



Le langage digital, de nouveaux codes

"Deux décennies d'Internet couplées à l'explosion du Web ont plus changé le texte que des millénaires d'écriture. Il est méconnaissable et reste pourtant le plus fort porteur de sens de la communication humaine. Excisé de son support papier, lardé de médias visuels et sonores, engagé dans un fichier, l'univers numérique le voit à la fois brisé et enrichi, copié et collé¹".

Une langue nouvelle, exponentielle s'installe : elle agrège des paramètres inédits et, parfois, des paradoxes.

Language reload

La langue digitale est sociale et collaborative : l'écriture vit, respire, tend vers l'autre et devient relationnelle. Une spirale saine se met en place avec une interdépendance entre la marque, l'entreprise et le collaborateur. On débat. Un hashtag résume le thème et le lien est noué. N'est-ce pas l'essence même de la communication, « mettre en commun » ?



Monoprix @Monoprix · 7 mars

Faites un geste quand vous passez en magasin, les @restosducoeur ont besoin de vous ! #CollecteNationale2015

013

De même, entre fabrique de l'émotion et plateforme collaborative, sur le web, l'écriture est sensible, mouvante et e-mouvante, parfois immersive. Elle porte des verbes d'action, elle crée un écosystème de marque où le produit n'est plus le héros, mais justement, pour le toucher au cœur, l'internaute.

 **NikeFuel** @NikeFuel · 25 mars
Stand up. Be counted. #fuelcheck

 **EDF Officiel** @EDFofficiel · 24 mars
Immersion totale dans la centrale #thermique
de Martigues ! Bonne visite 360 !

Aussi, dotée d'une vraie puissance de rayonnement et d'incitation, l'écriture numérique peut-elle être soumise au fact-checking : à tout moment, vos destinataires peuvent décider de passer vos messages au détecteur de mensonge, à tout moment, ils peuvent décider de vérifier vos affirmations et vous faire chavirer dans le *bad buzz*.

 **Tesla Motors** @TeslaMotors · 27 févr. 
Now more than 2,000 Superchargers
worldwide. 3.9M gallons of gas saved. ts.la/pl

Baromètres de la confiance et de la responsabilité obligent, sur le web, les entreprises ont également développé une langue démonstrative, émaillée de preuves. Flashback sur la *Poétique* d'Aristote, il semble qu'on ait enfin compris que la langue est raison et émotion.

Cette force d'irrigation inédite de la langue lui confère tout à coup une forme d'ubiquité : SNCF vous permet de localiser votre train en temps réel. Synchronisée. Simultanée. Une nano-seconde et l'information circule de la newsroom de marque à votre appli, l'écriture devient GPS, l'écriture devient curseur. Et jamais vos écrits n'ont circulé plus vite.

L'écriture numérique est augmentée. Comment définir cette idée ? C'est la possibilité d'augmenter de manière exponentielle sa connaissance du monde sur n'importe quel sujet.

L'écriture est augmentée parce qu'en temps réel, elle agrège monde réel et données virtuelles, elle est l'écho d'un environnement en 3 dimensions.

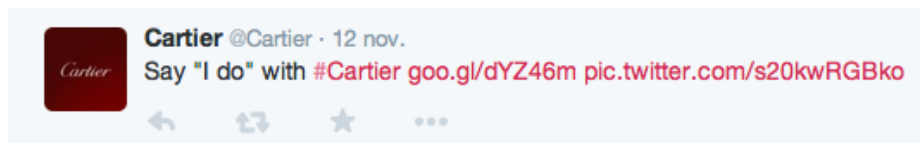
Coefficient multiplicateur et formes plurielles

Sur la forme, exit distance et posture d'autorité, l'écriture digitale est naturelle, vive, efficace.

 **Sarenza** @sarenza · 3 mars

Bonjour Paris ! Prêt(e)s pour la #PFW ?

De même, directe, immédiate, elle vogue vers le court et se coagule : il faut apprendre à concentrer son propos sans l'appauvrir, raccourcir son texte en lui donnant de la force de frappe. Exercice de style : si j'avais eu le temps, je vous aurai écrit un texte bref ! Et l'écriture devient sloguée, selon la formule initiée par l'Institut de la qualité de l'expression.



Raccourcie à l'extrême, elle va à l'essentiel, et apporte une vraie valeur ajoutée : dans cette époque interconnectée, hyperconnectée, la qualité du langage devient utile et synonyme de business efficacité. KLM révèle ainsi que les réseaux sociaux lui rapportent 25 millions d'euros par an : la langue, la conversation, de puissants vecteurs d'achat ? C'est mon crédo, et il était temps que les marques le comprennent.

Elle est extensive, car protéiforme : elle agrège des registres de discours encore jamais soupçonnés. Tour à tour capable d'offrir du service, d'être pédagogique, ludique ou créative, sur le web la langue sert, transmet, apprend, amuse, séduit, et surprend.

- Via son appli « My axa », Axa simplifie votre vie quotidienne : serviciel
- Le leem crée un abécédaire vidéo du langage d'experts : pédagogique
- Chanel peut raconter son patrimoine en images animées : créatif
- Coca Cola peut présenter sa "Gaming Zone" : ludique

Et du court au long, la langue bascule vers des formes tout à fait inédites sur le web : « *Il y a ce que les gens qui parlent anglais appellent le narrative. Le récit. On ne peut pas faire autrement que de raconter une histoire, même quand on prétend qu'on ne raconte pas d'histoire, parce que justement l'esprit humain fonctionne comme ça.*² » : vecteur d'émotion, et de belles histoires, l'expression numérique tend désormais naturellement vers une écriture narrative. Explosive, foisonnante, lorsqu'elle est efficacement reliée, naît le *transmedia storytelling*.

... Là, il est possible de rencontrer Denis, chef d'équipe montage et de s'inviter dans un des centres de recherches Renault à Viry-Châtillon. Il est un « artisan de la victoire » et nous raconte la haute technicité de son métier en toute vérité.

Fortement scénarisée, de plus en plus caractérisée, on assiste à la résurrection de la langue de l'entreprise et de la marque. Fluide, reliée, ergonomique...Le numérique flirte avec le cinéma, la plume se marie à la caméra, et le produit n'est plus qu'un élément du scénario : sur 40% des sites d'entreprises US, le mot « expérience » apparaît en page d'accueil.

Bienvenue dans une Odyssée de la langue : un voyage au cœur de tous ses potentiels et un pari inédit pour les linguistes ! Enfin, laissons de côté tout cliché, cette écriture possède des facettes jamais vues, il y aura ceux qui sauront s'en servir, et les autres.

Jeanne Bordeau
Directrice de l'Institut de la qualité de l'expression
@JeanneBordeau

Extraits de l'ouvrage, *La guerre du langage est déclarée*, à paraître en novembre 2015.

² Pierre Levy, Entretien avec Julien Lecomte, avril 2012