

Diagonales : Le sens hiérarchique des emails

29-02-2012

Rédige-t-on ses emails avec les mêmes mots selon qu'on s'adresse à un supérieur hiérarchique ou à un collaborateur ? Un linguiste de l'Institut de technologie de Géorgie (USA) a recherché les expressions et les termes les plus fréquents dans le Corpus Enron, un ensemble de 600 000 emails saisis par la justice américaine après la faillite de la société en 2001. Sans surprise, le langage managérial utilisé quand on descend dans la hiérarchie se révèle moins diplomatique que celui qu'on pratique en montant. Plus étonnant est l'usage du vocabulaire non professionnel. Des mots comme cuisine, week-end, conduire, Europe, abondent dans la communication ascendante, alors que vendredi, lundi, semaine, sont surtout présents dans les messages top-down. Les travaux poursuivis sur le Corpus montrent que ces mots ont une valeur prédictive : leur présence permet de pronostiquer l'orientation hiérarchique d'un email.

Cette capacité prédictive se limite à la culture d'entreprise d'Enron. Il serait intéressant de savoir si le fait de parler cuisine, week-end et virée en Europe est typique des mails bottom-up dans d'autres entreprises. Et s'il annonce aussi souvent une banqueroute prochaine !

Jean-Jacques
Salomon

jjsalomon@oomark.com