

L'analyse conversationnelle des forums de discussion : questionnements méthodologiques

Michel Marcoccia



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/cediscor/220>

DOI : 10.4000/cediscor.220

ISBN : 2878543149

ISSN : 2108-6605

Éditeur

Presses Sorbonne Nouvelle

Édition imprimée

Date de publication : 1 novembre 2004

Pagination : 23-37

ISBN : 2878543149

ISSN : 1242-8345

Référence électronique

Michel Marcoccia, « L'analyse conversationnelle des forums de discussion : questionnements méthodologiques », *Les Carnets du Cediscor* [En ligne], 8 | 2004, mis en ligne le 01 novembre 2006, consulté le 10 décembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/cediscor/220> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/cediscor.220>

Ce document a été généré automatiquement le 10 décembre 2020.

Les carnets du Cediscor

L'analyse conversationnelle des forums de discussion : questionnements méthodologiques

Michel Marcoccia

- 1 L'analyse conversationnelle des forums de discussion accessibles par le réseau internet (Usenet) permet de mettre en évidence certains phénomènes liés à la dynamique des échanges médiatisés par ordinateur, comme la structuration des discussions, la gestion des faces¹, le *footing*², etc. Les travaux se situant dans ce paradigme (par exemple Herring, éd., 1996, 1999 ; Pemberton, 1996 ; Erickson, 1997, 1999 ; Hutchby, 2001 dans le monde anglo-saxon ; de Fornel, 1989 ; Marcoccia, 2000a, 2000b, 2004a ; Bays, 2001 en France) reposent souvent sur une démarche qui consiste à appliquer les catégories habituelles de l'analyse conversationnelle (définies pour l'étude des interactions en face-à-face) aux échanges médiatisés par ordinateur afin d'en identifier les spécificités. Par ailleurs, de nombreux travaux se situent dans une perspective explicitement comparatiste, et décrivent la communication médiatisée par ordinateur par rapport au face-à-face (par exemple Condon et Cech, 1996).
- 2 Cette démarche pose certains problèmes méthodologiques qui seront évoqués dans cet article. Pour analyser les phénomènes observés dans la communication médiatisée par ordinateur, on peut être tenté de s'inspirer de la manière dont ils sont traités par l'analyse de conversations en face-à-face, afin de relever des points communs ou des différences. Par exemple, on analysera l'organisation séquentielle des messages adressés à un forum en se référant au modèle du *turn-taking*, supposé valide pour les interactions en face-à-face (Mondada, 1999). Cette démarche peut en fait amener le chercheur à observer les limites éventuelles des catégories d'analyse utilisées, non seulement pour la communication médiatisée par ordinateur pour laquelle elles n'ont pas été élaborées, mais aussi pour la conversation en face-à-face. En bref, la communication médiatisée par ordinateur peut être un révélateur des questions qui restent ouvertes dans le champ de l'analyse conversationnelle.

- 3 Cette réflexion méthodologique sera illustrée par quatre questions qui se posent pour l'analyse conversationnelle de forums de discussion Usenet. Le premier problème est celui de la *caractérisation du corpus* : quelle sorte de corpus est un forum de discussion ? Une deuxième interrogation surgit lorsqu'on analyse un forum de discussion : *quel type d'interaction* observe-t-on ? Les paramètres considérés comme nécessaires pour définir une conversation ne sont pas tous adaptés pour catégoriser les échanges en ligne ; des participants entrent et sortent de l'espace de communication, la discussion est relativement décousue, etc. Ces caractéristiques obligent ainsi à repenser ce qu'est une interaction, en proposant une définition plus souple, apte à tenir compte du caractère discontinu des échanges. *La structuration des échanges* pose un troisième problème, plus spécifique, celui du rapport entre la structuration par l'analyste et par les participants : la manière dont les utilisateurs d'un forum « branchent » leurs interventions dans la discussion constitue la structure arborescente de la conversation elle-même ; la manière dont l'analyste décrit ces échanges et les structures peut être tout à fait différente de l'organisation de la conversation telle qu'elle se présente dans le forum. Comment traiter cet écart ? Enfin, tenter de définir *le cadre participatif* d'un forum de discussion permet de mettre à l'épreuve les catégories d'analyse habituellement utilisées et de mettre en évidence leur rigidité : les formats de réception et de production des messages en analyse conversationnelle sont « binaires » (on est destinataire direct ou indirect, par exemple) alors que l'analyse empirique d'un forum montre leur caractère « continu » (on est plus ou moins destinataire).
- 4 Ainsi, l'utilisation des méthodes de l'analyse conversationnelle permet de mieux décrire et comprendre la dynamique des échanges médiatisés par ordinateur mais également d'interroger ces méthodes, d'en montrer les limites et d'en proposer des aménagements. Dans le cadre de cet article, nous nous intéresserons essentiellement aux conséquences et aux problèmes méthodologiques de l'observation de forums de discussion. Dès lors, nous ne présenterons pas d'analyses de corpus systématiques et nous nous contenterons d'exposer, en illustrant notre propos par quelques exemples, les questions ayant émergé d'analyses empiriques préalables, présentées dans des publications antérieures.

1. Le forum de discussion comme corpus

- 5 Un forum de discussion est une correspondance électronique archivée automatiquement, un document numérique dynamique, produit collectivement de manière interactive (Marras, 2001a : 15). De ce point de vue, il s'agit d'un corpus idéal pour l'analyse des conversations et l'analyse du discours, car il répond aux critères suivants :
1. Il s'agit d'échanges authentiques produits en l'absence de l'analyste qui les enregistre, ce qui permet d'éviter un des problèmes méthodologiques habituels de l'analyse des conversations (peut-on faire du micro caché, et sinon, comment évaluer le biais provoqué par l'enregistrement ?).
 2. Ces corpus sont homogènes, définis par leur mise en mémoire et par le dispositif ou l'institution qui a assuré cette mise en mémoire (Maingueneau, 1991 : 22).
- 6 Mais ici, contrairement à la plupart des corpus de conversations, ceux qui produisent les messages savent que ces derniers sont conservés. On est en fait en présence d'un

type de corpus assez particulier pour lequel l'archivage est établi automatiquement et connu par les participants.

- 7 Analyser un forum de discussion Usenet pose un autre problème du point de vue de l'établissement du corpus : il s'agit d'un corpus sans début ni fin (sauf situation exceptionnelle). La question de sa clôture devient problématique. Concrètement, lorsque l'analyste prévoit d'enregistrer des messages échangés sur un forum, il n'a pas toujours accès aux premiers messages, sauf si tous les messages sont archivés ou s'il travaille sur un forum qui vient d'ouvrir. Concrètement, cela veut dire qu'on va analyser des messages qui sont des réactions à des messages qui ne sont éventuellement plus conservés. Dans l'autre sens, la clôture du corpus ne pourra se faire que de manière arbitraire (en choisissant un nombre de messages ou une date), car on ne peut pas avoir accès à la fin des échanges, sauf si, par hasard, on tombe sur un forum qui ferme. Analyser un forum Usenet oblige à n'observer qu'une tranche d'échanges : d'autres échanges ont eu lieu avant, d'autres auront lieu après.
- 8 Réfléchir aux conséquences méthodologiques de cette spécificité fait prendre conscience du fait que cette situation n'est pas propre aux forums mais renvoie à une question méthodologique qui se pose constamment en analyse du discours et en analyse conversationnelle. Les notions d'interdiscours – c'est-à-dire l'ensemble des discours antérieurs et à venir avec lesquels un discours donné entre en relations (Todorov, 1981 : 8) – et d'histoire conversationnelle – l'influence qu'ont les conversations passées entre deux individus sur la conversation qu'ils ont ensuite (Golopentja, 1988) – théorisent la manière dont les discours s'influencent mutuellement et, dans le champ de l'analyse conversationnelle, permettent de problématiser la question du bornage des interactions.
- 9 Dans le sens commun, on admet que parfois on « reprend une conversation », ce qui revient à dire que l'archivage de cette conversation est condamné à l'incomplétude. Ainsi, on pourra considérer que la spécificité d'un forum de discussion est qu'il s'inscrit explicitement dans une histoire des échanges plus longue, qu'il se présente le plus souvent comme inachevé.

2. Le forum de discussion comme conversation

- 10 Un forum de discussion est un dispositif de communication médiatisée par ordinateur asynchrone, permettant à des internautes d'échanger des messages au sujet d'un thème particulier. Le dispositif propose aux utilisateurs une structuration hiérarchique des messages déjà postés (selon un double critère, à la fois thématique et chronologique) et invite ceux qui se connectent au forum à réagir aux messages qu'ils ont lus ou à poster de nouveaux messages – et, ainsi, commencer de nouveaux fils de discussion, qui correspondent plus ou moins à l'équivalent numérique des séquences dans l'organisation structurale d'une conversation en face-à-face (Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 218-224).
- 11 Les forums de discussion peuvent être définis comme des dispositifs hybrides de communication interpersonnelle de masse (Baym, 1998 : 39) dans la mesure où ils permettent à la fois l'échange interpersonnel (A répond à B) et la communication de masse (A poste un message lisible par un nombre potentiellement illimité d'internautes). Le nombre de participants est un critère apparemment suffisant pour

considérer les forums de discussion comme des polylogues médiatisés par ordinateur (Marcoccia, 2004a). Le problème est que cette affirmation suppose une définition préalable des forums de discussion comme conversations. Peut-on en fait considérer que les échanges observables dans un forum constituent une conversation ?

- 12 Cette définition ne pose pas de problème si l'on ne conserve que l'unité thématique et l'unité de site comme paramètres définitoires d'une conversation. Cependant, même avec cette définition restrictive, les paramètres choisis restent problématiques. En effet, l'unité thématique d'un forum de discussion est toute relative. De nombreux travaux soulignent que les discussions en ligne sont souvent désorganisées et confuses, à cause du développement fréquent de multiples fils de discussion et de conversations parallèles. La digression thématique à l'intérieur d'un forum se fait progressivement, en parcourant une chaîne de messages introduisant chacun un développement thématique par rapport au message précédent. En d'autres termes, tout développement d'un thème peut être à l'origine d'une digression (Herring, 1999). Le résultat peut être une véritable « décomposition thématique », comme dans le cas des forums de discussion politiques, par exemple, fortement marqués par l'éparpillement thématique (Marcoccia, 2003)³.
- 13 Cette désorganisation résulte en partie de la difficulté pour les utilisateurs d'un forum d'avoir une lecture globale des échanges qui leur permettrait d'identifier ce qui est hors sujet (Kear, 2001 : 82-83). De plus, l'asynchronie semble favoriser la dispersion thématique (Veerman, Andriessen et Kanselaar, 1999 : 84-85), sans doute parce que l'attente favorise la fragmentation : lorsqu'on envoie un message et qu'une réponse tarde, on peut être tenté de commencer un autre fil de discussion en espérant qu'il aura plus de succès (Orbesen Troest, 1999).
- 14 De même, pour un forum de discussion, l'unité de site, qui est une des composantes de base de l'interaction (Kerbrat-Orecchioni, 1990 : 77-78), ne peut être comprise qu'à titre métaphorique. On ne peut considérer qu'un forum de discussion est un espace de communication partagé qu'au prix d'un saut métaphorique fondé sur la dimension spatiale des interfaces de communication - l'interface est à la fois un espace d'écriture et la métaphore d'un espace partagé, éventuellement renforcée par sa représentation graphique (Erickson, 1993).
- 15 Sur de nombreux aspects, il reste difficile de considérer que les discussions en forum forment une conversation. En effet, il est impossible d'identifier l'unité du cadre participatif d'un forum, dans le sens où il n'y a pas de groupe de participants défini mais, au contraire, de nombreux participants qui entrent et sortent de la discussion. La durée de la discussion est un autre paramètre problématique. En effet, on ne peut pas considérer que les échanges dans un forum se déroulent dans un cadre temporel unifié. La dimension temporelle n'est pas absente des forums (même si ce sont des dispositifs asynchrones) mais ne détermine que très faiblement l'organisation séquentielle des échanges, dans la mesure où, par exemple, la seconde partie d'une paire adjacente (du type question-réponse) peut être produite très longtemps après l'intervention initiale. Cet aspect, ainsi que l'archivage des données, permet de définir les forums de discussion comme des conversations persistantes (Erickson, 1999), ou des « documents numériques dynamiques », des archives en train de se constituer (Marcoccia, 2001a : 13-15).
- 16 En fait, on peut considérer que les discussions ayant lieu dans un forum constituent une conversation si on admet une définition rendant compte du caractère souple et continu

de l'interaction, telle que celle qui est proposée par Kerbrat-Orecchioni : « Pour qu'on ait affaire à une seule et même interaction, il faut et il suffit qu'on ait un groupe de participants modifiable mais sans rupture, qui dans un cadre spatio-temporel modifiable mais sans rupture, parlent d'un objet modifiable mais sans rupture » (1990 : 216).

- 17 De manière plus précise, on peut considérer que les forums de discussion permettent des conversations discontinues. Ces conversations d'un type spécifique, décrites par Goffman, prennent place lorsque l'échange de paroles n'est pas l'activité principale des participants mais une activité d'accompagnement. Dans ce cas, les *gaps*⁴ peuvent s'étendre presque indéfiniment. Il y a « un état de parole ouvert », une « conversation chroniquement en cours » (Goffman, 1987 : 144).
- 18 On peut alors définir les forums de discussion comme des polylogues discontinus médiatisés par ordinateur, qui, comme tout polylogue, sont des conversations qui favorisent la fragmentation, l'émergence et la bifurcation de sous-groupes conversationnels (Parker, 1984 : 48). En d'autres termes, les forums de discussion sont des dispositifs qui permettent l'émergence de conversations focalisées dans un espace d'interaction faiblement focalisée (de Fornel, 1989 : 33).

3. La structuration des échanges

- 19 Suite à l'observation du fonctionnement d'un forum, on a identifié différents modes de structuration des échanges.

3.1. Le fonctionnement d'un forum

- 20 De manière générale, sur le site où sont stockés les messages adressés à un forum de discussion Usenet, l'utilisateur trouve la liste de toutes les interventions, ordonnée selon trois critères : classement par date, par sujet, par émetteur. Cette liste de messages se structure et se hiérarchise en séquences au fur et à mesure des enregistrements de messages. Ainsi, lorsqu'un participant consulte la liste, après avoir ouvert un message déjà posté, il a deux possibilités : rester un simple lecteur (il lit des messages mais n'en poste pas) ou bien poster un message. Quatre modes de production de messages sont proposés. L'internaute peut alimenter le forum d'un nouveau message, posté en position d'intervention initiative et ouvrant un nouveau fil de discussion. Il peut aussi répondre à un message du forum en postant son intervention réactive sur le forum lui-même, directement à son interlocuteur en utilisant le courrier électronique, ou bien les deux à la fois.
- 21 L'objectif de l'interface est de permettre la structuration progressive du forum afin d'assurer une bonne lisibilité de la dynamique de l'interaction qui s'y déroule, quels que soient les procédés de visualisation de la conversation utilisés (Donath, Karahalios et Viegas, 1999).
- 22 Envoyer un message dans un forum oblige donc l'utilisateur à choisir explicitement le statut de son intervention sur trois aspects : le placement de son intervention dans la structuration (intervention initiative ou réactive), le choix du destinataire (à qui s'adresse le message ?) ; le choix de rester dans le forum ou d'en sortir (en choisissant le courrier électronique).

- 23 En fait, l'obligation d'expliciter ces paramètres (format de réception et structuration) pose des problèmes pour la structuration et le schéma participatif, ce qui nous semble se manifester par divers phénomènes que l'analyse conversationnelle de la structuration des échanges dans différents forums de discussion francophones (Marcoccia, 2001a, 2001b, 2003, 2004a) nous a permis de mettre en évidence.
- 24 Tout d'abord, de très nombreux échanges sont tronqués : des questions ne trouvent pas de réponses par exemple. De plus, lorsque les échanges sont poursuivis, ils constituent une séquence généralement assez courte. En d'autres termes, il est rare qu'un message initiatif donne naissance à un fil de discussion très long. Par ailleurs, les participants font parfois des erreurs lorsqu'ils placent leurs messages dans la discussion, par exemple en plaçant en position d'intervention initiative un message dont le contenu montre qu'il est une réaction à un message précédemment posté. Ainsi, on peut observer des messages comme celui reproduit dans l'exemple 1, qui ouvre un fil de discussion, alors que son contenu indique qu'il constitue en fait un message évaluatif permettant à son auteur de commenter les réponses qu'il a reçues après avoir demandé la référence d'un ouvrage de L.-F. Céline :

Exemple 1

From : "Sébastien1" sasouris@xxxx.fr
 Newsgroups : fr. rec. arts. litterature
 Subject : RE :Bagatelle...Céline
 Date : Tue, 30 Jun 1998 23:09:55 +0200
 [...]

Bon Je ne vous remercie pas pour les réponses que vous avaient poster sur ce News.
 Ca veut dire quoi...Je ne suis pas un bébé ! Je sais que Céline n'ai pas tout à fait fréquentable, quoi que [sic] un génie reste un génie même et surtout pour ce qu'il a écrit de plus vile. [...]

- 25 Enfin, la structure de la conversation, telle que l'interface la rend visible, est parfois incomprise par les utilisateurs. Ainsi, un internaute peut demander à l'auteur d'un message d'expliciter son destinataire même lorsque l'interface apporte la réponse. Ainsi, dans l'exemple suivant, la question « Aki tu réponds » posée par Joël à Thierry, dans le message A4, trouve sa réponse dans l'interface : le message D1, envoyé par Thierry, est une réponse au message A1, envoyé par Joël :

Exemple 2

From : jahautoir@xxxx.com
 Newsgroups : fr. rec. arts. litterature
 Subject : Re : Mystère [Mystery]
 Date : Tue, 30 Jun 1998 16:16:24 GMT
 [...]
 Thierry Bouche <Thierry.Bouche@xxxx.fr> wrote :
 > ben mon coco, faut arreter de lire les inrocks.
 Aki tu réponds ?
 JH @W

- 26 Structuration présentée par l'interface⁵ :

A1 : Joël 28/06/98-21:19
 B1 : Yann-Ber 29/06/98-3:02
 C1 : Yann 29/06/98-4:22
 A2 : Joël 29/06/98-8:01
 C2 : Yann 29/06/98 - 4:18
 A3 : Joël 29/06/98 - 7:59
 D1 : Thierry - 30/06/98 - 13:03
 A4 : Joël - 30/06/98 - 17:16

3.2. Des échanges tronqués

- 27 L'observation du forum de discussion *fr.rec.boissons.vin*, du 26 juin au 10 juillet 1997 (Marcoccia, 2004a), donne les résultats suivants : 50 % des messages sont des interventions initiatives, et seulement 50 % de ces interventions initiatives donnent lieu à un enchaînement. On peut noter que de nombreux messages ont une forte dimension monologale dans la mesure où ils ne paraissent pas susciter l'enchaînement, comme dans l'exemple 3.

Exemple 3

From : etha5@xxxx.edu (Emilie Tien Hsu)

Newsgroups : fr.rec. boissons.vins

Subject : Re : Domaine Clavel "La Copa Santos" 1995

Date : 28 June 1997 22:49:13 GMT

Organization : Columbia University

Ah, les vins coutent une fortune ici, la plupart des vins francais se ventent a plus de \$20 ici a New York.

- 28 Le caractère asynchrone des forums implique sans doute que les utilisateurs considèrent que les messages initiatifs ont une « durée de vie » limitée. En d'autres termes, on peut considérer certains messages comme obsolètes, du point de vue de leur ancienneté ou de leur contenu (par exemple, une requête du type « qui peut m'amener demain à Paris ? » n'a plus de valeur initiative deux jours après sa production). Par ailleurs, un polylogue (médiatisé ou non) est un type d'interaction permettant un engagement minimal. Un utilisateur peut parfaitement occuper le rôle de témoin (*bystander*, chez Goffman) tout au long des échanges.
- 29 De plus, l'échange est rarement enchâssé ; il prend généralement la forme d'une intervention initiative qui suscite plusieurs interventions réactives de même niveau. Cette caractéristique du forum de discussion pose un problème pour le découpage en échanges et pour la dynamique de l'interaction. Il est difficile, par exemple, de savoir dans quelle mesure les interventions réactives jouent aussi le rôle d'interventions initiatives. L'organisation fortement séquentielle de la lecture et de la structuration du forum ne permet pas de savoir, pour un échange du type « A : question, B : réponse, C : réponse », si C est aussi une réaction à B ou si on peut répondre à une intervention initiative avant même d'avoir lu les autres réactions à cette intervention. La question qui se pose pour toute interaction devient ici centrale : les interactants ont-ils tous la même connaissance de l'interaction à laquelle ils participent ? D'un point de vue méthodologique, ce phénomène renvoie à la question du partage de l'histoire conversationnelle (Golopentja, 1988) par les participants d'un polylogue, en ligne ou non. En d'autres termes, l'analyse conversationnelle des forums de discussion rend visible un problème propre à toute interaction : les interactants ont-ils tous la même connaissance des échanges ayant déjà eu lieu ? L'unité d'une interaction n'est-elle pas que le produit de l'analyse ? L'analyste n'est-il pas le seul à identifier une conversation là où les participants ne voient peut être que diverses conversations distinctes ?

3.3. Le « mauvais placement » des interventions

- 30 Très souvent, un message dont le contenu indique nettement qu'il est une réaction à un message précédent est placé en position d'intervention initiative par son auteur (voir

exemple 1). Dans ce cas, que doit faire l'analyste ? Considérer que l'interaction est structurée comme lui-même l'a structurée ou comme l'interface l'a structurée ? Peut-on considérer qu'un interactant se trompe ? Ce point de méthodologie renvoie en fait à une question plus générale en analyse conversationnelle : lorsqu'on procède à la structuration d'une interaction, ne prend-on pas le risque de rendre cohérent ce qui ne l'est pas nécessairement ?

3.4. Une mauvaise lecture de la structuration

- 31 Un « bon » placement de l'intervention ne suffit pas forcément pour que le format de réception soit parfaitement compréhensible. L'exemple 2 nous montre qu'un message B dont la position dans la structuration des échanges manifeste qu'il est une réponse à un message A peut néanmoins susciter des demandes d'explicitation du type « À qui t'adresses-tu ? » (Marcoccia, 2004a).
- 32 De l'observation de ces « erreurs de placement », on peut tirer trois conclusions. Tout d'abord, l'erreur de placement dans la dynamique d'une interaction est un paramètre dont il faut tenir compte pour analyser la structuration des interactions. De plus, ces erreurs de placement font partie de la dynamique d'une interaction dans la mesure où elles ne la perturbent visiblement pas. Enfin, inversement, le bon placement d'une intervention n'est pas une condition suffisante pour que la dynamique de l'échange soit lisible par les interactants.

4. Le cadre participatif d'un forum de discussion

- 33 Décrire la structuration des échanges n'est pas la seule phase de l'analyse conversationnelle d'un forum de discussion qui pose problème. En effet, la définition du cadre participatif d'une discussion dans un forum apporte aussi un certain nombre de questionnements méthodologiques.

4.1. Description globale des rôles participatifs

- 34 Suivant le modèle de Goffman (1987), on peut admettre que sont participants toutes les personnes qui peuvent se trouver à un moment donné dans l'espace de l'interaction. Il s'agit alors de caractériser ces différents types de participants, selon leur mode d'engagement dans l'interaction. Dans un forum de discussion, on peut faire une première distinction entre ceux qui produisent des messages (et qui sont a priori identifiables) et ceux qui se contentent de lire les messages et qui ne laissent aucune trace dans l'espace de l'interaction (les *lurkers*).
- 35 En outre, parmi les participants qui produisent des messages, on peut identifier un groupe restreint de participants, qu'on peut qualifier d'animateurs (Marcoccia, 2001a). Ils se distinguent des autres producteurs de messages sur différents critères comme la quantité de messages envoyés, et plus précisément de réponses à d'autres messages, le type de rôle qu'ils assument – jouer le rôle d'expert, relancer et modérer la discussion, rappeler les règles du collectif, par exemple la netiquette (Marcoccia, 1999) –, et la nature des relations avec les autres participants.

- 36 Le cadre participatif global d'un forum repose donc sur la tripartition suivante : lecteur silencieux/participant occasionnel/animateur.

4.2. Format de production

- 37 Dans les forums de discussion, et la communication médiatisée par ordinateur en général, le format de production d'un message est toujours complexe. En effet, la médiation technique nécessaire pour l'envoi d'un message introduit une hiérarchisation possible de l'instance de production des messages, à la fois technique, sociale et humaine. Les composantes de cette instance correspondent à diverses modalités de production de message : participation (*Participant*), transmission (*Transmission*), motivation (*Motive*), mise en forme (*Form*) (Levinson, 1988 ; Pemberton, 1996).
- 38 On peut distinguer trois niveaux dans cette instance de production : l'origine physique du message (l'adresse de l'ordinateur), l'auteur (celui qui rédige le message) et l'énonciateur (qui est responsable de la production du message). Si l'on admet qu'on peut considérer un artefact technique comme un émetteur, on retrouve la tripartition de Goffman (1987) : animateur (la « machine parlante », qui est ici technique), auteur (celui qui produit les énoncés), responsable (l'énonciateur).
- 39 Plusieurs configurations de cette instance de production peuvent être observées. Un internaute peut envoyer à partir de son adresse un message en son nom : le nom et l'adresse électronique correspondent à un individu, qui est à la fois auteur et énonciateur et dont l'identification est redoublée par la signature. Cette situation correspond à la configuration la plus « normale », en tous les cas la moins complexe. Parfois, seule l'origine physique du message peut être identifiée, lorsque l'auteur n'est pas identifié par une signature.
- 40 D'autres configurations plus complexes sont observables. Par exemple, A peut envoyer un message en son nom à partir de l'adresse de B : l'origine physique du message ne renvoie pas au même émetteur que Auteur/Énonciateur. Deux situations peuvent renvoyer à cette configuration : le nom et l'adresse électronique correspondent à une adresse institutionnelle : l'identification de l'auteur peut se faire par la signature, comme dans l'exemple 4 :

Exemple 4

From : "cybercie" cybercie@xxxx.fr
 Newsgroups : fr.rec.boissons.vins
 Subject : Recettes de cuisine
 Date : 25 Jun 1997 14:22:06 GMT
 Organization : Eurecom Sophia Antipolis France.
 [...]
 Excusez mon intrusion, y a t'il un groupe de news ds lequel je pourrais trouver la recette de la tarte au citron ? Merci et VIVE le VIN de BELLET
 Marcel Maurel

- 41 Le nom (en zone d'auteur ou en signature, ou les deux) ne correspond pas à l'adresse électronique. Un destinataire a utilisé l'adresse électronique d'une autre personne, comme dans l'exemple 5 :

Exemple 5

From : "Rafael1 From PARIS" raserno@xxxx.fr
 Newsgroups : fr. rec. sport. football

Subject : Vente 2 Place Final France Bresil [Selling 2 tickets Final France Brazil]
 Date : Thu, 9 Jul 1998 14:23:12 +0200
 Organization : HACHETTE
 [...]
 Vends 2 places pour la finale 15 000 chaque
 contacter Jean Luc au 0614047079
 Salutations
 JL

- 42 Parfois, l'origine physique du message correspond à l'adresse de l'auteur mais ne correspond pas à l'énonciateur : l'émetteur du message est identifiable mais il envoie le message au nom d'une autre personne, qui, par exemple, ne dispose pas d'accès au réseau internet. L'auteur occupe le rôle de porte-parole (Levinson, 1988). En tous les cas, une des conséquences de cette non-adéquation entre l'origine physique et l'auteur est de ne pas permettre un échange sûr avec l'auteur du message.

4.3. Format de réception

- 43 Lorsqu'un participant produit une intervention initiative, rien ne lui permet de sélectionner un destinataire. En effet, le groupe conversationnel est toujours virtuel, une personne qui se contente de lire les interventions sans jamais participer au forum appartient néanmoins au groupe de conversation dans la mesure où le cadre participatif spécifique d'un forum prévoit la lecture « à l'insu » comme forme de participation. Ainsi, dans les forums, de nombreux messages sont explicitement lancés à la cantonade (avec « quelqu'un » ou « (bonjour à) tous » comme termes d'adresse). Toutefois, on trouve aussi dans les forums certains messages en position d'intervention initiative qui sont explicitement adressés, comme dans l'exemple 6, où l'auteur du message utilise en fait le forum comme une messagerie de courrier électronique :

Exemple 6

From : "Joël Hautoir" hautoir@xxxx.fr
 Newsgroups : fr.rec.arts.litterature
 Subject : Yann !!!
 Date : Mon, 6 Jul 1998 02:17:28 +0200
 Organization : Wanadoo - (Client of French Internet Provider)
 [...]
 Putain ... j'ai vu les images à la télé ... Floride en feu ...
 Yann ... sérieux ...on t'avait dit ... les allumettes ...
 — Joël Hautoir.
 Effondré.

- 44 Lorsqu'un participant produit une intervention réactive, le format de réception est apparemment plus simple. Il y a sélection d'un destinataire direct, identifiable, car il y a une explicitation de l'intervention à laquelle on répond. En effet, l'intervention réactive de B à A s'inscrit sous celle de A dans l'interface du forum. Il y a par ailleurs une sorte d'automatisation des phénomènes de reprise de l'intervention initiative dans une intervention réactive par la technique de la citation automatique (Marcocchia, 2004b).
- 45 Pour autant, cette explicitation du format de réception ne résout pas tous les problèmes, car, comme on l'a évoqué plus haut, l'adressage explicite peut être incomplet (il indique dans quelle séquence on s'insère, pas à quelle intervention de la séquence on réagit), il peut y avoir une erreur de placement de l'intervention (voir

- 3.3.). Enfin, même si elle est adressée explicitement à un destinataire direct, une intervention demeure lisible par tous.
- 46 En fait, on arrive à un modèle de cadre participatif qui résiste à la catégorisation habituelle que l'on pratique en analyse des conversations. Selon Goffman (1987), on peut théoriquement distinguer deux catégories de destinataires, et pour chaque catégorie deux sous-catégories :
1. Les participants ratifiés, dont les destinataires directs (addressed) et les destinataires indirects (unaddressed).
 2. Les « bystanders », c'est-à-dire les participants occasionnels « non ratifiés », parmi lesquels on trouve les « overhearers » (ceux qui surprennent la conversation mais qui sont perçus par les autres) et les « eavesdroppers » (ceux qui écoutent aux portes).
- 47 Pour le cas des forums de discussion, la catégorie de participant ratifié pose problème dans la mesure où le dispositif technique rend possible et normale la position de celui qui « écoute aux portes » (celui qui se contente de lire les messages). Il est impossible de définir qui appartient au groupe conversationnel car ce groupe est perpétuellement en construction. Lorsque quelqu'un envoie un message, il n'a aucune idée de qui peut le lire et peut tout au plus espérer que le destinataire direct de son message – lorsqu'il y en a un – le lira. Dans un forum de discussion, la catégorie de « eavesdropper » (celui qui espionne) est une catégorie un peu paradoxale : un destinataire qui n'est ni direct ni indirect, mais qui est toujours destinataire. Cela constitue une situation inhabituelle pour l'analyse des conversations : A sait que B peut lire son message et y répondre (il est ratifié) mais ne peut pas savoir qui est B (il n'est pas ratifié).
- 48 En bref, les spécificités des forums de discussion (médiatisés par ordinateur, asynchrones, « privés/publics ») ont de nombreuses répercussions sur l'organisation des discussions et du cadre participatif. Analyser la structuration des échanges dans les forums permet d'observer divers phénomènes. Tout d'abord, un forum de discussion est un ensemble de conversations multiples, dans lesquelles de nombreux échanges sont tronqués. Lorsque les échanges sont suivis, ils constituent généralement des séquences assez courtes. De plus, les messages peuvent être mal placés par leurs auteurs dans la structure séquentielle de la conversation et, lorsque ce n'est pas le cas, cette structure est, de toute façon, peu lisible pour certains utilisateurs.
- 49 Les forums de discussion ont un cadre participatif particulier, dans la mesure où il existe trois types de rôles participatifs : simple lecteur, auteur occasionnel, animateur. Il existe aussi trois niveaux dans le format de production (animateur, auteur, responsable) et de nombreuses configurations de ce format de production, correspondant à différents modes de participation (transmettre, mettre en forme, etc.). Enfin, le format de réception des messages s'organise autour de trois positions : destinataire direct, destinataire secondaire/privilégié, témoin.
- 50 Ces résultats apportent divers enseignements méthodologiques. Le principal est que le caractère strict, explicite et rigide de l'interface d'un forum de discussion rend particulièrement visible des questions et des problèmes qui peuvent rester implicites lorsqu'on analyse des conversations en face-à-face. Plusieurs points peuvent être évoqués. Tout d'abord, l'analyse conversationnelle des forums met en évidence les problèmes qui se posent lorsqu'on veut définir les « frontières » de la conversation : à partir de quels critères peut-on considérer que l'on observe un ensemble de séquences formant une seule conversation ou plusieurs conversations ? De manière similaire, se

pose le problème de la présence de monologues dans le dialogue : un ensemble d'échanges tronqués constitue-t-il une conversation ?

- 51 La dynamique de la discussion est aussi objet de questionnement, particulièrement si l'on garde la conversation en face-à-face comme cadre de référence pour l'analyse. Ainsi, le délai entre les messages adressés à un forum devient un critère problématique : à partir de quelle durée considère-t-on que le *gap* entre deux messages est trop long et qu'en fait l'échange est achevé ?
- 52 Un questionnaire plus technique nous semble nécessaire lorsqu'on essaye de traiter des « erreurs » des participants. Par exemple, comment doit-on analyser le mauvais placement des messages ? Comment l'analyste peut-il gérer le fait que les participants semblent faire des erreurs dans la manière dont ils positionnent leurs messages ? Doit-on considérer que l'analyste en sait plus que les participants ?
- 53 Par ailleurs, l'analyse conversationnelle des forums de discussion permet de poser de nouveau la question, déjà abordée par Kerbrat-Orecchioni (1990), du cadre participatif des interactions : peut-on analyser le cadre participatif d'une interaction avec des catégories discrètes alors que le phénomène est continu ?
- 54 Enfin, le dispositif technologique des forums de discussion oblige à l'explicitation de la structuration et de l'adressage. Pourtant, l'interaction ne se réduit pas à cette explicitation. La dynamique de l'interaction semble résister à sa formalisation.

NOTES

1. Voir la théorie de la politesse de Brown et Levinson (1987).
2. Le *footing* (ou position) est l'attitude d'un participant au cours d'une interaction, et l'ensemble des présupposés qui sont liés à cette attitude, qui se manifeste par la manière dont l'interactant gère la production et la réception des énoncés (Goffman, 1987).
3. Un travail serait à faire sur la manière dont se constituent des « objets de discours » (Moirand, 2002) dans une discussion en ligne, en essayant d'identifier les marques formelles signalant leurs points de surgissement.
4. C'est-à-dire le délai entre une intervention initiative et une réactive.
5. L'interface en question est du type Outlook Express.

RÉSUMÉS

L'analyse conversationnelle des forums de discussion repose souvent sur une démarche qui consiste à appliquer des catégories d'analyse définies pour l'étude du face-à-face aux échanges médiatisés par ordinateur. Cette démarche pose un certain nombre de problèmes

méthodologiques qui sont évoqués dans cet article. Le premier est celui de la caractérisation du corpus : qu'est-ce qu'un forum de discussion ? Les paramètres considérés comme nécessaires pour définir une conversation ne sont pas tous adaptés pour la communication en ligne. La structuration des échanges pose un problème méthodologique plus spécifique, celui du rapport entre la structuration par l'analyste et par les participants. La manière dont les utilisateurs d'un forum organisent leurs interventions constitue la structure arborescente de la conversation elle-même. La manière dont l'analyse décrit ces échanges peut être tout à fait différente de la structuration de la conversation telle qu'elle se présente dans le forum. Comment traiter cet écart ? Enfin, tenter de définir le cadre participatif d'un forum de discussion permet d'interroger les catégories d'analyse habituellement utilisées. Ainsi, l'utilisation des méthodes de l'analyse conversationnelle permet de mieux décrire et comprendre la dynamique des échanges médiatisés par ordinateur mais aussi de mettre à l'épreuve ces méthodes, d'en montrer les limites et d'en proposer des aménagements.

INDEX

Mots-clés : CMO, analyse conversationnelle, méthodologie

AUTEUR

MICHEL MARCOCCIA

Michel Marcoccia est maître de conférences en sciences de l'information et de la communication à l'université de technologie de Troyes et membre du laboratoire Tech-CICO (FRE 2732, UTT-CNRS). Au sein de ce laboratoire interdisciplinaire (informatique, ergonomie cognitive, analyse conversationnelle, sociologie, gestion), il est responsable de l'axe « Analyse des échanges communicatifs dans les groupes en ligne ». Ses activités de recherche portent sur l'analyse conversationnelle des échanges discursifs médiatisés par ordinateur. Il a publié divers articles sur l'organisation des échanges dans les forums de discussion, sur l'expression des émotions et la politesse dans la CMO et sur les discussions politiques profanes en ligne.