



HAL
open science

Rites d'interaction et forums de discussion en ligne. Une analyse nethnospective de comportements de déférence et de civilité

Stéphane Amato, Eric Boutin

► To cite this version:

Stéphane Amato, Eric Boutin. Rites d'interaction et forums de discussion en ligne. Une analyse nethnospective de comportements de déférence et de civilité. Les Cahiers du numérique, 2013, Ritualités numériques, 9 (3-4), pp.135 - 159. 10.3166/lcn.9.3-4.135-159 . hal-01895235

HAL Id: hal-01895235

<https://hal.science/hal-01895235>

Submitted on 16 Mar 2021

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.

rites d'interaction et forums de discussion en ligne

Une analyse nethnospective de comportements de déférence et de civilité

Stéphane Amato et Éric Boutin

Lavoisier | « Les Cahiers du numérique »

2013/3 Vol. 9 | pages 135 à 159

ISSN 1622-1494

ISBN 9782746246287

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2013-3-page-135.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour Lavoisier.

© Lavoisier. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

RITES D'INTERACTION ET FORUMS DE DISCUSSION EN LIGNE

*Une analyse nethnospective de comportements
de déférence et de civilité*

STÉPHANE AMATO

ÉRIC BOUTIN

Cet article étudie la mise en scène de certains rites d'interaction sur un forum de discussion internet : fr.soc.environnement. À partir d'une méthodologie nethnospective sont analysées certaines formes de déférence (rites d'évitement et de présentation) ainsi que l'usage de civilités. Ces analyses sont menées dans des perspectives synchroniques et diachroniques. Les résultats obtenus valident certaines hypothèses *i.e.* la présence d'actes de déférence sur l'espace numérique étudié. Ils montrent aussi une très nette chute de l'usage de civilités au fil du temps. Se pose alors le problème de la non-stabilisation des rites d'interaction en ligne ainsi que des normes sociales d'entraide.

1. Introduction

Poser une question, obtenir une réponse, quoi de plus naturel ? Interaction d'une simplicité toute biblique, comme semble l'indiquer l'évangile selon Matthieu (7:7) :

Demandez, et vous recevrez

En effet et comme on le dit, les normes sociales d'entraide étant ce qu'elles sont, il nous est peu courant de ne pas donner – et dans l'instant même – un renseignement si nous le pouvons. Un inconnu nous arrête dans la rue pour nous demander l'heure et nous la lui donnons sur le champ, si possible élégamment, pour peu que nous ayons montre au poignet. Si nous savons y mettre les formes, l'homme de la rue peut lui aussi se montrer extrêmement charitable à notre endroit. Question de rites d'interaction typiquement goffmaniens. Quasi-invariablement, l'homme de la rue nous voit en pleine lumière et reconnaît que notre « (...) face est donc un objet sacré, et il s'ensuit que l'ordre expressif nécessaire à sa préservation est un ordre rituel. » (Goffman, 1974). *Demandez et vous recevrez.*

Comment ce type d'interaction, si anodine, se met-elle en scène sur l'internet où on n'apparaît pas en pleine lumière et où on peut même se cacher sous le sombre voile de l'anonymat ou du pseudonymat ?

Sur l'internet, l'homme, objet rituel décorporé, doit revoir ses modes de mise en scène, ces derniers étant d'une autre nature que celle du monde physique où se produisent les face-à-face. Il semble que cela reconfigure ses interactions puisqu'il use et abuse d'émoticônes censées réinjecter des bouts de corps et de gestes, ersatz de paralangage. On pourrait rapprocher notre conception de ce « corps manquant » de celle de Michel de Certeau (1982) qui racontait cette anecdote :

Tu te rappelles une expérience étrange, au cours d'un colloque scientifique consacré au corps. Nous cherchions partout le corps et nulle part nous ne le trouvions. L'analyse n'en décèle que des fragments et des gestes. Elle repère des bras, des pieds, etc. qui s'articulent en façon de manger, de saluer (...).

Aussi, la désincarnation produite par certains dispositifs numériques a justement été réfléchi par Castellani (2006) lorsqu'il a étudié certains

types d'interactions médiatées et médiatisées par l'internet, en se focalisant sur l'*Internet Relay Chat* (IRC). Ainsi notait-il déjà que :

Chaque nouvelle connection peut être accueillie par des « saluuuut » ou encore des « bonjoouuur » et se terminer sur un simple clic interdisant tout message. Si ces démonstrations peuvent être d'ordinaire qualifiées de maniérées, elles témoignent ici de la liberté de ton créée par l'absence des corps.

Sur l'internet, la face se déplace, peut-être ; ce déplacement donnant éventuellement lieu à d'autres types de civilités, constitutifs eux aussi de rites d'interaction.

Une des questions qui se pose alors est celle de leur(s) nouvelle(s) forme(s). Castellani, dans la citation ci-dessus, note bien, par exemple, que certains mots subissent des transformations morphologiques par redoublement de lettres. Il est possible d'imaginer qu'il s'agisse là de marquer l'appartenance à une « communauté virtuelle », à un clan ou à une tribu. À ce propos, Lardellier (2006), concernant le parler SMS chez les adolescents, écrit :

Parler un langage codé – argot, verlan ou javanais –, cela nécessite un décryptage et, par extension, le partage d'un code et d'un sens ; donc une appartenance.

Il y aurait donc des « lieux » où des groupes ne seraient plus soumis aux lois de la gravité orthographique et qui permettraient un « new » ton enjoué, des envolées de voy-ailes, mais aussi de formules n'ayant cours nulle part ailleurs que sur certains canaux. Ce « nulle part ailleurs » fournit un cadre de réflexion pertinent, nous semble-t-il. Il nous incite à considérer l'« espace virtuel » comme un dispositif hétérotopique (Hert, 1999). En effet, pour Michel Foucault (2009), l'hétérotopie, c'est l'utopie réalisée dans les faits. Aussi, dans la mesure où la topographie conditionne les places et donc une certaine « distance au rôle », il nous semble qu'elle peut influencer l'organisation de la médiation.

C'est dans le même esprit, et à propos des rites, que Lardellier (2003) déclare pour introduire une théorie communicationnelle du lien rituel :

Les pratiques rituelles dans leur ensemble peuvent être considérées comme des instances de médiation de première importance, constituant des contextes de communication complexes et complets.

Aussi, nous centrerons-nous, dans le cadre de cet article, sur une lecture d'inspiration goffmanienne des interactions numérisées.

D'une part, nous explorerons l'idée de déférence envers un individu en fonction de son statut au sein d'une communauté numérique, au travers d'un autre marqueur que celui du respect de la norme orthographique, ou de son écart.

D'autre part, partant du postulat de l'émergence d'une ou de plusieurs nouvelles normes, nous étudierons leur éventuelle stabilisation dans le temps ou, au contraire, leur évolution. Pour tenter d'observer l'un de ces deux phénomènes, nous nous focaliserons sur un autre marqueur : l'usage de civilités.

2. L'internet, ou un glissement de terrain qui encourage des approches originales

2.1. Dimension empirique : quel terrain d'analyse ?

Parler d'univers numérique ou de l'internet n'est en aucun cas suffisant pour définir un terrain d'étude. Dissserter sur la configuration de tuyaux, sur la suite TCP/IP et le principe de la commutation par paquets ne permet en rien de faire émerger la structure d'un mode de médiation, même si la « (...) matérialité de l'objet infiltre les pratiques. » (Jouët, 2000). Il nous faut envisager les terrains d'études potentiels en tant que dispositifs socio-techniques d'information et de communication. Concernant les sociétés ou communautés en réseaux, l'horizon s'éclaircit alors quelque peu et rend possible l'investigation d'usages liés au *web*, au *microblogging*, au courriel, aux forums de discussion, au téléchargement de données, aux jeux en lignes tels que les *massively multiplayer online role-playing games* (MMORPG), etc.

Dans le cadre de cet article, nous nous sommes intéressés aux forums de discussion *Usenet*. Un des critères qui a guidé ce choix est notre cadre théorique, relevant de rites d'interaction. Aussi, voulons-nous avoir une vision large du spectre des rites. Et qui dit rite dit rituel. Le terme étant parfois ambigu, nous nous alignons sans réserve derrière la définition qu'en donne Lardellier (2003, *op. cit.*) :

Nous considérons pour notre part que le rituel (employé comme substantif et non comme adjectif) est l'ensemble des textes, issus en principe de la tradition, qui ordonnent les règles d'organisation du rite (les rituels de messe, par exemple, fixent leur agencement cérémoniel). Ce rituel fait autorité, en prescrivant ce que doit être le déroulement du rite.

Or les forums *Usenet* qui nous intéressent sont dotés de succédanés de rituels, de chartes qui regroupent des règles de bon usage, de conseils d'utilisation qui impliquent le respect d'une *netiquette*, pensée pour encourager une saine coopération¹ des intervenants et le bon déroulement des conversations. La *netiquette* fixe un ensemble de règles de conduite et peut être à rapprocher de règles cérémonielles qui fixent des conventions de communication et qui, pour Goffman, relevaient déjà de... l'étiquette.

Pour toutes ces raisons brièvement exposées, il nous a semblé que les forums *Usenet* formaient un lieu privilégié pour une investigation dans le champ des ritualités numériques.

2.2. Dimension méthodologique : de l'analyse des interactions en espace numérique

Traditionnellement, l'anthropologie de la communication a recours à l'étude ethnographique, terme fourre-tout comme en convient Winkin (1996) qui propose sa conception personnelle de l'ethnographie :

Pour moi, l'ethnographie aujourd'hui, c'est à la fois un art et une discipline scientifique qui consiste d'abord à savoir voir. C'est ensuite une discipline qui exige de savoir être avec, avec d'autres et avec soi-même, quand vous vous retrouvez face avec d'autres. Enfin, c'est un art qui exige de savoir retraduire à l'attention d'un public tiers (tiers par rapport à celui que vous avez étudié) et donc de savoir écrire. Art de voir, art d'être, art d'écrire. Ce sont ces trois compétences que l'ethnographie convoque.

1. La vocation première d'*Usenet* était « (...) de faciliter la coopération au sein d'une communauté d'informaticiens qui n'étaient pas reliés à Arpanet. », comme le rappelle Flichy (2001). L'histoire de ces pionniers du *Far-Web* (pour une approche historique de l'internet, on pourra se référer à Balle (2011)) est souvent citée pour décrire les origines mythiques de la cyberculture.

Les accents sont ici mis sur l'observation, sur la participation (l'observation est souvent participante, même si à des degrés divers), et sur la retranscription (par la tenue d'un journal, notamment).

L'avènement de l'internet, en créant de nouveaux terrains ethnographiques, a favorisé l'émergence de nouvelles méthodes qui lui sont dédiées. Nous pensons à la *netnographie*, primitivement initiée en sciences de gestion. Il s'agit principalement d'une méthode d'enquête qualitative centrée sur les communautés virtuelles de consommation. Voici comment Bernard (2004) trace les contours de cette méthode :

Un marketer qui conduit une étude ou une recherche est confronté, à un moment, au besoin d'obtenir des données. Il est généralement appelé à les susciter en interpellant des consommateurs, et en les plaçant dans des situations peu naturelles : répondre à un questionnaire, participer à une expérience dans un laboratoire, avoir un entretien avec lui, etc. Certaines données qualitatives existent pourtant dans la nature, et peuvent être exploitées. C'est notamment le cas des échanges entre les membres d'une communauté de consommateurs qui se retrouvent sur Internet autour d'un objet de consommation. En effet, ces échanges prennent la forme, au moins en partie, de rédaction de textes publiquement accessibles (messages postés sur un forum de discussion, conversation sur un chat). La netnographie se propose d'étudier ces données textuelles, en les complétant par d'autres matériaux, afin d'éclairer des problématiques marketing.

Que la netnographie soit née en sciences de gestion n'est pas un obstacle en soi. La figure tutélaire d'Hermès, entre autres Dieu des communicants mais aussi des voleurs, nous autorise quelques braconnages et autres détournements, pourvu qu'ils soient au service de la discipline qui est la nôtre. Par contre, nous pensons dommageable de limiter l'approche aux seules données qualitatives et textuelles.

C'est pourquoi nous élargirons le périmètre d'action de l'étude netnographique afin qu'elle permette le recueil de données quantitatives et comportementales. Une méthode d'observation *ex post facto* est rendue possible en analysant toutes les traces d'usages des intervenants sur les forums. L'exercice étant d'extraire des données publiques ou, du moins, facilement accessibles et stockées dans des archives, de trouver ou de générer un corpus de données systématisable, de veiller à ce que tous les

événements soient retranscrits dans leur temporalité. Ces éléments ne sont pas sans rappeler les premiers critères de choix d'un terrain, pour Winkin (1996, *op. cit.*). Nous avons, dans le passé, déjà utilisé ce type de méthode en nous basant sur l'analyse des fichiers log. (voir Amato et Boutin, 2012). Il s'agissait alors d'une étude expérimentale mais le cadre général énoncé permet de l'adapter à un contexte ethnographique. C'est pourquoi nous prenons la liberté de créer un néologisme qui nous semble avoir du sens ici, celui d'« observation nethnospective ». Pour qualifier plus précisément ce type d'observation, nous dirons que son terrain est l'**internet**, qu'il s'apparente à une forme d'**ethnographie**, et qu'il s'agit de produire une observation **rétrospective**. Aussi, là où l'ethnographie se fonde principalement sur l'observation participante, l'analyse nethnospective n'est pas intrusive. Dans ce qui suit, nous ancrerons notre recherche dans une méthodologie nethnospective.

3. Présentation du contexte de l'étude

Ce travail porte sur une exploration, par des outils semi-automatiques d'analyse textuelle et relationnelle, d'un forum de discussion *Usenet*. Notre choix s'est porté sur le forum *fr.soc.environnement* qui comporte 14 748 fils de discussion parus entre le 30 décembre 1999 et le 1^{er} mai 2013. Chaque fil de discussion se présente sous forme arborescente comme l'illustre le tableau ci-dessous.

Tableau 1. Un exemple de fil de discussion

| |
|---|
| La France serait-elle devenue soudainement experte en urbanisme durable ? |
| 1. Jean Parleret-Hamonchval Apr 26 2013 3 :49 |
| 2. jc_lavau Apr 26 2013 05 :12 |
| 3. Jean Parleret-Hamonchval Apr 26 2013 05 :44 |
| 4. jc_lavau Apr 26 2013 06 :14 |
| 5. Albert, Archi-druide français Apr 28 2013 01 :47 |

Chaque fil de discussion est défini par un titre figurant en première ligne. Il est amorcé par un intervenant du forum, ici « Jean Parleret-Hamonchval ». Chaque intervention est caractérisée par sa date de publication, son auteur, et son contenu textuel que l'on obtient en

cliquant sur l'auteur. L'organisation arborescente des réponses permet de voir que dans le cas présent :

- 2 a répondu à 1,
- 3 a répondu à 2,
- 4 a répondu à 3,
- 5 a répondu à 1.

Disposant des dates d'intervention de chacun, il est possible de connaître le temps mis avant de répondre.

Notre étude a porté sur l'étude de deux corpus :

- le premier comporte 59 fils de discussion comprenant 515 interventions. Ces interventions sont postées sur le forum à compter du 14 octobre 2000. Ce premier corpus a fait l'objet d'une qualification du profil des intervenants. Il est en effet possible, en cliquant sur un intervenant, de connaître les différents forums auxquels il participe, ainsi que le nombre et les dates de ses interventions au sein de chaque forum. En outre, ce corpus a donné lieu à une étude fine qui a permis de tester certaines hypothèses.

- Le second corpus correspond à l'étude de fils de discussion postés sur le forum à compter du 14 octobre 2010, soit 10 ans après. Pour des raisons d'homogénéité, nous avons retenu 571 interventions. Nous aurions souhaité en retenir 515 mais cela nous aurait obligé à tronquer le dernier fil de discussion. Ce second corpus a permis de conduire des analyses diachroniques.

Grâce à ces informations, il nous a été possible de définir le profil des intervenants sur le forum. Nous resituant au 14 octobre 2000, nous avons distingué 3 types de statuts d'acteurs :

- les acteurs que nous appellerons par la suite « novices » sont intervenus moins de 4 fois sur le forum fr.soc.environnement avant le 14 octobre 2000 ;

- les acteurs que nous qualifierons d'« intermédiaires » sont intervenus entre 4 et 25 fois sur le forum fr.soc.environnement avant le 14 octobre 2000 ;

- les acteurs qualifiés de « confirmés » sont intervenus plus de 25 fois sur le forum fr.soc.environnement avant le 14 octobre 2000.

Sur le premier corpus, nous avons identifié 88 acteurs différents étant intervenus dans les 515 échanges des 59 fils de discussion étudiés. 50 % d'entre eux sont novices, 20 % sont confirmés, et 30 % sont intermédiaires.

4. De la déférence en espace numérique

4.1. *Des statuts qui ne laissent pas de marbre*

Parmi les rites d'interaction décrits, l'expression de la déférence va particulièrement nous intéresser ici. Voici comment Goffman (1974, *op. cit.*) définit la déférence :

(...) un composant symbolique de l'activité humaine dont la fonction est d'exprimer dans les règles à un bénéficiaire l'appréciation portée sur lui, ou sur quelque chose dont il est le symbole, l'extension ou l'agent.

Les deux principales modalités de la déférence sont, pour lui, les rites d'évitement et les rites de présentation. Les premiers établissent une distance entre l'« offrant » et le « bénéficiaire ». Ce sont des règles de proscription qui précisent ce qu'il n'est pas permis de faire, dans certaines situations. Les seconds sont prescripteurs, au contraire. Il s'agit, concernant les rites de présentation et pour Goffman (*ibid.*), de (...) *tous les actes spécifiques par lesquels l'individu fait savoir au bénéficiaire comment il le considère et comment il le traitera au cours de l'interaction à venir.*

À titre d'exemple, pensons aux situations d'interactions par courriel. Dans un contexte de *web* de flux (*vs.* *web* de stock), les individus sont de plus en plus soumis à une importante surcharge informationnelle (on parle aussi d'infobésité). Nos observations nous donnent à penser qu'ils hiérarchisent la lecture des messages reçus en fonction de la considération qu'ils portent aux émetteurs des courriels ainsi que de leur statut. Les mêmes individus peuvent ensuite éventuellement faire preuve de déférence en répondant le plus rapidement possible aux messages des émetteurs pour lesquels ils ont la plus grande considération, et aux émetteurs de statut élevé. On peut trouver là un exemple de transposition de rite de présentation. On notera qu'à l'inverse, les individus ont aussi la possibilité de ne pas répondre ou, s'ils répondent, de le faire laconiquement et/ou tardivement. Pour ce qui relève de la transposition de rites d'évitement, un individu qui a de la considération pour une personne peut prendre soin de ne pas être intrusif en ne lui envoyant que très peu (voire pas) de courriels,

estimant que le temps de lecture de celle-ci est précieux. Voilà des formes que peuvent prendre la déférence en espace numérique.

Aussi avons-nous pensé que d'autres formes de déférence pouvaient être observées sur des forums de discussion *Usenet*. Nous avons alors notamment cherché à évaluer le nombre de réponses dans un fil, la longueur du fil, la promptitude à répondre, le tout en fonction du statut de celui qui initie la discussion. À titre indicatif, nous rappelons que si nous avons mesuré des nombres de réponses, leur corollaire est l'absence de réponse.

4.2. Nombre de réponses provoquées en fonction du statut de l'initiateur d'un fil

H₁ : Les interventions initiées par des novices suscitent moins de réponses que celles initiées par des confirmés.

On ne considère que l'intervention qui amorce un nouveau fil de discussion. On s'intéresse au fait de savoir si cette intervention primitive donne lieu ou non à au moins une réponse.

Tableau 2. Statuts et nombres de réponses obtenues sur le premier corpus

| Poseur de question | Au moins une réponse obtenue | Pas de réponse obtenue | Total |
|--------------------|------------------------------|------------------------|-------|
| Novice | 6 | 12 | 18 |
| Intermédiaire | 8 | 4 | 12 |
| Confirmé | 23 | 6 | 29 |
| Total | 37 | 22 | 59 |

On observe qu'un novice obtient au moins un prolongement de son intervention dans 1 cas sur 3.

Un intermédiaire obtient un prolongement de son intervention dans 2 cas sur 3.

Un confirmé obtient un prolongement de son intervention dans 23 cas sur 29 (79 % des cas).

Pour tester l'hypothèse H_1 , nous réalisons un test du chi-deux qui va comparer les valeurs observées présentes dans le tableau 2 avec des valeurs théoriques qui résulteraient d'une répartition, dans chaque cellule, proportionnelle au statut de celui qui a amorcé l'intervention.

Le chi-deux obtenu qui mesure l'écart entre valeur observée et valeur théorique est de 10,14. Au seuil de risque habituel de 5 %, le chi-deux qui résulte de la lecture dans la table des valeurs critiques du chi-deux à 2 ddl est de 5,99. L'écart entre valeur observée et valeur théorique est donc significatif. En acceptant un risque de 5 %, on peut donc considérer que l'hypothèse H_1 est validée.

Il y a donc un lien entre le statut de l'émetteur du message (novice, intermédiaire, confirmé) et le fait que son intervention primitive reçoive un prolongement ou non de la part d'autres forumers. Cette relation mérite qu'on s'y intéresse. Elle est étrange au sens où la catégorisation des émetteurs que nous avons réalisée n'est pas apparente ni disponible aisément sur le forum. Pour constituer cette information de statut, nous avons dû aller voir le profil de chaque intervenant, consulter son historique et dénombrer les interventions qu'il avait faites sur le forum choisi jusqu'à la date de début octobre 2000. Les acteurs du forum semblent donc avoir une mémoire assez précise du statut de l'intervenant, ce statut étant de plus un critère pertinent pour comprendre le retour qu'il obtiendra suite à un message primitif.

Néanmoins, le résultat ci-dessus porte sur 59 fils de discussion. Les modalités du tableau présentent une certaine fragilité au sens où le chi-deux, pour pouvoir prendre tout son sens, suppose que chaque cellule ait une valeur minimum de 5.

Afin de renforcer la validité statistique des résultats, nous avons raisonné sur toutes les paires d'échanges lors des fils de discussion. Un fil de discussion comportant n interventions possède $n-1$ couples (intervention, réponse à l'intervention). Lorsque l'on passe d'une analyse au niveau des 59 fils de discussion à l'analyse plus fine des couples au sein de chaque fil de discussion, on observe 515 couples sur le premier corpus ce qui donne une autre base statistique à nos résultats. Considérons désormais les interactions deux à deux, une intervention trouvant un ou plusieurs prolongement(s) dans une ou des intervention(s) ultérieure(s).

4.2.1. Croisement du statut des interacteurs

Dans ce nouveau contexte, nous souhaitons formuler l'hypothèse 2.

H₂ : Le statut de celui qui intervient (novice, intermédiaire, confirmé) est relié au statut de celui qui lui répond (novice, intermédiaire, confirmé).

Le tableau 3 fournit les résultats obtenus. Les valeurs théoriques y sont séparées des valeurs observées par un /.

Tableau 3. Nombre de réponses en fonction du statut

| À l'origine de l'intervention | Statut de celui qui prolonge l'intervention | | | Total |
|-------------------------------|---|---------------|------------|-------|
| | Novice | Intermédiaire | Confirmé | |
| Novice | 27/8,82 | 22/24,52 | 28/43,65 | 77 |
| Intermédiaire | 10/16,03 | 47/44,58 | 83/79,37 | 140 |
| Confirmé | 22/34,13 | 95/ 94,89 | 181/168,96 | 298 |
| Total | 59 | 164 | 292 | 515 |

On voit que 35 % des interactions se produisent entre confirmés (181/515). On voit aussi que le système de réponses est un peu asymétrique. Les novices répondent beaucoup plus aux novices que ce qui résulterait d'une répartition proportionnelle aux effectifs de chaque classe (8,8 novices devraient répondre aux novices ; il y en a 27). Les confirmés se répondent entre eux.

Pour tester la significativité de la relation entre ces deux variables, nous avons réalisé un test du chi-deux. Le chi-deux calculé est de 51,08. Au seuil de risque habituel de 5 %, le chi-deux dans la table à 4 ddl est de 9,48. En acceptant un risque d'erreur de 5 %, on peut valider l'hypothèse 2.

Le statut de celui qui intervient a donc un lien avec le statut de celui qui va lui répondre. Il existerait une forme d'endogamie², chaque groupe d'intervenants ayant une probabilité supérieure à la moyenne de répondre

2. On notera que Goffman (2003, 1) a amorcé une réflexion sur ce type de relations dans la vie sociale. Pour lui, *La bonne volonté rituelle qu'un individu témoigne à un collègue est une sorte de traité de paix.*

à des intervenants du même groupe. Il existe une forme de hiérarchie statutaire invisible qui fait en sorte que les confirmés répondant aux novices sont beaucoup moins nombreux que ce qu'ils devraient être.

Nous avons formulé deux autres hypothèses qui n'ont pas été validées statistiquement.

4.2.2. Statut et longueur du fil initié

H₃ : Les fils de discussion amorcés par des confirmés donnent lieu à des fils de discussion plus longs que ceux amorcés par des novices.

Nous avons raisonné sur les 59 fils de discussion étudiés et plus particulièrement sur les 36 pour lesquels l'intervention primitive avait suscité au moins une réponse. On entend par longueur du fil de discussion le nombre d'interventions totales que l'intervention primitive a provoqué. En répartissant les modalités dans des catégories équilibrées, on obtient le tableau 4.

Tableau 4. Statut et longueur de fil

| À l'origine de l'intervention | Longueur du fil de discussion | | | Total |
|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-----|-------|
| | <=4 | Compris entre 5 et 13 | >13 | |
| Confirmé | 4 | 5 | 7 | 16 |
| Intermédiaire | 3 | 2 | 3 | 8 |
| Novice | 5 | 5 | 2 | 12 |
| Total | 12 | 12 | 12 | 36 |

Les effectifs sont trop faibles pour qu'on puisse appliquer le test du chi-deux. Après regroupement des deux dernières lignes, les effectifs *minima* par modalité sont respectés mais le test du chi-deux ne permet pas de valider H₃.

Nous proposons une explication. Il est possible qu'un intervenant du forum intervienne non pas sur la base du profil de l'intervenant qui a réalisé la première intervention mais sur la base du contenu des interventions ultérieures. On observe, en effet, lors de nombreux fils de discussion, qu'une intervention primitive est le prétexte à des échanges

entre des acteurs du forum qui ont coutume de se retrouver autour de questions.

4.2.3. Promptitude à répondre en fonction du statut de l'initiateur du fil

H₄ : On répond plus vite à un expert qu'à un novice.

Pour tester cette hypothèse, nous avons considéré le corpus élargi des 515 interactions. Nous avons mesuré le temps (en minutes) entre le moment où une intervention est faite et le moment éventuel où on y répond. Ces durées sont réparties en 3 catégories :

- réponse en moins d'une heure,
- réponse dans la journée,
- réponse au-delà de la journée.

Le tableau 5 fournit les valeurs observées ainsi que les valeurs théoriques qui résulteraient d'une répartition proportionnelle aux effectifs.

Tableau 5. Statut et temps de réponse

| Fil de discussion amorcé par | Délai avant la première réponse | | | Total |
|---------------------------------|---------------------------------|-------------|----------|-------|
| | < 1h | 1h - 1 jour | > 1 jour | |
| Novice | 26/26,01 | 34/37,82 | 17/13,15 | 77 |
| Intermédiaire | 42/47,3 | 76/68,77 | 22/23,92 | 140 |
| Confirmé | 106/100,68 | 143/146,39 | 49/50,92 | 298 |
| Total | 174 | 253 | 88 | 515 |

On s'aperçoit que les valeurs observées sont très proches des valeurs théoriques. Le test du chi-deux ne permet pas de montrer de relation significative entre le statut de l'émetteur et la vitesse avec laquelle on lui répond.

Nous suggérons une explication au fait que cette hypothèse ne soit pas validée. Les forums de discussion *Usenet* constituent des dispositifs d'interactions asynchrones où l'idée de promptitude à répondre se trouve donc relativisée : tous les usagers ne sont pas synchronisés sur les mêmes

modes de temporalités³ et ne fréquentent pas les forums aux mêmes moments. La promptitude en elle-même ne serait donc pas réellement évaluable.

5. Des civilités en espace numérique

5.1. De l'importance des civilités, jusqu'aux forums de discussion

Dans son *Petit traité des grandes vertus*, Comte-Sponville (1995) place la politesse en première position de son énumération des grandes vertus, sans que celle-ci n'en soit réellement une. *La politesse est ce semblant de vertu, d'où les vertus proviennent*, déclare-t-il. Pour le philosophe, c'est par la contrainte externe que la politesse va se développer. Il en est de même pour ce qui concerne les forums de discussions *Usenet* où la netiquette peut être vue comme un petit traité de bonnes manières en espace numérique et où les chartes de groupes insistent justement sur des formes générales de politesse mais aussi sur des formes plus spécifiques à ces forums. Ainsi, est-il souvent recommandé de ne pas écrire en lettres majuscules ce qui équivaut à crier, de ne pas placer une réponse au-dessus d'un message ce qui équivaut à couper la parole à un interlocuteur, *etc.* Et si un contrevenant vient à ne pas respecter ces règles de bonne conduite, il n'est pas rare qu'un « gardien du temple », un usager confirmé, en fait, vienne rappeler à l'ordre celui qui est sorti des clous. Là aussi, la contrainte est externe à l'individu et elle entraîne des échanges vertueux.

Cette « vertu » est parfaitement décrite par Lardellier (2005) qui, lui aussi, consacre le premier chapitre de son ouvrage aux civilités et aux rites de politesse. Selon nous, un point central de son développement peut se retrouver synthétisé lors qu'il écrit :

Les civilités et la politesse constituent alors bien d'inestimables vecteurs de sociabilité, agents passant de communication entre des individus devant se croiser sans heurts. Sans heurts, tel est bien l'enjeu. Contenir la

3. *IRL*, certains de nos « rites » quotidiens comme, par exemple, aller chercher son courrier à la boîte aux lettres sont calés sur des cycles quasi-nyctéméraux. À une activité précise correspond un moment particulier de la journée. Sur l'internet, certains synchroniseurs qui rythment nos vies n'existent plus et de nombreuses frontières s'en trouvent abolies.

violence, et ne pas faire affront à autrui, en « préservant sa face », toujours. On comprend mieux l'image des civilités comme « lubrifiant » du social.

Lubrifier le social, contenir la violence, éviter les heurts, voilà très exactement ce qui est recherché par la netiquette et autres chartes. En effet, les forums de discussion sont des lieux propices à de prompts emportements pouvant aller jusqu'à de graves dégénéralions. Des néologismes sont mêmes venus marquer ces moments de violence et l'on parle de *Flame war* lorsque des contributeurs échangent des « propos inflammatoires », hostiles et insultants. Dans le même registre, on appelle *point Godwin*⁴ une sorte de point de non-retour atteint lors d'une discussion enflammée. Aussi, afin de maintenir un bon ratio signal/bruit, on cherche souvent à ce qu'une discussion ne s'éternise pas, afin justement d'éviter l'atteinte du *point Godwin*. Cette idée se trouve souvent illustrée dans la phrase suivante : « Loi de Godwin des analogies nazies : plus une discussion Usenet dure longtemps, plus la probabilité qu'une comparaison impliquant les Nazis ou Hitler approche un. ».

5.2. Analyse de contenu et éléments discriminés

Nous avons ensuite réalisé une analyse de contenu des informations du forum de discussion fr.soc.environnement. Celle-ci s'est réduite à la recherche de marqueurs de messages de civilités. Dans chaque intervention, on a recherché la présence de 3 formes de civilités :

- civilité de début de message. Exemple : bonjour, salut, slt, coucou,
- civilité de fin de message. Exemple : cordialement,
- civilité de remerciement. Exemple : merci de votre attention.

Nous avons réalisé cette étude sur nos deux corpus. Leur existence nous permet de juger de l'usage des civilités d'une manière synchronique et diachronique.

4. Il semblerait que l'on puisse aussi parler de « Point pircémieux » (voir Von Münchow, 2004). Cette expression ironique est probablement une allusion en forme de clin d'œil au courant artistique minimaliste *Less is More*.

Pour le premier corpus, nous disposons d'informations sur le profil de l'intervenant. Il nous est donc possible de voir si le profil (avancé, intermédiaire, novice) a une relation avec l'emploi qui est fait de civilités. Nous présentons des résultats basiques puis le fruit du croisement de la variable civilité avec le profil de l'intervenant.

5.3. Fréquence des civilités par catégorie

Tableau 6. Évolution diachronique de l'usage des civilités

| | % de messages comportant une civilité en 2000 | % de messages comportant une civilité en 2010 |
|-------------------------------|---|---|
| Civilités de début de message | 2,71% | 0,17% |
| Civilités de fin de message | 7,37% | 1,92% |
| Remerciements | 2,13% | 0,17% |

Le tableau 6 permet de faire 3 types d'observations :

- on observe de façon générale que très peu d'intervenants formulent des civilités ;
- on remarque que les civilités de fin de message sont beaucoup plus fréquemment observées que les autres, et ceci sur nos deux corpus ;
- entre nos deux corpus, on observe un effondrement du nombre de civilités.

Le tableau 7 appelle plusieurs commentaires et prolongements :

- entre les deux périodes, la diversité s'assèche : il y a de moins en moins de formules différentes pour caractériser ces différentes formes de civilités ;
- le recours à des formules récurrentes disparaît. On peut observer, dans le premier corpus, des civilités particulièrement présentes : A+, @+, bonjour, slt. Ces marqueurs disparaissent dans la seconde période. Les seules marques de civilité qui sont récurrentes en 2010 sont « amicalement » et « bonne journée ». Toutefois « amicalement » est présent auprès d'un seul intervenant qui contribue 5 fois en mettant

« amicalement » dans sa signature. De la même manière, « bonne journée » est présent chez un seul intervenant ;

Tableau 7. Diversité des civilités observées

| | | Fréquence observée dans le 1 ^{er} corpus | Fréquence observée dans le 2 ^e corpus |
|-------------------------------|---------------------------------|---|--|
| Civilités de début de message | Bonjour | 6 | |
| | Slit | 6 | |
| | Bonjour à tous | 1 | |
| | Bonjour à tous les participants | 1 | |
| | Coucou | | 1 |
| | Ce cher... | | 1 |
| Civilités de fin de message | A+ | 12 | |
| | @+ | 7 | |
| | Salut | 6 | |
| | Amicalement | 3 | 5 |
| | A bientôt | 2 | |
| | Salut à tous | 1 | |
| | cordialement | 1 | |
| | Bye | 1 | |
| | Bonne nuit | 1 | |
| | Bonne lecture | 1 | |
| | Bonne journée | | 2 |
| | Bonne journée à tous | 1 | |
| | Bien cordialement | 1 | |
| | Amitiés | 1 | |
| | Allez dodo les petits gars | | 1 |
| | Amical salut | | 1 |
| | Bisous | | 1 |
| Allez bon vent et mes amitiés | | 1 | |
| Civilités de remerciement | Merci et bon surf | 1 | |
| | Merci de votre contribution | 1 | |
| | Merci de votre attention | 1 | |
| | Merci de m'éclairer | 2 | |
| | Merci d'avance | 2 | |
| | Merci | 4 | 1 |

– on observe une autre différence entre les civilités de 2000 et de 2010. En 2000, les civilités sont plus conventionnelles (bonjour, slt). En 2010, elles sont plus personnalisées ce qui leur donne une charge personnelle et émotionnelle qu'elles n'avaient pas auparavant. Les civilités passaient inaperçues en 2000. Elles s'illustrent en 2010 par certaines formules choc ou plus intimes : « Allez Dodo les petits gars », « Coucou », « Bisous », « Amical salut », « Allez bon vent et mes amitiés »...

Nous avons, durant cette phase de collecte des marqueurs de civilités, fait une observation qu'il n'a pas été possible de quantifier. Lorsque l'on balaie le premier et le second corpus, on observe que les civilités sont présentes de façon concentrée. Les civilités appellent les civilités. Si on considère le corpus de 2010, par exemple, alors 6 civilités sur 11 (soit plus de la moitié) sont présentes dans un seul fil de discussion. Cette dernière observation peut être appréhendée sur le corpus de 2000 par le graphe ci-dessous.

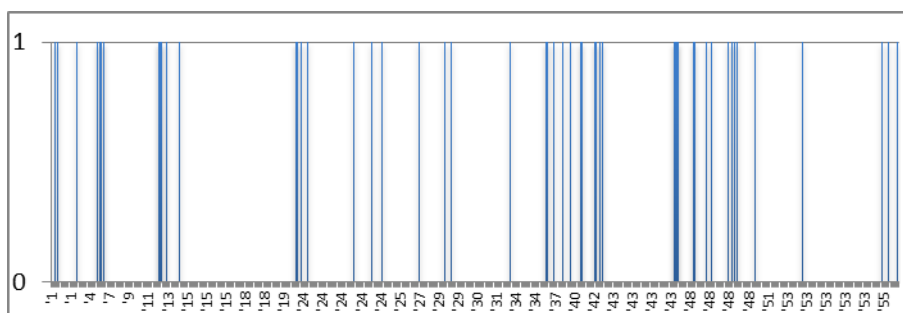


Figure 1. Visualisation de la concentration de l'usage de civilités

En abscisse de ce graphe figurent les 515 interventions du premier corpus. Ces 515 interventions sont rangées par fil de discussion.

L'axe des ordonnées permet de visualiser de manière binaire (0 ou 1) la présence d'au moins une civilité dans le contenu d'une intervention. Ainsi, dans ce graphe, une barre correspond à la présence d'une civilité dans le contenu d'un message. On observe visuellement une concentration des barres bleues sur certaines régions laissant à penser à un phénomène de contagion localisée sur certains fils de discussion, voire même sur des fils successifs.

On peut donc penser que lorsque certains intervenants utilisent un registre de discours qui les conduit à utiliser des civilités, il y a une contagion de cet emploi de civilités chez ceux qui leur répondent.

5.4. Usage de civilité en fonction du statut de l'intervenant

Nous allons maintenant nous focaliser sur le premier corpus pour lequel nous disposons d'informations relatives au profil des intervenants. Nous proposons de croiser la présence de civilité avec le profil de l'intervenant qui utilise cette civilité. Ceci nous permet de formuler l'hypothèse 5 que nous allons tester en utilisant le test du chi-deux.

H₅: L'usage de civilités dépend du profil de l'intervenant.

Tableau 8. Croisement entre profil de l'émetteur du message et présence ou non d'une civilité

| À l'origine de l'intervention | Au moins une civilité | Pas de civilité | Total |
|-------------------------------|-----------------------|-----------------|-------|
| Confirmé | 12/28,45 | 302/285,55 | 314 |
| Intermédiaire | 12/15,94 | 164/160,05 | 176 |
| Novice | 28/7,6 | 56/76,39 | 84 |
| Total | 52 | 522 | 574 |

Ce tableau présente les valeurs observées séparées des valeurs théoriques qui résulteraient d'une répartition proportionnelle aux effectifs par profil.

Le chi-deux est de 71.

Au seuil de risque habituel de 5 %, il est très supérieur à la valeur lue dans la table des valeurs critiques, à 2 ddl.

On en déduit que le statut de l'initiateur d'un fil de discussion a un impact important sur l'usage ou non de civilités. Plus précisément, on observe que les novices sur le forum sont plus que les autres utilisateurs de civilités et que l'usage des civilités va décroissant lorsque l'on intervient de manière plus régulière. De façon instinctive, on pourrait imaginer que les nouveaux venus ne connaissent pas les codes en vigueur sur le forum et qu'ils utilisent les codes classiques (lire ici ceux utilisés IRL c'est-à-dire *In*

Real Life) pour se faire une place. Les plus anciens des membres du forum se dispenseraient de ces codes traditionnels sans doute pour en adopter d'autres.

Ce premier niveau d'analyse se heurte à une contradiction. En effet, comme dans le cas de beaucoup d'autres phénomènes info-communicationnels, dans les réseaux sociaux en général et ici les forums *Usenet*, puisqu'il s'agit du cas qui nous intéresse précisément, les échanges sont structurés autour d'une majorité silencieuse et d'une minorité agissante. Traditionnellement, l'usage qui consiste à lire des discussions sur un forum *Usenet* sans y participer est qualifié de *lurking*. Celui qui pratique le *lurking* est un *lurker*. Loin d'être considéré comme une forme de voyeurisme, ce type de pratique est même encouragé par certaines communautés numériques afin de permettre une meilleure assimilation de la culture propre à chaque espace, d'éviter l'émission de messages hors charte, etc. Un usager qui se dévoile dans un groupe après l'avoir longtemps « reluqué » et qui émet son premier message se *dé-lurke.*, ce qui ne fait pas de lui un déluré, nous allons très vite le voir (pour un éclairage élargi sur le *lurking*, voir par exemple (Nonnecke et Preece, 1999)). On ne peut donc plus tabler sur une méconnaissance des codes par les nouveaux arrivants : la plupart d'entre eux ont eu la possibilité de se familiariser avec la culture de l'espace considéré, en l'observant « de loin ».

Comment alors expliquer cet excès de civilités chez les novices ? Le phénomène d'hypercorrection, notamment décrit par Bourdieu (2001), nous semble donner des éléments d'analyse bien plus pertinents. En effet, des stratégies linguistiques d'hypercorrection utilisées par des petits-bourgeois sont décrites. Ces efforts d'assimilation aux classes bourgeoises donnent lieu à l'utilisation d'expressions exagérément correctes (comme par exemple l'utilisation du passé simple) afin de remédier à une situation d'insécurité linguistique, génératrice de tension. À l'inverse, la classe dominante se permet une hypocorrection contrôlée, c'est-à-dire une négligence assumée de certaines règles qui lui permet de montrer ainsi une certaine forme d'aisance et de détachement lors de situations pourtant délicates. Nous pensons que ce type de phénomènes se retrouve transposé sur des forums *Usenet* où les novices font un usage exagéré de civilités alors que les confirmés se permettent plus de libertés.

Goffman (1973, 2) notait déjà une idée qui pourrait être mise en parallèle lorsqu'il énonçait :

La règle générale parmi les classes moyennes paraît vouloir que les inconnus n'engagent pas de conversations dans les lieux publics, de peur que, inférieurs, ils ne soient jugés effrontés, et supérieurs, relâchés.

Cette grille de lecture permet, elle aussi, de donner un élément d'analyse intéressant. Celui qui vient de se *dé-lurker* est un novice, inférieur aux confirmés, et il doit user de stratégies linguistiques pour justement montrer qu'il n'est pas relâché.

Si nous regardons enfin les étapes qui jalonnent la vie du *forumer*, sur *Usenet*, nous pourrions alors formuler trois statuts consécutifs, trois temps d'intégration, donc : le temps du *lurking*, le temps du noviciat, le temps de l'agrégation au groupe. Ce découpage nous évoque les trois temps décrits par Van Gennep (2011) concernant les rites de passage : le temps de séparation (le *lurker* est séparé du groupe, il ne s'est pas encore présenté, il observe « de loin »), le temps de marginalisation (nous voyons dans les marqueurs linguistiques mis en relief une forme de marginalisation par rapport au groupe), le temps de l'agrégation (avec pleine participation aux échanges, en utilisant les codes communs). Si certains rites sont numériques, ils n'en demeurent pas moins des rites et à bien y regarder, on doit être en mesure de repérer d'invariables mécanismes rituels, comme le fait Van Gennep (*op. cit.*, notamment dans son chapitre « Les individus et les groupements » où il décrit le rapprochement des étrangers et des indigènes)...

6. Conclusion

Nous avons cherché, en faisant appel à une méthode originale dans le domaine de l'anthropologie, à montrer que les espaces numériques sont loin d'être exempts de formes de ritualités de types goffmaniennes. Bien sûr, notre étude est restée focalisée sur un forum *Usenet* particulier (fr.soc.environnement) et ses enseignements demandent à être confirmés, étendus et généralisés à d'autres environnements où d'autres formes d'interactions peuvent s'exprimer. Les rites que nous avons objectivés puisent sans doute leur origine dans une culture, celle de l'*IRL*, mais aussi

dans une autre culture, transmise traditionnellement, celle de l'internet⁵. Selon nous, ces cultures ne s'opposent pas. L'une est juste un prolongement, un complément, de l'autre. Que l'on retrouve des formes de déférence dans des espaces numériques peut alors sembler rassurant. Par contre, observer un tel effondrement de l'usage de civilités en même temps que l'assèchement de leur diversité ne peut que laisser perplexe quand on connaît leur fonction anthropologique notamment liée à la maîtrise de la violence sociale⁶. Y a-t-il lieu de s'inquiéter ? Cet appauvrissement peut très bien répondre à une logique économique et fonctionnelle : faire court, faire vite, semblent être dans l'« esprit du temps ». Mais il peut aussi répondre à une logique de déclin de la Norme et, par extension, à ce qui permet la sociabilisation et le lien social. Alors, montrer que des rites d'interaction en ligne ou bien que les normes sociales d'entraide sur l'internet ne semblent pas se situer dans une dynamique de « stabilisation » mérite amplement, selon nous, que l'on s'y soit attardé un court moment. Cela mérite aussi que l'on poursuive la réflexion entamée sur tel ou tel aspect, comme l'usage de simples formules telles que « Bien à vous » en guise de salutation en fin de courriel⁷.

Ce qui se noue autour du fait de « poser une question, obtenir une réponse », respecter certaines civilités, certains rites d'interaction, et que cela soit *IRL* ou bien en ligne, ne relève pas de questions si anodines que ce que l'on pourrait croire, bien au contraire. De ces questions naissent des réponses tout simplement liées au maintien du lien social.

Simple comme bonjour ?

5. Pour Castells (2001), la culture de l'internet comprend quatre strates successives : celle de la techno-méritocratie, celle des hackers, celle des communautés virtuelles et enfin celle des entrepreneurs.

6. Dans les deux corpus étudiés, nous avons pu observer une corrélation entre usage de civilités et polarité de discours *i.e.* plus le nombre de civilités est important, plus le discours semble positif. Cette observation demanderait à être analysée finement, en termes de causalité.

7. À partir de ce seul point, Marie-Joseph Bertini (2007) analyse « les ambiguïtés de notre temps » et se livre à une interprétation critique de l'usage des « nouveaux régimes de politesse ».

Bibliographie

- Amato S., Boutin E. (2012). Engagement online et expérimentation en milieu naturel : retours d'expériences. *Actes de la journée de recherche « L'engagement, de la société aux organisations »*, PROPEDIA-IGS/CIMEOS-3S, Clé USB, Paris.
- Balle F. (2011). *Médias & Sociétés*. Montchrestien, Paris.
- Bernard Y. (2004). La netnographie : Une nouvelle méthode d'enquête qualitative basée sur les communautés virtuelles de consommation. *Décisions Marketing*, n° 36, p. 49-62.
- Bertini M.-J. (2007). « Bien à vous », vraiment ?
<http://www.liberation.fr/tribune/010191169-bien-a-vous-vraiment>
- Bourdieu P. (2001). *Langage et pouvoir symbolique*. Les Éditions du Seuil, Paris.
- Castellani J.-P. (2006). Simulacre et aléa dans les pratiques discursives en ligne. *Degrés*, n° 126-127, p. i1-i11.
- Castells M. (2001). *La galaxie Internet*. Fayard, Paris.
- Certeau (de) M. (1982). Histoire de corps. *Esprit*, n° 62, p. 179-185.
- Comte-Sponville A. (1995). *Petit traité des grandes vertus*. Presses Universitaires de France, Paris.
- Flichy P. (2001). *L'imaginaire d'internet*. La Découverte, Paris.
- Foucault M. (2009). *Le corps utopique – Les hétérotopies*. Lignes, Paris.
- Goffman E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. 1. La présentation de soi*, Les Éditions de Minuit, Paris.
- Goffman E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. 2. Les relations en public*, Les Éditions de Minuit, Paris.
- Goffman E. (1974). *Les rites d'interaction*. Éditions de Minuit, Paris.
- Hert P. (1999). Internet comme dispositif hétérotopique. *Hermès*, n° 25, p. 93-105.
- Joüet J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, vol. 18, n° 100, p. 487-521.
- Lardellier P. (2006). *Le pouce et la souris. Enquête sur la culture numérique des ados*. Fayard, Paris.
- Lardellier P. (2005). *Les nouveaux rites. Du mariage gay aux Oscars*. Belin, Paris.
- Lardellier P. (2003). *Théorie du lien rituel. Anthropologie et communication*. L'Harmattan, Paris.

- Nonnecke B. et Preece J. (1999). Shedding light on lurkers in online communities. *Ethnographic studies in real and virtual environments: Inhabited information spaces and connected communities*, Edinburgh.
- Van Gennep. (2011). *Les rites de passage*. Picard, Paris.
- Von Münchow P. (2004). Le discours rapporté dans un forum de discussion sur l'internet. *Les discours de l'Internet. Nouveaux corpus, nouveaux modèles ?* Paris, Presses Sorbonne Nouvelle, p. 91-112.
- Winkin Y. (1996). *Anthropologie de la communication. De la théorie au terrain*. De Boeck Université, Bruxelles.