



**HAL**  
open science

**Chantal Claudel, L'E-politesse dans les courriels en français et en japonais, Paris, Presses Sorbonne Nouvelle, 2021, 270 p.**

Kévin Bideaux

► **To cite this version:**

Kévin Bideaux. Chantal Claudel, L'E-politesse dans les courriels en français et en japonais, Paris, Presses Sorbonne Nouvelle, 2021, 270 p.. *Questions de communication*, 2023, 44, pp.433-436. <10.4000/questionsde-communication.33746>. <hal-04543697>

**HAL Id: hal-04543697**

**<https://univ-paris8.hal.science/hal-04543697v1>**

Submitted on 12 Apr 2024

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.



Distributed under a Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 - Attribution - Non-commercial use - ShareAlike - International License

## Chantal CLAUDEL, *L'E-Politesse dans les courriels en français et en japonais*

Kévin Bideaux

---



### Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/questionsdecommunication/33746>

DOI : [10.4000/questionsdecommunication.33746](https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.33746)

ISSN : 2259-8901

### Éditeur

Presses universitaires de Lorraine

### Édition imprimée

Date de publication : 31 décembre 2023

Pagination : 433-436

ISBN : 9782384510849

ISSN : 1633-5961

### Référence électronique

Kévin Bideaux, « Chantal CLAUDEL, *L'E-Politesse dans les courriels en français et en japonais* », *Questions de communication* [En ligne], 44 | 2023, mis en ligne le 01 février 2024, consulté le 14 février 2024.

URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/33746> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.33746>

---



Le texte seul est utilisable sous licence CC BY-NC-ND 4.0. Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont « Tous droits réservés », sauf mention contraire.

qui me conduit à faire état de ma situation, afin de faire comprendre le point de vue à partir duquel est écrit ce compte rendu : français, francophone et non linguiste, j'ai appris le japonais d'abord de manière autodidacte, puis une année à l'université, et enfin lors de cours particuliers (une vingtaine d'heures). J'ai également travaillé durant 18 mois dans une société japonaise en France, employant principalement des Japonais-es, et j'ai séjourné à deux reprises au Japon, pour un total de quatre semaines. J'ai donc des rudiments de la langue – je maîtrise notamment ses systèmes d'écriture et la plupart de ses constructions grammaticales –, et j'ai fait l'expérience en contextes professionnel et amical des différentes règles et concepts relatifs à la politesse japonaise, y compris lors d'échanges numériques tels que ceux étudiés dans la présente enquête.

**Chantal CLAUDEL, *L'E-Politesse dans les courriels en français et en japonais.***

Paris, Presses Sorbonne Nouvelle, 2021, 267 pages

Avec *L'E-Politesse dans les courriels en français et en japonais*, Chantal Claudel, professeure en sciences du langage de l'université Paris-Nanterre, propose une étude contrastive des usages de la politesse en situation de communication numérique, entre les communautés françaises et japonaises, à un niveau interculturel comme intraculturel. L'étude se fait à partir d'un corpus de 202 courriels (en) français et 209 messages (en) japonais, pour la plupart rédigés au début des années 2000, à destination d'un unique destinataire (p. 107) – les mails prévoyant des destinataires en copie carbone (Cc) sont ainsi écartés. Cette recherche empirique vise un public identifié par l'autrice : des personnes ayant un intérêt pour les cultures et/ou les langues japonaises ou françaises, les professionnel·les impliqué·es dans des rencontres interculturelles franco-japonaises, des chercheur·es intéressé·es par la comparaison ethnolinguistique ou des étudiant·es de français, langue étrangère (FLE) ou de japonais, langue étrangère (JLE ; p. 13-14). Ce

Divisé en six chapitres, l'ouvrage s'ouvre sur une présentation détaillée du concept de politesse dans les deux communautés linguistiques et culturelles (p. 15-44). C. Claudel commence par expliquer la distinction essentielle entre la politesse, qui correspond à des choix personnels des locuteurs et locutrices pour exprimer de la bienveillance dans leurs courriels, et la civilité, un ensemble de comportements adoptés par conventions sociales (p. 15-18). Cette distinction est particulièrement nécessaire dans le cas du japonais : si « une forme de liberté ou un degré de tolérance vis-à-vis de la gestion individuelle des comportements en société » est permise en français (p. 32-35), en japonais, la politesse est régie par des attentes sociales plus ou moins fortes selon le contexte, hiérarchisées selon différents degrés en fonction du statut social de l'allocutaire et/ou du rapport entretenu entre cette dernière et le locuteur ou la locutrice – ce que les Japonais-es appellent 敬語, *keigo* (p. 24-28). Le développement des nouvelles technologies et l'essor des interactions médiées par ordinateur ont cependant donné lieu à l'apparition de nouvelles conventions de politesse permettant d'assurer la qualité des échanges sur le net, notamment en situation d'échanges collectifs sur des forums ou des chats (p. 42-44). Des guides ont ainsi émergé, édictant des règles visant à (auto)réguler les échanges entre des internautes qui ne se connaissent pas : c'est la nétiquette ou étiquette du net (*ibid.*). Bien que la nétiquette soit prévue pour être mise en pratique sur l'ensemble des espaces virtuels, globalisés, C. Claudel constate toutefois que la politesse dans les courriels s'exprime différemment selon l'appartenance linguistique et culturelle des cybercorrespondant·es,

« ne serait-ce que parce qu'elle s'inspire de pratiques répandues dans des genres préexistants comme la lettre ou la conversation » (p. 44).

Le chapitre suivant est consacré à une présentation des recherches anglo-saxonnes, françaises et japonaises représentatives des travaux effectués sur la politesse depuis les années 1970 (p. 45-82) ; ce qui permet à C. Claudel d'ancrer son étude dans un paysage théorique solidement référencé. Elle insiste sur le concept de « face » (p. 49-57), largement mobilisé dans les recherches sur la politesse, en particulier par Erving Goffman, pour « décrire des situations de rencontre et, plus précisément, l'attitude adoptée dans ce cadre par les interactants » (p. 49). Confrontant des auteurs et autrices américains, telles que Penelope Brown et Stephen C. Levinson, à d'autres Japonais·es comme Sachiko Ide et Yoshiko Matsumoto, C. Claudel montre que la notion de face est secondaire pour les Japonais·es : « perdre la face » – 面目を失う, *menboku wo nashinau* – peut entraîner un sentiment de honte ou d'embarras – 恥をかく, *haji wo kaku* [avoir honte] –, mais c'est davantage leur place occupée dans le groupe, et le rôle qui leur est attribué au regard du contexte de communication et de leur position statutaire, qui déterminent les comportements à observer dans la prise de parole (p. 51-54). Plus que sur la face, c'est donc sur le discernement – 弁え, *wakimae* – que repose la politesse japonaise : elle ne relève pas de l'intention du locuteur ou de la locutrice, mais de la capacité de cette dernière à prendre en compte l'environnement dans lequel se déroule la communication, ainsi que le statut des personnes qui y prennent part ; ce discernement permet alors au locuteur ou à la locutrice de se conformer aux normes alors attendues socialement (p. 58-62).

Ce n'est qu'à la toute fin de ce deuxième chapitre (trop) théorique que C. Claudel entre enfin dans son sujet – les courriels. Du moins, elle commence à l'aborder, présentant les trois niveaux d'analyses opérés dans son enquête : macrostructural – ce qui est présenté dans le premier chapitre –, mésostructural – regroupant les séquences d'ouverture et de fermeture des courriels – et microstructural – qui entre dans les détails des actes de langage et des marqueurs linguistiques employés dans chacune des deux langues (p. 80-82). Il faudra toutefois attendre le chapitre 3 (p. 83-112) pour que l'autrice en vienne finalement à présenter le contexte spécifique de sa recherche, les communications numériques, qu'elle décrit à l'intermédiaire des correspondances

épistolaires et téléphoniques, soit à la lisière des langages écrit et oral (p. 84-85). Elle précisera en conclusion de son livre que « les pratiques à l'œuvre entre jeunes correspondant·e[s], qui ont grandi avec les nouvelles technologies, tendent à être plus informelles », et donc plus proches du langage parlé, que « celles de leurs aîné·e[s], qui [...] privilégient des formules aux constructions élaborées » empruntées au langage épistolaire (p. 231). Elle entre dans les détails de la méthodologie employée (p. 87-102), du mode de constitution du corpus étudié (p. 103-105), et sa répartition en termes d'âges, d'identité de genre et de la nature de la relation entre les cybercorrespondant·es, à savoir : entre ami·es, entre camarades, entre collègues, entre membres d'une même famille ou entre un·e enseignant·e et son étudiant·e. La chercheuse va jusqu'à préciser ses choix de translittération des différents systèmes d'écriture du japonais (p. 108-112), ce qui n'est véritablement parlant que pour quelqu'un·e ayant déjà des connaissances de base dans cette langue.

Ce n'est donc qu'à partir du chapitre 4 que commence l'étude en elle-même (p. 113-155), C. Claudel portant d'abord son intérêt sur les rituels d'ouverture des messages. Elle commence ainsi par faire l'analyse des formules d'appel – par exemple, « Bonjour + Prénom » ou « Nom + さん, *san* », *san* étant un suffixe honorifique – et des formules d'entrée en contact partagées par les deux langues (p. 122-139), qui incluent notamment la requête des cyberscripteurs ou cyberscriptrices relative à la santé de leurs correspondant·es, au travers d'expressions telles que « J'espère que tu vas bien » en français, ou « 元気ですか, *genki desu ka* [comment allez-vous ?] » en japonais (p. 123-130). Les messages ainsi introduits peuvent alors être suivis par le rappel d'une longue période sans contact, dont l'emploi est plus saillant en japonais, avec l'emploi courant de l'expression お久しぶりです, *o-hisashiburi desu* [cela fait longtemps] (p. 131-139). L'autrice évoque aussi des séquences propres à l'une ou l'autre langue (p. 139-153), comme la formule de jonction en français – par exemple, « Veuillez trouver ci-joint le document » – (p. 141-142), ou les salutations saisonnières en japonais, qui apportent un contexte temporel et spatial du lieu d'où écrit le cyberscripteur ou la cyberscriptrice – par exemple, 雨の多い鬱陶しい季節です..., *Ame no ôi uttôshii kisestsu desu...* [En cette saison pluvieuse et étouffante...] –, tout en ayant une portée esthétique héritée des 俳句, *haiku*, brefs poèmes japonais contenant un 季語, *kigo* [mot de saison] permettant d'en cerner le contexte

saisonnier (p. 142-146). Dans le chapitre 5, viennent ensuite les rituels de clôture (p. 157-190), dont le choix des formules est principalement lié à l'âge du cyberscripteur ou de la cyberscriptrice, ainsi qu'à son niveau relationnel avec son ou sa correspondant-e (p. 158-160). C. Claudel détaille d'abord les appels à la réalisation de l'acte de projet, « qui repose[nt] sur la perspective d'une nouvelle rencontre avec le destinataire du message » et qui « s'effectue[nt] dans des formules plus proches de tournures dérivées de l'oral que l'écrit » (p. 161), comme « à bientôt » et « à plus » en français (p. 161-162), ou *それではまた*, *sore dewa mata* [eh bien, à bientôt] en japonais (p. 162-164). L'autrice poursuit avec les salutations, particulièrement employées par les cyberscripteurs et cyberscriptrices français-es (p. 165-171) – avec des formules telles que « bien cordialement », « bien à vous » ou, plus familier, « bisous » –, avant de faire un focus sur l'appel à la bienveillance préféré par les Japonais-es, qui ont recours à l'expression *よろしくお願います*, *yoroshiku o-negai shimasu*, qui peut se traduire, selon le degré de formalité entre les deux cybercorrespondant-es, par « je vous en prie » ou « je vous remercie en avance de votre aide » (p. 168-171). Viennent ensuite les formules votives (p. 171-178), que C. Claudel décrit comme doublement orientées : certains vœux ont ainsi une dimension situationnelle, « attachés à des moments précis de l'année (nouvel an et autres fêtes calendaires) ou à des événements de la "vie" (naissance, mariage, décès) » – relevant donc plutôt de la civilité ; tandis que d'autres vœux sont interactionnels, « dont la formulation dépend plus du bon vouloir du locuteur [...] que d'impératifs sociaux » –, relevant donc de la politesse (p. 172-173). L'autrice poursuit avec les appels à prendre soin de soi ou de sa santé et les formules d'encouragement, qu'elle n'analyse que dans le cas du japonais (p. 178-184). Le chapitre se termine sur le désir de garder le contact, relativement rare dans le corpus français (p. 185-188). Dans un sixième et dernier chapitre (p. 191-230), C. Claudel analyse les formules de remerciements et d'excuses, qu'elles apparaissent en ouverture ou en clôture de message. Il apparaît que si la conception des remerciements est partagée par les Français-es et les Japonais-es (p. 192-194), les formules d'excuses sont plus variées en japonais : le verbe *謝る*, *ayamaru* [s'excuser, demander pardon, décliner] met ainsi l'accent sur l'embarras ressenti par le cyberscripteur ou la cyberscriptrice, tandis que les formes verbales *詫びる*, *wabiru* [s'excuser, demander pardon] ou *謝罪する*, *shazai suru* [s'excuser, faire amende honorable] insistent sur la volonté de faire absolution d'une faute (p. 195-200). Les formules linguistiques

choisies pour s'excuser sont par ailleurs favorisées par des catégories d'âges distinctes, telles que *ごめんなさい*, *gomen nasai* [excuse-moi] – souvent abrégé en *ごめん*, *gomen* dans des correspondances moins formelles – employée par les plus jeunes (p. 218-220), ou *すみません*, *sumimasen*, privilégiée par les plus de trente ans (p. 220-221). Enfin, l'expression *申し訳ありません*, *moushiwake arimasen* [je n'ai aucune excuse] est employée dans des contextes plus formels, notamment à l'adresse d'une supérieure-e hiérarchique (p. 222-224).

On ne pourra pas reprocher à C. Claudel d'être précise dans son travail de recherche. Au contraire, elle est même souvent beaucoup trop précise, notamment s'agissant de la revue de bibliographie ou de la méthodologie employée, qui recouvrent plus du tiers du livre. *L'É-Politesse dans les courriels en français et en japonais* ne commence ainsi véritablement qu'au chapitre 4, après de longs passages techniques qui peuvent perdre les non-linguistes et les personnes intéressées uniquement par l'analyse du corpus en tant que telle. Du reste, cette précision aurait pu être davantage appliquée à l'étude dudit corpus, qui laisse parfois le lectorat avec des questions en suspens. Par exemple, quand l'autrice aborde les formules de jonction en français (p. 141-142), on pourrait s'attendre à ce qu'elle précise comment les Japonais-es en font mention dans leurs courriels, ce qu'elle ne fait pas. En outre, avec un corpus de 202 messages français et 209 japonais (p. 107), C. Claudel a de quoi proposer quelques analyses d'ordre général sur la politesse, mais quand on s'intéresse à la répartition en catégorie d'âge, de rapport relationnel (ami, famille, collègue...) ou de genre, les échantillons se réduisent à moins de 40 messages au mieux, moins de 10 le plus souvent, ce qui s'avère relativement peu au vu des objectifs de l'enquête. Les interprétations sont alors limitées par le nombre des occurrences, ce que l'autrice admet pour le critère du sexe (p. 107), mais qu'elle ne retient pas pour d'autres – comme à propos des excuses selon le niveau relationnel (p. 205-206). L'échantillon féminin est pourtant conséquent – 307 messages, contre 104 rédigés par des hommes – et l'analyse selon le genre aurait été intéressante, sinon cruciale. Notamment, le recours aux émoticônes typographiques – comme :-), [clin d'œil] ou (^\_^) [visage souriant] – ou leur version imagée, les *emoji* – comme 🙄 [tête de mort] ou 😂 [pleure de rire] –, semble davantage employé par les filles et les femmes, voire préféré par une catégorie d'âge (Oberwinkler Michaela, « Emoticons in Social Media: The Case of Japanese Facebook Users », dans E. Giannoulis et L. R. A. Wilde [éds], *Emoticons*, Kaomiji,

*and Emoji : The Transformation of Communication in the Digital Age*, New York, Routledge, 2019), et leur utilisation demande davantage d'investigations, ce qu'admet volontiers l'auteur (p. 234-235). L'étude de C. Claudel manque également d'une analyse des échanges multidestinataires et de l'emploi courant du Cc, de celui du Cci (copie carbone invisible) qui intègre un ou des destinataires invisibles du destinataire du message, ou de la fonction de transfert des messages. Toutes ces options impliquent qu'on adapte sa correspondance – notamment professionnelle –, dans l'éventualité qu'une autre personne puisse la lire.

Un autre problème se pose à la lecture de ce livre, dans ce qu'il peut apporter comme informations : avec un corpus daté des années 2000, il semble en effet difficile de transposer la plupart des observations faites par C. Claudel à l'analyse de corpus des années 2010, et moins encore avec ceux datés des années 2020. L'emploi du courriel a tendance désormais à se restreindre à des communications professionnelles, à des newsletters ou à des messages publicitaires, et est beaucoup moins employé dans les cybercorrespondances entre amies ou membres d'une même famille. De nos jours, les communications numériques dépassent le seul contexte du courriel pour s'étendre à une pluralité de formes utilisées alternativement et complémentaires : des services de visioconférence – FaceTime, Zoom... –, des forums publics – Reddit, jeuxvideo.com... – et privés – Discord –, des réseaux sociaux – Facebook, Instagram, TikTok... –, des applications de rencontres – Tinder, Grindr... –, ou des messageries instantanées – WhatsApp, Telegram... –, qui, au contraire du courriel, offrent la possibilité d'une communication synchrone comme diachronique. Les formes d'interactions entre les cybercorrespondant·es ne sont alors plus uniquement textuelles, mais intègrent également un langage visuel fait de photos, de vidéos – y compris « en direct » –, de GIF, de memes et d'émoticônes, mais aussi des interactions signalétiques, comme le recours aux likes sur les réseaux sociaux.

Ouvrage de référence sur la politesse qui peut faire office de témoignage historique d'un moyen de communication dans les années 2000, *L'E-Politesse dans les courriels en français et en japonais* ouvre aussi la voie vers d'autres recherches sur l'utilisation des émoticônes ou le développement des méthodes didactiques de formation des étudiant·es en FLE ou en JLE (p. 235-236). Toutefois, on est en droit de se demander si C. Claudel parvient à atteindre les

publics qu'elle vise. En effet, en tant que francophone, la lecture d'un livre qui analyse des formulations qu'on emploie au quotidien n'apporte que peu d'informations nouvelles. Au demeurant, l'étude contrastive présente un certain déséquilibre et s'intéresse bien davantage à la politesse en japonais qu'en français : on peut imputer cela à la place plus importante tenue par la politesse au Japon, et surtout au fait que C. Claudel soit française et s'adresse à un lectorat francophone déjà aguerri par les usages de la civilité et de la politesse. En tant qu'étudiant·e en JLE, la lecture n'apprend rien de plus que ce que l'on apprend très rapidement dans les cours de langue, le registre de politesse employé et les formes grammaticales correspondantes étant très importants dans la compréhension et l'expression du japonais. Inversement, il fait peu de doutes qu'un·e japonais·e ne retirerait pas grand-chose des explications relatives à l'usage de la politesse dans sa propre langue, et si cette personne est capable de lire cet ouvrage particulièrement technique, c'est que son niveau de français est assez élevé pour se passer de ces informations déjà assimilées.

**Kévin Bideaux**

Université Paris 8 Vincennes – Saint-Denis, Université  
Paris-Nanterre, Université Paris Lumières, CNRS, Legs,  
F-93300 Aubervilliers, France  
hello@roseincorporated.net