



L'énonciation double inhérente aux plateformes internet : formes linguistiques et effets pragmatiques

User interface polyphony: linguistic forms and pragmatic effects

Ana-Maria COZMA¹

Université de Turku, Finlande

anacoz@utu.fi

URL : <https://www.unilim.fr/espaces-linguistiques/933>

DOI : 10.25965/espaces-linguistiques.933

Licence : CC BY-NC-SA 4.0 International

Résumé : Cet article s'intéresse à un phénomène typique de l'interface utilisateur de toute plateforme internet, à savoir la co-présence de deux voix (la voix de la plateforme et la voix de l'utilisateur) pouvant se manifester parfois au sein d'un même énoncé. Ce phénomène polyphonique est associé aux éléments cliquables de la plateforme : boutons d'appel à l'action, cases à cocher, cases à options, champ de texte à remplir, etc. L'étude porte sur les formes linguistiques des éléments cliquables, en particulier les énoncés à l'infinitif, à l'impératif et ceux contenant des pronoms de première personne. L'objectif est de montrer quels sont les effets pragmatiques de ces formes, en interaction avec le contexte textuel immédiat qui contient la zone à cliquer. Quatre plateformes de pétition en ligne servent de support à cette étude : Avaaz.org, Change.org, OpenPetition.org et Petitions.net.

Mots clés : infinitif injonctif, impératif, déictiques, plateforme internet, interface utilisateur, polyphonie

Abstract: This article looks at a phenomenon that is typical of the user interface of any Internet platform, namely the co-presence of two voices (the voice of the platform and the voice of the user), which can sometimes appear within the same utterance. This polyphonic phenomenon is associated with the clickable elements of the platform: call-to-action buttons, tick boxes, option boxes, text boxes, etc. The study focuses on the linguistic forms of clickable elements, in particular utterances in the infinitive, imperative and those containing first-person pronouns. The aim is to show the pragmatic effects of these forms, in interaction with the immediate textual context containing the clickable area. Four online petition platforms are used as the basis for this study: Avaaz.org, Change.org, OpenPetition.org and Petitions.net.

Keywords: injunctive infinitive, imperative, deictics, internet platform, user interface, polyphony

¹ Ana-Maria Cozma est maître de conférences HDR au Département de français de l'Université de Turku (Finlande), où elle enseigne depuis 2009. Sa recherche s'inscrit dans les domaines de la sémantique, de l'analyse du discours et de l'argumentation et porte notamment sur la construction discursive des représentations, les discours de la bioéthique et de la Francophonie, la démocratie participative et les discours numériques.

Ana-Maria Cozma is a Senior Lecturer in the Department of French at the University of Turku (Finland), where she has taught since 2009. Her research interests lie in the fields of semantics, discourse analysis and argumentation, and focus in particular on the discursive construction of representations, bioethics and Francophonie discourse, participatory democracy and digital discourse.

Introduction

Cet article s'intéresse à un phénomène pragmatique typique, voire constitutif des interfaces de plateformes web : l'énonciation double, comprise non pas au sens où un même acte d'énonciation vise plusieurs destinataires avec des intentions communicatives différentes (comme dans le cas du trope communicationnel qui se manifeste par exemple au théâtre)², mais au sens où plusieurs instances énonciatives s'expriment à travers un même énoncé, chaque instance réalisant un acte de langage différent. Ce phénomène d'énonciation double est rendu possible par la nature du dispositif technodiscursif de la plateforme web : l'interface utilisateur. Par exemple, le bouton cliquable « Connexion », qui est un bouton d'appel à l'action (angl. *call-to-action button*), sert à la fois à réaliser un acte directif (invitation, autorisation, injonction, etc.) attribuable aux instances derrière la plateforme (commanditaire, concepteurs, entreprise, etc. – pour simplifier, nous désignerons toutes ces instances par le terme « la plateforme ») et à exprimer une intention d'action prise en charge par l'internaute lorsqu'il clique dessus (le texte du bouton est alors paraphrasable par 'je souhaite/veux me connecter à...').

Sur les plateformes, les internautes agissent selon les paramètres fixés par les concepteurs, à travers des éléments cliquables contenant du texte ou différents signes. De ce point de vue, puisque les plateformes contraignent les actions des internautes, on peut dire que les plateformes exercent une autorité sur eux et qu'elles les dominent. Les actions à la disposition de l'internaute peuvent alors être analysées en termes d'actes de langage « préformatés » et les boutons cliquables à travers lesquels se réalisent ces actes (par exemple « Signer », « Je fais un don », « Lancer une pétition ») constituent autant de « moules performatifs » (cf. Cozma, 2022). Cela étant, il est pertinent d'observer les actions mises à la disposition des internautes et la manière dont leurs actes de langage se réalisent linguistiquement. Une première étude exploratoire³ nous a permis de voir que sur les quatre plateformes analysées, l'internaute ne fait généralement que réagir aux requêtes de la plateforme et qu'il suit les instructions qu'on lui donne. Sa voix semble être, au premier abord, peu perceptible, dominée par la voix de la plateforme.

Les situations d'énonciation double caractéristiques des plateformes internet vont parfois de pair avec des brouillages polyphoniques dus à la complexité du dispositif énonciatif : des cas que l'on peut inscrire dans la catégorie des tropes communicationnels centrés sur l'émetteur (Kerbrat-Orecchioni, 1986, p. 131). En effet, il y a sur les plateformes, d'une part, des énoncés

2 Raison pour laquelle nous évitons le terme « double énonciation » (avec l'adjectif antéposé au nom) utilisé pour parler des situations où il y a trope communicationnel centré sur le destinataire (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1986, p. 131).

3 « Online petitioning platforms: variety beyond standardisation? », communication dans le cadre du colloque *VAKKI Symposium XLIV – Diversity in Communication*, Université de Vaasa, 8-9 février 2024.

cliquables pris en charge clairement par la plateforme (par exemple : « Signez cette pétition » ; « Dites-nous ce que vous souhaitez changer ») ou par l'internaute (« En signant, j'autorise... »), mais il y a aussi, d'autre part, de nombreux énoncés polyphoniques où la voix de l'internaute et celle de la plateforme se mêlent (par exemple le bouton « Soutenir Change.org » suivi de « Payez par carte ou PayPal », bouton qui peut être interprété à la fois comme une invitation de la part de la plateforme et comme la volonté d'agir de l'internaute). C'est en particulier cette dernière catégorie d'énoncés cliquables polyphoniques qui sera explorée dans cet article, au sein de ce numéro thématique sur les tropes pragmatiques dans les discours numériques.

Trois questions guideront cette étude : Quelle est la forme linguistique des énoncés produits à l'aide des éléments cliquables (boutons, textes avec hyperlien, cases à cocher, etc.) ? Dans quelle mesure la voix de l'utilisateur est-elle perceptible dans le cas de ces éléments cliquables, notamment à travers des formes de première personne du singulier ? Quels effets pragmatiques sont à l'œuvre lorsque la voix de la plateforme et la voix de l'internaute sont mêlées ? Pour répondre à ces questions, nous utiliserons quatre plateformes de pétitions : Change.org, Avaaz.org, OpenPetition.org et Petitions.net. Cependant, bien que l'étude soit circonscrite à ces plateformes, nous visons le fonctionnement des plateformes internet de manière générale.

1. Éléments cliquables d'une plateforme et actes de langage

Dans le cas des plateformes, le rôle d'énonciateur est rempli tantôt par la « plateforme » (avec les différentes instances qui sont derrière sa création et qui parlent pour elle : entreprise commanditaire, concepteurs, etc.), tantôt par les utilisateurs (qui sont envisagés sur la plateforme comme une instance abstraite pouvant s'actualiser à chaque utilisation), tantôt par la plateforme et les utilisateurs à la fois. En effet, plateforme et utilisateur sont tous les deux énonciateurs dans le cas des boutons et textes cliquables – et c'est avant tout à cet aspect des plateformes qu'est consacré cet article.

Il y a, dans ce dernier cas, une superposition des voix en un seul énoncé : un même énoncé support sert à réaliser deux actes de langage différents, émanant de deux locuteurs différents ; il est alors pris en charge simultanément par deux énonciateurs différents. Dès lors, il est intéressant d'examiner le fonctionnement des éléments textuels cliquables et la forme linguistique qu'ils peuvent prendre.

1.1. Le bouton/texte cliquable en tant qu'énoncé

Quel statut donner au bouton et au texte cliquables ? Alors qu'il s'agit souvent d'un seul mot, d'un syntagme ou de phrases averbales, on peut parler d'énoncés dans la mesure où ces expressions

linguistiques sont ancrées dans une situation d'énonciation donnée et sont interprétables en fonction de cette situation dans laquelle un locuteur ayant certaines intentions s'adresse à des interlocuteurs. En effet, ce qui est essentiel à l'énoncé, ce n'est pas sa forme syntaxique, mais son usage discursif et l'intention communicative : « Les énoncés sont des segments du discours écrit ou oral produits par un même locuteur et associés à des actes de langage (...). Un énoncé n'est pas nécessairement une phrase dans la mesure où il peut ne comporter qu'un mot, ou qu'un groupe de mots, sans verbe ni sujet. » (Abeillé & Godard, dir., 2021, p. 6, § 1.1.3).

Une caractéristique intéressante des énoncés averbaux ou sans sujet (*Garçon !, Bof., Un gâteau !*) est qu'ils reçoivent des interprétations plus variées que ceux basés sur des phrases verbales complètes, et que les interprétations varient largement en fonction du contexte (*ibid.*, p. 7). Ainsi, un bouton cliquable à l'infinitif tel « Signer » ou « Lancer une pétition » peut aisément être interprété à la fois comme un acte de langage effectué par la plateforme (paraphrasable par 'Vous pouvez signer/lancer une pétition ici' ou 'Nous vous invitons à signer/lancer une pétition', par exemple) et un acte de langage de l'internaute ('Je souhaite signer/lancer une pétition').

L'interprétation et la paraphrase des énoncés averbaux ou sans sujet qui s'affichent sur les plateformes mettent au jour les modalités et intentions implicites. L'existence de ces intentions et modalités implicites est étroitement liée au dispositif technodiscursif qu'est la plateforme, et en particulier aux éléments cliquables. Le geste de cliquer lui-même est chargé d'intentions. Les deux citations ci-dessous soulignent l'importance de ce geste, illustré par le bouton '*Ajouter ami(e)*' de Facebook et le bouton '+ *Nouvelle proposition*' d'une plateforme de démocratie participative. D'une part, à partir de l'exemple de la demande d'amitié sur Facebook, on met en avant le fait que le discours de toute plateforme est délinéarisé et le clic remplace certains éléments langagiers, qui sont alors implicites. D'autre part, avec l'exemple de la consultation démocratique en ligne durant les États généraux de la bioéthique 2018 (EGBE2018), on insiste sur la dimension performative du clic, puisque ce geste permet à l'internaute de réaliser un acte de langage. À ces observations, on pourrait ajouter le fait qu'un syntagme cliquable tel 'Ajouter ami' ou 'Nouvelle proposition' renferme et déclenche tout un scénario, de par sa charge sémantique.

« Le genre [discursif] de la "demande d'amitié" par exemple, issu de l'écosystème du réseau social Facebook, est par définition composite, c'est-à-dire en même temps technologique et discursif. Cette demande passe en effet par le bouton "ajouter" en français, sur lequel il suffit de cliquer pour produire l'énoncé d'invitation, accompagné (ou pas) d'un message scriptural explicite. La demande d'amitié est donc une forme discursive constitutivement délinéarisée, au sens où sa linéarité langagière, celle de la combinatoire de la phrase, est rendue implicite par le geste technodiscursif. » (Paveau, 2017, p. 120)

« Pour les participants à la consultation des EGBE2018, le mot “proposition” vaut pour le préfixe performatif “je fais/nous faisons la proposition suivante”. En cliquant sur le bouton “+ Nouvelle proposition” et en remplissant la case prévue pour le texte de la proposition, les participants prennent en charge un acte PROPOSER (à moins qu’ils ne s’en servent pour effectuer d’autres actes de langage, non prévus dans le cadre d’échange imposé par la plateforme). Dans ce cas, le mot “proposition” a une fonction performative (...) » (Cozma, 2022, p. 48)

Les actes de langage de l'utilisateur étant préformatés et prévus d'avance par la plateforme, on peut voir dans les boutons cliquables des « moules performatifs », qui à la fois contraignent les internautes et leur donnent le pouvoir de réaliser ces actes (Cozma, 2022 ; voir également Cozma & Galatanu, 2020).

1.2. Une énonciation double

L'énonciation double est une caractéristique essentielle de l'interface utilisateur de toute plateforme internet. Elle s'opère par le biais d'éléments textuels/visuels cliquables et est rendue possible précisément par la nature de ces éléments technodiscursifs. Comme l'indique son nom, le bouton d'appel à l'action, *call-to-action button* en anglais, cumule une incitation venant de la plateforme et une action prise en charge par l'utilisateur. Les autres types d'éléments cliquables présupposent tous une incitation ou invitation prise en charge par la plateforme : textes cliquables, hyperliens, menus horizontaux, menus déroulants, cases à cocher, cases à options, champs de texte à remplir, etc. – il y a un code sémiotique du cliquable ayant ses propres règles et interprétations. Ces éléments cliquables trahissent la présence de l'énonciateur-plateforme et ne remplissent véritablement leur fonction qu'une fois que l'énonciateur-utilisateur clique dessus.

L'interface utilisateur prévoit des dialogues entre la plateforme et les internautes, qui se réalisent par des énoncés où la voix de la plateforme et la voix de l'internaute alternent, autrement dit, des énoncés pris en compte tantôt par la plateforme, tantôt par l'utilisateur. Cependant, l'interaction passe aussi par des gestes de la part de l'internaute (des clics, dans notre cas) en réaction à des incitations/invitations (à cliquer) qui émanent de la plateforme ; par conséquent, à chaque fois que l'internaute est face à un élément cliquable sur une plateforme, il y a énonciation double.

Ce qui est intéressant, c'est que cette énonciation double se manifeste parfois au sein d'un seul et même énoncé, énoncé qui cumule alors deux voix différentes, deux énonciateurs différents. Ce que nous cherchons à voir dans cet article, c'est précisément comment l'énonciation double se manifeste linguistiquement au sein d'un énoncé unique et les effets pragmatiques que cela engendre.

1.3. Les formes linguistiques des éléments cliquables

Les formes linguistiques possibles pour les éléments cliquables sont diverses. Nous en donnons une liste non exhaustive basée sur des exemples tirés du corpus :

- syntagmes nominaux : « Retour », « Conseils », « Plus d'informations », « Mes pétitions », « Derniers rapports » ;
- syntagmes verbaux infinitifs : « Signer », « Initier une pétition », « Parcourir les pétitions », « En savoir plus », « Nous connaître », « Filtrer par thème » ;
- syntagmes prépositionnels : « À propos de nous », « Vers les statistiques » ;
- adjectifs : « Local / National / International » ;
- phrase déclarative : « Voici 10 raisons de faire un don à Avaaz. », « J'ai au moins 16 ans et accepte la politique de confidentialité. » ;
- phrase interrogative : « Qu'est-ce qu'Avaaz ? », « Comment combattons-nous la désinformation ? » ;
- phrase injonctive : « Signez cette pétition », « Constatez leur impact », « Contactez-nous », « Envoyez un tweet à vos abonnés » ;
- autres : « Oui / Non » ; passage textuel plus ample.

Parmi les formes les plus fréquentes, les syntagmes verbaux infinitifs et les phrases à l'impératif occupent une place à part et méritent d'être discutés plus en détail. En effet, ces formes figurent souvent sur des boutons d'appel à l'action et dans certains textes cliquables, étant facilement interchangeables, car la fonction de l'infinitif dans cet usage est de « formuler des instructions, des injonctions, des interdictions, etc. » (Abeillé & Godard, dir., 2021, p. 1388). Ainsi, un « énoncé à l'infinitif⁴ » de ce type est l'équivalent d'un énoncé injonctif à l'impératif.

Cependant, l'infinitif apporte un degré d'abstraction qui en fait un élément linguistique privilégié de l'interface utilisateur. Une première caractéristique intéressante des énoncés injonctifs à l'infinitif, qui sont dépourvus de sujet, est qu'ils « peuvent s'adresser à un interlocuteur absent » (*ibid.*, p. 1388), ce qui n'est pas le cas pour les énoncés à l'impératif. De plus, « un énoncé à l'infinitif décrit *un type de situation* plutôt qu'une situation particulière, à la différence d'une phrase à verbe conjugué » (p. 1332, § 6.4.). Une troisième caractéristique importante des énoncés infinitifs est qu'ils sont « interprété[s] avec une valeur modale, de possibilité, de probabilité ou d'obligation. » (*ibid.*).

4 « Un énoncé peut être construit autour d'un infinitif, qui est sa tête : — avec *de*, en emploi narratif, avec sujet (*Et tous d'applaudir.*) ou sans sujet (*Et de rire.*) ; — à l'oral, en emploi de reprise, avec sujet (*Moi, me plaindre ?*) ou sans sujet (*Le tromper !*) ; — à l'écrit, en emploi injonctif, sans sujet (*Ne pas fumer*) ; — en emploi interrogatif (*Où aller ?*) ; — en emploi émotif (*Plutôt crever !*) » (Abeillé & Godard, dir., 2021, p. 1321, § 6.2.).

Enfin, les énoncés infinitifs – qu'ils soient injonctifs, interrogatifs, exclamatifs ou émotifs – renvoient à « des situations visées, non ancrées dans le temps, même si les participants peuvent en être précisés. » (*ibid.*). Nous pouvons alors reprendre le constat de Joanna Górniewicz :

« Cette forme, dont le sujet sémantique à référence humaine peut être récupéré dans la situation d'énonciation, n'indique pas de co-énonciateur précis. Elle convient à un auditoire large, permet de réaliser de nombreux actes directifs ainsi que d'obtenir des effets pragmatiques variés, dont l'accroissement de la force illocutoire n'est qu'une possibilité. » (Górniewicz, 2021, p. 118)

Les énoncés injonctifs à l'infinitif sont donc parfaitement adaptés au contexte d'interaction des plateformes internet, et il sera intéressant d'explorer les effets créés par la coexistence des formes impératives et infinitives dans un même contexte.

2. Les plateformes servant de corpus pour cette étude

Comme nous l'avons précisé dans l'introduction, cette étude se base sur un corpus recueilli sur quatre plateformes de pétition en ligne, qui sont parmi les plus connues et ont une utilisation internationale : Avaaz.org, Change.org, OpenPetition.org et Petitions.net⁵. C'est un type de plateforme que nous avons déjà étudié sous d'autres aspects et qui présente l'avantage d'avoir une structure plutôt simple et facile à appréhender, avec un nombre de pages relativement restreint. Tout en nous limitant à un seul type de plateforme, nous visons à éclairer le fonctionnement des plateformes internet en général et les résultats obtenus appelleront à être complétés par l'étude d'autres types de plateformes.

Le corpus a été recueilli depuis l'écran d'un ordinateur en avril 2024. Il consiste en des listes de boutons et textes cliquables présents sur les différentes pages de chaque plateforme, accompagnés de précisions quant à leur forme, fonction et environnement. En plus de ces listes au format texte, des copies d'écran ont été sauvegardées pour conserver l'environnement exact des boutons/textes cliquables. Ainsi, les versions analysées dans cette étude sont celles d'avril 2024 telles qu'elles s'affichaient sur l'ordinateur, tout en sachant qu'elles ont pu évoluer depuis et que les versions pour tablette/smartphone pouvaient être légèrement différentes de la version ordinateur.

Les plateformes en ligne font usage aussi d'autres codes sémiotiques que la langue, notamment des couleurs, des signes iconiques plus ou moins stylisés, des photographies, des encadrés servant à

5 <https://secure.avaaz.org/page/fr/> ; <https://www.change.org/?lang=fr> ; <https://www.openpetition.eu/> ; <https://www.petitionenligne.net/>.

structurer le contenu de la page ou à mettre en relief un élément particulier, etc. Nous n'en tenons compte que dans la mesure où ils nous permettent d'identifier les éléments cliquables sur la page : formes spécifiques aux boutons, texte souligné, cases à cocher, forme du curseur qui change (main avec l'index pointant vers le haut), couleur du bouton ou du texte qui change lorsque le curseur passe dessus. Dans les termes de Paveau (2017, p. 117), il s'agit là de « signaux de délinéarisation » ou d'« éléments technolangagiers délinéariseurs » spécifiques des discours numériques.

Précisons encore que c'est la version en français des plateformes qui sera analysée ici. S'agissant de plateformes lancées dans des pays non francophones⁶, nous avons très probablement affaire à des traductions en français, traductions dont la présence se fait sentir parfois, par exemple lorsqu'on rencontre un mauvais équivalent en français ou que des passages restent en anglais.




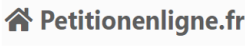
Les quatre plateformes ont une organisation assez différente, même si les actions centrales sont les mêmes sur chaque plateforme : lancer une pétition ; consulter, signer et partager des pétitions ; payer/faire un don. Sur la page d'accueil, le menu qui s'affiche en haut comprend quatre rubriques sur Change.org, sept sur Avaaz, six sur openPetition et quatre sur Petitionenligne.fr :

- Lancer une pétition / Mes pétitions / Parcourir les pétitions / Se connecter (Change.org)
- Accueil / Nous connaître / Victoires / Presse / Rapports / Faire un don / Créer une pétition (Avaaz)
- Initier une pétition / Pétitions / Conseils / À propos de nous / Aider / S'inscrire | Se connecter (openPetition)
- Créer une pétition / Dernières pétitions / S'identifier | S'inscrire / Contactez-nous (Petitionenligne.fr).

Ces menus sont un premier indice de la diversité des formes linguistiques utilisées dans le dialogue plateforme-internaute : des infinitifs, des impératifs, des SN, des SPrép, pouvant contenir des pronoms personnels qui renvoient à la plateforme ou aux internautes. Dans le Tableau 1, nous mettons en parallèle les quatre plateformes étudiées, afin de donner un aperçu de leurs spécificités.

⁶ Avaaz.org et Change.org ont été créées aux États-Unis en 2007 ; openPetition.eu a été créée en Allemagne en 2010 ; Petitionenligne.net est la version en français d'une plateforme créée en 2005 en Finlande et qui est disponible dans plus de 40 langues.

Tableau 1 : Aperçu des quatre plateformes analysées

 change.org	 AVAAZ THE WORLD IN ACTION	 openPetition	 Petitionenligne.fr
<ul style="list-style-type: none"> ○ Utilisation d'infinifitifs et d'impératifs ○ Quelques pronoms de 1^e personne ○ Rubrique FAQ dominée par la voix de la plateforme (l'utilisateur est désigné par <i>vous</i>) ○ Passages textuels cliquables plus complexes/amples 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Grande diversité de formes linguistiques cliquables ○ Quelques pronoms de 1^e personne ○ FAQ entièrement à la 1^e personne ○ Passages textuels cliquables plus complexes/amples 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Très peu d'impératifs ○ Des pronoms de 1^e personne ○ Quelques SPrép ○ Incohérences dues à la traduction ○ Démocratie participative ○ Possibilité de signer sur papier (PDF) ○ But non lucratif ○ Boutique : produits portant le logo 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Utilisation d'infinifitifs et d'impératifs ○ Pronoms de 1^e personne plus nombreux proportionnellement ○ Le moins de diversité quant aux formes linguistiques ○ Graphisme très simple ○ Plus de 40 versions linguistiques

Sur Change.org, on constate l'utilisation d'infinifitifs et d'impératifs, les infinitifs étant légèrement plus nombreux. La même action peut se retrouver à l'infinitif et à l'impératif sur des pages différentes : par exemple, on rencontre aussi bien un bouton « Signer » (à l'infinitif) qu'un bouton « Signez cette pétition » (impératif). Il y a quelques pronoms de première personne qui donnent à l'internaute le statut de locuteur : « Mes pétitions », « Je souhaite... », « Je signe parce que... », « Oui ! Dites-moi si cette pétition est victorieuse et comment je peux en aider d'autres. / Non. Je ne veux pas être informé.e si cette pétition ou une autre progresse. ». Les pronoms de première personne apparaissent aussi sur la page 'Aide' faisant office de FAQ (foire aux questions), mais en nombre réduit. Cette page d'aide est très hétérogène quant aux expressions linguistiques employées ; il n'y a pas d'unité dans la manière de présenter les questions : des phrases interrogatives, des SV infinitifs, beaucoup d'impératifs, des SN, l'utilisation fréquente du pronom *vous* pour désigner l'utilisateur, et de rares pronoms de première personne. Ainsi, dans la FAQ de Change.org, la voix de la plateforme est globalement plus audible que celle de l'utilisateur. En revanche, Avaaz, openPetition et Petitionenligne.fr disposent de rubriques de FAQ où l'on ne perçoit pas du tout la voix de la plateforme, car les questions sont toutes formulées depuis la perspective de l'utilisateur (par exemple, « Comment trouver ma pétition ? », « Pourquoi n'ai-je pas reçu d'e-mails de votre part ? »).

La plateforme Avaaz se caractérise par la plus grande diversité des formes linguistiques et contient même des passages textuels cliquables plus complexes (par exemple, « [image de la carte du monde] 70 millions de membres dans 194 pays – Déplacez votre souris pour voir l'ampleur d'Avaaz dans chaque pays »), caractéristique qu'elle partage avec Change.org mais qui est absente des deux autres

plateformes. L'utilisation de la première personne pour désigner les internautes est toutefois assez rare, si on laisse de côté la page 'Contacter Avaaz' faisant office de FAQ.

Quant à openPetition, sa spécificité est de s'inscrire dans une démarche de démocratie participative et, donc, de donner la possibilité aux internautes de débattre aussi (cf. page 'Parlement de chambre', angl. *Home Parliament*; rubrique 'Débat' avec boutons 'Pour/Contre'; étape 'Dialogue'). La possibilité existe de collecter les signatures sur papier aussi (boutons 'Téléchargement PDF' et 'Mettre en ligne'). Il s'agit d'une plateforme à but non lucratif, financée par des dons (page 'Aider' et bouton 'Promouvoir maintenant') et qui a une boutique en ligne vendant des produits marqués du logo openPetition. Pour ce qui est des formes linguistiques cliquables, on constate une faible utilisation de l'impératif, l'utilisation de SPrép (« Vers les statistiques », « Pour le débat », « Au parlement de la chambre ») et des pronoms de première personne un peu plus fréquents que sur Change.org et Avaaz. Il y a parfois des incohérences liées à la traduction, comme dans le cas du terme allemand *Hausparlament*, en anglais *Home Parliament*, qui, dans la version française, donne 'Parlement de la chambre', 'Tous les parlements de chambres' et 'Parlement de la maison'.

La traduction se fait sentir également sur *Petitionenligne.fr*, où certains boutons, rubriques ou énoncés sont affichés en anglais (« Submit », « Other questions »), ce qui est dû probablement au fait que la plateforme est disponible en plus de quarante langues. Cette plateforme est la plus simple du point de vue de la conception et du graphisme ; les formes linguistiques utilisées pour les énoncés cliquables sont également moins diverses que sur les trois autres plateformes. En revanche, c'est ici que les pronoms de première personne renvoyant à l'utilisateur sont proportionnellement les plus nombreux (« J'ai au moins 16 ans et j'accepte la politique... », « Je signe parce que... », « M'envoyer un mail chaque fois que... »).

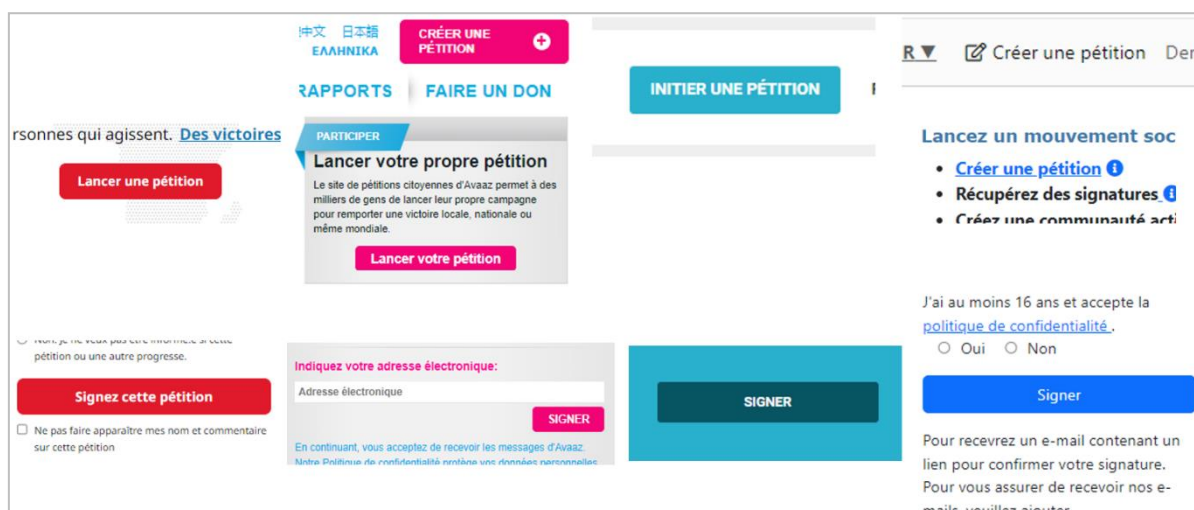
Ces observations exploratoires faites, nous poursuivrons par une analyse axée sur les énoncés cliquables où l'on perçoit la présence de l'utilisateur, que sa voix s'exprime seule ou qu'elle se superpose à celle de la plateforme.

3. Méthode

C'est le phénomène d'énonciation double inhérent aux plateformes internet qui nous intéresse et que nous visons à décrire et illustrer dans notre analyse. L'étude examinera la variété des formes linguistiques utilisées pour les boutons/textes cliquables, ainsi que le contexte linguistique dans lequel ces éléments cliquables sont intégrés (c'est-à-dire l'environnement textuel non cliquable ; ce qui précède, suit ou accompagne d'une manière ou d'une autre les énoncés cliquables). Par texte cliquable, nous entendons tout passage textuel affecté par le geste de cliquer, quelle que soit sa

forme ou sa taille : mot, groupe de mots, phrase, ensemble de phrases ou assemblages divers. Techniquement, ces passages sont identifiables de plusieurs manières : grâce au soulignage et/ou à la différence de couleur, à l'aide d'une case à cocher ou d'une case à options, sous forme de menus en tout genre, et parfois en présence de champs de texte à compléter par l'utilisateur. Par bouton cliquable, nous entendons avant tout les boutons d'appel à l'action. Nous nous contentons de ces distinctions, probablement grossières depuis la perspective du domaine de l'expérience utilisateur, car notre objectif relève uniquement du domaine de la linguistique. Dans l'exemple [1], nous regroupons les différents boutons prévus pour créer et pour signer une pétition, respectivement sur Change.org, Avaaz, openPetition et Petitionenligne.fr.

[1]

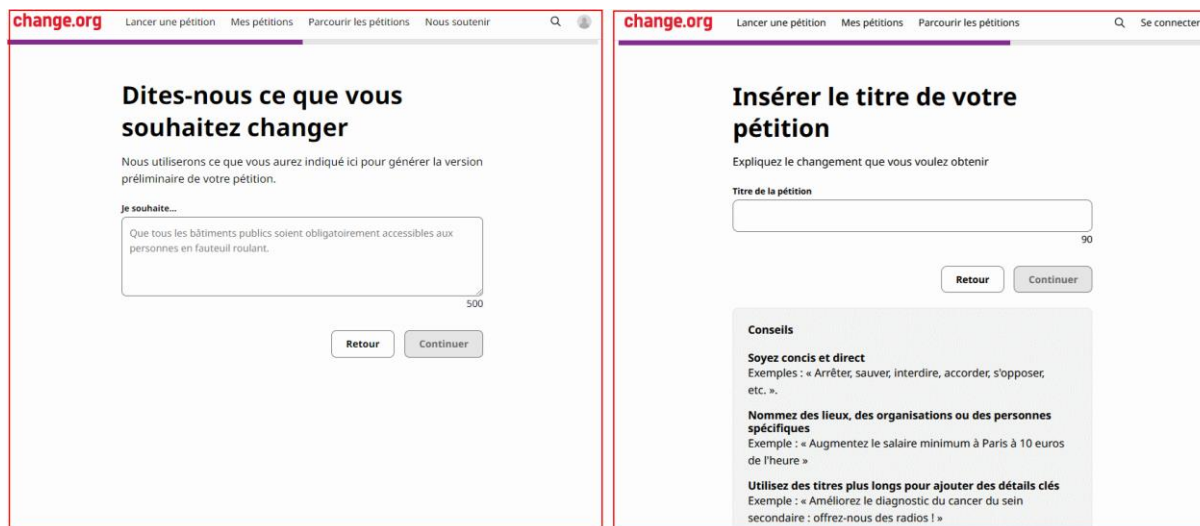


L'analyse s'intéressera à plusieurs aspects. Rappelons que dans notre analyse préalable, nous avons fait un inventaire des types de formes linguistiques employés pour les boutons/textes cliquables (SV ayant comme tête un infinitif, SN, Adj, SPrép, phrase déclarative, interrogative, etc.) pour avoir une vision claire des possibilités qui existent. C'est sur cet inventaire que se sont basées les observations faites pour les quatre plateformes dans la section 2. Lors de l'analyse, nous serons attentive aux énoncés contenant une marque de première personne – en particulier lorsque celle-ci renvoie à l'utilisateur – et nous regarderons la manière dont ces énoncés s'intègrent dans le contexte immédiat de la page web. Nous observerons l'emploi de certaines formes linguistiques, en particulier l'impératif et l'infinitif, et la manière dont elles interagissent avec les passages non cliquables qui les accompagnent. De manière générale, nous examinerons l'ensemble des boutons/textes cliquables sur les différentes pages des quatre plateformes avec l'objectif d'identifier les occurrences qui trahissent le mélange des voix (plateforme-utilisateur) – même là où en

apparence (d'après ce que la plateforme cherche probablement à donner comme impression⁷) une seule voix s'exprime.

Le dialogue plateforme-utilisateur ne se réalise pas seulement par les énoncés cliquables ; des énoncés non cliquables font également partie de ce dialogue, et souvent la voix de la plateforme alterne avec la voix de l'internaute. En effet, pour un énoncé présent sur la plateforme, il y a deux possibilités : *i)* on peut identifier clairement la voix de la plateforme ou la voix de l'utilisateur, comme dans le cas d'un formulaire où l'internaute répond aux questions/requêtes de la plateforme (voir l'exemple [2], où les éléments cliquables sont le champ de texte contenant une phrase grisée et les boutons 'Retour'/'Continuer'), ou *ii)* on peut percevoir le phénomène d'énonciation double, où les voix se mêlent (voir l'exemple [3] ; les deux encadrés contenant l'infinitif « Commencer » sont cliquables).

[2]



⁷ On peut supposer que l'interface utilisateur est conçue volontairement de manière à donner plus de relief à une voix ou une autre.

[3]



The screenshot shows the 'change.org' website interface for creating a petition. At the top, there are navigation links: 'Lancer une pétition', 'Mes pétitions', 'Parcourir les pétitions', a search icon, and 'Se connecter'. The main heading is 'Comment voulez-vous écrire votre pétition ?'. Below this, there are two options in rounded rectangular boxes. The first option is 'Commencer sans version préliminaire' with the text 'Vous avez une idée précise de ce que vous voulez écrire ? Pas de problème ! Écrivez la pétition à votre sauce.' The second option is 'Commencer avec une version préliminaire de la pétition générée automatiquement', marked with a 'BETA' tag, and includes the text 'Écrivez votre pétition avec l'aide de l'intelligence artificielle d'OpenAI. Vous pourrez ensuite modifier la version préliminaire comme vous le souhaitez.' At the bottom of the form, there are two buttons: 'Retour' and 'Continuer'.

Alors qu'elles sont dissociées dans les formulaires/champs de texte à compléter (en [2]), les voix sont cumulées dans le cas du bouton/texte cliquable (en [3]). Mais les énoncés cumulant voix de la plateforme et de l'internaute n'apparaissent pas isolés ; ils sont introduits ou accompagnés la plupart du temps d'énoncés attribuables à une seule voix – généralement celle de la plateforme. Le contexte est donc essentiel pour saisir les effets pragmatiques dus à l'énonciation double des plateformes internet. Ainsi, nous observerons la co-présence des voix se manifestant à travers un seul énoncé, pris dans son contexte.

Étant donné notre objectif, certains textes cliquables ne sont pas pertinents pour l'analyse, tels que les titres des pétitions affichées sur les plateformes ou la liste des thématiques selon lesquelles les pétitions sont groupées. De manière générale, tout ce qui a davantage une fonction indexicale (Klinkenberg, 2006, p. 102), équivalent d'une simple étiquette, ne nous sera probablement pas utile. L'objectif n'est pas de comparer les plateformes entre elles ; nous nous intéressons simplement aux brouillages énonciatifs et à la polyphonie – abstraction faite de la plateforme sur laquelle ils se manifestent et de la fréquence.

4. Analyse

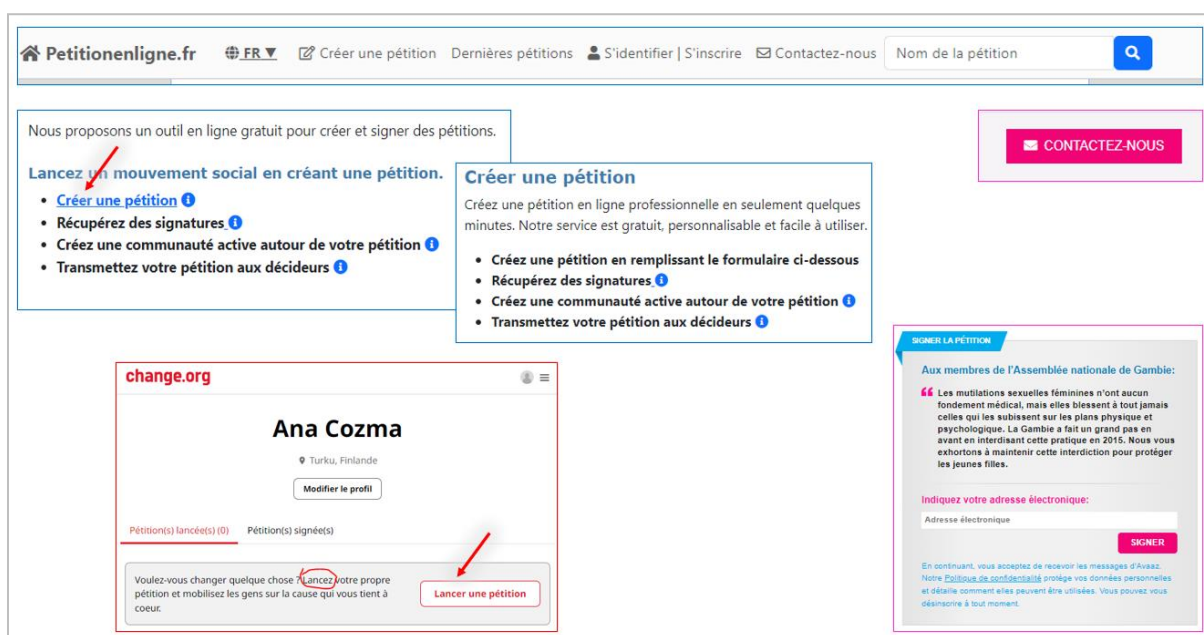
Étant donné que l'étude vise les formes linguistiques qui font intervenir la présence de l'utilisateur locuteur, l'analyse se focalisera avant tout sur les occurrences affichant des énoncés infinitifs et des énoncés où apparaît un pronom de première personne.

4.1. Effets pragmatiques dus à l'alternance infinitif / impératif

Les deux formes verbales, infinitif et impératif, sont employées à peu près en égale mesure sur les sites – sauf sur openPetition, où il y a peu d'impératifs – et semblent être interchangeables, avec des effets sémantiques et pragmatiques qui sont bien entendu différents (voir § 1.3).

Tout d'abord, on constate que l'emploi d'une forme ou d'une autre n'est pas systématique, au sens où les deux formes peuvent être employées simultanément pour des boutons/textes cliquables de même nature. Dans le menu horizontal de *Petitionenligne.fr* (en [4])⁸, les infinitifs « Créer une pétition », « S'identifier | S'inscrire » sont suivis de l'impératif « Contactez-nous ». Par contraste avec les énoncés à l'infinitif, on perçoit dans l'énoncé impératif une implication plus forte de la plateforme dans la réalisation de l'acte directif. Toutefois, la forme infinitive est également possible, et elle peut même alterner, sur le même site, avec la forme impérative (« Contactez-nous » et « Contacter Avaaz »).

[4]



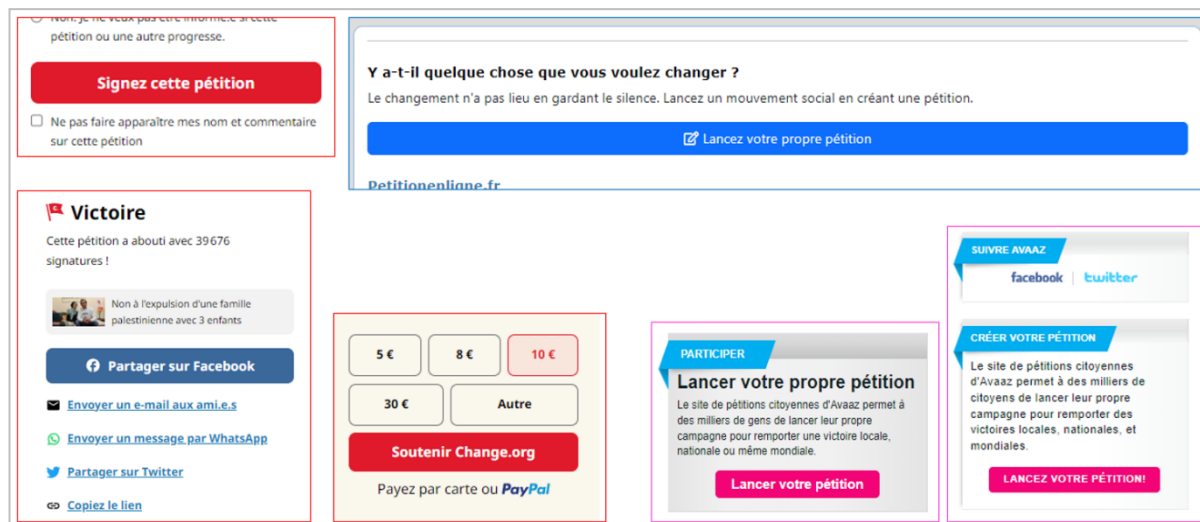
En regardant le contexte accompagnant ces formes verbales, on remarque qu'un bouton/texte cliquable à l'infinitif est généralement accompagné de formes à l'impératif dans son contexte immédiat. Par exemple, toujours en [4], l'énoncé cliquable « Créer une pétition » est précédé est suivi d'énoncés à l'impératif non cliquables. En cliquant dessus, on arrive à un texte qui reprend la liste à puces de la page précédente, cette fois sans hyperlien et avec l'impératif « Créez une pétition en ligne en remplissant le formulaire ci-dessus » – énoncé qui est également plus étoffé, ce qui constitue d'ailleurs une autre raison possible pour laquelle l'impératif est préféré ici. La même distribution, à savoir *infinitif* pour le bouton d'appel à l'action et *impératif* dans le texte d'accompagnement, se retrouve dans l'exemple de *Change.org* (« Lancer une pétition » ; « Lancez votre propre pétition et mobilisez les gens sur la cause qui vous tient à cœur. ») et dans celui

⁸ Dans les exemples, la couleur de l'encadré indique la plateforme ; rouge pour *Change.org*, rose pour *Avaaz*, bleu turquoise pour *openPetition* et bleu marine pour *Petitionenligne.fr*.

d’Avaaz, où le lien entre impératif et infinitif n’est pas immédiat (« *Indiquez* votre adresse électronique » est une étape de « *Signer* »).

Cette distribution n’a rien d’obligatoire et n’est pas systématique, comme le montrent les exemples en [5].

[5]



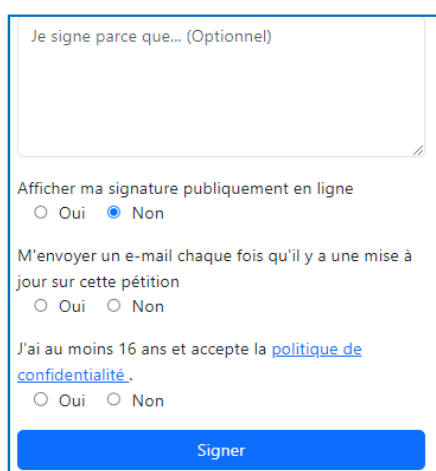
Les boutons d’appel à l’action peuvent facilement être à l’impératif, et ce n’est pas nécessairement dû au fait que le verbe s’accompagne d’un objet direct, puisque, Avaaz, par exemple, emploie aussi bien l’impératif que l’infinitif dans ce cas (« Lancez/Lancer votre propre pétition »). De plus, lorsque le bouton est à l’impératif, on trouve parfois l’autre forme verbale dans le contexte : « Signez cette pétition » est suivi d’un énoncé à l’infinitif (qui contient par ailleurs une forme de première personne : « Ne pas faire apparaître mon nom... ») ; l’impératif « Payez... » est précédé de l’infinitif « Soutenir Change.org ». On comprend que le contraste créé par ce genre d’emploi simultané des deux formes verbales permet des effets pragmatiques où une voix ou l’autre reçoit plus de saillance. Dans le cas de « Soutenir Change.org – Payez par carte ou PayPal », la voix de la plateforme dans le bouton à l’infinitif est atténuée et la voix de l’internaute ressort plus (« Je soutiens Change.org ») du fait de la présence de l’impératif « Payez » (ici, la plateforme prend clairement en charge l’incitation à payer). Au-delà de l’analyse des effets produits par les différentes combinaisons, il est difficile de tirer des conclusions sur l’emploi des deux formes, puisqu’il n’est pas systématique, comme on le voit avec les deux exemples d’Avaaz (en [5] à droite : « Lancez... », « Lancer... ») ou l’exemple de Change.org (à gauche en bas), dans lequel la liste contient trois infinitifs et un impératif (« Envoyer... Envoyer... Partager... Copiez »).

Ce que nous retenons de tous ces exemples, c’est que même dans le cas des boutons d’appel à l’action, dont la particularité est précisément de faire parler à la fois la plateforme et l’internaute via

le même énoncé, la forme linguistique choisie peut rendre davantage visible une seule des deux voix. Cependant, la forme qui nous intéresse avant tout ici est l'infinitif injonctif, pour cette capacité qu'il a à concentrer deux points de vue, deux voix, deux intentions communicatives prises en charge par deux énonciateurs différents. Nous allons donc nous pencher sur d'autres occurrences d'infinitifs.

Nous avons vu en [5] que l'infinitif injonctif, précédé d'une case à cocher, peut aussi être mis dans la bouche de l'internaute : « Ne pas faire apparaître mon nom... ». Un exemple similaire se trouve en [6], tiré de [Petitionenligne.fr](https://petitionenligne.fr).

[6]

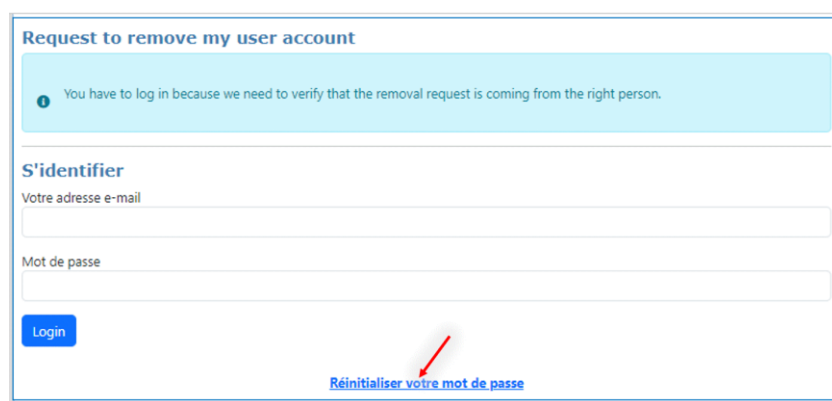


The screenshot shows a form titled "Je signe parce que... (Optionnel)". It contains three sections of radio button options: "Afficher ma signature publiquement en ligne" with "Oui" and "Non" (selected); "M'envoyer un e-mail chaque fois qu'il y a une mise à jour sur cette pétition" with "Oui" and "Non"; and "J'ai au moins 16 ans et accepte la [politique de confidentialité](#)." with "Oui" and "Non". A blue "Signer" button is at the bottom.

Mais en [6], le fait d'avoir des cases à options (au lieu d'une case à cocher) entraîne un effet pragmatique différent de celui en [5], puisque les réponses « Oui / Non » rendent perceptible la requête de la plateforme, qui aurait pu passer inaperçue autrement.

En [7], c'est également la voix de la plateforme qui devient plus perceptible, du fait de l'ajout du possessif votre : « Réinitialiser votre mot de passe ».

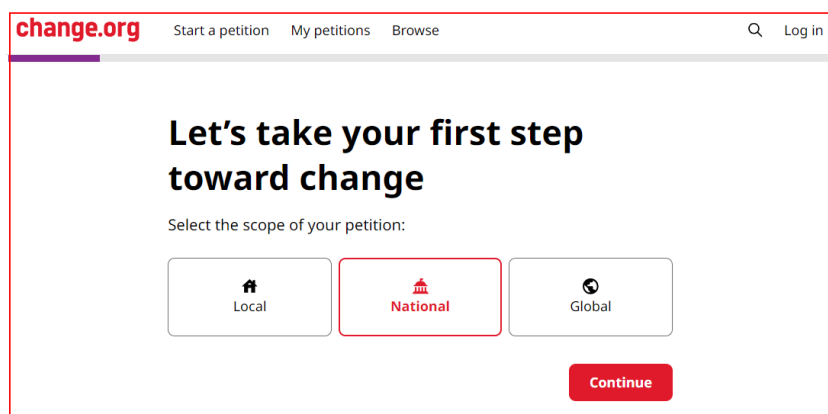
[7]



The screenshot shows a form titled "Request to remove my user account". A light blue banner at the top says "You have to log in because we need to verify that the removal request is coming from the right person." Below is a section "S'identifier" with input fields for "Votre adresse e-mail" and "Mot de passe", and a blue "Login" button. At the bottom, there is a blue link "Réinitialiser votre mot de passe" with a red arrow pointing to it.

L'exemple [7] est tiré de la plateforme *Petitionenligne.fr* et la présence de l'anglais est sans doute due au fait que la traduction automatique de certains éléments textuels ne s'est pas faite au moment de la consultation des pages. Cela nous donne l'occasion de terminer cette section 4.1 par un exemple tiré de la version en anglais de *Change.org*, qui n'illustre pas tant l'énonciation double, car il ne s'agit pas d'un énoncé cliquable, mais est révélateur de la domination qu'exerce la plateforme sur l'internaute : « *Let's take your first step toward change* » (littéralement 'Faisons votre premier pas vers le changement')⁹. Dans ce cas, c'est l'impératif qui est employé, et la forme *Let's* (première personne du pluriel, un *nous* inclusif) est combinée avec l'expression *take your step* (deuxième personne) de manière à créer un effet de sens de contrôle ou de guidage.

[8]



La bizarrerie de l'exemple vient de l'utilisation d'un *nous* englobant pour une action que seule la personne désignée par le pronom de deuxième personne (*you*) peut réaliser. Si dans ce cas l'effet sémantique est voulu, il y a également des exemples où la non-correspondance entre les pronoms est accidentelle et trahit justement la double énonciation des plateformes (voir [9]).

4.2. Effets pragmatiques liés à l'utilisation des pronoms

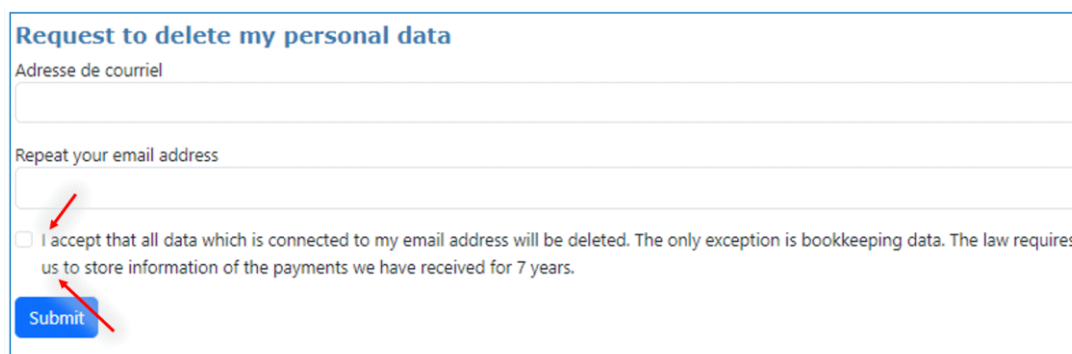
Ce sont avant tout les pronoms de première personne qui ont attiré notre attention, en particulier lorsqu'ils désignent les internautes. Ces pronoms sont intéressants à explorer précisément parce que c'est la voix de la plateforme qui prédomine habituellement sur les plateformes et qu'elle laisse peu de place à la voix des internautes. L'exemple [9] pose les mêmes problèmes que [7] pour ce qui est de la traduction et nous fournit un texte cliquable en anglais. Il s'agit d'un texte précédé d'une case à cocher et qui est formé de trois énoncés qui s'enchaînent : trad. fr.¹⁰ « *J'accepte que toutes*

⁹ La version en français de cette page affiche ceci : « *Faites votre premier pas vers le changement* ».

¹⁰ Cette traduction en français était disponible sur la page en décembre 2024, au moment de la finalisation de cet article. L'effet polyphonique est moins fort que dans la version en anglais.

les données associées à *mon* adresse e-mail soient supprimées. La seule exception concerne les données comptables. La loi *nous* oblige à conserver les informations relatives aux paiements que *nous* avons reçus pendant 7 ans. ».

[9]



L'exemple s'inscrit dans la double énonciation d'une manière inattendue, puisque les pronoms « *I/my* » ('je, mon') et « *we/us* » ('nous') ne sont pas coréférents. Les trois énoncés qui composent le texte à cocher ne sont donc pas pris en charge par le même énonciateur. L'énonciateur au singulier prend en charge l'acte explicite d'accepter l'effacement des données (« I accept that... ») ; l'énonciateur au pluriel prend en charge l'acte implicite de mise en garde ou d'engagement à effacer toutes les données (« all data which is connected to [your] email address will be deleted »), l'explication (« The only exception is... ») et la justification des exceptions (« The law requires us to... »). Ainsi, le premier énoncé (« I accept that all data which is connected to my email address will be deleted. ») est un énoncé pris en charge à la fois par la plateforme et par l'internaute, éventuellement aussi par la voix autoritaire de la « loi ». Il s'agit d'un genre d'énoncé récurrent pour les questions d'ordre juridique.

En [6], nous avons un autre énoncé de ce type : « J'ai au moins 16 ans et j'accepte la politique de confidentialité. ». L'énoncé réunit deux énonciateurs : l'internaute, qui prend en charge la déclaration faite, et une autorité qui exige que les utilisateurs de la plateforme aient au moins seize ans.

En [10] également, l'énoncé en bas à gauche « Je lance la pétition pour une association, une initiative citoyenne ou un club » implique la présence d'un énonciateur autre que l'internaute, énonciateur qui prend en charge la liste (« association, initiative citoyenne, club ») et la conjonction disjonctive « ou ». Cela dit, tous les énoncés qui relèvent de la dimension juridique et contiennent des pronoms de première personne renvoyant à l'utilisateur internaute n'impliquent pourtant pas nécessairement une énonciation double. Il existe des occurrences où la voix de l'internaute se voit accorder la priorité, dans des énoncés qui ne trahissent pas la présence de la plateforme, même si cette présence

reste indissociable de l'interface, bien entendu. Les exemples en [10] sont de cette nature : « Je décide qui peut voir mon soutien. Je peux révoquer ce consentement à tout moment. » ; « Je m'engage à respecter la politique de confidentialité... » ; « En signant, j'autorise X à transmettre... ». Les verbes jouent un rôle important dans cette autonomisation de la voix de l'internaute, que cela soit des verbes performatifs (*s'engager à, autoriser*) ou des verbes d'action, éventuellement modalisés (*décider, pouvoir révoquer*). Quant au verbe performatif *accepter* (par exemple dans l'énoncé « J'accepte que mes données soient stockées. »), il est à mi-chemin entre autonomisation et domination, puisqu'il sous-entend un acte implicite de la plateforme, tel une mise en garde du type 'Nous stockons vos données', ou du moins une connaissance de l'internaute quant au fonctionnement de l'interface.

[10]

Lancé 16/02/2024 Recueillir 3 semaines Soumission Dialogue avec le destinataire Décision

Nom complet Adresse email

J'accepte que mes données soient stockées. Je décide qui peut voir mon soutien. Je peux révoquer ce consentement à tout moment.

SIGNER

Pétition Pour & Contre Actualités Commentaires Signatures Statistiques

Détails personnels

Vous pouvez modifier à la fois votre pétition et votre profil après la publication et ajouter des détails tels que la vidéo, le numéro de téléphone et d'autres informations.

En publiant ma pétition, j'accepte les conditions d'utilisation de openPetition. Je m'engage à respecter la politique de confidentialité pour les données des signataires de ma pétition, que openPetition met à ma disposition pour la remise de la pétition.

PUBLIER LA PÉTITION

Ces énoncés qui laissent entendre une voix autonome de l'utilisateur peuvent être rapprochés de ceux qui figurent dans les rubriques de type foire aux questions. Les exemples en [11] sont tirés de la page 'Aide' de Change.org et de la page 'Politique de confidentialité' de Petitionenligne.fr.

[11]

The image shows two screenshots. The left one is from Change.org, titled 'Mon compte' (My account), with sub-sections for 'Promotions, adhésions, contributions et dons' (Promotions, memberships, contributions and donations). It lists various FAQ topics like 'Gestion de vos préférences de messagerie' (Message preferences management) and 'Comment modifier les informations de votre compte et de votre profil' (How to change account and profile information). The right screenshot is from Petitionenligne.fr, titled 'What personal data do you process about me and how do you collect it?'. It contains a list of questions in French about data collection, sharing, and deletion, such as 'Comment mes informations sont-elles partagées?' (How are my information shared?) and 'Comment puis-je supprimer mes informations?' (How can I delete my information?).

Les questions qui apparaissent dans ces rubriques ne sont pas toujours prises en charge par l'internaute, comme le montrent les exemples de gauche tirés de Change.org, sauf lorsque la première personne est utilisée. Toutefois, dans le cas de Petitionenligne.fr, à droite, les questions sont systématiquement formulées depuis la perspective de l'utilisateur. Ainsi, c'est l'internaute qui reçoit le rôle d'initiateur de l'interaction dans ces cas.

Il existe d'autres types d'occurrences à la première personne qui sont à regrouper avec les catégories en [10] et [11]. Il s'agit cette fois d'énoncés cliquables, de boutons d'appel à l'action, de menus déroulants et de champs de texte, que nous avons rassemblés sous [12].

[12]

The image shows a complex interface for a donation and petition signing process. On the left, there's a 'FAITES UN DON' (MAKE A DONATION) button and a link 'Malheureusement, je ne peux pas faire de don.' (Unfortunately, I can't donate.). Below it are buttons for 'Je fais un don' (I make a donation) and 'Je donne par PayPal' (I donate via PayPal). The main part of the interface is a form with several dropdown menus for 'Mon affectation (en option)' (My assignment (optional)) and 'Mon urgence (en option)' (My urgency (optional)). The 'Mon affectation' menu lists options like 'Non spécifié', 'Je suis directement affecté', and 'Je pourrais être affecté à l'avenir'. The 'Mon urgence' menu lists options like 'Non spécifié', 'Je participerais à l'organisation d'actions communes', and 'J'essaie de convaincre les autres de cette préoccupation'. On the right, there's a section 'Dites-nous ce que vous souhaitez changer' (Tell us what you want to change) with a text input field and a 'Je souhaite...' (I want...) button. Below that is a 'Signez cette pétition' (Sign this petition) section with a user profile for 'Ana Cozma Turku, Finlande' and a 'Je signe parce que...(optionnel)' (I sign because...(optional)) text input field. At the bottom, there are radio buttons for 'Oui ! Dites-moi si cette pétition est victorieuse et comment je peux en aider d'autres' (Yes! Tell me if this petition is successful and how I can help others) and 'Non. Je ne veux pas être informé.e si cette pétition ou une autre progresse.' (No. I don't want to be informed if this petition or another progresses.). A 'Signez cette pétition' (Sign this petition) button is at the bottom right.

En haut à gauche, l'énoncé cliquable « Malheureusement, je ne peux pas faire de don. » est un texte entièrement pris en charge par l'internaute, seule occurrence de notre corpus où une modalité affective est exprimée ainsi, à l'aide d'un adverbe d'énonciation (*malheureusement*). Les boutons « Je

fais un don » et « Je donne par PayPal », qui sont pourtant des boutons d'appel à l'action, affichent la voix de l'internaute, lui donnant ainsi un maximum de saillance. Dans les menus déroulants, chaque énoncé pris séparément (« Je suis directement affecté », etc.) est bien pris en charge par l'utilisateur, sans trace visible de la plateforme au niveau de la formulation. Cependant, la plateforme est responsable du choix offert entre tous ces énoncés, comme dans le cas présenté en [10], contenant l'énumération « une association, une initiative citoyenne ou un club ». Enfin, dans le cas des champs de texte à compléter (en [12] à droite), le verbe « Je souhaite... » permet à l'internaute de réaliser un acte de langage dès lors qu'il complète la case par un texte qui équivaut au contenu propositionnel. Dans le dernier exemple, le procédé est le même, mais la parenthèse « *(optionnel)* » vient souligner verbalement la présence de la plateforme, présence qui est d'ailleurs déjà manifeste du fait du champ de texte à compléter, qui vaut pour une invitation de la part de la plateforme.

Dans la formulation des énoncés à la première personne en [12] il n'y a pas d'interférence perceptible de la voix de la plateforme. Pourtant, même si ces énoncés pris en charge entièrement par l'internaute existent, ils sont plutôt rares dans le corpus, car l'énonciation double est toujours susceptible de se manifester, même dans les énoncés à la première personne. C'est ce qu'illustrent les occurrences en [13].

[13]

The image displays three sequential screenshots of a petition signing interface, illustrating the user's choice of how to express their motivation for signing. Red arrows highlight the 'Je signe parce que...' (optional) text input fields in the first two screenshots.

Screenshot 1 (Left): Shows progress bars for 'Signatures' (14 642) and 'Prochain objectif' (15 000). A button 'Soutenir maintenant' is visible. Below, the user 'Ana Cozma' from 'Turku, Finlande' is shown. The 'Je signe parce que... (optionnel)' field is empty. Below it are radio buttons for 'Oui ! Dites-moi si cette pétition est victorieuse et comment je peux en aider d'autres' and 'Non. Je ne veux pas être informé.e si cette pétition ou une autre progresse.' A red arrow points to the text input field.

Screenshot 2 (Middle): Shows the 'Signez cette pétition' form. Fields include 'Prénom', 'Nom de famille', 'E-mail', 'Ville', 'Pays' (set to 'France'), and 'Code postal'. The 'Je signe parce que... (optionnel)' field is empty. Below it are the same radio buttons as in the first screenshot. A red arrow points to the text input field.

Screenshot 3 (Right): Shows the 'Je signe parce que... (Optionnel)' field, which is empty. Below it are radio buttons for 'Afficher ma signature publiquement en ligne' (set to 'Non') and 'M'envoyer un e-mail chaque fois qu'il y a une mise à jour sur cette pétition' (set to 'Non'). A red arrow points to the text input field. Below these are radio buttons for 'J'ai au moins 16 ans et accepte la politique de confidentialité.' (set to 'Non'). A 'Signer' button is at the bottom.

L'exemple en [13] à droite, identique à [6], tout en étant formulé à la première personne (« Afficher ma signature... », « M'envoyer un e-mail... »), s'accompagne des cases à options « Oui / Non » qui trahissent l'existence d'une requête venant de la plateforme. En effet, les cases à options à côté d'un énoncé à la première personne marquent immédiatement la présence de la plateforme comme initiatrice de l'interaction. Ainsi, « Oui » et « Non » dans ce cas sont à la fois les mots de l'internaute, qui exprime un choix, et les mots de la plateforme, qui propose l'alternative « Oui ou Non ». Les deux voix se superposent donc, dans une forme particulière de polyphonie rendue possible par l'interface utilisateur de la plateforme. Remarquons au passage la bizarrerie du dernier « Non » dans l'exemple de droite, puisque si l'on coche cette case, l'internaute se retrouve bloqué et ne peut plus poursuivre en cliquant sur « Signer » – autrement dit, il s'agit d'une fausse alternative.

Une utilisation particulière des cases à options est visible dans les deux exemples de Change.org, encadrés en rouge, où les options « Oui / Non » sont suivies chacune d'un énoncé différent : « Oui ! Dites-moi si cette pétition est victorieuse... » et « Non. Je ne veux pas être informé.e si... ». « Oui ! » et « Non. » fonctionnent comme des réponses à une suggestion/invitation de la plateforme, ce qui rend perceptible la présence de la plateforme alors même que les énoncés sont présentés comme initiés par l'internaute (« Dites-moi », « Je ne veux pas »). Par contraste, l'énoncé à cocher « Ne pas faire apparaître mes noms... », au pied de l'exemple, est donné comme un acte de langage véritablement initié par l'internaute.

4.3. Synthèse des résultats

Pour ce qui est des résultats de l'étude, nous rassemblons dans le Tableau 2 les différentes catégories de formes repérées sur les plateformes étudiées, sans toutefois viser à un inventaire complet. D'ailleurs, ce tableau n'a pas d'objectif quantitatif et répertorie simplement les formes. Il ne contient pas les énoncés infinitifs où la voix de la plateforme se superpose à celle de l'utilisateur, qui sont nombreux : par exemple, S'identifier/S'inscrire ; Signer ; Partager ; Soumettre une pétition ; Faire un don ; Passer cette étape ; Lire la pétition entière ; Agir maintenant ; Montrer plus ; Afficher toutes les pétitions de la catégorie... ; Nous connaître ; Nous soutenir ; En savoir plus sur nous, etc. Les infinitifs retenus pour la colonne du milieu sont accompagnés du pronom *vous* qui renvoie à l'utilisateur ou d'un impératif. Les italiques mettent en évidence les éléments qui indiquent qu'il y a polyphonie.

Tableau 2 : Récapitulatif des types d'énoncés repérés dans le corpus

Voix de la plateforme	Brouillages polyphoniques	Voix de l'utilisateur
Nos méthodes ; Notre mouvement ; À propos de nous Rejoignez-nous ; Contactez-nous Lancez votre propre pétition ; Racontez votre histoire ; Envoyez un tweet à vos abonnés ; Célébrez votre victoire ! Signez cette pétition ; Constatez leur impact ; Devenez soutien de Change.org ; Cliquez ici pour... Voici comment cela fonctionne Comment combattons-nous la désinformation ? Comment gérer votre compte Change.org ; Arrêtez de recevoir des signatures sur votre pétition (<i>questions FAQ</i>) Pour toute question, il vous suffit de nous contacter.	Lancer <i>votre</i> propre pétition ; Réinitialiser <i>votre</i> mot de passe ; Modifier <i>votre</i> pétition Soutenir Change.org [<i>Payez</i> par carte ou PayPal] J'ai <i>au moins 16 ans</i> et j'accepte la politique de confidentialité. I accept that <i>all data</i> which is connected to my email address <i>will be deleted</i> . The only exception is bookkeeping data. The law requires <i>us</i> to store information of the payments <i>we</i> have received for 7 years. Je lance la pétition <i>pour une association, une initiative citoyenne ou un club</i> Afficher ma signature publiquement en ligne. <i>Oui / Non</i> ; M'envoyer un e-mail chaque fois qu'il y a une mise à jour sur cette pétition. <i>Oui / Non</i> <i>Oui !</i> Dites-moi si cette pétition est victorieuse et comment je peux en aider d'autres / <i>Non</i> . Je ne veux pas être informé.e si cette pétition ou une autre progresse. ; <i>Oui</i> , je contribue à hauteur de 5 € pour partager cette pétition / <i>Non</i> , je préfère partager Je signe parce que... (<i>optionnel</i>)	Mes pétitions ; Mon profil Malheureusement, je ne peux pas faire de don. ; Désolé.e, je ne peux rien faire de plus Je veux participer ; Je découvre Je fais un don ; Je donne par PayPal J'accepte que mes données soient stockées. Je décide qui peut voir mon soutien. Je peux révoquer ce consentement à tout moment. J'accepte les conditions et la politique de confidentialité. Je comprends également qu'il n'est pas nécessaire... Comment modifier ma signature ? ; Pourquoi n'ai-je pas reçu d'e-mails de votre part ? (<i>questions FAQ</i>) Je suis directement affecté / ... / Je connais quelqu'un qui est affecté / Je me sens responsable / Je suis intéressé par ce sujet / ... J'ai désigné Avaaz dans mon testament / J'ai l'intention de désigner Avaaz dans mon testament / J'aimerais en savoir plus sur les legs Je ne suis pas un robot

La colonne la plus intéressante du point de vue des effets pragmatiques est celle du centre, dont les énoncés ont tous été discutés dans la section d'analyse. Ils illustrent tous les brouillages énonciatifs qui peuvent se manifester sur les plateformes internet du fait de la polyphonie constitutive de l'interface utilisateur.

Conclusion

Dans cet article, nous avons décrit une série d'occurrences faisant apparaître des formes particulières de polyphonie : d'une part, des occurrences où les voix de l'internaute et de la plateforme co-existent au sein d'un même énoncé et, d'autre part, des occurrences où l'acte de langage pris en charge par l'internaute, en apparence initié par celui-ci, laisse entrevoir en fait la présence de la plateforme.

L'énonciation double, caractéristique de l'interface utilisateur, prend des formes linguistiques diverses, parmi lesquelles nous avons analysé les énoncés à l'infinitif injonctif et les énoncés faisant apparaître un pronom de première personne. L'infinitif est une forme verbale neutre en quelque sorte, car il n'implique pas un énonciateur en particulier et sert davantage à désigner un type d'action rendu possible par le bouton/texte cliquable. Quant aux pronoms déictiques de première personne, ils sont indexés sur la situation d'énonciation et reçoivent un référent différent avec chaque utilisateur de la plateforme. Ces formes, infinitif injonctif et déictiques, inscrivent en creux une variable locuteur qui s'actualise ou se concrétise avec chaque geste de cliquer.

L'énonciation double se manifeste toujours en présence d'éléments cliquables, qui appartiennent à un code sémiotique à part : boutons, hyperliens, cases à cocher, cases à options, divers menus, champs de texte, etc. – et qui relèvent de ce que l'on pourrait appeler une « sémiotique du cliquable ». Dans tous ces contextes cliquables, il y a énonciation double, qui peut se réaliser linguistiquement de deux manières : par plusieurs énoncés, attribuables chacun à un seul énonciateur (plateforme *ou* internaute), et par un seul énoncé qui fait entendre deux voix simultanément et cumule deux perspectives (plateforme *et* internaute). C'est surtout cette deuxième modalité qui a fait l'objet de cet article. Le contexte des énoncés joue un rôle important, en soulignant ou en atténuant la présence de l'une ou l'autre voix.

Une comparaison des quatre plateformes étudiées montrerait laquelle permet le plus à l'internaute de prendre le rôle d'initiateur des échanges, autrement dit laquelle est moins dominatrice. Mais ce n'était pas le but de cet article de comparer les plateformes et nous nous limitons aux quelques points de comparaison de la section 2. L'article ne visait pas non plus une analyse critique de la manière de fonctionner des plateformes, mais une analyse descriptive des formes linguistiques et des effets pragmatiques à l'œuvre. Un bon nombre de formes linguistiques sont restées en dehors de l'analyse, dès lors qu'elles n'impliquaient pas le locuteur internaute ; c'est notamment le cas des SN, qui, la plupart du temps, servent d'étiquettes permettant d'organiser la page, de classer le contenu, etc. Enfin, l'étude s'est limitée aux aspects linguistiques, mais elle aurait pu bénéficier de la perspective d'autres domaines, notamment l'expérience utilisateur (pour les principes guidant

l'interaction sur l'interface utilisateur et les différences entre les types d'éléments cliquables), la sémiotique (en particulier celle liée au geste de cliquer mis à la disposition des internautes) et l'analyse du discours numérique (notamment en ce qui concerne les phénomènes de délinéarisation du discours).

Références

ABEILLÉ Anne & GODARD Danièle (dir.), 2021, *La Grande Grammaire du Français*, Arles, Actes Sud.

COZMA Ana-Maria, 2022, « Le moule performatif des plateformes de démocratie participative et les dysfonctionnements dans le cas des États généraux de la bioéthique 2018 », in Sonia Berbinski (dir.), *Actes du colloque « Langage(s), Discours et Traduction - Le Silence/l'Autrement-dit/le Trop-dit »*, 9-11 juillet 2019, Bucarest, Editura Universității din București, p. 44-59.

COZMA Ana-Maria & GALATANU Olga, 2020, « Les mots de la démocratie participative en ligne : le préformatage de la doxa à travers les outils de la civic tech », *Studia Universitatis Babeș-Bolyai – Philologia*, n° 56(2), p. 91-114. <http://dx.doi.org/10.24193/subbphilo.2020.2.07>

GORNIKIEWICZ Joanna, 2021, « L'infinifatif injonctif en français et en polonais », in Małgorzata Izert, Monika Kostro, Jolanta Sujecka-Zajac et Krystyna Szymankiewicz (dir.), *Au croisement des cultures, des discours et des langues. Cent ans d'études romanes à l'Université de Varsovie (1919-2019) – Tome II. Linguistique et didactique du FLE*. Warszawa, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, p. 109-120.

KERBRAT-ORECCHIONI Catherine, 1986, *L'implicite*, Paris, Armand Colin.

KLINKENBERG Jean-Marie, 2006, « Vers une typologie générale des fonctions de l'écriture. L'écriture comme image », *Visible*, n° 2, p. 83-108. <https://doi.org/10.25965/visible.239>

PAVEAU Marie-Anne, 2017, *L'analyse du discours numérique. Dictionnaire des formes et des pratiques*, Paris, Hermann Éditeurs.