conférences via ordinateur sur les rapports sociaux les recherches sur la CMO s'intensifient dans les années 80 au moment où le courrier électronique et le chat intègrent massivement le milieu de travail.

Ce terme inventé par les américains décrivant l'émergence d'un nouvel usage communicationnel de l'ordinateur. La convergence d'outils informatiques avec les télécommunications a permis la création de nouveaux usages. Notamment grâce à Internet, qui a vu fleurir les outils de messagerie, les forums de discussion, les systèmes de communication synchrones (MSN Messenger, IRC), les transferts de fichiers, le partage de données.... Nous pourrions également ajouter à cela les systèmes asynchrones tels que les Intranets, les systèmes de travail collaboratifs et le E-learning.

La notion de Computer mediated communication CMC souligne l'apparition d'un nouvel usage communicationnel de l'ordinateur l'introduction de ce concept s'accompagne d'une tendance à reconsidérer l'ordinateur comme un médium plutôt qu'un outil servant à effectuer des calculs. Pour illustrer ce changement de

perspective il conviendrait de reprendre la définition de la CMC proposé par Herring (Herring, 2007, p 56):

*"predominately text-based humain-humain
interaction mediated by networked or mobile
telephony".*

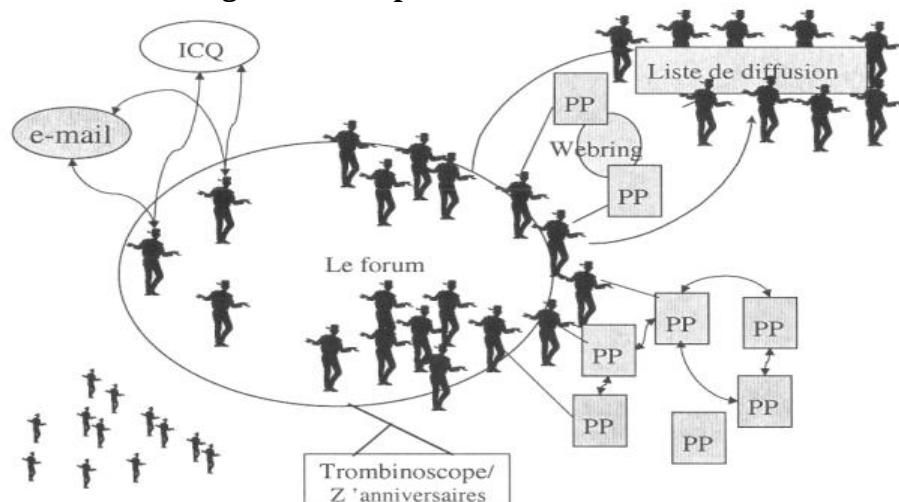
Selon cette citation, il s'agit d'un dialogue de personne à personne par ordinateur ou autrement dit d'une interaction humain-machine-humain. Depuis, il est devenu presque absurde de mettre la singularité de chaque type et d'ignorer l'influence du médium sur la nature même de la communication (Kristin Reinke, 2020, p 101)

L'internet offre donc différents dispositifs d'information, de communication et de transaction. Pour comprendre les modes de sociabilité sur les réseaux électroniques, nous avons sélectionné ceux qui nous paraissaient les plus orientés vers les interactions : les pages personnelles en tant que support de la présentation de soi et les différents outils de communication. Ces derniers se distinguent par leur caractère synchrone (IRC ou Internet Relay Chat : système de discussion par écrit synchrone, permettant des échanges publics ou privés , ICQ qui est un système de discussion par écrit synchrone avec sélection des partenaires ou bien liste de contacts) ou asynchrone (forums, courrier électronique, listes de diffusion) ainsi que par la diversité des modes d'accès : publics (forums, IRC), semi-publics (listes de diffusion) ou privés (courrier électronique et ICQ). De ce fait la CMO met l'accent sur la notion d'une analyse du discours électronique médiée apparaissant au sein de ces espaces communicationnels tel que le courrier électronique les forums de discussion et le chat par exemple.

La CMO est définie dans la littérature de différentes façons qui nous semblent parfois incomplètes ou imprécises, Herring propose la définition suivante interaction écrite d'humain à humain via des ordinateurs branchés en réseau ou via la téléphonie mobile (Herring 2007). J.Anis décrit la CMO comme: "des échanges dont des messages affranchis des supports matériels habituels de l'écriture grâce à des codes arts codage numérique sont véhiculés par des réseaux télématiques" (J.Anis, 2003).

Cependant, la fluidité dans l'usage des différents outils de communication nous conduit à poser que les différents supports, connectés par les pratiques des acteurs, constituent un espace de communication multiforme. La figure N°1 tente de rendre compte de la complexité des différentes composantes de l'espace de communication et de leur articulation.

Figure N°1. Espace de communication



Guide de lecture: PP: page personnelle. Les personnes en bas à gauche, à l'extérieur du forum représentent les lecteur du forum qui n'interviennent pas.

Source: Beaudouin Valérie, Velkovska Julia, (1999), Constitution d'un espace de communication sur Internet (forums, pages personnelles, courrier électronique...).

In: Réseaux, volume 17, n°97, p 129.

D'après cette illustration l'utilisation de ces différents supports accompagne la vie de relation sur le réseau. A travers les échanges entre les différents membres, nous avons pu constater que certaines relations nées dans les forums se sont poursuivies dans les espaces privés que ce soit la messagerie ou l'ICQ. Un message sur un forum peut en effet inciter à visiter un site, cette visite donner envie de laisser un message sur le site, qui suscitera lui-même une réponse, ou autres.

Cet éclatement d'échange sur divers supports, a des incidences particulières sur les interactions entre les personnes. Si dans une relation de face à face, le message est transmis en même temps que toute l'information véhiculée par le corps qui permet de situer l'autre. Le cadre de l'écran se superpose au cadre de l'environnement réel. dans la relation électronique, le message et le corps sont aux contraires séparés, et le second absent, s'ingénie à trouver des modes de présence compensatoires.

Sachant que pour ces situations de communication en trouvent des critères de l'immédiat communicatif et de la distance communicative, mais également l'isolement géographique qui fait obstacle au développement de la compétence communicative donc de ce type de communication médiée par ordinateur (Kristin Reinke, 2020, p 102)

Cependant, selon Proulx (Proulx.S, 2004, p 43) échanger ou communiquer à l'aide d'un ordinateur est une situation de communication médiée par ordinateur CMO elle se caractérise par:

- le corps n'est plus indispensable ;
- l'ancrage et la présence physique ne sont plus nécessaires ;
- le temps de la communication peut être différé.

3. La CMO: Dénominations multiples

Cet article examine diverses études pour distinguer entre les différentes appellations, nous parlons de la communication «médiée», mais aussi de la communication «médiatisée». Quelles nuances de sens y a-t-il entre-elles? Pour pouvoir réfléchir sur cette terminologie, il nous semble nécessaire d'envisager la sens varié de ses deux verbes comme point de départ afin d'appropriier l'usage du verbe néologique médier plutôt que le verbe médiatiser lorsqu'on évoque la communication via un ordinateur.

Entre autres en anglais: computer mediated communication, par contre la diversité d'appellation existe en langue française: communication médiée par ordinateur ou plutôt communication médiatisée par ordinateur , ce qui résulte une confusion importante de sens.

Parmi les deux expressions deux termes sont mentionnés, «médiée» est probablement le moins ancré dans le lexique du français standard ; il n'est pas attesté dans les dictionnaires de référence. Il apparaît presque uniquement dans l'expression «communication médiée par ordinateur» et désigne la communication dans des espaces virtuels, par ex. dans le chat ou sur les blogs (Panckhurst, 2007, pp 121-136).

D'après Jean Perron, terminologue à l'Office de la langue française à Québec, le verbe médier n'existe ni dans les dictionnaires généraux, ni dans les lexiques spécialisés, le verbe médier donc ne semble pas exister (officiellement) cela étant, la morphologie dérivationnelle et flexionnelle semble le permettre à partir du nom médiation qui lui existe. Si le verbe médier n'est pas officiellement reconnu, il est d'ores et déjà utilisé sur le réseau Internet, on propose donc adopter le verbe néologique médier en français, et ainsi l'expression en néologie terminologique: la communication médiée par ordinateur. Dont l'acronyme serait alors CMO.

D'après les dictionnaires consultés en français, le Petit Robert par exemple le verbe médiatiser est reconnu, au sens de: «diffuser par les médias» dont le sens est de servir d'intermédiaire pour transmettre quelque chose, Rappelons un des sens de diffuser: «répandre dans toutes les directions».

Selon le *Trésor de la langue française*, le verbe «médiatiser» signifie «rendre médiat1 par l'introduction d'un intermédiaire», éventuellement «servir d'intermédiaire, de moyen à quelque chose pour le faire connaître ou apparaître».

Le *Dictionnaire de l'Académie française* mentionne que le verbe «Médiatiser» signifie, en langage familier «répandre / diffuser par les médias, faire connaître par le moyen des médias». On parle, par exemple, des «événements (largement) médiatisés». Le terme «médiatisé» qualifie donc les procès qui, pour se réaliser, ont besoin d'un intermédiaire ou d'un média. «Médiatique» ou «mass-médiatique» (Panckhurst, 2007, pp 121-136).

L'expression néologique française: «communication médiée par ordinateur» («médiée» par opposition à «médiatisée», ou plus précisément dans un contexte linguistique «discours électronique médié» (Panckhurst, 2007, p 130). Sont des variantes terminologique parmi d'autre que plusieurs chercheurs proposent dans le domaine de la description du phénomène d'analyse linguistico-informatique de ces types de discours.

Il est important d'expliciter la divergence des appellations et des conceptions des chercheurs par rapport au terme communication médiée/médiatisée par ordinateur. D'après certains spécialistes entre autres (Anis et Panckhurst, 1999), il est préférable d'utiliser le verbe néologique « médier », parce que:

La communication par l'ordinateur est véritablement médiée (au sens de la médiation de VYGOSTKY. L'ordinateur serait le médiateur qui modifierait indirectement le discours, il induirait la création d'autres formes, d'autres genres discursifs.

Nous avons proposé dans le cadre de cet article plusieurs dénominations selon l'approche prononcée par chaque chercheur tel que: «communication médiatisée par ordinateur» (Maccoccia, 2000, pp 165-274) , ou l'expression «computer-mediated communication» (Herring, 1996, p123) pour ce même phénomène., «communication électronique scripturale» (Anis, 2003, p 57), «nouvelles formes de communication écrite» (Guimier de Neef & Véronis, 2004), «communication électronique» (Anis, de Fornel, Fraenkel, 2004). Une communication électronique ou à distance a de multiples avantages: écrite, libre, rapide, interactive et en temps quasi-réel médiée par « ordinateur ». Ce type d'échange a engendré des nouvelles formes de communication écrite touchée par d'importants changements au niveau de l'écriture, comparables à ceux du « langage SMS » ou « langage texto », pratiqué dans la rédaction des messages textes par l'entremise des téléphones mobiles. Le discours électronique aussi appelé communication médiée par ordinateur (C.M.O) est une forme de

communication textuelle utilisant des dispositifs numériques comme transmetteur et médiateur.

Sachant que ses expressions sont utilisées davantage dans un contexte francophone alors que les anglo-saxons ont généralement recours au terme: «Netspeak» (Crystal, 2001, p 65),

Crystal reconnaît que Netspeak présente à la fois des propriétés de l'oral et de l'écrit sous leur forme polarisée à savoir la conversation en face-à-face par opposition aux textes académiques il insiste sur le fait que Netspeak partage plus de caractéristiques avec l'écrit qu'avec l'oral pour les raisons qui sont présentées ci-dessous: d'autre part définir la nature du langage électronique telle qu'elle apparaît dans l'univers d'internet nécessite de distinguer entre plusieurs situations de communication et donnant chacune naissance à une variété de langues (ou à un nouveau genre)

Dans ce sens Crystal retient, en 2001, les courriels, les groupes de discussion chat groupe synchronique où a synchronique les mondes virtuels et le World Wide Web, cinq situations avec des caractéristiques qui leur sont propres mais qui présentent également des points communs, points qui définissent la nature de Netspeak comme une description concernant la situation au début des années 2000 l'usage internet évolue rapidement toute analyse et description du phénomène ne peut être que temporaire puisque observant des changements en cours.

Selon Crystal alors le rapport entre ses différentes notions donne naissance à une troisième modalité désignée par le terme Netspeak comme un discours hybride entre l'oral et l'écrit. Il s'agit donc d'une forme de communication hybride: le code utilisé est l'écrit mais, les échanges de messages entrent dans une structure de dialogue qui rappelle l'oral, il faut souligner que le caractère spontané du clavardage impose aussi la rapidité tampon pour le que pour message (Kristin Reinke, 2020, p 107).

Il faut signaler que mener un dialogue virtuel entre deux individus différents est souvent synonyme d'une mauvaise compréhension ou de malentendu, dû à l'absence des indices émotionnels qui sert à, lors d'un échange in vivo, un discours qui supprime le pouvoir d'agir et réagir en fonction des expressions faciales ou gestuelles.

Dans l'ensemble, les études menées dans ce domaine montrent que le verbe néologique médier est plus approprié que celui médiatiser, car la communication par ordinateur est véritablement «médiée» (au sens de la médiation de Vygotsky), et non pas simplement «médiatisée» (Panckhurst, 1997, pp 56-58).

Le choix est triplement motivé premièrement l'appellation n'offrirait pas de références directes à l'écrit et englobera donc tout ce qui est de l'ordre de communication orale ensuite elle n'inclurait pas le domaine de la téléphonie et

donc des SMS enfin l'appellation qui renvoie originellement à communication médiatisée par ordinateur pour laquelle médiatisée a bien le sens de servir d'intermédiaire et en réalité une utilisation très rare du participe qui entrerait trop souvent en concurrence avec la signification plus comme une popularité à travers les médias. Notons que Panckhurst a également préféré médié à médiatisé parce que ce dernier est déjà fortement connoté renvoyant initialement à diffusé par les médias (Louise-Amélie Cugnon, 2021, p 19).

Nous pensons donc à la suite de Bieswanger 2007 que l'ordinateur en est bien le médium, comme l'expliquent Hoflich et Gebhardt, un médium qui véhicule et qui influe toujours d'une façon ou d'une autre sur le langage il n'est pas un simple véhicule neutre pour la transmission de messages il montre toujours un sens méta communicatif qui a un effet sur le contenu de la communication la notion de véhicule du langage est essentielle en ce qu'elle peut autant se référer à une machine le médium au canal de communication humain tous les types de la CMO sont médiées par une machine un ordinateur ou un mini ordinateur. (Hoflich et Gebhardt 2005 pp 14-15).

La notion CMO est largement répandue même si quelques auteurs discutent toujours l'appellation entre communication médiée par ordinateur (CMO donc) ou par téléphone et communication médiatisée par ordinateur ou par téléphone (CMT) (Pascal Lardellier, 2014).

En outre, l'expression: « nouvelles formes de communication écrite » (Guimier de Neef & Véronis, 2004, Véronis & Guimier de Neef, 2006), Ils refusent la dénomination CMO au profit de NFCE ou nouvelles formes de communication écrite qui couvre l'ensemble des écrits diffusés sur les vecteurs numériques de communication: site web, e-mail, forum, messagerie instantanée, SMS, blog, etc...

4. La CMO: Un hybride entre l'oral et l'écrit

Les nouvelles technologies de la communication alimentent les discussions visant à repenser le caractère tonique de la distinction orale/écrit. Dans ce cadre les travaux dans le domaine de la CMO mettent l'accent sur le caractère hybride entre l'oral et l'écrit dans les échanges écrits médiés par ordinateur. Ce qui signifie que les échanges réalisés dans les différents dispositifs numériques présentent à la fois des marques de l'oralité et de l'écrit.

En effet, la communication numérique écrite comporte un nombre important d'écarts observables par rapport à l'écrit standard, ce qui amène à s'interroger sur la frontière oral/écrit dans les écrits numériques. Dans cette même perspective, J. Anis (J. Anis, 2002, p 59) décrit les caractéristiques des écrits numériques en précisant qu'ils sont : bruts (sans relecture), familiers (informels), affectifs (ils se rapportent à l'expression des émotions), ludiques (ils présentent un écart à la norme orthographique et un jeu de mots), socialisant (la domination de

la fonction phatique et la présence de code relationnel commun), présentant des caractéristiques formelles (les effets de l'oralité, l'abréviation et l'iconicité à travers l'utilisation des émoticônes). De manière typique la distinction orale écrite peut se réduire aux équations suivantes (Gadet, 2008, p 516):

- Oral= conversation, ordinaire, quotidienne
- Écrit= prose institutionnelle ou académique, formel

Avec l'arrivée des technologies de l'information et de la communication la conversation qui est jusqu'à présent a toujours été associée à l'oral peut maintenant se réaliser à l'écrit surtout avec la communication médiée par ordinateur la frontière entre l'oral et l'écrit devient floue et s'inscrit dans un continuum plutôt qu'à l'intérieur de catégories isolées.

Cependant, pour Koch et Oesterreicher (Koch et Oesterreicher, 2001: 587) la distinction entre langage parlé et langage écrit et maintenu toutefois il oppose la distance communicative et les médias communicatifs qui correspondent aux deux extrêmes d'un continuum communicatif ils ont aussi établi dix paramètres pour caractériser le comportement communicatif des interlocuteurs, voir le tableau suivant:

Table N°1. Paramètres pour caractériser le comportement communicatif des interlocuteurs à par rapport aux déterminants situationnelle et contextuelle

Immédiat communicatif	Distance communicative
Communication privée	Communication public
Interlocuteur intime	Interlocuteur inconnu
Émotion alité forte	Émotion alité faible
Ancrage actionnel et situationnel	Détachement actionnel et situationnel
Ancrage référentiel dans la situation	Détachement référentiel dans la situation
Coprésence spatio-temporelle	Séparation spatio-temporelle
Coopération communicative intense	Coopération communicative minime
Dialogue	Monologue
Communication spontanée	Communication préparée
Liberté thématique	Fixation thématique

Source: Koch, P. & Oesterreicher W, (2001), « Langage oral et langage écrit ». In : Holtus, G., Metzeltin, M., & Schmitt, *Methodologie*. Tubingue : Max Niemeyer Verlag, 2001, p 586.

Ce qu'il faut retenir d'après le tableaux c'est que l'immédiat communicatif fait surtout référence à l'oral tandis que la distance communicative correspond à l'écrit. Cependant il existe des situations de communication où l'on trouve des critères de l'immédiat communicatifs et de la distance communicative selon le tableau.

Dans le clavardage par exemple il s'agit d'un dialogue de communication spontané qui implique une présence temporelle et qui se caractérise par une liberté thématique toutefois les scripteurs dans un groupe de clavardage ne se connaissent pas forcément l'émotion annalité n'est pas toujours présente (Kristin Reinke, 2020, p 107).

Toutefois comme à l'oral il est limité dans le temps un message envoyé appelle une réponse immédiate il est spontané et faiblement structurée donne lieu à de la communication sociale n'est pas révisable en temps réel et comporte une richesse prosodique dont la conversation jusqu'à présent a toujours été associée à l'oral peut maintenant se réaliser à l'écrit rejoint l'oral comme outil d'une communication immédiate et spontanée et l'on trouve un discours hybride entre l'oral et l'écrit.

5. Les avantages et les limites de la COM

Dans ce volet nous étudierons les avantages et les inconvénients de la communication médiée par ordinateur COM quelque soit synchrone ou asynchrone. Cependant le préjugé favorable à la communication synchrone versus asynchrone ne paraît pas entièrement fondé. Chaque mode a ses vertus et ses limites qui impactent différemment la transmission du message surtout dans le cadre de l'accomplissement d'une activité ou d'un travail.

En effet, il est impossible d'évoquer les vertus et les limites de la COM sans distinguer entre ses deux principaux mondes de communication synchrone et asynchrone, découvrez ci-dessous les avantages, mais aussi quelques inconvénients de ces modes de communication. D'abord les avantages de communiquer en synchrone et en asynchrone et puis les inconvénients de ses deux types de communication.

5.1 Avantages de communiquer en synchrone:

- **La rapidité d'échange:** pour les communications synchrones par exemple on peut dire quelles sont basées beaucoup plus sur des échanges instantanés qui ont pour principal avantage la rapidité.
- **Favorise le contexte de compréhension:** Par ailleurs, certaines personnes peuvent avoir tendance à perdre leurs moyens lorsqu'elles sont placées devant l'exigence d'une réponse immédiate ou placées sous le feu des projecteurs (comme en visio). Toutefois, en face-à-face, les communications

synchrones offrent une richesse indéniable : en plus des mots, elles permettent à l'interlocuteur de bénéficier d'un contexte de compréhension plus subtil grâce à la voix (intonation, débit et hauteur de voix) et au corps (posture, gestuelle, expressions du visage). La visioconférence permet aussi d'avoir accès à ces deux aspects, mais ils sont atténués ou déformés, et donc plus difficiles à décrypter (Buffalo, 2020).

- **Résolution immédiate des problèmes:** comme nous l'avons mentionné plus tôt, la communication synchrone a l'avantage de permettre la résolution de problèmes en direct. C'est l'une des meilleures options pour aborder une question ou de trouver une solution sur-le-champ.
- **Favorise la communication interpersonnelle:** surtout quand il s'agit d'un sujet délicat ou de partager des critiques ou des observations constructives, la communication synchrone peut vous aider à éviter les oublis et autres malentendus.
- **Renforce les liens et favorise le travail d'équipe:** l'organisation et la gestion des réunions individuelles avec les subordonnés surtout dans le travail offre l'occasion de faire le point sur chaque employé, de leur proposer le soutien et de les aider au bon moment. Sachant que les discussions en mode synchrone, les activités de cohésion et les échanges en face-à-face sont essentiels à la réussite de d'une équipe, quelque soit le type de travail à accomplir sur place ou à distance.
- **Favorise l'échange d'idées:** dans certaines situations (les sessions de brainstorming, par exemple) la collaboration en temps réel est dextrement importante pour favoriser l'échange de bonnes idées, dans ce cas la collaboration synchrone est plus utile que les échanges hors ligne.

5.2 Avantage de communiquer en asynchrone:

- **L'état d'hyper-concentration:** est la sensation d'être tellement concentré que le temps semble suspendu, ce qui favorise la concentration au travail, même aux personnes décentralisées sur plusieurs fuseaux horaires. La possibilité de travailler à distance à l'échelle de la planète entière, en faisant fi des contraintes spatiales (localisation géographique) et temporelles (fuseaux horaires). Autrement dit aux membres d'une COM qui ne sont pas tous au même endroit, la communication synchrone peut s'avérer délicate. Dans ce cas, communiquer en différé permet de veiller à ce que chacun reçoive les informations nécessaires au moment qui lui convient le mieux, via un mode de communication adapté.
- **Enregistrer toutes les communications:** que vous envoyiez un message écrit ou une vidéo enregistrée, toutes les communications asynchrones sont

consignées. Ainsi, les membres d'équipe ont la possibilité d'accéder facilement aux enseignements

- **Encourage une communication claire et approfondie:** les membres de ce type de communication peuvent prendre le temps de réfléchir et de peaufiner leur message. L'occasion pour eux de fournir d'éventuelles informations manquantes et de transmettre des renseignements complets et clairement formulés.
- **Aide à la structuration des processus organisationnels via la planification des échanges:** la planification d'une réunion en personne ou en visioconférence pour résoudre un problème en temps réel offre aux membres de cette communication de résoudre les problèmes à leur propre rythme, grâce à la possibilité d'accorder plus de temps pour y réfléchir et ainsi trouver une meilleure solution. De ce fait, le mode asynchrone donne en outre le temps à l'émetteur de formuler un message de meilleure qualité (réfléchi, cohérent, exhaustif), tout en permettant au récepteur d'assimiler l'information transmise.
- **Sentiment d'autonomie:** encourage la personne à travailler quand elle est la plus productive. Certaines personnes sont plus efficaces le matin, alors que d'autres sont particulièrement productives en fin d'après-midi. Les communications asynchrones sont aussi plus respectueuses des contraintes temporelles de chacun, de la diversité des collaborateurs (les séparateurs qui calquent à distance les horaires de bureau *versus* les intégrateurs qui aiment jongler entre les tâches et sont ouverts aux horaires atypiques) et des besoins de concentration profonde. Le travail asynchrone permet à chacun de définir son propre planning et de tirer le meilleur parti de sa productivité. Ce type de communication permet donc d'accroître le sentiment d'autonomie du salarié, elle favorise également la qualité du travail sur les tâches cognitives comme le codage, la rédaction, la conception, l'élaboration de stratégies et la résolution de problèmes.

5.3 Inconvénients de communiquer en synchrone:

- **Interruptions constantes:** ce qui engendre une faible qualité du travail de concentration, la communication synchrone présente un écueil de taille : les constantes interruptions qu'elle occasionne. Une célèbre étude (Mark G., Gudith D., Klocke U, 2008, pp 107-110) sur les interruptions au travail révèle que les employés tentent de compenser le temps perdu par ces interruptions en essayant de travailler plus vite, ce qui entraîne un stress accru, un sentiment de frustration, de pertes de temps et d'efforts. La communication synchrone a ainsi des effets néfastes sur les tâches nécessitant de la concentration, ce qui nuit à la qualité du travail

- **Stress généré par l'instantanéité:** Ce qui favorise le manque d'utilité, par défaut, beaucoup d'équipes organisent par exemple des réunions quand un simple e-mail ou une mise à jour de statut écrite auraient suffi. Avant de planifier une réunion, demandez-vous si elle est vraiment utile.
- **Manque de réflexion, réponses trop rapides:** Ce type de communication peut entraîner l'oubli d'actions à traiter, faute d'avoir été trop interrompu pendant le travail. Ce qui nuit à la prise de décisions chez certains. Certaines personnes ressentent le besoin de prendre des décisions sur le vif pendant les réunions, avant même d'avoir pu comprendre toutes les informations fournies.

5.4 Inconvénients de communiquer en asynchrone:

- **Temps de latence entre les échanges:** le principal inconvénient de la communication asynchrone est évident : elle ne permet pas d'échanger en temps réel. En fonction du type de message ou de son objectif, cette caractéristique peut être problématique car elle ne permet pas d'échanges en temps réel. La lenteur de la réponse peut sembler insurmontable à certains, d'autant qu'elle peut être perçue comme un manque d'investissement (procrastination) ou d'impolitesse (indifférence, voire mépris)
- **Risques de malentendus:** le mode asynchrone peut aussi générer des malentendus de communication ou de l'indécision, les personnes s'enfermant dans des boucles de mails sans conclusion (ce qui ne relève pas de l'outil mais de son usage).
- **Risque de sur-connexion ou de l'auto-interruption constante:** l'asynchrone peut également entraîner une sur-connexion frénétique, lorsque le sentiment d'urgence est largement diffusé par le management, engendrant fatigue, zapping et sentiment d'être débordé par des sollicitations continues, avec impact sur la santé physique et mentale (cyberdépendance). Notons simplement que, dans cette configuration, les vertus de l'asynchrone ne sont tout simplement pas comprises.
- **Réduire la transparence et la visibilité:** quand les outils de communication sont cloisonnés, la communication asynchrone peut compliquer la recherche d'informations et nuire à l'efficacité d'échange surtout quand les informations véhiculées dans les outils de communication et permettent pas à tout le monde d'y accéder.
- **Défavorise les relations interpersonnelles:** bien que plus efficace, la communication asynchrone ne permet pas d'échanger en temps réel avec les autres. Faute de manque d'échanges en face-à-face

- **Manque de repères visuels et de contexte:** la communication asynchrone n'offre pas les repères visuels propres à une conversation en personne. Ce qui engendre des malentendus lors des conversations.

Cependant, en direct ou en différé? Les deux types de communication comportent des avantages et des limites. Plusieurs éléments peuvent être considérés pour le choix de l'un ou l'autre, selon les situations, le but visé, le contenu à transmettre ou encore la rétroaction à offrir. Une alternance entre les deux types de communication est souhaitable pour donner un certain rythme. Pour pouvoir regrouper les avantages et les inconvénients de chaque type de communication nous proposons le tableau de synthèse suivant:

Table N°2. Les avantages et les inconvénients de chaque type de communication

	COMMUNICATION SYNCHRONE	COMMUNICATION ASYNCHRONE
AVANTAGES	- Rapidité / instantanéité - Communication enrichie (vocal + visuel + contexte) - Interactions - Situations de crise - Situations complexes ou délicates (confidentialité de l'échange)	- Équipes dispersées sur la planète entière - Qualité des messages grâce au temps de réflexion - Assimilation, mémorisation - Sentiment d'autonomie - Conciliation des temps sociaux - Concentration supérieure => productivité - Aide à la structuration des process organisationnels via la planification des échanges
INCONVÉNIENTS	- Réponses trop rapides, manque de réflexion - Stress généré par l'instantanéité - Interruptions constantes (faible qualité du travail de concentration)	- Temps de latence entre les échanges (risques de malentendus) - Risque de sur-connexion (auto-interruptions constantes)

Source: Suzy Canivenc et Marie-Laure, (2002), proximité et distance, communication synchrone et asynchrone, Repère , futur du travail , N°1, p 04.

En outre, les échanges écrits en ligne se distinguent parfaitement des écrits standards. Leur caractère spécifique présente une rupture importante avec la stabilité de l'écrit ordinaire. Les spécificités technologiques des écrits numériques sont liées à leurs propriétés formelles et plurisémiotiques, ou encore à leur structuration informatique.

6. Conclusion:

D'après les études mentionnées plus haut nous utilisons l'expression appropriée communication médiée par ordinateur que plutôt communication médiatisée par ordinateur lorsqu'on évoque la communication via un réseau, car même si des acteurs humains «modérateurs» peuvent être absents, nous sommes

convaincues que les outils de communication comme l'ordinateur, ou le téléphone portable, en tant que «support» de médiation, modifient notre communication, et parfois même notre discours avec autrui.

En effet, plusieurs études ont abordé la COM dans différentes dimensions. Dans une approche psychologique, à titre d'exemple, les échanges dans des contextes de la communication médiée par l'ordinateur ont été analysés afin de comprendre leur rôle joué dans la phase de la compréhension des messages, tandis que, d'un point de vue linguistique, c'est plutôt l'étude de certaines fonctions significatives des mots et des graphiques utilisés lors d'une communication sur Internet ou sur les réseaux sociaux. Par ailleurs, d'autres études dans le domaine communicationnel proposent que les échanges et les interactions virtuelles dépourvues de toute présence physique métamorphose à un certain degré toute communication ayant lieu à travers les machines.

La CMO assure l'échange qui ne serait pas pour autant les plus efficaces, et leur rapidité pourrait se faire au détriment de leur qualité : l'interlocuteur, poussé à répondre dans l'instant, ne prend pas toujours le temps de réfléchir de manière approfondie à sa réponse, d'autant qu'il est souvent pris par d'autres tâches et préoccupations.

De ce fait, La COM reste l'objet d'un débat en construction on s'est rendu compte, tout en s'appuyant sur des analyses dans ce domaine, que pourrait-on caractériser la COM en matière de pratiques culturelles et sociales, impliquant ainsi un investissement dans un nouveau genre (ou forme) de discours? La question est à creuser.

7. Liste bibliographique:

- Anis J, (2003), «Communication électronique scripturale et formes langagières», Actes des Quatrièmes Rencontres Réseaux Humains / Réseaux Technologiques. Poitiers, 31 mai et 1er juin 2002. «Documents, Actes et Rapports pour l'Education», CNDP, <http://edel.univ-poitiers.fr/rhrt/document547.php> (consulté le 27/11/2021)
- Anis, J., de Fornel, M., Fraenkel, B. (2004), «La communication électronique: Approches linguistiques et anthropologiques», Colloque international, EHESS, 5-6 février 2000, Paris.
- Beaudouin Valérie, Velkovska Julia, (1999), Constitution d'un espace de communication sur Internet (forums, pages personnelles, courrier électronique...). In: Réseaux, volume 17, n°97, Internet, un nouveau mode de communication ?.

- Buffalo, (2020), «Triggered: what is zoom anxiety, and what can we do about», Sondage réalisé auprès de 2066 télétravailleurs britanniques en novembre 2020.
- Crystal.D, (2001), Language and the Internet, Cambridge, Cambridge University Press, UK.
- Guimier de Neef, E. & Véronis. J, (2004), Journée d'Etude. Association pour le Traitement Automatique des Langues (ATALA), Le traitement automatique des nouvelles formes de communication écrite (e-mails, forums, chats, SMS, etc.), ENST, Paris, Publication en ligne. Disponible à l'adresse: <http://www.up.univ-mrs.fr/~veronis/je-nfce/theme.html>, (consulté le 14 janvier 2022)
- Guimier de Neef, E., Debeurme A., Park. J, «TILT correcteur de SMS: évaluation et bilan qualitatif», Actes de la 14e conférence sur le traitement automatique des langues naturelles (TALN), disponible à l'adresse: <http://www.irit.fr/~Dominique.Longin/TALN2007/volume1.pdf>, (consulté le 18 janvier 2022).
- J. ANIS (2002), Communication électronique scripturale et formes langagières, in : Réseaux Humains/Réseaux Technologiques [en ligne], N° 4, , disponible sur : <http://rhrt.edel.univpoitiers.fr/document.php>, (consulté le 03 février 2022).
- Koch, P. & Oesterreicher, W, (2001), « Langage oral et langage écrit ». In : Holtus, G., Metzeltin, M., & Schmitt, Methodologie. Tubingue : Max Niemeyer Verlag, disponible sur : <https://journals.openedition.org/pratiques/6921>, (consulté le 10 janvier 2022).
- Kristin Reinke, (2020), Attribuer un sens. La diversité des pratiques langagières et les représentations sociales, Presses de l'Université Laval.
- Louise-Amélie Cougnon, (2012), Langage et sms: Une étude internationale des pratiques actuelles, Université catholique de Louvain.
- Marcoccia. M, «La représentation du non-verbal dans la communication écrite médiatisée par ordinateur», Communication et Organisation.
- Mark G., Gudith D., Klocke U, (2008), «The cost of interrupted work: more speed and stress», SIGCHI, Conference on Human Factors in Computing Systems.
- Panckhurst, R, (1997), La communication médiatisée par ordinateur ou la communication médiée par ordinateur? In : Terminologies nouvelles, n°17.
- Pankhurst, R, (2007), Discours électronique médié : quelle évolution depuis une décennie ? In : Gerbault, J. (éd.) : La langue du cyberspace : de la diversité aux normes. Paris: L'Harmattan.

- Pascal Lardellier, (2014), Formes en devenir: Approches technologiques, communicationnelles et symboliques, sciences cognitives et management des connaissances, UK.
- Proulx, S, (2004), La Révolution Internet en question, Montréal, Québec.
- Suzy Canivenc et Marie-Laure, (2002), Proximité et distance, communication synchrone et asynchrone, Repère, futur du travail, N°1.