La construction du rapport à autrui dans les forums de discussion d'adolescents et ses enjeux en situation d'apprentissage scolaire. Le point de vue de l'analyse des interactions

*Construction of relationship to others in teenagers discussion forums and
academic learning. The point of view of interaction analysis*

Hassan Atifi, Michel Marcoccia et Nadia Gauducheau

Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/ree/8473>

DOI : 10.4000/ree.8473

ISSN : 1954-3077

Éditeur

Université de Nantes

Référence électronique

Hassan Atifi, Michel Marcoccia et Nadia Gauducheau, « La construction du rapport à autrui dans les forums de discussion d'adolescents et ses enjeux en situation d'apprentissage scolaire. Le point de vue de l'analyse des interactions », *Recherches en éducation* [En ligne], 18 | 2014, mis en ligne le 01 janvier 2014, consulté le 08 juillet 2021. URL : <http://journals.openedition.org/ree/8473> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/ree.8473>

Recherches en éducation est mise à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

La construction du rapport à autrui dans les forums de discussion d'adolescents et ses enjeux en situation d'apprentissage scolaire. Le point de vue de l'analyse des interactions

Michel Marcoccia, Hassan Atifi & Nadia Gauducheau¹

Résumé

A travers l'analyse d'un corpus d'interactions en ligne (un échantillon d'échanges prélevés dans le forum de discussion Ados.fr), cet article présente les bénéfices et les limites d'une approche interactionniste pour comprendre le « sujet apprenant numérique ». Avec une telle approche, on parlera d'un « sujet interactant », qui construit sa relation aux autres par et dans les interactions en ligne. Ce point de vue permet de montrer finement la manière dont se construisent des relations complexes (et parfois paradoxales) : à la fois intimes et faiblement interpersonnelles, coopératives et inégalitaires, ludiques et agressives. Cet article propose aussi quelques pistes de réflexion pour analyser les effets des pratiques numériques extrascolaires sur les situations d'apprentissage en ligne.

Les adolescents font un usage intensif de l'Internet et des diverses applications qu'ils y trouvent. Ainsi, en 2012, plus de 90% des 15-17 ans, 80% des 13-15 ans, et même 65% des 11-13 ans ont un profil Facebook (chiffres cités par Amsellem-Mainguy & Timoteo, 2012). De la même manière, les forums de discussion dédiés aux adolescents (comme *Ados.fr* ou *Teemix*, par exemple) font partie des forums francophones les plus populaires, avec généralement plus d'un million de visiteurs uniques par mois qui postent des dizaines de milliers de messages. Ces usages juvéniles de l'Internet peuvent être qualifiés de « relationnels » dans la mesure où ils permettent bien souvent la gestion d'un réseau de relations préalables (les amis Facebook sont souvent les camarades de classe) ou l'établissement de nouveaux liens avec des adolescents distants et inconnus, fondés sur des affinités et des centres d'intérêts communs. On peut affirmer sans risque que l'Internet et la communication médiatisée par ordinateur occupent une place importante dans la sociabilité juvénile. Cette communication en ligne possède certains éléments qui la rapprochent des échanges intimes (l'importance des confidences, du dévoilement de soi) mais avec un degré d'engagement et de sérieux qui semble plus faible (Pasquier, 2005). Cette manière particulière de construire une relation interpersonnelle à travers la discussion en ligne fait évidemment partie de la culture numérique des adolescents, et en constitue peut-être même une part essentielle.

Cette « culture numérique relationnelle » est construite en dehors du contexte scolaire mais intéresse néanmoins le chercheur qui tente de comprendre le « sujet apprenant numérique ». En effet, si l'on juge pertinent de prendre en compte les pratiques ordinaires de communication numérique des enfants ou des adolescents pour analyser les apprentissages instrumentés en réseau, qui bien souvent mettent en jeu les mêmes outils et plateformes (Fluckiger, 2012), il est alors nécessaire de comprendre le rapport à autrui que les adolescents construisent en ligne, les procédés qui permettent cette construction et, surtout, la nature de cette relation en ligne. C'est l'objectif de cet article.

¹ Hassan Atifi et Michel Marcoccia, maîtres de conférences en Sciences de l'Information et de la Communication, et Nadia Gauducheau, maître de conférences en psychologie, membres de l'équipe Technologies pour la Coopération, l'Interaction et les Connaissances dans les collectifs (Tech-CICO) de l'université de technologie de Troyes.

L'objectif de cette étude est donc de déterminer la nature des relations entre adolescents dans les forums Internet. Les dispositifs de communication en ligne sont parfois présentés comme des opportunités pour échanger avec des pairs : soutien social, désinhibition pour les plus timides, opportunité de créer de nouvelles relations, etc. (Subrahmanyam & Greenfield, 2008). En même temps, certaines études mettent en évidence qu'Internet n'est pas nécessairement un dispositif approprié pour développer des relations satisfaisantes : présence de cyber-harcèlement, amitiés en ligne de moins bonne qualité, agressivité, etc. (Kwan & Skoric, 2013). Il est donc important de comprendre la nature des relations entre adolescents dans ces situations. Pour cela, nous avons réalisé une analyse de corpus de six cents messages postés dans le forum *Ados.fr*. Les résultats de cette étude de corpus seront interrogés du point de vue de leurs enjeux éducatifs.

Cette étude s'inscrit dans le champ de l'analyse des « discours-en-interaction » (Kerbrat-Orecchioni, 2005) et implique donc une conception particulière du sujet observé : dans notre cas, le sujet apprenant numérique est appréhendé à travers l'observation d'un sujet « interactant » en situation ordinaire.

Partant de cette observation, la question abordée dans cet article sera celle des effets de la sociabilité et de la culture relationnelle construites par les adolescents dans leurs pratiques extrascolaires de discussion en ligne sur les contextes d'apprentissage scolaire.

1. Apprenant, élève, adolescent, interactant : les différentes facettes du sujet en ligne

L'usage des technologies numériques par des sujets apprenants peut être appréhendé à partir de points de vue très différents, selon la manière dont est défini le sujet lui-même. Comme le montre Fluckiger (2012), le sujet apprenant peut être envisagé dans son rapport au savoir et être décrit comme un « sujet didactique » ou « épistémique ». Si c'est en tant qu'acteur d'une institution ou d'une formation scolaire, le sujet est alors vu comme un élève ou un étudiant. La prise en compte de son épaisseur sociale ou psychologique, et aussi de son existence en dehors du cadre éducatif, amène à considérer le sujet comme un enfant, un adolescent, un jeune.

Ces différentes manières d'appréhender le sujet apprenant reposent en partie sur le fait de prendre en compte ou de laisser de côté les pratiques de communication ordinaires extrascolaires des sujets (Fluckiger, 2011). Il semble en fait nécessaire de s'intéresser aux pratiques de communication ordinaires parce qu'elles sont l'occasion pour les sujets de développer un certain nombre de compétences d'écriture en général (comme le montre par exemple Penloup, 1999) ou d'écriture numérique en particulier (Marcoccia, 2010) qui, d'une manière ou d'une autre, auront des conséquences sur les apprentissages faits en contexte scolaires. De même, c'est à partir des pratiques numériques ordinaires des enfants et des adolescents que se construit pour une large part la culture numérique des jeunes apprenants, c'est-à-dire l'ensemble de valeurs, de connaissances et de pratiques liées à l'usage des technologies numériques (Fluckiger, 2008), qui peuvent être réinvesties en contexte éducatif.

La manière dont est défini le sujet apprenant numérique est aussi liée à la discipline scientifique, à ses présupposés et à sa méthodologie, à partir de laquelle ce sujet est observé. Ainsi, l'utilisateur observé par l'anthropologue ou le sociologue des techniques sera vu comme un locuteur pour le linguiste. Dans notre cas, le sujet apprenant numérique nous intéresse en tant qu'interactant en situation ordinaire. Il s'agit donc moins d'analyser ses comportements de locuteur, d'élève ou d'adolescent que de l'observer dans une situation banale et fréquente dans sa vie « ordinaire » d'adolescent : lorsqu'il est engagé dans des échanges en ligne. A l'occasion de ces échanges, le sujet-interactant construit son identité et son rapport à autrui en étant engagé dans des échanges avec d'autres sujets-interactants. La question centrale est alors celle de la construction de la relation interpersonnelle : quelle est la nature du rapport à autrui construit par les adolescents lorsqu'ils participent à des interactions en ligne ? Quelle sociabilité et quelle « culture relationnelle » adolescentes se constituent à l'occasion de ces échanges ? Même si le

sujet observé est l'adolescent en situation extrascolaire, les enjeux éducatifs de cette question sont considérables.

2. Adolescence, rapport à autrui et communication en ligne

Les adolescents utilisent massivement l'Internet. Les usages les plus populaires sont la consommation de musique et de vidéos, les jeux en ligne, la recherche d'informations, les réseaux sociaux et la messagerie instantanée (accessible à partir des plateformes de réseaux sociaux). De manière générale, on observe une combinaison d'usages informationnels (par exemple, consulter Wikipédia) et communicationnels (discuter avec des « amis en ligne »). Parmi ces usages communicationnels, les forums de discussion, qui sont étudiés dans cet article, occupent une place particulière : leur usage est moins important qu'il ne l'était avant l'arrivée des plateformes de réseaux sociaux, mais, en même temps, les forums dédiés aux adolescents (comme *Ados.fr* ou *Teemix*, par exemple) sont des forums très populaires.

L'usage de l'Internet par les adolescents provoque une certaine inquiétude chez les adultes et les pouvoirs publics, en France notamment. Par exemple, une enquête réalisée en mars 2010 est intitulée *Les jeunes et Internet : de quoi avons-nous peur ?* (Kredens & Fontar, 2010). De même, depuis novembre 2011, un numéro vert (*Net Ecoute*) a été mis en service pour conseiller les adultes et les adolescents sur les usages et les dangers du web. Cette thématique a donné lieu par ailleurs à de nombreuses études, médiatiques ou institutionnelles, qui recensent les principaux dangers : risques d'addiction, menaces pour la vie privée, cyber-harcèlement, rumeurs, pédophilie, insultes, injures, racisme, homophobie, usurpation d'identité, hameçonnage, etc.

Au-delà de ces dangers, la nature même des relations et de la sociabilité construites dans les échanges en ligne est problématique, particulièrement lorsque les adolescents entrent en relation avec des « inconnus » (dans les forums de discussion, en particulier). En effet, la communication médiatisée par ordinateur peut s'apparenter à une communication fortement marquée par l'incertitude et le risque, en particulier lorsqu'il s'agit de communications entre inconnus (Atifi, Gauducheau, Marcoccia, 2012). Par exemple, la communication en forums se caractérise par une absence de connaissance mutuelle des participants, l'anonymat ou le pseudonymat des contributeurs, l'absence de cadre spatio-temporel partagé et de contact visuel réciproque. On peut alors s'interroger sur la nature des relations construites au cours des échanges dans les forums. Sont-elles marquées par la coopération et la bienveillance réciproque ou, au contraire, par l'agressivité et la violence verbale ?

La nature des relations interpersonnelles construites dans les échanges en ligne par les adolescents sera aussi en lien avec la question de la sociabilité et du rapport à autrui chez les adolescents en général. On peut considérer que l'Internet va renforcer ou, au contraire, atténuer certaines caractéristiques de la sociabilité juvénile. De manière très schématique, les relations avec les pairs jouent un grand rôle pendant l'adolescence, en particulier pour l'organisation du temps libre mais aussi pour la recherche de soi-même, la construction d'une identité propre et sa reconnaissance par les autres. Pour son versant positif, le rapport à autrui chez les adolescents peut être marqué par une culture égalitaire : les communautés adolescentes aspirent plutôt à un fonctionnement démocratique (Fize, 2009). Les échanges en ligne permettraient alors d'élargir le champ de cette sociabilité égalitaire. Par ailleurs, il est habituel de considérer que les adolescents sont plutôt grossiers et que cette période est plutôt marquée par un écart important par rapport aux normes de la politesse. Les rares études consacrées à la politesse chez les jeunes montrent des résultats plus nuancés : il existerait une politesse propre aux jeunes (Lang, 2000) marquée, par exemple, par l'importance accordée au « respect » (Galland & Roudet, 2001). Il conviendrait d'identifier le rôle que peuvent jouer les échanges sur Internet dans l'expression de cette forme de politesse juvénile.

Pour son versant plus négatif, il convient de rappeler que les jeunes, par exemple les lycéens, sont aussi soumis à ce que Pasquier (2005), reprenant Arendt, appelle « la tyrannie de la majorité » : il y a une forte conformité et une faible tolérance à la différence ; il est difficile d'échapper aux jugements des autres. Les forums de discussion d'adolescents peuvent être des espaces où va s'exercer cette pression des autres. De plus, la violence est présente dans l'univers des jeunes, qui en sont plus souvent victimes que leurs aînés (voir les enquêtes SIVIS sur la violence à l'école, citées par Amsellem-Maingy & Timoteo, 2012). Cette violence peut être physique, sexuelle ou verbale, et cette dernière catégorie peut évidemment avoir l'Internet pour terrain privilégié. De manière générale, on peut faire l'hypothèse que les échanges en ligne peuvent renforcer une dimension particulière de la sociabilité des jeunes, propre aux garçons : l'importance de la quantité des liens faibles et le nombre plus petit de liens forts (Pasquier, 2005). Les filles sont supposées privilégier les amitiés plus rares mais plus profondes (sur le modèle de la « meilleure amie »). En d'autres termes, l'Internet favoriserait un type de sociabilité assez déterminé par le genre.

La gestion et la construction de la relation interpersonnelle en ligne par les adolescents peuvent être aussi déterminées par les spécificités même de la communication médiatisée par les technologies numériques. Tout d'abord, l'absence du canal non verbal et de contexte partagé semble compromettre la possibilité de construire des relations proches (ou intimes). La théorie du filtrage (*cue-filtered-out theory*) de Sproull et Kiesler (1986) souligne par exemple les limites de la communication médiatisée par ordinateur (CMO) pour la communication socio-émotionnelle. Les amitiés numériques ont ainsi peu de choses à voir avec de véritables amitiés (Dagnaud, 2011). Cependant, Walther (1996) considère que les internautes réussissent à dépasser les limites du média en mobilisant des stratégies pour pallier le manque d'informations non verbales (par exemple, l'utilisation de *smileys* pour exprimer ses émotions) et pour construire des relations interpersonnelles émotionnellement riches. Pour cet auteur, les échanges en CMO peuvent donc être aussi intimes qu'en face-à-face. Pour Fogel & Patino (2013), c'est l'oralité secondaire des écrits numériques qui permettrait d'instaurer cette intimité. Ainsi, un « copinage dématérialisé » fondé au départ sur un simple partage de goûts et de dégoûts peut se transformer en amitié, débouchant parfois en rencontres « dans le monde physique » (Dumesnil, 2004).

Par ailleurs, la CMO peut avoir un impact sur le caractère égalitaire ou inégalitaire de la relation. Selon Dubrovsky et al. (1991), les relations seraient plus égalitaires sur l'Internet en raison du faible accès aux indices sociaux. Ces indices étant moins présents, le statut social d'autrui deviendrait moins « visible » et influent. Pour les adolescents, le fait de pouvoir échapper aux codes sociaux (classe, profession des parents, apparence physique, look, couleur de peau) leur permettrait de se présenter tels qu'ils se ressentent et d'instaurer des relations égalitaires (Dumesnil, 2004).

Enfin, la CMO pourrait favoriser les conduites conflictuelles, agressives, voire déviantes (Sproull & Kiesler, 1986). Cela s'expliquerait par un phénomène général de désinhibition et de non-respect des normes sociales, causé par le manque d'indices sociaux et par l'anonymat. L'existence de messages particulièrement hostiles témoignerait ainsi de l'exacerbation de l'agressivité dans les échanges sur l'Internet (Turnage, 2007). L'Internet peut ainsi exacerber les humeurs négatives et prolonger une certaine forme de violence adolescente ; le risque est fort de libérer les pulsions, en particulier chez les adolescents en proie au mal-être (Dagnaud, 2011). Cependant, il faut noter que Postmes, Spears et Lea (1999) remettent en cause l'hypothèse selon laquelle l'Internet favoriserait la violence dans les échanges. Selon ces auteurs, les internautes semblent respecter les normes sociales. Par exemple, les *flames* seraient plutôt rares et seraient produits par des participants ne faisant pas partie du groupe (ou de la communauté). Par ailleurs, des comportements pro-sociaux sont très présents dans les forums dédiés à l'entraide : expression émotionnelle, compréhension mutuelle, partage d'expériences (Preece, 1999). Ainsi, les effets de la CMO sur la relation donnent lieu à des hypothèses contradictoires.

3. Comment observer la sociabilité adolescente ? Le point de vue de l'analyse des interactions verbales

■ *L'analyse des interactions verbales*

Pour observer la manière dont les adolescents gèrent leurs relations interpersonnelles en ligne, plusieurs approches sont disponibles et permettent d'obtenir différents résultats. Le plus souvent, les méthodes utilisées sont les entretiens semi-directifs, l'analyse de contenu des productions numériques des adolescents, et l'observation participante. Ces méthodes, assez habituelles dans le champ des sciences sociales, sont par exemple utilisées par Fluckiger (2006) ou Balleys (2011). Avec de telles approches, la sociabilité adolescente peut être observée selon divers points de vue : l'établissement de réseaux de sociabilité (qui est ami avec qui ?), la perception de la sociabilité par les adolescents eux-mêmes, les mises en scènes identitaires, etc. De notre point de vue, ce type de résultats présente parfois deux limites : on a accès à une vision « figée » de la sociabilité et non pas à la relation en train de se construire ; on a plus souvent accès à la perception qu'ont les adolescents de leur sociabilité qu'aux relations qu'ils construisent effectivement. L'analyse des interactions verbales permet de dépasser ces deux limites, même si cette approche comporte ses propres points faibles (en particulier la faible prise en compte des déterminations psychologiques et sociales des comportements des interactants dès lors que celles-ci restent « invisibles »).

L'analyse des interactions verbales, ou analyse du discours-en-interaction (Kerbrat-Orecchioni, 2005), a pour objet les conversations et autres formes d'interactions verbales, considérées comme des systèmes d'influence mutuelle ou d'actions conjointes (Clark, 1996). Ainsi, à la différence d'autres méthodes d'analyse de discours (et, plus encore, d'analyse de contenu), l'analyse des interactions s'intéresse aux échanges discursifs en tant qu'objets résultant de l'action ordonnée et coordonnée de plusieurs interactants.

A la base des études interactionnistes, on trouve les travaux menés dans le cadre de l'école dite de Palo Alto autour de Bateson (Winkin, 1981), à laquelle l'analyse des interactions reprend deux idées importantes : une théorie de la communication est nécessairement une théorie des comportements interpersonnels (discuter, c'est agir ensemble), et toute communication peut être analysée au niveau du contenu mais aussi au niveau de la relation. L'analyse des interactions verbales se nourrit aussi de courants de recherche sociologiques et anthropologiques, apparues à la fin des années 1960 : la microsociologie interactionniste, l'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle. Les travaux de Goffman (par exemple Goffman, 1974), qui relèvent de la microsociologie, mettent l'accent sur le fait que l'ordre social, par exemple la répartition des rôles assumés par des individus, n'est pas une donnée préexistante aux interactions mais est construit et négocié au cours de ces interactions. L'ethnométhodologie est aussi une des sources de l'analyse des interactions verbales. En effet, ce courant de recherche, fondé par Garfinkel (2007), analyse les processus que les membres d'un groupe utilisent pour mener à bien leurs actions pratiques, en considérant que, pour parvenir à réaliser ces actions, les interactants doivent s'ajuster mutuellement pour partager des représentations communes. En bref, l'analyse des interactions verbales considère que la discussion est un processus d'ajustement mutuel entre des participants qui se coordonnent pour construire une action collective, une relation interpersonnelle, des connaissances et, au bout du compte, le cadre même dans lequel leurs échanges prennent place.

La manière dont le sujet est appréhendé dans le champ de l'analyse des interactions relève d'une approche constructiviste. De manière schématique, le sujet se définit par le rôle qu'il tient dans l'interaction, déterminé non seulement par ses actions mais aussi par les actions des autres participants avec lesquels il est dans une relation de détermination mutuelle. Ainsi, le sujet apprenant numérique peut être abordé comme un sujet interactant, qui, à l'occasion des échanges en ligne (ordinaires ou en contexte d'apprentissage) dans lesquels il est engagé, construit conjointement aux autres participants une relation interpersonnelle particulière. Ainsi,

aborder la question de la sociabilité adolescente en ligne du point de vue de l'analyse des interactions, c'est considérer que la relation interpersonnelle est une relation construite par et dans l'interaction et, corrélativement, que le sujet est lui-même construit. Ainsi, même s'il existe un ordre social préalable, la mise en œuvre de la relation sociale entraîne une production et non une simple reproduction du social.

■ **Analyser la relation interpersonnelle dans l'interaction**

Du point de vue de l'analyse des interactions, la relation interpersonnelle est construite de manière collaborative dans les échanges, même lorsqu'elle est déterminée par des facteurs externes (le degré de connaissance préalable entre les interactants, leur familiarité, les relations hiérarchiques préexistantes, etc.) (Kerbrat-Orecchioni, 1992). D'un point de vue conceptuel, la relation interpersonnelle peut renvoyer à trois dimensions spécifiques : la distance (les échanges vont-ils instaurer de la proximité ou de la distance ?), la gestion des faces (les échanges sont-ils polis ou « menaçants » ?), la relation hiérarchique (les échanges seront-ils égalitaires ou inégalitaires ?).

D'un point de vue méthodologique, l'analyse de la construction de la relation interpersonnelle en ligne consiste en l'identification de divers marqueurs de relation observables dans les messages constituant un échange. Par exemple, les marqueurs de familiarité observables seront les termes d'adresse (tutoiement, noms d'adresse familiers), les thèmes abordés (les sujets de discussion qui concernent le vécu personnel), le niveau de langue (qui sera informel pour une relation de proximité), les marqueurs de connivence et d'humour (comme l'utilisation de l'ironie par exemple, Aguert et al., 2012). L'expression des émotions joue aussi un rôle dans la relation : elle sera plus fréquente pour les échanges familiers que pour les échanges distants ou formels. Cette expressivité émotionnelle peut prendre des formes diverses dans les échanges en ligne : l'utilisation d'un lexique émotionnel, de suffixes affectifs, de procédés d'intensification, mais aussi des procédés spécifiques comme les smileys, la ponctuation expressive, les capitales (Atifi, Gauducheau & Marcoccia, 2011). Pour qu'une relation de proximité soit construite, il faut qu'il y ait une utilisation symétrique de tels marqueurs dans les messages des participants engagés dans l'échange. En d'autres termes, il faut que les interactants s'ajustent mutuellement sur la « bonne » relation.

Les procédés de politesse permettant de construire une relation « harmonieuse » sont de diverses natures : remplacer une formulation menaçante directe par une formulation plus « douce », utiliser des désactualisateurs modaux, temporels et personnels pour atténuer le caractère menaçant d'un acte de langage (« je voulais savoir » à la place de « je veux savoir », par exemple), des réparations (excuses, justifications), produire des « anti-menaces » (comme des compliments, par exemple), etc. L'utilisation d'un tel système de politesse doit aussi être partagée par tous les participants engagés dans l'échange pour qu'on puisse parler de relation harmonieuse.

Les marqueurs de la relation « verticale » seront aussi variés : l'utilisation complémentaire d'une variété « haute » et « basse » de la langue permet d'instaurer une relation hiérarchique, la prise en charge de l'organisation de l'interaction (de sa structuration, de sa progression thématique), la production d'actes de langage directifs, l'utilisation du tutoiement non réciproque sont par exemple des marqueurs de position haute. Cette relation hiérarchique résulte de l'ajustement mutuel des participants dans la mesure où elle implique des comportements complémentaires (un marqueur de position haute n'opère que s'il trouve en réaction des marqueurs de position basse).

4. Etude de cas : la construction de la relation interpersonnelle dans le forum *Ados.fr*

■ **Corpus et méthodologie**

Pour illustrer notre démarche, nous avons choisi de réaliser une analyse des mécanismes de construction de relation interpersonnelle dans un forum de discussion dédié aux adolescents : *Ados.fr*. Le forum de discussion n'est pas le dispositif le plus utilisé par les adolescents mais correspond néanmoins à un usage bien inscrit dans les pratiques, et les forums dédiés aux adolescents (comme *Teemix* ou *Ados.fr*) font partie des sites les plus visités sur le web. Les adolescents sont réunis dans les fils de discussion par des centres d'intérêts communs et non pas par des relations sociales préétablies. Ainsi, la relation interpersonnelle devient un enjeu essentiel. Pour identifier la nature de ces relations, nous avons donc repéré et interprété des marqueurs de relations, dans un corpus d'échanges composé de six cents messages postés dans les divers forums accessibles à partir du site *Ados.fr*.

Ce site propose l'accès à divers forums, qui sont très actifs. Au mois de mai 2009, ils comportaient un peu plus de cent quarante millions de messages, pour 1,7 millions de membres enregistrés. Lorsqu'on accède à la page « forums », on a la possibilité de consulter douze forums différents : Forum Actu et société, Forum Télé, Forum Musique, Forum Multimédia, etc. Chacun de ces forums est organisé en sous-forums. Pour la constitution de notre corpus, nous avons procédé à une observation du forum sur une longue durée, puis nous avons choisi de constituer un échantillon à partir des dix premiers forums. Pour chacun, nous avons alors retenu la rubrique qui comptait le plus de messages envoyés, et avons prélevé soixante messages. Le prélèvement du corpus a été effectué le 12 mai 2009. Les dix fils de discussion analysés portent sur divers sujets : l'appartenance d'une jeune fille au style gothique, une série télévisée, la recherche du titre d'une chanson, des débats sur le football, sur les goûts littéraires, etc.

■ **Résultats**

• *Proximité / distance*

Le tutoiement est évidemment présent dans le corpus, ainsi que l'utilisation d'un registre familier. Ces deux caractéristiques sont néanmoins peu pertinentes dans la mesure où elles sont constitutives du registre de communication utilisé par les adolescents. Sur ces deux critères, on dira simplement que dans un forum, les adolescents instaurent une relation de proximité qui résulte simplement des spécificités du « langage adolescent ». En revanche, le résultat est plus intéressant si l'on observe le contenu des échanges. Dans le forum *Ados.fr*, on aborde assez facilement des sujets intimes (comme la pilule, les relations amoureuses, l'apparence physique), ce qui crée une relation de proximité plus inattendue, dans la mesure où les interactants ne se connaissent pas du tout au préalable. L'expression des émotions contribue aussi à l'établissement de relations de proximité : près de la moitié des messages ont une tonalité expressive-émotionnelle, avec une utilisation importante de smileys (de joie, par exemple). En revanche, les termes d'adresse utilisés instaurent une relation beaucoup moins proche dans ce forum. En effet, de manière inattendue, les pseudonymes et les prénoms sont peu utilisés lorsqu'on poste un message. Plus précisément, le fait de pouvoir facilement avoir accès aux pseudonymes et aux prénoms des interactants, qui les indiquent généralement en signatures, n'incite pas à poster son message en y intégrant un terme d'adresse. En fait, l'adressage collectif ou l'absence d'adressage est privilégié, même lorsqu'un message est adressé à une personne en particulier, cette information pouvant être déduite de la position du message dans la structure des échanges ou tout simplement de son contenu. Seuls dix messages sur six cents sont « adressés ». Ainsi, la relation construite est ambivalente : on trouve à la fois des marqueurs de proximité et une très faible prise en compte d'autrui, qui se manifeste par un degré très faible d'adressage personnel des messages. En fait, les échanges sont plutôt marqués par l'expressivité émotionnelle et l'intimité des sujets, moins par l'adressage à autrui et la

« reconnaissance interpersonnelle » : les messages instaurent une relation proche, mais avec personne en particulier. L'engagement dans les échanges est important mais les relations restent de « basse intensité » (Fogel & Patino, 2013).

- *Harmonie / conflit*

Le conflit et la coopération entre les individus peuvent être identifiés notamment à travers le caractère plus ou moins poli des échanges. La politesse renvoie aux aspects du discours qui ont pour fonction de préserver le caractère harmonieux de la relation interpersonnelle.

Le modèle le plus important de la politesse en analyse des interactions est celui du ménagement des faces de Brown et Levinson (1978), inspiré de Goffman (1973). Selon cette approche, certains actes de langage comme la critique, la moquerie ou un ordre peuvent constituer des menaces pour les faces des interlocuteurs. Ce sont des FTA : *Face Threatening Acts*. Certains actes visent donc à préserver la face de l'autre par un travail de figuration (*face work*). Différentes stratégies sont possibles. L'une d'elles est d'éviter de commettre un acte qui risquerait d'être menaçant pour le destinataire (ne pas accomplir le FTA). Une autre stratégie est d'effectuer l'acte menaçant (FTA) mais en recourant aux procédés que Brown et Levinson appellent des adoucisseurs (*softeners*). Aux stratégies de préservation des faces s'ajoutent les anti-FTAs, ou FFA (*Face Flattering Acts*) : ce sont les actes de langage qui peuvent être non menaçants et même valorisants pour ces mêmes faces, comme un compliment, le remerciement ou le vœu. Enfin, il existe également des procédés au service de l'impolitesse : les durcisseurs (*hardeners*).

Pour cette étude, nous avons choisi de nous focaliser sur les phénomènes les plus extrêmes sur l'échelle de la politesse / impolitesse, le FFA et le durcisseur, et sur les procédés les plus typiques, le compliment et l'insulte.

On observe ainsi que les relations sont plus conflictuelles qu'harmonieuses dans *Ados.fr*. En effet, les compliments sont rares (sept sur cent vingt messages). Ils sont essentiellement sollicités, c'est-à-dire qu'ils sont formulés en réponse à une demande d'évaluation. Par exemple, une adolescente demande aux autres ce qu'ils pensent de son physique (photo jointe au message). Une des réponses est : « T'a l'aire jolie ». Les compliments sont souvent atténués (« 1m70 pour 50kg je trouve que ça peut être super beau... »). Dans *Ados.fr*, les insultes sont plus nombreuses que les compliments (12,5% des messages comportent une insulte et 5,8% un compliment) : elles sont le plus souvent explicites et parfois très agressives (« Pour résumer : t'es vraiment une conne »). Quelques insultes sont implicites, indirectes et qualifient le raisonnement ou le message (« réflexion stupide que de comparer l'europe et le championnat... »). Enfin, les insultes ont souvent une dimension humoristique et de connivence avec les participants au forum, aux dépens de la personne visée. Par exemple, pour se moquer des goûts littéraires d'une participante, un adolescent poste le message suivant : « Sinon, il te reste le dessin animé Embrasse-moi, Lucille ». En réponse à une requête farfelue, on trouve comme réponse l'image suivante :

Ainsi, les relations entre adolescents dans le forum *Ados.fr* semblent assez agressives en raison de la présence d'insultes parfois très dures. Cependant, les insultes et qualifications péjoratives sont également un moyen, dans certains cas, de construire de la connivence avec les autres participants au forum et de produire des échanges ludiques. En tous les cas, notre étude confirme que la « plaisanterie malveillante » (allant de la vanne à l'insulte) est un mode énonciatif très présent dans la sociabilité adolescente dans les forums de discussion. C'est la culture du « lulz », variante négative du lol, qui consiste à rire aux dépens d'autrui (Dagnaud, 2011).

- *Egalité / Inégalité*

La dimension conflictuelle des échanges est parfois liée à leur nature inégalitaire et, surtout, au fait que cette inégalité peut s'exprimer de manière assez violente. Dans les communications interpersonnelles, la relation inégalitaire renvoie, selon l'école de Palo Alto, à une relation de pouvoir, de dominance et d'autorité qui situe les participants sur un axe où ils sont susceptibles d'occuper respectivement une place haute et/ou une place basse. Dans une perspective interactionniste, le caractère inégalitaire des relations est lié à la production par les participants de plusieurs marqueurs verbaux et non verbaux que Kerbrat-Orecchioni (1996) qualifie de taxèmes et dont elle dresse une liste non exhaustive : la quantité de parole (quantifiable en durée ou en volume), la gestion des thèmes ou des termes (imposer à autrui son vocabulaire, ses interprétations), les actes de langage (comme l'ordre, l'interdiction, la critique ou le reproche), etc.

On note beaucoup d'échanges inégalitaires dans le forum *Ados.fr*. Cette dimension inégalitaire peut s'instaurer à l'occasion de divers actes de communication. Par exemple, lorsqu'une jeune adolescente se confie à propos de sa vie privée et demande de l'aide pour comprendre le comportement de son « homme » : (« Bref moi c'est Morgane et voilà hier je me suis disputé avec mon homme, bon il était très énervé et puis donc après la discussion s'est empiré ! ... A votre avis il est sincère quand il dit sa quand il pleure »), on observe qu'au lieu d'une continuité thématique nécessaire pour le maintien d'un lien égalitaire et propice au dévoilement de soi et au soutien social, une relation très inégalitaire va se construire, introduite par une rupture thématique (« Moi j'en ai marre, j'dégage de ce topic, les jalouse malade me sortent par les yeux ! »), des actes directifs (« Fais-lui confiance ou fous-lui la paix »), des offenses (« Pour résumer : t'es vraiment une conne. »), etc. De la même manière, à une demande d'évaluation formulée par une jeune fille qui poste sa photo et sollicite l'avis des autres adolescents sur son apparence physique : (« J'attends, dites et j'encaisse »), on note l'apparition d'actes langagiers instaurant une relation inégalitaire, comme la critique : (« t'es pas un peu ronde ») ou le reproche : (« Sa devien chiant les gens qui post, en mettant une photo en noir et blanc et en la prenant avantageusement »). De manière privilégiée, une demande d'aide peut donner naissance à un échange inégalitaire. Après une demande de conseil de lecture exprimée par une adolescente qui affirme aimer la saga *Twilight* et voudrait lire des livres similaires : (« j'ai tellement aimé que je voudrais savoir si l'on pouvait me conseiller des livres dans le genre »), des adolescents se moquent des goûts littéraires et culturels de la jeune fille : (« T'as déjà lu du Harlequin, lol? Tu vas kiffer, çaramollit bien le cerveau, et après t'iras regarder tf1, d'acc ? »). Certains adolescents se positionnent comme défenseurs de la bonne littérature (« va lire Madame Bovary et essaye de comprendre »), alors que d'autres acceptent de la conseiller mais de manière très ironique : (« je te donne une liste d'auteurs spécialiste de la daube interplanétaire (...) »).

Enfin, une simple demande d'information, sur un sujet sportif, pour évoquer Lyon comme possible futur champion de France de football : (« Pensez-vous que c'est la fin de Lyon en tant que champion de France ? ») est suivie d'un échange très inégalitaire où plusieurs adolescents tentent de « prendre le dessus », se disputent la même place (haute) et déploient des stratégies argumentatives diverses pour rabaisser l'autre : par la remise en cause de la légitimité de la requête : (« La question n'a pas lieu d'être posée »), la remise en cause des compétences cognitives du demandeur : (« Je commence vraiment à croire que tu n'y comprends rien »), en endossant le rôle de l'expert qui impose ses thèmes, ses termes, ses arguments dans des interventions assez longues : (« Pourquoi à tout prix comparer la bagarre pour les 1^{ères} places en championnat et la poule de LdC ? Deux compétitions tellement différentes, surtout que cette poule remonte à quelques mois déjà et beaucoup de choses ont bien changé... »).

On observe aussi que cette relation inégalitaire peut opposer les « bons » adolescents (compétents, lettrés) à ceux qui, de leurs points de vue, sont « mauvais ». Les premiers, dépositaires des bons usages et de la norme tant linguistique que communicationnelle moquent l'incompétence communicationnelle et linguistique de ceux qui, de leurs points de vue, sont

incultes ou illettrés (« Ooooh putain c'est vrai excuse moi j'avais oublié qu'il y avait des handicapés sur ce forum qui son incapable de lire si il voit une faute, de comprendre que été = était ... »). De même, ces « bons élèves » des forums dénoncent les graves conséquences d'une méconnaissance de l'orthographe : (« Une orthographe à chier, c'est signe d'un gars qui ne prend pas soin de lui, et qui se fout de la gueule des autres. »). Il faut noter que cette relation inégalitaire n'est pas satisfaisante pour certains interactants qui se sentent très mal à l'aise dans ces relations déséquilibrées et le font savoir : « le bon goût ? Votre bon goût ! J'veux pas faire ma chieuse, mais vous êtes lourds, avec votre trip élitiste là... ».

En bref, la relation construite dans *Ados.fr* peut être inégalitaire. L'anonymat du forum et l'hétérogénéité relative des participants, qui n'ont pas tous le même âge, ni le même niveau social, culturel et scolaire, favorisent sans doute l'asymétrie. Cette inégalité se combine souvent avec le conflit. En effet, « *le déséquilibre intervient lorsqu'un rapport de places ne permet plus à chacun de conserver à ses propres yeux (et de défendre devant les autres) une image valorisante de lui-même ; a fortiori si l'un des partenaires a le sentiment d'être nié, floué, ou lésé* » (Picard, 2008).

Conclusion

La construction de la relation interpersonnelle en situation ordinaire par le sujet interactant numérique, quels enjeux éducatifs ?

Les résultats montrent que la relation construite par les adolescents au cours des échanges dans les forums est ambivalente : on trouve à la fois des marqueurs d'intimité et peu d'échanges interpersonnels. En effet, la plupart des sujets de discussion sont intimes, il y a expression des émotions mais, les termes d'adresse utilisés instaurent une relation avec une faible prise en compte d'autrui. Les relations entre adolescents sont plutôt conflictuelles : présence de critiques et reproches, d'insultes parfois très dures. Elles sont par ailleurs souvent marquées par une dimension inégalitaire, elle aussi conflictuelle.

Ces résultats concernent l'adolescent en tant que « sujet interactant numérique en situation ordinaire ». Renvoient-ils néanmoins à des enjeux éducatifs et nous apportent-ils quelque chose pour la compréhension du « sujet apprenant numérique » ?

On peut considérer que les enjeux éducatifs sont forcément présents à partir du moment où les questions appréhendées sont celles de la sociabilité juvénile, du rapport à l'autre et de la nature coopérative ou conflictuelle des échanges entre adolescents. On peut, de manière plus spécifique, s'interroger sur la manière dont la sociabilité extrascolaire peut jouer un rôle de transfert ou d'obstacle pour les apprentissages instrumentés. De manière générale, on peut affirmer que les processus d'appropriation de l'Internet en situation scolaire peuvent être déterminés par les usages en situation extrascolaire (Hamon, 2007). Par conséquent, il est probable que les formats relationnels développés sur l'Internet hors du contexte éducatif aient une influence sur les pratiques d'apprentissage instrumentées (Fluckiger, 2012), sans doute plus fortement lorsque les mêmes outils sont utilisés. En d'autres termes, si une méthode d'apprentissage instrumentée repose sur la collaboration en forum, que vont devenir les habitudes d'usage du forum acquises par les adolescents en situation extrascolaire ? Leurs échanges vont-ils être intimes, mais aussi impersonnels, conflictuels et inégalitaires ? Comme le note Fluckiger (2011), il n'est sans doute pas neutre qu'un étudiant inscrit sur une plate-forme de formation à distance soit également un utilisateur de Facebook, même si ses habitudes et compétences acquises des réseaux sociaux ne se retrouvent pas nécessairement en situation de formation à distance.

Dans notre cas, les habitudes d'usage des adolescents renvoient à leur compétence relationnelle, c'est-à-dire à leur capacité à construire et entretenir une relation en ligne et une image de soi qui apparaisse satisfaisante à leurs yeux (Fluckiger, 2006 ; Cardon & Delaunay-

Teterel, 2006 ; Metton-Gayon, 2009 ; Marcoccia, 2010). On peut alors s'interroger sur l'effet de cette compétence relationnelle dans l'usage des TIC en contexte éducatif et, de manière plus générale, sur la sociabilité adolescente à l'école ou en dehors de l'école : comment Internet transforme-t-il la sociabilité des jeunes ? Ce qui pose question est en fait la possibilité que les usages de l'Internet aient fait émerger une « culture relationnelle » (Wood, 1995) adolescente, c'est-à-dire une manière propre aux adolescents d'appréhender le rapport à autrui, qui affecterait leurs attitudes, leurs actions, leurs systèmes de valeurs et ceux de leurs interactants. Cette culture relationnelle serait une partie de la culture numérique ou de la « condition numérique » des apprenants, qui transformerait leurs rapports interpersonnels (Fogel & Patino, 2013).

Si l'on fait l'hypothèse que cette culture relationnelle a un impact sur les comportements des apprenants, ces effets sont-ils positifs ou négatifs ? Il paraît évident que la capacité à construire des relations de proximité avec d'autres interactants en ligne peut avoir des effets positifs. De nombreux travaux sur l'apprentissage collaboratif montrent que la qualité relationnelle et l'amitié peuvent avoir des effets positifs sur les apprentissages : dans un processus de travail collaboratif, les amis parviennent plus souvent à des accords lorsqu'ils ne partagent pas les mêmes idées ou n'ont pas le même point de vue car ils sont plus attentifs à leurs propositions respectives, à les prendre en compte pour trouver des réponses ; même les désaccords peuvent avoir un effet bénéfique : c'est l'occasion d'engager des échanges, de se livrer à des discussions (Baudrit, 2005).

La culture relationnelle développée dans les échanges en forums peut aussi avoir des effets négatifs. Ainsi, le caractère impersonnel et peu adressé des contributions des apprenants et de la relation qu'ils construisent avec leurs co-apprenants est une des limites du forum pédagogique, selon Jeanneau et Ollivier (2011). De manière encore plus évidente, la violence des échanges en ligne pose problème si elle est importée en contexte éducatif.

Cet article illustre donc une démarche qui repose sur une triple hypothèse. Tout d'abord, les usages de l'Internet en situation d'apprentissage peuvent être éclairés par l'observation des usages en contexte extrascolaire. De plus, l'analyse des interactions verbales peut permettre d'obtenir des résultats probants pour identifier la nature des relations interpersonnelles construites par les adolescents en ligne et, donc, de compléter d'autres méthodes. En d'autres termes, l'étude du « sujet interactant en forum » peut être utile pour comprendre le « sujet apprenant numérique ». Enfin, la question de la relation interpersonnelle est centrale dans la mesure où l'Internet semble faire émerger une culture relationnelle singulière, privilégiant un rapport à autrui intime mais impersonnel, éventuellement conflictuel et inégalitaire.

En revanche, la limite d'une approche interactionniste est de ne pas prendre assez en compte des variables externes importantes pour comprendre le rapport à autrui : quel rôle jouent les origines sociales des adolescents internautes ? Quelle place a la réussite scolaire dans la construction du rapport à autrui ? Existe-t-il un Internet des bons élèves et un Internet des mauvais élèves (Marcoccia, 2012) ? Dans quelle mesure les usages du net par les adolescents sont marqués par les stéréotypes sexistes et par le genre (Lardellier, 2009) ?

Bibliographie

AGUERT M., MARCOCCIA M., ATIFI H., GAUDUCHEAU N. & LAVAL V. (2012), « La communication expressive dans les forums de discussion : émotions et attitude ironique chez l'adolescent », *TRANEL - Travaux Neuchâtelois de Linguistique*, n°57, p.63-82.

AMSELLEM-MAINGUY Y. & TIMOTEO J. (2012), *Atlas des jeunes en France. Les 15-30 ans, une génération en marche*, Paris, Editions Autrement.

ATIFI H., GAUDUCHEAU N. & MARCOCCIA M. (2011), « L'expression et le rôle des émotions dans les forums de discussion », *Les forums de discussion : agoras du XXI^e siècle ? Théories, enjeux et pratiques discursives*, E. Yasri-Labrique (dir.), Paris, L'Harmattan, p.71-87.

ATIFI H., GAUDUCHEAU N. & MARCOCCIA M. (2012), « Les adolescents et les forums de discussion : communiquer dans un monde virtuel incertain, *XIX^e congrès international des sociologues de langue française (AISLF), Rabat (Maroc), 6-12 juillet 2012, Actes des travaux du Comité de Recherche « Sociologie de la Communication »*, Toulouse, AISLF, p.215-222.

http://w3.aislf.univ-tlse2.fr/gtsc/DOCS_SOCIO/2013/Actes_AISLF_CR33_Rabat_2012.pdf, consulté le 13 avril 2013.

BALLEYS C. (2011), « Comment s'observe la sociabilité adolescente ? Une étude sur trois fronts », *Actes du Colloque international Enfance et Culture, Ministère de la Culture et de la Communication - AISLF & Université Paris Descartes, 9^{èmes} Journées de sociologie de l'enfance*, Paris, 2010.

<http://www.enfanceetcultures.culture.gouv.fr/actes/balleys.pdf>, consulté le 13 avril 2013.

BAUDRIT A. (2005), « Apprentissage coopératif et entraide à l'école », *Revue française de pédagogie*, n°153/1, p.121-149.

BROWN P. & LEVINSON S.C. (1978), *Politeness: Some Universals in Language Usage*, Cambridge, CUP.

CARDON D. & DELAUNAY-TETEREL H. (2006), « La production de soi comme technique relationnelle. Un essai de typologie des blogs par leurs publics », *Réseaux*, n°24/138, p.17-71.

CLARK H.H. (1996), *Using Language*, Cambridge, CUP.

DAGNAUD M. (2011), *Génération Y. Les jeunes et les réseaux sociaux, de la dérision à la subversion*, Paris, Presses de Sciences Po.

DUBROVSKY V.J., KIESLER S. & SETHNA B.N. (1991), « The equalization phenomenon: Status effects in computer-mediated and face-to-face decision-making groups », *Human-Computer Interactions*, n°6(2), p.119-146.

DUMESNIL A. (2004), « Mes copains sur Internet, c'est "pour de faux" et "pour de vrai" », *La lettre de l'enfance et de l'adolescence*, n°1/ 55, p.47-52.

FIZE M. (2009), « Naissance de la culture adolescente », *Qu'est-ce que l'adolescence ?*, V. Bedin (dir.), Auxerre, Sciences Humaines Editions, p.102-106.

FLUCKIGER C. (2006), « La sociabilité juvénile instrumentée », *Réseaux*, n°24/138, p.109-138.

FLUCKIGER C. (2008), « L'école à l'épreuve de la culture numérique des élèves », *Revue Française de Pédagogie*, 2/163, pp.51-61.

FLUCKIGER C. (2011), « De l'émergence de nouvelles formes de distance. Les conséquences des nouvelles pratiques de communication ordinaires sur la FAD dans le supérieur », *Distances et savoirs*, n°9(3), p.397-417.

FLUCKIGER C. (2012), « Colloque JOCAIR 2012 : apprentissages instrumentés en réseaux, quel sujet apprenant ? », *Distances et médiations des savoirs*, n°1. <http://dms.revues.org/150>, consulté le 15 avril 2013.

FOGEL J.-F. & PATINO B. (2013), *La condition numérique*, Paris, Grasset.

GALLAND O. & ROUDET B. (2001), *Les valeurs des jeunes. Tendances en France depuis 20 ans*, Paris, L'Harmattan.

GARFINKEL H. (2007). *Recherches en ethnométhodologie*, Paris, Presses Universitaires de France (traduction de *Studies in Ethnomethodology*, 1967).

GOFFMAN E. (1974), *Les rites d'interaction*, Paris, Minuit (traduction de *Interaction Ritual*, 1967).

HAMON D. (2007), « L'implication des élèves de collège dans leurs apprentissages : un enjeu de l'usage d'Internet dans le cadre scolaire », *Actes du congrès international AREF 2007 : actualités de la recherche en éducation et en formation*, Université de Strasbourg, France.

http://www.congresintaref.org/actes_pdf/AREF2007_Dany_HAMON_102.pdf, consulté le 15 avril 2013.

JEANNEAU C. & OLLIVIER C. (2011), « Des limites du forum pédagogique », *Les forums de discussion : agoras du XXI^e siècle ? Théories, enjeux et pratiques discursives*, E. Yasri-Labrique (dir.), Paris, L'Harmattan, p.155-170

KERBRAT-ORECCHIONI C. (1992), *Les interactions verbales*, Tome 2, Paris, Armand Colin.

KERBRAT-ORECCHIONI C. (1996), « La construction de la relation interpersonnelle : quelques remarques sur cette dimension du dialogue », *Cahiers de Linguistique Française*, n°16, p.69-88.

KERBRAT-ORECCHIONI C. (2005), *Le discours en interaction*, Paris, Armand Colin.

KREDENS E. & FONTAR B. (2010), *Comprendre le comportement des enfants et des adolescents sur Internet pour les protéger des dangers*, Fondation pour l'enfance / Fréquence Ecoles - Education aux médias. <http://www.frequence-ecoles.org/education:ressources/>, consulté le 15 avril 2013.

KWAN G.C.E. & SKORIC M. (2013), « Facebook bullying: An extension of battles in school », *Computer in Human Behavior*, n°29(1), p.16-25.

LANG-FELICITE A. (2000), « Représentations et réalités de la politesse chez les adolescents », *Les Langues Modernes*, n°1, p.24-32.

LARDELLIER P. (2009), « Filles et garçons à l'heure d'Internet : genres et pratiques numériques », *Qu'est-ce que l'adolescence ?*, V. Bedin (dir.), Auxerre, Sciences Humaines Editions, p.145-150.

MARCOCCIA M. (2010), « Les forums de discussion d'adolescents : pratiques d'écriture et compétences communicatives », *Revue Française de Linguistique Appliquée*, volume XV- 2, p.139-154.

MARCOCCIA M. (2012), « Définitions et négociations de la norme scripturale dans un forum de discussion d'adolescents », *Ela - Etudes de Linguistique Appliquée*, n°166, p.157-169.

METTON-GAYON C. (2009), *Les adolescents, leur téléphone et Internet. « Tu viens sur MSN ? »*, Paris, L'Harmattan.

PASQUIER D. (2005), *Cultures lycéennes. La tyrannie de la majorité*, Paris, Editions Autrement.

PENLOUP M.-C. (1999), *L'écriture extrascolaire des collégiens. Des constats aux perspectives didactiques*, Paris, ESF.

PICARD D. (2008), « Quête identitaire et conflits interpersonnels », *Connexions*, n°1/89, p.75-90.

POSTMES T., SPEARS R. & LEA M. (1999), « Social identity, normative content and deindividuation in computer-mediated groups », *Social identity: Context, commitment, content*, N. Ellemers, R. Spears, & B. Doosje (dir.), Oxford, Blackwell Publishers, p.164-183.

PREECE J. (1999), « Empathic communities: Balancing emotional and factual communication », *Interacting with computers*, n°12, p.63-77.

SPROULL L. & KIESLER S. (1986), « Reducing Social Context Cues: Electronic Mail in Organizational Communication », *Management Science*, n°32(11), p.1492-1512.

SUBRAHMANYAM K. & GREENFIELD P. (2008), « Online Communication and Adolescent Relationships », *The Future of Children*, n°18(1), p.119-146.

TURNAGE A.K. (2007), « Email flaming behaviors and organizational conflict », *Journal of Computer-Mediated Communication*, n°13(1). <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/turnage.html>, consulté le 15 avril 2013.

WALTHER J. (1996), « Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal and hyperpersonal interaction », *Communication Research*, n°23(1), p.3-43.

WINKIN Y. (1981), *La nouvelle communication*, Paris, Seuil.

WOOD J.T. (1995), *Relational Communication: Continuity & Change in Personal Relationships*, Belmont, Wadsworth.