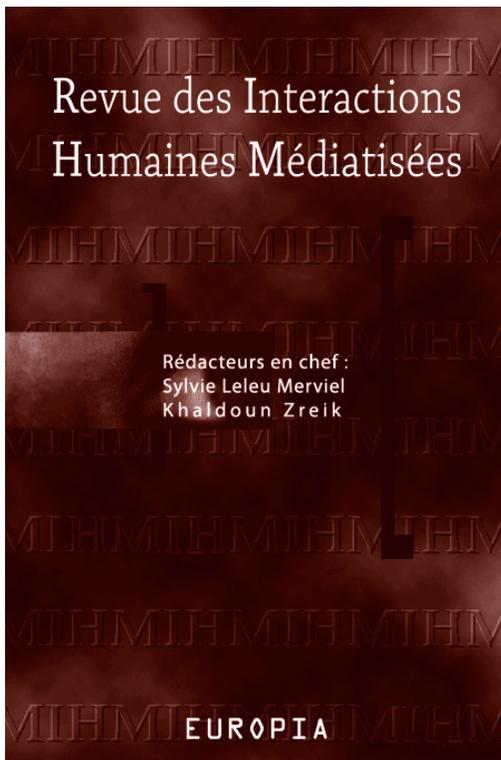


Revue des Interactions Humaines Médiatisées

Journal of Human Mediated Interactions

Rédacteurs en chef : Sylvie Leleu-Merviel & Khaldoun Zreik

Vol 20 - N°2/ 2019



© europia, 2020
15, avenue de Ségur,
75007 Paris - France
<http://europia.org/RIHM>
rihm@europia.org

Revue des Interactions Humaines Médiatisées

Journal of Human Mediated Interactions

Rédacteurs en chef / *Editors in chief*

- Sylvie Leleu-Merviel, Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis, Laboratoire DeVisu
- Khaldoun Zreik, Université Paris 8, Laboratoire Paragraphe

Rédacteur Invité

- Nasreddine Bouhaï (Université Paris 8, Citu-Paragraphe, France)

Comité éditorial / *Editorial Board*

- Thierry Baccino (Université Paris8, LUTIN - UMS-CNRS 2809, France)
- Karine Berthelot-Guiet (CELSA- Paris-Sorbonne GRIPIC, France)
- Pierre Boulanger (University of Alberta, Advanced Man-Machine Interface Laboratory, Canada)
- Jean-Jacques Boutaud (Université de Dijon, CIMEOS, France)
- Aline Chevalier (Université Paris Ouest Nanterre La Défense, CLLE-LTC, France)
- Yves Chevalier (Université de Bretagne Sud, CERSIC -ERELLIF, France)
- Didier Courbet (Université de la Méditerranée Aix-Marseille II, Mediasic, France)
- Viviane Couzinet (Université de Toulouse3, LERASS, France)
- Milad Doueïhi (Université de Laval - Chaire de recherche en Cultures numériques, Canada)
- Pierre Fastrez (Université Catholique de Louvain, GReMS, Belgique)
- Pascal Francq (Université Catholique de Louvain, ISU, Belgique)
- Bertrand Gervais (UQAM, Centre de Recherche sur le texte et l'imaginaire, Canada)
- Yves Jeanneret (CELSA- Paris-Sorbonne GRIPIC, France)
- Patrizia Laudati (Université de Valenciennes, DeVisu, France)
- Catherine Loneux (Université de Rennes, CERSIC -ERELLIF, France)
- Marion G. Müller (Jacobs University Bremen, PIAV, Allemagne)
- Marcel O'Gormann (Univerity of Waterloo, Critical Média Lab, Canada)
- Serge Proulx (UQAM, LabCMO, Canada)
- Jean-Marc Robert (Ecole Polytechnique de Montréal, Canada)
- Imad Saleh (Université Paris 8, CITU-Paragraphe, France)
- André Tricot (Université de Toulouse 2, CLLE - Lab. Travail & Cognition, France)
- Jean Vanderdonckt (Université Catholique de Louvain, LSM, Blgique)
- Alain Trognon (Université Nancy2, Laboratoire InterPsy, France)

Revue des Interactions Humaines Médiatisées

Journal of Human Mediated Interactions

Vol 20 - N°2 / 2019

Sommaire

Editorial

Sylvie LELEU-MERVIEL, Khaldoun ZREIK (rédacteurs en chef) iv

Conversation pour l'éternité : Grand Témoin, hologramme et IA

Conversation for Eternity: Great Witness, Hologram and AI

Virginie BLONDEAU, Olivier AUBERT, Antoine TARDIF, Marine THÉBAULT,
Daniel SCHMITT 1

Organisation en milieu hostile : l'effet de la géolocalisation sur l'organisation en milieu terroriste

Organization in hostile environment: The effect of geolocation on the organization in a terrorist environment

Fabrice LOLLIA 33

Evaluation du jeu sérieux et du serious play design

Evaluation of serious play and serious play design

Julian ALVAREZ 55

Assurer la cohérence et la pérennité d'un document numérique : un enjeu pour les participants d'un forum de discussion

Ensuring the coherence and sustainability of a digital document: an issue for participants in a discussion forum

Eric SOTTO 93

Editorial

Ce nouveau numéro de R.I.H.M., *Revue des Interactions Humaines Médiatisées*, qualifiante en sciences de l'information et de la communication, explore quatre dispositifs différents d'interactions humaines médiatisées : un théâtre holographique conversationnel, une solution sécuritaire à base de géolocalisation, trois exemples de jeux sérieux, et un forum public de discussion. La diversité des questions posées (analyse de l'expérience utilisateur, tests et validation, évaluation systématique et analyse interactionnelle) et des procédés mis en œuvre pour y répondre montre une fois encore toute la richesse de ce champ scientifique qui constitue le cœur de la revue.

Le premier article porte sur une nouvelle forme de médiatisation des témoignages. Le Musée de l'Holocauste de l'Illinois (Skokie, États-Unis) propose en effet un « théâtre holographique » permettant d'interroger un témoin survivant de l'Holocauste. Une méthode en rappel stimulé permet de recueillir l'expérience du visiteur face à ce dispositif de médiation d'un genre nouveau avec lequel les visiteurs peuvent converser. Elle cherche notamment à déterminer dans quelle mesure un programme et un algorithme se substituent à une présence humaine.

Le deuxième article étudie les risques sécuritaires, tels que le kidnapping contre rançon. L'objet de l'étude est de répondre à l'interrogation suivante : les nouvelles technologies de sécurité peuvent-elles répondre au besoin sécuritaire des entreprises en milieu hostile en termes de protection des collaborateurs contre le kidnapping ? Une recherche-action menée en terrain hostile (Afghanistan) recourt à une méthode d'enquête exploratoire, avec un positionnement interprétatif et situationniste par le biais de la participation observante. Une solution numérique (géolocalisation pour la prévention sécuritaire des expatriés et voyageurs d'affaires) a ensuite été testée et validée lors d'une mission de protection au sein de l'ambassade de France en Afghanistan.

Le troisième article propose CEPAJe, un modèle évaluatif systématique d'une séquence ludopédagogique prenant en compte cinq dimensions : contexte, enseignant, scénario pédagogique, apprenant et jeu. CEPAJe est exposé dans ses principes, puis mis en œuvre sur trois exemples concrets d'activités de jeux sérieux.

Enfin, le dernier article interroge les pratiques éditoriales en construction dans un forum public de discussion réunissant des lecteurs et des consommateurs conversant sur l'objet livre numérique. L'approche s'appuie sur le cadre théorique de l'interactionnisme, en empruntant les concepts de l'analyse des interactions quotidiennes et des interactions verbales, et en procédant à une analyse manuelle d'un corpus numérique extrait de ce forum.

Nous vous souhaitons à toutes et à tous une très bonne lecture et nous vous remercions de votre fidélité.

Sylvie **LELEU-MERVIEL** et Khaldoun **ZREIK**
Rédacteurs en chef

Assurer la cohérence et la pérennité d'un document numérique : un enjeu pour les participants d'un forum de discussion

Ensuring the coherence and sustainability of a digital document: an issue for participants in a discussion forum

Eric SOTTO (1)

(1) Novancia Business School, Paris
Chercheur associé DICEN-CNAM
esotto@novancia.fr / e.sotto@yahoo.fr

Résumé. Dans cette communication, nous interrogeons les pratiques éditoriales en construction dans un forum public de discussion réunissant des lecteurs et des consommateurs conversant sur l'objet livre numérique. Notre approche s'appuie sur le cadre théorique de l'interactionnisme, en empruntant les concepts de l'analyse des interactions quotidiennes et des interactions verbales, en procédant à une analyse manuelle d'un corpus numérique. Nous soutenons, sans généralisation, qu'un forum de discussion constitue un document numérique en construction. L'activité éditoriale est prise en charge par une myriade de participants autonomes et compétents agissant pour éviter l'altération du document et assurer la cohérence et le prolongement de l'échange.

Mots-clés. Forum de discussion, document numérique, activité éditoriale, documentarisation, citation.

Abstract. In this researching work, we questioned the editorial practices in development in a public forum of discussion gathering the users-consumers talking about the digital book. Our cross-disciplinary approach is based on the theoretical setting of the interactionism, by borrowing the concepts of the daily interactions and verbal interactions analysis, by processing to a qualitative analysis of a digital corpus. We maintain that the forum of users-consumers constitute an document under construction. The editorial activity is supported by a myriad of autonomous and competent participants. The editorial activity is supported by a myriad of autonomous and competent participants acting to avoid the alteration of the document and ensure the coherence and continuation of the exchange.

Keywords. Discussion forum, digital document, editorial activity, documentarisation processes, citation

1. Introduction

Nous interrogeons les pratiques éditoriales et conversationnelles observées dans un forum envisagé comme espace documentaire numérique. Nous appuyons notre propos sur les résultats obtenus d'une analyse manuelle, interactionniste et

conversationnelle d'un corpus de messages publiés dans deux fils de discussion du forum francophone Booknode.com réunissant des lecteurs et des consommateurs conversant sur l'objet livre numérique. Nous appréhendons le forum comme un espace documentaire autogéré et autorégulé par une myriade d'auteurs compétents. Cette activité éditoriale cadrée favorise la construction d'un document cohérent et pérenne.

Dans un premier temps, nous soutenons que le forum constitue un espace documentaire numérique coopératif. Dans un deuxième temps, nous démontrons que l'activité éditoriale est prise en charge par des participants autonomes assurant la régulation de l'échange afin d'éviter l'altération du document en construction. Dans un dernier temps, nous examinons l'usage de la citation comme un procédé permettant aux participants d'engager des micro-conversations simultanées et d'assurer la cohérence et la continuité conversationnelle dans le fil.

2. Cadre théorique et démarche méthodologique

Cette recherche s'inscrit dans le champ de l'interactionnisme, plus exactement de l'interactionnisme symbolique. Les sociologues qui s'inscrivent dans ce mouvement s'intéressent à l'homme au contact de la société. Pour eux, l'individu occupe une place centrale dans tout processus de socialisation : « *Par interactionnisme on entend à peu près l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique, immédiate, les uns des autres* » (Goffman 1973a, p. 23). En d'autres termes, les interactionnistes étudient plus particulièrement *la manière dont les humains donnent du sens à leurs actions et à celles des autres au moment de l'interaction ainsi que le jeu d'influence mutuelle*. La question centrale qu'ils se posent peut s'écrire de la manière suivante : *comment les individus arrivent-ils à se comprendre, à s'accorder pour effectuer avec efficacité une tâche ?* Ces postures les amènent à porter un regard sur la prise de rôles, la construction de l'identité ou les modes d'interaction et la place du groupe social.

Nous empruntons les concepts des interactions quotidiennes (Goffman, 1973a, 1973b, 1987) et de l'interaction verbale et non verbale (Kerbrat-Orecchioni, 1990, 1992, 1994). Pour nous, le forum s'assimile au « cadre de participation » d'Erving Goffman (1987). Autrement dit, tous les individus situés dans l'espace d'échange sont considérés comme des participants : « *Chaque fois qu'un mot est prononcé, tous ceux qui se trouvent à portée de l'événement possèdent, par rapport à lui, un certain statut de participation* » (p. 9). Nous notons que ces acteurs disposent d'un statut qui consiste à accepter le regard de l'autre, d'être observé et jouent des rôles pouvant s'inverser pendant l'interaction (« rôles interlocutifs »). Cet espace se rapproche de la dramaturgie théâtrale dans la mesure où cohabitent des acteurs et des spectateurs. L'individu serait un acteur engagé dans une troupe, en représentation devant des spectateurs.

Les échanges constituent une « interaction conversationnelle » dans le sens donné par la linguiste Catherine Kerbrat-Orecchioni. L'auteure s'intéresse aux énoncés produits en face-à-face, simultanément entre deux ou plusieurs participants et à l'influence mutuelle exercée par eux dans le déroulement de l'échange (règles de fonctionnement, alternance des tours de parole, rituels de politesse, ajustements, offenses, réparations, etc.).

Ce type d'interaction porte sur les énoncés produits entre les individus en (co)présence ; autrement dit, les échanges verbaux accompagnés de marqueurs para verbaux et non verbaux. Pour préciser, le verbal relève de la parole et se caractérise par l'usage de régulateurs destinés à soutenir les échanges comme les *ratés du discours* (bafouilles, bégaiement, bredouillement, balbutiement, phrases inachevées, etc.), les *marques d'hésitation* (hum, hein, euh, mmm, eh, etc.), les *marqueurs de discours* ou « petits

mots » qui permettent d'assurer l'ouverture et la continuité du discours essentiellement oral comme *les ouvreurs* (à propos, au fait, à part ça, tu sais que, tiens, etc.), *les conclusifs* (bon enfin, bon ben, eh oui, voilà, donc, etc.), *les ponctuants* pour appuyer le discours (n'est-ce pas, hein, c'est bien ça, d'accord, c'est ça non, etc.), *les planificateurs* pour conserver la cohérence (d'abord, ensuite, d'autre part, par ailleurs, de plus, etc.) et *les reformulateurs* pour s'adapter au récepteur (je veux dire, c'est-à-dire, enfin, bref, autrement dit, etc.). Nous complétons avec les actes non verbaux mais assimilables à des expressions verbales que la chercheuse nomme « *infra-verbal* » (oh, houla, wouha, oohh, oups, etc.). **Le para verbal relève du canal auditif** : intonation, modulation de la voix, débit d'élocution, rythme, articulation, prononciation, accent, etc. Tandis que **le non verbal** relève de l'expression corporelle comme les signes statiques de l'apparence (marques corporelles, objets connectés, tenues vestimentaires et accessoires), *la kinésique* (gestes du corps, regards, mouvements, posture) et *la proxémique* (distance entre les corps, rapprochement et éloignement). Dans une interaction, ces trois éléments s'entremêlent ou se succèdent pour former une communication multicanal. Par exemple, dire bonjour et serrer la main, ou parler avec les mains. En définitive, l'auteure distingue le para verbal du non verbal et intègre la dimension situationnelle (contexte) dans l'étude des activités langagières. En effet, un acte de langage se situe dans un « *contexte d'énonciation* » (Mucchielli, 2000). Dans un contexte, l'émetteur fournit des indices pour aider le récepteur à comprendre le sens du message (identités individuelles ou collectives, statut et positionnement des acteurs, normes et règles adoptées, configuration et aménagement de l'espace, etc.). L'approche de Catherine Kerbrat-Orecchioni rejoint celle de Daniel Bougnoux (2001) qui nous explique que lors d'un échange de type conversationnel, l'individu produit des signaux indiciels qu'il n'identifie pas et qui permettront aux récepteurs d'interpréter son message. C'est le cas de la voix, des mouvements du corps et du phrasé. Nous retrouvons cette approche dans les travaux de Jacques Cosnier et Alain Brossard (1984) qui annoncent une communication multicanal en soulignant que l'acte langagier est un « co-texte » réunissant le verbe et le non-verbe.

Le choix d'appréhender un fil de discussion comme une conversation est lié à la configuration du forum, puisque nous repérons un cadre spatio-temporel, un échange successif de paroles, en (co)présence avec au moins deux personnes qui se parlent à tour de rôle en utilisant des marqueurs verbaux et non verbaux. Ici, nous repérons *les onomatopées* (expression d'une émotion/sentiment par un mot reproduisant un son), *la ponctuation détournée* (restitution d'une émotion/sentiment par le détournement typographique) ou *la ponctuation expressive* (restitution des nuances orales par la répétition ou l'étrement de caractères) : « 1 mois, pfff ça va être long 😞 » ; « ... c'est juste .. WAAOOOUUUU » ; « j'adore l'odeur du papier des livres poches x » ; « Je dis non et non aux livres numériques 😡 » ; « il est tellement joliiii ! 😍 » ; « c'est quand même super !!!! » ; « du coup tu le rachètes????? » ; etc.

Nous adoptons un dispositif d'observation non participante (observation clandestine). Même si le pseudo ne dévoile rien de l'identité réelle du participant, pour des raisons éthiques, nous choisissons d'anonymiser les contributions, en ne restituant que le premier caractère du pseudo.

Nos investigations se concentrent sur le forum de lecteurs BOOKNODE.COM, une des rares plateformes non marchandes à proposer une variété de conversations publiques en langue française sur le livre en général et « tout autre chose ». De surcroît, la grande quantité de conversations engagées nous permet de bâtir un corpus significatif. Deux particuliers passionnés des livres, identifiés par leur pseudo Virgile et Miracl, sont à l'origine de ce projet. Les objectifs sont clairement affichés : se

démarquer des sites marchands de livres et constituer une base de connaissance littéraire en s'appuyant sur l'aide et l'expérience des particuliers : « *Booknode.com a pour objet de fournir des informations sur les livres et les auteurs, et de mettre en relation des lecteurs, pour partager et commenter leurs lectures* » ; « *Posez vos questions, partagez vos idées, parlez de vos livres, communiquez ce que vous voudrez : vous êtes sur le forum littéraire de Booknode* ».

Ici, les administrateurs cherchent à constituer une « Communauté du livre » en s'appuyant sur la mise en relation de lecteurs désireux de publier et de commenter librement leurs expériences de lecture sans finalité commerciale de leur part : « *Il est attendu que les messages aient un minimum de contenu* ». En évitant toute généralisation, ce forum est suffisamment représentatif des pratiques observées dans d'autres types de forum, en rapport avec le profil du public qui le fréquente (citoyens, étudiants, amoureux, patients, etc.).

Notre échantillon totalise 353 messages déposés par 265 participants uniques, pendant la période du 20 juillet 2011 au 30 janvier 2013, issus de deux fils de discussion avec une question de départ, à l'initiative d'un participant, incitant les lecteurs/consommateurs à exprimer un point de vue sur le livre numérique : « *Préférez-vous lire sur une liseuse ou lire un livre papier ?* » et « *Que pensez-vous des livres numériques et des tablettes ?* ». Nous collectons un matériau essentiellement textuel et authentique, grâce à une extraction manuelle, brute, sans perte et sans l'utilisation d'une méthode de retranscription. À ce titre, nous utilisons un logiciel libre de copie de site sous licence GPL (Htrack) afin de sauvegarder les pages HTML. Les contributions sont restituées telles qu'elles apparaissent, parfois tronquées pour éviter une dispersion thématique (utilisation des crochets), en anonymisant les participants par un affichage de la première lettre du pseudo et sans correction orthographique ou syntaxique.

Dans le cadre d'une étude longitudinale, nous procédons à une analyse manuelle approfondie - complétée par un comptage manuel des contributeurs et des messages publiés - en appliquant les aspects les plus interprétatifs du « modèle hiérarchique d'analyse des conversations » (Kerbrat-Orecchioni, 1990) qui décrit les discours comme une organisation respectant une séquentialisation. Pour l'auteure, une conversation se structure au niveau global sous la forme d'un *script général* (fil de discussion) et au niveau local dans l'enchaînement de différentes *séquences de dialogue* (messages postés).

Cette analyse manuelle nous paraît mieux adaptée pour rendre compte finement de l'interaction. En effet, nous privilégions la méthode d'observation balayage proposée par Marjorie et Charles Goodwin (Lacoste & Dannequin, 1989) qui consiste à procéder à une lecture générale du corpus pour repérer un aspect particulièrement remarquable, de le confronter aux concepts mobilisés, puis de le traiter en profondeur pour envisager des généralisations. De plus, un corpus restreint analysé avec rigueur, qui prend la forme d'une longue séquence conversationnelle est de nature à apporter un « éclairage sérieux » sur la nature des activités dans un forum (Jouët & Le Caroff, 2013).

D'autres concepts d'Erving Goffman sont mobilisés (« territoire du moi » et « face »), auxquels nous associons des notions développées par Catherine Kerbrat-Orecchioni (« échanges réparateurs » ; « actes complimenteurs ») et « procédés accompagnateurs ». De plus, nous considérons et intégrons la notion de « Document pour l'Action-DopA » (Zacklad, 2005, 2007b) et nous abordons les travaux sur « Le discours rapporté » (Rosier, 2008).

3. Un espace documentaire numérique coopératif

Le forum peut s'appréhender comme un « dispositif sociotechnique de communications partagées » (Galibert & Cordelier, 2017), une « Communication Médiatisée par Ordinateur » (Marcoccia, 2004) ou par opposition une « communication médiée par ordinateur » (Panckhurst, 2007). Pour notre part, nous considérons le forum comme un espace documentaire numérique coopératif car, au-delà des activités conversationnelles (Fanelli-Isla, 2012), ce sont des pratiques prioritairement coopératives destinées à bâtir collectivement des contenus et à construire des documents qui s'observent ici. Sur ce type de plateforme, des participants se regroupent spontanément pour échanger autour d'un artefact. Ils conversent, sollicitent des individus ratifiés/identifiés rassemblés autour d'un projet commun, en posant des questions pour trouver des solutions. Ils livrent un point de vue personnel argumenté ou une appréciation basée sur leur ressenti. Ils évaluent et portent un jugement. De surcroît, ils restituent leurs expériences et découvertes personnelles afin de les exposer aux commentaires. En définitive, en s'affranchissant de l'expert, ces amateurs éclairés co-produisent des contenus et expérimentent de nouvelles formes d'expression. Nous ne reviendrons pas sur l'abondante littérature traitant des forums de discussion. Nous présentons ici une brève synthèse. Des chercheurs décèlent des « *relations personnelles et durables entre les membres* » (Beaudoin & Velkovska, 1999) ou perçoivent l'amorce d'interactions physiques et de « *forts investissements émotionnels* » (Mercanti-Guérin, 2010). D'autres chercheurs repèrent de nouvelles modalités d'engagement-sociabilité (Granjon, 1999 ; Hert, 1999). C'est le cas de Benoît Cordelier et Karine Turcin (2005) qui s'intéressent à l'utilisation du lien social comme stratégie de fidélisation sur le forum d'une marque. Dans cette approche, les participants-consommateurs sont contraints d'adopter une attitude et d'appliquer des codes en accord avec l'ambiance proposée (attributs véhiculés par la marque) pour bénéficier d'une reconnaissance du groupe. Cette reconnaissance procure une satisfaction au consommateur qui entre alors dans le processus de fidélisation orchestré par la marque. Enfin - sans développer le sujet - des chercheurs, principalement en Sciences de gestion s'inscrivent dans une perspective managériale centrée sur les communautés virtuelles (Cova, 2006 ; Gensollen, 2004).

Dans une approche documentaire du forum, Michel Marcoccia (2001) nous éclaire sur la mémorisation et livre une définition singulière des forums qu'il considère comme des « *documents numériques dynamiques, collectifs et interactifs* ». Ainsi, l'ensemble des articles postés constituerait un document numérique unique, mais toujours en mouvement. Au premier abord, nous décelons une ambiguïté, car un document rassemble et conserve des informations sur un seul support clos, or dans un forum les informations se construisent et ne se terminent - *a priori* - jamais. Ici, l'auteur introduit la notion nouvelle d'*hybridation* et sous-entend qu'un forum est un objet nouveau situé entre une archive (document numérique sur un support) et une conversation infinie (dynamisme). Cette mise en relief du caractère hybride se retrouve dans les publications de Jean-Yves Colin et Florence Mourlhon-Dallies (2004) qui soulignent la dimension *scripturale* des messages échangés et décèlent « *des formes discursives nouvelles, hybrides entre l'écrit et l'oral* ». Pour prolonger ces analyses, nous pensons que l'hybridation est une caractéristique clé d'un forum, car elle se retrouve dans la dimension communicationnelle (oral-écrit / groupe-individu / présent-absent), dans la dimension informationnelle (jugement personnel-connaissance collective / construction de savoir-maintien du lien social), dans la sphère privée (public-privé / privé-intime), dans la dimension sociale (novice-expert / amateur-

professionnel / modérateur-auteur), dans la dimension psychologique (fausse identité-vraie identité / vraie identité-identité opposée) et certainement dans d'autres sphères. Un autre aspect du document numérique retient notre attention. Pour Michel Marcoccia (*ibid.*) - nous prenons son parti - il s'agit bien d'un document, car nous remarquons une structure hiérarchique sur trois niveaux : un forum contenant plusieurs sujets / un sujet contenant plusieurs articles / un article publié dans le forum. Un dernier aspect du raisonnement de Michel Marcoccia (*ibid.*) repose sur l'ajout du *collectif* pour accorder un rôle aux acteurs dans la construction d'un document. Il reprend le point de vue de Myriam Lewkowicz et Manuel Zacklad (1999) pour qui « *la participation à un forum peut ainsi être considérée comme la participation à l'écriture collective d'une partie de « l'histoire » d'un projet* » (p. 2). En effet, un forum ne peut pas exister, fonctionner et être actif sans la participation d'un nombre minimum de personnes.

Le propos de Michel Marcoccia (*ibid.*) est enrichi par celui de Manuel Zacklad (2005, 2007b) qui considère le forum comme un « *Document pour l'Action (DopA)* ». Prenant appui sur les textes fondateurs et récents de la documentologie, puis en intégrant la dimension numérique à ces travaux, le chercheur suggère une autre approche du document que nous définissons comme une combinaison de signes enregistrés sur un support pérenne doté d'attributs dans la perspective d'un traitement ultérieur. Ce document se caractérise par un changement majeur de son support matériel et des relations entre les acteurs de ce document. En effet, sa construction ne se produit plus dans un cadre spatio-social-temporel délimité avec des contributeurs identifiés mais dans un espace virtuel intemporel et impersonnel. : « *Le document apparaît comme un ensemble de fragments portés par des auteurs divers dont le contenu final reste largement indéterminé alors même que sa circulation rapide lui fait déjà jouer un rôle majeur d'information, d'aide à la décision et de preuve* » (Zacklad, 2005 : 2). Autrement dit, à partir d'un message initial, une production sémiotique prend forme et fait l'objet d'une rédaction et d'une modification collective ininterrompue et décentralisée, grâce à une « *stratégie de documentarisation* » pour conserver la cohérence du document et ainsi prolonger l'échange. Nous précisons qu'une « *documentarisation* » consiste à optimiser l'utilisation du document en améliorant l'accès au contenu et sa mise en contexte (Salaün, 2007). A la lumière de ces travaux, le forum constituerait un document numérique en construction par un collectif. Cette co-réalisation s'appuie sur l'utilisation d'annotations afin de faciliter la compréhension et la prolongation du document. D'ailleurs, le recours au lien hypertexte, au copier/coller, au commentaire, dans la construction de l'échange montre de nouvelles formes d'expression pour lesquelles le discours rapporté occupe une place non négligeable. Nous focalisons maintenant nos observations du forum d'étude sur le rôle des participants dans l'élaboration de ce document.

4. Une activité éditoriale assurée par des participants autonomes

Dans notre forum, nous repérons un rassemblement d'individus avec pour activité dominante un échange de connaissance et d'expérience sur l'objet livre (papier ou numérique). Le plus souvent, les participants sont sollicités sous la forme d'une question de départ (« *est-ce que ? [...]* ») pour apporter des réponses afin de compléter les informations d'un demandeur (« *[...] si vous pouvez m'éclairer* »). Les échanges sont courts et ne permettent pas la construction de conversations complexes comme le débat (Martin-Juchat, 2002). L'expression d'un point de vue et le témoignage sont les ressources argumentatives mobilisées par les participants. Toutefois, le témoignage sous la forme d'un retour détaillé d'une expérience, est la

ressource argumentative la plus représentative du forum (38%). Les participants semblent privilégier l'expérimentation à la connaissance, les découvertes et trouvailles aux modes d'emploi et aux notices proposés par les professionnels. D'ailleurs, l'information, plus précisément une connaissance provenant d'une source web extérieure, est une ressource argumentative faiblement exploitée (2 %). Certes, nous relevons quelques rares liens vers des sources d'information, mais aucune référence aux experts et professionnels du domaine, dont on semble se méfier (« *ça n'a pas empêché ces paranos d'éditeurs de mettre des DRM [E]* »). Nous décelons, tout au plus, quelques références aux proches du locuteur (« *je crois que mon cousin...* » ; « *ma meilleure amie...* ») mais jamais de références explicites aux acteurs institutionnels du sujet de discussion.

Trois catégories de participants apparaissent : les deux administrateurs, les six modérateurs et les contributeurs/visiteurs (315 051 en 2018). La très faible visibilité des informations relatives aux règles de fonctionnement et aux mentions légales suggère une absence explicite de contrôle. D'ailleurs, les deux créateurs/administrateurs du forum (Virgile et Miracl) restent discrets et fournissent peu d'information sur leur nom, leur parcours, leur statut. Les administrateurs cherchent à constituer une « COMMUNAUTE DU LIVRE » en s'appuyant sur la mise en relation de lecteurs désireux de partager et de commenter librement leurs expériences de lecture. Ce mot accrocheur visible en haut de la page traduit un souci de simplification et de clarté pour permettre aux nouveaux visiteurs d'identifier facilement et rapidement l'objet, l'esprit et les acteurs du forum. Nous remarquons que l'obligation de création d'un compte pour participer aux discussions n'est pas de nature à identifier l'identité réelle des participants et l'invitation à se présenter sous sa vraie identité reste laconique, ne concernant que les traits de caractère d'une personne¹. Pour prolonger ce point de vue, nous constatons que les six modérateurs ne jouent pas le rôle de vigile ou de filtreur. À titre anecdotique, un unique message est déposé par un des modérateurs pour livrer une opinion personnelle sur le sujet en cours. Pourtant, compte tenu de leur statut, ils sont détenteurs d'une autorité (dans le sens d'une pression sur autrui), puisqu'ils peuvent supprimer les contributions et enregistrer les signalements portant sur un contenu offensant ou illégal. Enfin, l'identification du modérateur reste difficile : absence d'indicateur de statut et de rôle dans la zone conversationnelle, pseudo peu explicite. En évitant toute affirmation, ces derniers - recrutés parmi les participants ? - ne souhaitent pas exercer un contrôle ou une autorité sur les activités en cours. Cette non-activité est d'ailleurs implicitement indiquée par les administrateurs de la plateforme : « *Les contributions des Utilisateurs ne font l'objet d'aucune modération a priori. Aucun message ne sera donc lu avant sa publication* ».

Par conséquent, tous les participants y compris les modérateurs se positionnent sur un même niveau d'égalité. Les administrateurs fournissent le cadre général de l'activité éditoriale mais laissent le champ libre aux participants pour organiser leurs échanges (thèmes et modes).

A partir de l'analyse du corpus issu des deux fils de discussion, nous constatons que la plupart des participants affichent une compétence et rarement une personnalité. Nous retrouvons plus particulièrement cet aspect dans le soin apporté à la construction du pseudo (originalité et imagination) et dans le choix de la photo (élaborée). De plus, avancer en portant un masque est aussi une technique défensive, qui montre une volonté d'engager des échanges harmonieux, par la prise de distance,

¹ « *Chaque utilisateur s'engage à fournir des renseignements exacts, et non fantaisistes, sur son identité* ».

le désir de ne pas attirer l'attention sur soi, voire l'effacement de soi. De surcroît, cet effacement se remarque par une quasi-absence de signature après chaque message (Chérubine M.E, Xoxo, Christelle, etc.) ou de très rares indications sur les activités professionnelles ou les centres d'intérêt des contributeurs (« *je suis en Lettres modernes* » ; « *je suis encore au lycée* » ; « *je suis apprentie libraire* » ; « *J'aimerais bosser dans l'édition* » ; « *Je suis bibliothécaire* » ; « *étudiante et lectrice* » ; « *grand amateur de livres* » ; « *J'écris des livres* » ; « *je suis bibliophage* »). Ainsi, la présentation aux autres est marquée par une faible mise en valeur de soi. Ce sont donc les signaux implicites, que nous décelons dans les contributions qui permettront aux discutants de s'identifier et de s'adapter au fonctionnement de l'interaction (niveau de langue, choix des sujets, style rédactionnel, expression des émotions, etc.). Le participant semble s'effacer devant sa production.

De plus, nous remarquons que les locuteurs ne souhaitent pas conserver la parole trop longtemps et respectent un certain équilibre dans l'échange. En nous appuyant sur les travaux de chercheurs (Yaguello, 2003 ; Houdart & Prioul, 2006 ; Grévisse & Goosse, 2008), nous décelons cette disposition par l'usage massif des points de suspension dans au moins une publication (42 %). Les propos laissés inachevés montrent une volonté d'assurer la circulation de la parole. Ce signe de ponctuation est assimilable aux temps de pauses et moments de silence. Bref, une posture d'écoute que semblent s'imposer chez les participants. L'usage fréquent de *conclusifs* (Traverso, 2004) comme les marqueurs (assez de blabla, bref, enfin, voilà, pour moi, finalement, pour finir, enfin bref, etc.) indiquent une pause ou brièveté conversationnelle, voire une clôture volontaire et franche d'un discours. C'est aussi une forme d'invitation à la prise de parole par les autres participants assimilable aux « points de transitions » (Kerbrat-Orecchioni, 1996). En complément, nous relevons l'usage massif des parenthèses dans au moins une publication (32 %) - qui permet des digressions et d'autres directions thématiques temporaires - de nature à ouvrir d'autres pistes de réflexion sans les développer, à montrer une hésitation pour aborder d'autres sujets (effleurage), ce qui constitue une autre forme de contrôle et limitation du temps de parole.

Par ailleurs, cette analyse met en évidence une entrée directe dans une conversation, sans véritables séquences préliminaires. Seuls 7 % des participants utilisent un acte de politesse d'ouverture (« bonjour » ; « bonsoir » ; « bonjour à tous » ; « salut » ; « coucou » ; etc.). La quasi-totalité des interactants s'affranchit des rituels de prise de contact et s'engagent d'emblée dans une relation de nature familière (pictogramme de clin d'œil, de sourire, de rire, tutoiement, prénom et pseudo, vocabulaire relâché, expressions grossières, fautes d'orthographe, absence de mise en forme des textes, utilisation d'abréviations, langage simplifié, etc.)². Ainsi, les statuts, qualités et compétences des participants n'entrent pas dans le jeu d'une interaction qui se veut franche et directe.

Cette approche défensive de la part du premier locuteur se dissipe donc rapidement lors de la publication des premiers messages et une relation interpersonnelle basée sur l'égalité s'impose aux interactants. Nous décelons une forme de progression dans l'échange passant rapidement de la distance à la proximité. Certes, nous relevons l'attribution de grades hiérarchiques - automatiquement attribués en fonction de l'activité des inscrits - mais ces derniers se révèlent trop nombreux et peu différenciés pour justifier d'une réelle autorité. Par exemple, même si nous percevons une subtile hiérarchie, nous distinguons mal les différences entre

² « Pas de chichi » ; « coucou » ; « hello ! » ; « salut ! » ; « bonjour les booknodes ! » ; « bye » ; « au plaisir ! » ; « Euuuh, comment peux-tu savoir » ; « ah ouais » ; « oups » ; etc.

des *booknodes* gardiens-templiers-chevaliers-maitres-vénérables-sacrés. Ces attributions « d'autorité » ont peu d'effets et ne reposent pas sur une réelle compétence ou connaissance. D'ailleurs, aucun message publié dans les quatre fils ne mentionne implicitement ou explicitement le grade du participant. Ces attributs participent aux « rituels d'appartenance » (Bertin, 2000 ; Maffesoli, 1988) que nous retrouvons dans les communautés (virtuelles) car ils contribuent au renforcement des liens, à l'attachement entre les individus.

De plus, nous constatons que ces échanges égalitaires sont discontinus et permanents. Les interactants restent ensemble et s'éloignent temporairement. Dans les deux fils, seuls 3 % d'entre eux utilisent une formule de politesse de séparation (« Bien à vous » ; « Au plaisir ! » ; « voilà pour moi » ; « Bonne soirée », « bye » ; etc.). En outre, nous soulignons l'usage massif de *modalisateurs* (70%) - un procédé accompagnateur de type *adouçisseur*³ - qui rendent le propos plus nuancé, moins catégorique, moins affirmatif. Ainsi, les contributeurs n'entendent pas imposer leur point de vue sur les autres membres. Ces procédés traduisent un doute (« *je ne rejette pas pour autant [...]* » ; « *je ne dis pas qu'il faut [...]* » ; « *alors pour ma part [...]* »), montrent une prise en compte de l'opinion des autres (« *[...] à chacun de décider si cela lui plaît ou non [...]* » ; « *[...] Il faut laisser aux gens le choix [...]* » ; « *[...] après je ne juge pas chacun ses goûts* » ; « *[...] chacun son point de vue, j'exprime le mien !* ») ou remettent en cause un jugement (« *[...] jetez moi des tomates pourries si je fais une erreur [...]* » ; « *je suis d'avis partager [...]* » ; « *tu as raison, je suis allée un peu vite en besogne [...]* »). Nous notons l'usage régulier de *maximisateurs* (22%) - un procédé accompagnateur de type *intensifieur*⁴ - destinés à mettre en valeur l'ego des participants ou se montrer reconnaissant envers eux, en remerciant le plus souvent chaleureusement (« *merci pour cette explication [...]* » ; « *merci d'avoir pris le temps de me lire [...]* » ; « *merci de vos réponses [...]* ») en approuvant les propos ou en montrant un intérêt pour les publications déposées (« *Là, je suis d'accord avec toi [...]* » ; « *je n'ai plus rien à ajouter [...]* » ; « *je ne peux que t'approuver [...]* »). Enfin, nous soulignons la présence de *minimisateurs* (5%) - un procédé accompagnateur de type *adouçisseur* - mobilisés ici pour réduire une menace et éviter une incursion sur le « territoire du moi⁵ » (Goffman, 1973a), en indiquant le désir de respecter l'intimité de l'autre, de ménager son égo, de ne pas le contraindre (« *[...] je dis juste que [...]* » ; « *j'ai une petite question [...]* » ; « *je tiens juste à dire [...]* » ; « *rien de personnel dans mon commentaire [...]* »).

Bref, les statuts, qualités et compétences des participants n'entrent pas dans le jeu d'une interaction qui se veut franche et directe, avec une relation interpersonnelle basée sur l'égalité de compétence s'appuyant sur des relations de proximité.

5. Des éditeurs pour participer à la régulation de l'échange

Le faible impact des règles de fonctionnement, l'inaction des modérateurs et l'autonomie accordée aux participants favorisent l'émergence d'une catégorie de participants assurant la régulation des échanges. Ces contributeurs que nous nommons *éditeurs* pour les distinguer des modérateurs/animateurs apparaissent spontanément dans le forum pour structurer les échanges qu'ils considèrent comme menacés dans leur compréhension et dans leur cohérence. Cette activité est d'ailleurs implicitement sollicitée par les administrateurs de la plateforme : « *Les contributions des*

³ Un *adouçisseur* atténue une parole menaçante en contextualisant l'énoncé.

⁴ Un *intensifieur* renforce un acte de langage.

⁵ L'individu dispose de droits qui s'exercent sur un territoire, plus exactement dans un espace physique autour de lui.

Utilisateurs ne font l'objet d'aucune modération a priori. Aucun message ne sera donc lu avant sa publication ». Pour les repérer, nous prenons en considération les critères d'identification de « l'animateur d'un forum » proposés par Valérie Beaudoin et Julia Velkovska (1999) et Michel Marcoccia (2001). Néanmoins, nous écartons les critères relatifs à « l'expertise » du participant. Par exemple, les contributeurs actifs et prolixes, identifiables par le nombre et la qualité de commentaires déposés. Nous jugeons que ce type de critère est peu pertinent compte tenu du nombre pléthorique de messages déposés par une myriade de participants compétents (totalisation de connaissances). En revanche, nous suivons les auteurs, et nous considérons qu'un animateur se substitue au modérateur par un affichage de son rôle d'éditeur, car son action est soutenue grâce à l'acceptation explicite ou tacite de son autorité par les autres discutants.

Les éditeurs interviennent pour éviter l'altération du document en cours de construction (dispersion et éparpillement thématique), plus particulièrement quand celui-ci est menacé dans sa compréhension (définition, explication, correction, etc.), dans sa pertinence (éviter les répétitions, recentrage sur le sujet principal, demande d'échange cohérent, ouverture thématique, etc.) ou dans son originalité (étouffer le débat, apporter une richesse argumentative, etc.).

Les éditeurs ne souhaitent pas exercer une activité de contrôle sur les activités en cours, car leurs propos insistants et réitérés sont nuancés, par des actes flatteurs grâce aux procédés accompagnateurs identifiables par des signaux non verbaux et des émoticônes de type *adoucisseurs* (sourire, rire, clin d'œil), ou par des procédés verbaux *désarmeurs*⁶, afin de ménager la « face » des récepteurs (Goffman, 1974) : « [...] *Ce n'est pas une attaque contre toi, mais toujours dire la même chose [...] c'est usant ; [...] il est BEAUCOUP PLUS CONFORTABLE DE LIRE SUR LISEUSE AU SOLEIL que de lire un livre papier [...]* ». Néanmoins, ce comportement coopératif n'exclut pas une forme d'affirmation excessive de ses opinions sans prendre en compte celles des autres (« *La liseuse n'ABIME PAS les yeux car ce n'est PAS un écran d'ordinateur* »).

Nous proposons deux exemples de contribution pour favoriser la compréhension du document en cours d'élaboration.

Deux éditeurs déposent une contribution pour *définir les termes techniques* :

▣ par A... » Jeu 17 Mai, 2012 10:15 pm

« [...] *Allez, pour recadrer la différence tablette-liseuse, et jetez moi des tomates pourries si je fais une erreur, je l'aurais bien mérité... e-book: livre se lisant sur un appareil numérique, qu'on achète via Internet: un "livre dématérialisé", vous avez le texte, pas le papier. [...].* **Tablette:** *appareil tactile, sur lequel on peut lire un e-book. Écran lumineux, type écran d'ordinateur. [...].* **Liseuse:** *Petit appareil permettant de lire des e-books et éventuellement de les acheter/ de surfer sur Internet de façon plus ou moins évoluée [...]* ».

▣ par E... » Lun 25 Juin, 2012 4:33 pm

« MA... a écrit: *Par contre, j'ai une petite question : Que veut dire GND ou DRM en français ?* »
DRM=Digital Rights Management ou **GND=la gestion des droits numériques**. Elle a pour objectif de contrôler par des mesures techniques de protection, [...]

⁶ Un *désarmeur* tente de désamorcer une éventuelle réaction négative du lecteur compte tenu du caractère brutal de l'énoncé.

Un autre éditeur publie un message pour *apporter des corrections* au propos échangés par les participants :

▣ par N... » Lun 24 Sep, 2012 2:30 pm
« M... : *Exact ! Puis les liseuses n'exigent pas à ce qu'on participe à la déforestation ni à la pollution de la planète avec le blanchiment du papier par exemple Je respecte ceux qui préfèrent les livres papiers, mais les fausses excuses comme quoi les liseuses fatiguent les yeux, sont moins pratique etc j'ai envie de dire STOP, les ebooks sont étudiés pour justement fatiguer MOINS les yeux que les livres papiers, et nos liseuses sont justement le must au niveau praticité. Et ne confondez pas TABLETTE avec LISEUSE, c'est deux choses différente, une liseuse c'est pas l'iPad hein ... ».*

Voici un exemple d'une contribution d'un éditeur pour maintenir l'originalité des sujets.

Un éditeur dépose une contribution pour *réclamer des sujets plus intéressants* :

▣ par B... » Sam 22 Sep, 2012 1:31 am
« [...] *le sujet a été vu et revu un millier de fois. Passez à autre chose quoi, d'autres sujets méritent sans doute plus d'attention que cette question de goût... ».*

Détaillons une séquence conversationnelle pour mettre en évidence le rôle d'un éditeur désireux *d'assurer la pertinence du document* :

Un éditeur intervient spontanément pour *synthétiser les échanges* :

▣ par M... » Ven 21 Sep, 2012 9:06 pm
« *Ce débat a déjà été ouvert... Il en a résulté la chose suivante : ceux qui sont contre la liseuse resteront contre de toute façon, qu'ils aient une connaissance de la technologie ou pas. Ceux qui possèdent une liseuse vous diront que les deux sont complémentaires et que l'un ne se fera pas sans l'autre ».*

Son intervention est *accueillie avec bienveillance par les participants* (actes verbaux/non verbaux d'opposition, avec nuance) :

▣ par N... » Ven 21 Sep, 2012 9:16 pm
« [...] *Pas toujours, pour moi la liseuse n'est pas complémentaire avec le livre papier et se suffit à elle seule 😊 ».*

L'intervention de l'éditeur est *validée par d'autres participants* :

▣ par B... » Sam 22 Sep, 2012 1:31 am
« *Je rejoins N... et Y... Et surtout M... Ce débat commence à être gonflant et inutile [...] ».*

▣ par M... » Mar 04 Déc, 2012 10:38 am
« *C'est vrai que c'est usant à force de voir toujours ce genre de commentaire surtout quand en réalité la liseuse fatigue moins qu'un livre classique. [...] Il faut voir la vérité en face, la liseuse représente un vrai confort, c'est comme pour les CD dans le temps, les gens étaient horrifiés à l'idée d'écouter du MP3 car soit disant le son était moins bon, et aujourd'hui le CD est*

toujours là, le MP3 n'a pas écrasé l'industrie du disque et le téléchargement de musique est devenu plus important que l'achat de CD. Il faut savoir évoluer».

L'éditeur réagit avec insistance et emphase, mais sans réel autoritarisme, *pour éviter les répétitions et pour réitérer sa demande de synthèse des échanges* (actes verbaux/non verbaux non-agressifs) :

▢ par M... » Mar 04 Déc, 2012 10:13 am

« [...] La liseuse n'ABIME PAS les yeux car ce n'est PAS un écran d'ordinateur! Par ailleurs, il est BEAUCOUP PLUS CONFORTABLE DE LIRE SUR LISEUSE AU SOLEIL que de lire un livre papier. Ce n'est pas une attaque contre toi, mais toujours dire la même chose.... c'est usant 😊 ».

L'éditeur réitère plusieurs fois ses interventions, mais sans réel autoritarisme, *pour souligner les compétences/connaissances nécessaires pour déposer une contribution* : actes verbaux/non verbaux afin de ménager la « face⁷ » des récepteurs (Goffman, 1974) :

▢ par M... » Dim 06 Jan, 2013 10:43 am

« J'aimerais savoir si tous ceux qui répondent "papier" ont déjà essayé une liseuse et peuvent donc répondre avec cohérence à ce débat car en toute connaissance de cause 😊 ».

Nous soulignons le rôle de l'éditeur. Un participant prend une initiative car il estime qu'un risque d'altération du document est possible. Son action est motivée par le désir d'aider à la construction d'une connaissance collective plutôt que sur un rappel des normes comportementales attendues dans l'échange. Un bémol, le rôle de l'éditeur ne paraît pas indispensable dans la régulation et la nature de l'échange. Des exemples issus du corpus montrent que le locuteur peut se comporter comme un éditeur en déplorant la pauvreté du débat, en regrettant l'absence de construction commune (*« je vois des accumulations d'opinions [...] » ; « pourquoi rester planté sur ce débat [...] »*) mais ces actes coopératifs montrent surtout la bonne volonté de quelques membres pour maintenir une cohérence et un intérêt thématique dans la conversation en cours. Parfois, ces interventions donnent lieu à des réponses de confirmation assimilables aux « actes complimenteurs⁸ » (Kerbrat-Orecchioni, 1994) comme les marques d'intérêt destinées à valoriser un auteur : *« Je rejoins N... et Y... Ce débat commence à être gonflant [...] » ; « Je suis complètement d'accord avec toi! »*. La présence d'un éditeur pour réguler l'échange n'est donc pas indispensable, car la conversation se déroule sans altération ni rupture et l'autorégulation est assurée par les seuls participants. D'ailleurs, les situations conflictuelles de nature à altérer l'échange - comme les offenses - font l'objet d'une réparation rapide. Pour illustrer notre propos, nous proposons un exemple d'un « échange réparateur⁹ » (Kerbrat-Orecchioni, 1994). Les réparations de l'offense s'effectuent spontanément et rapidement entre les participants, sans l'intervention d'un tiers.

Réparation rapide d'une offense grâce à la bonne volonté des participants :

⁷ Ménager l'égo d'un individu, en faisant preuve de tact et de politesse

⁸ Les « actes complimenteurs » sont destinés à valoriser et encourager un individu.

⁹ Le processus de réparation que nous nommons « échange réparateur » se déroule rapidement, en plusieurs temps, en utilisant un petit nombre de procédés comme l'excuse, le refus, l'acceptation ou le remerciement.

Chronologie des faits	Actions et procédés verbaux/non verbaux
<p>↳ par O... » Ven 18 Mai, 2012 12:53 am « Je tiens juste à dire une chose avant de critiquer une chose je l'essaie toujours donc ne te fais pas de fausses idées sur moi! Merci! »</p>	<p>Offense commise avec une demande implicite de réparation par l'offensé</p>
<p>↳ par R... » Ven 18 Mai, 2012 2:54 am « Je ne comprends pas pourquoi certains prennent la mouche lorsque nous expliquons simplement notre avis... »</p>	<p>Intervention d'un participant jouant le rôle d'un éditeur pour tenter un apaisement</p>
<p>↳ par E... » Sam 19 Mai, 2012 5:46 pm « [...] Ce message ne t'était donc pas destiné! 😊 Je parlais en général. Tant mieux si dans ton cas ton avis repose sur l'expérience. Mais en relisant ton message, ce n'était pas évident! [...] »</p>	<p>L'offenseur montre sa bienveillance et justifie son action.</p>
<p>↳ par E... » Sam 19 Mai, 2012 5:46 pm « [...] mais c'est plutôt sympa ici, au moins il y a du répondant, pas comme sur certain forum où quoi que tu dises tu passes inaperçu [...] »</p>	<p>L'offenseur dédramatise avec un peu d'humour, en faisant preuve de gentillesse</p>
<p>↳ par O... » Sam 19 Mai, 2012 8:52 pm « [...] D'accord je te pardonne :p »</p>	<p>L'offensé accepte les excuses et montre une forme de courtoisie (ponctuation détournée)</p>

Toutefois, des situations conflictuelles ne nécessitent pas un dispositif de réparation aussi élaboré. L'exemple suivant montre une extinction rapide, à l'initiative des offenseurs.

Excuse et auto-sanction par le *départ volontaire des participants*, suite à un échange vif et conflictuel :

▣ par C... » Jeu 23 Fév, 2012 8:44 pm

« [...] *Je vais m'arrêter là parce que je ne suis pas là pour te faire la leçon [...]. Et je ne voudrais pas recevoir d'avertissement pour alimenter une polémique donc voilà je vais me retirer de cette conversation sagement [...]* ».

▣ par B... » Jeu 23 Fév, 2012 8:52 pm

« *Je ne te raillais pas, je défendais mon opinion comme tu défendais la tienne. Avec un peu de verve. [...] Je m'excuse pour le mauvais quart d'heure que nous venons de vivre et me retire aussi de la conversation pour ne pas recevoir un avertissement ! [...]* ».

Enfin, un échange de nature conflictuelle peut s'éteindre naturellement. C'est le cas de la séquence conversationnelle ci-dessous (les participants souhaitent passer rapidement à autre chose) :

▣ par C... » Lun 07 Mai, 2012 1:20 pm

« *pour ma part je pense que c'est super mauvais pour la vue ! C'est vrai quoi, rien de plus fatiguant de lire un bouquin sur un écran ! En plus on perd le charme de tourner les pages ! Les prix de ces tablettes sont chers, les e-book : pareil ! Le jour où l'appareil plante, ou n'a plus de batterie... et ben c'est ballot ! Il n'y a pas la délicieuse odeur du livre neuf ! Puis une bibliothèque, c'est joli ! Bref je ne serai jamais adepte !* ».

▣ par E... » Jeu 10 Mai, 2012 10:25 pm

« *C'est faux, les liseuses ont des écrans spéciaux à encre numérique. Donc pas de fatigue des yeux, l'écran n'est pas rétro-éclairé comme sur les tablettes numériques (IPad et consorts) ou les écrans d'ordinateurs. [...]. Quant au prix, les liseuses sont effectivement un investissement. Mais ensuite, tu as accès à toute la littérature classique gratuite, puisque sans DRM. Et pour ceux qui n'ont pas de scrupules, tu trouves tous les e-books que tu veux sur la toile...(conséquence de la lenteur des maisons d'éditions à passer au numérique, les internautes suivent l'adage: on n'est jamais mieux servi que par soi-même). Encore un truc: tout le monde parle de l'objet livre, de l'odeur du papier. Je suis d'accord pour les beaux livres, les éditions brochées. Mais franchement, pour les livres poches...c'est moche, c'est pas solide, et ça sent pas si bon que ça... [...]* ».

▣ par C... » Jeu 10 Mai, 2012 11:10 pm

« *chacun son point de vue, j'exprime le mien ! J'ai oublié aussi d'ajouter que j'aimais parcourir les brochantes à la recherche de romans, chose impossible avec les e-book ! En fait je suis contre toute cette numérisation. D'un côté c'est bien pour l'accessibilité des données, et l'économie de place, ça aucun argument pourra le contrer, mais de l'autre je ne suis pas prête à renoncer à la texture et au fait de posséder physiquement quelque chose ! (j'ai les mêmes avis que pour les DVD) [...]* ».

▣ par L... » Ven 11 Mai, 2012 1:13 am

« *Non, il n'y a pas d'éclairage ! Quand il n'y a pas de lumière, je ne peux pas lire sur ma liseuse. La fatigue oculaire n'apparaît pas plus vite que sur un livre "papier". J'en avais peur aussi mais après avoir passé plusieurs nuits sur ma liseuse parce que j'étais prise dans mon livre, je me suis défait de ce préjugé. Et puis la liseuse est loin d'être incompatible avec des livres "papier". On peut aimer les deux. Je continue à acheter autant de livres "papier" qu'avant* ».

□ par E... » Ven 11 Mai, 2012 10:48 pm

« En effet, c'est très sinistre comme point de vue! Et très triste, c'est si agréable de fouiner dans les librairies et les brocantes. J'ai l'air comme ça de défendre bec et ongle les liseuses, mais en fait je balance complètement entre les deux, papier et epub. Et j'ai l'impression, en lisant les commentaires de ce forum, que c'est le cas de la majorité des utilisateurs de liseuses. J'aime lire, et je crois en fait que le support est moins important que le contenu pour moi, tout simplement. On peut ne pas apprécier la lecture numérique, mais faut pas non plus faire du livre papier un objet de culte. C'est quand même le texte qui fait l'œuvre ».

In fine, dans notre forum, nous repérons une myriade d'auteurs indépendants et peu engagés produisant des contenus bruts et prenant en charge une grande partie de l'activité éditoriale. Cette activité éditoriale est soutenue par des éditeurs pour éviter l'altération du document, plus particulièrement quand celui-ci est menacé dans sa compréhension (explication et synthèse, etc.) et dans sa pertinence (recentrage et enrichissement thématiques, etc.). Le principal intérêt de leurs interventions réside dans la proposition d'une norme de construction commune du document pour éviter les répétitions, ou pour suggérer de lire les messages avant de les poster, etc. Pour compléter, nous poursuivons nos analyses avec une focale sur l'activité collaborative des participants afin d'assurer la cohérence et la continuité conversationnelle de l'échange.

6. La citation pour assurer la cohérence et continuité conversationnelle

Le forum peut s'appréhender comme un cadre spatio-social-temporel virtuel dans lequel des individus reliés partagent des ressources et ainsi produisent/construisent collectivement des documents. Nous suivons la proposition de « Document pour l'Action-DopA » défendue par Manuel Zacklad (2005) quand il soutient qu'à partir d'une proposition de départ, la production sémiotique s'enrichit jusqu'à la construction d'un document final indéterminé et polysémique. Pour Manuel Zacklad (2007b), cette activité collaborative sur le DopA en vue de sa réutilisation s'appréhende comme une « stratégie de documentarisation » dont les différentes actions - notamment l'utilisation d'attributs - permettent d'assurer le succès de la rédaction collective. C'est-à-dire, de faciliter la compréhension, l'accès, la circulation, la prolongation des documents dans ce cadre spatio-temporel indéterminé (contexte et situation). A ce titre, nous utilisons des techniques d'annotations : « Toute forme d'ajout visant à enrichir une inscription ou un enregistrement pour attirer l'attention du récepteur sur un passage ou pour compléter le contenu sémiotique par la mise en relation avec d'autres contenus sémiotiques pré-existants ou par une contribution originale » (Zacklad 2007b : 5). L'annotation est un procédé automatique (sur l'initiative de l'éditeur de la plateforme) ou manuel (sur l'initiative du contributeur) qui permet de combiner un fragment libre avec des fragments sémiotiques (Lortal *et al.*, 2007). D'ailleurs, pendant la phase de réalisation, le document au statut d'inachèvement prolongé se construit sous la forme de fragments composites mis en relation par des annotations (Parfouru *et al.*, 2006)

Ces annotations permettent d'améliorer l'organisation des documents par l'articulation des fragments sémiotiques dans le document (*activité interne*) ou l'articulation des documents entre eux dans un dossier (*activité externe*). Nous identifions les *annotations-attentionnelles* destinées à attirer l'attention du lecteur sur un élément spécifique du fragment de production sémiotique (surlignage, etc.) ; les

annotations-associatives assurent la *mise en relation* d'un fragment de production sémiotique avec un autre fragment de production sémiotique (notes de bas de page, annexes, index, bibliographie, liens hypertexte, etc.). En complément, nous considérons les reformulations (synthèses, résumés, etc.), l'anaphore (reprise ou évocation des propos du locuteur) et les procédés de thématisation comme des *annotations-associatives* (Mondada, 1999). Enfin, nous mentionnons les *annotations-contributives* qui associent un fragment de production sémiotique avec une annotation associative dans le but d'*enrichir ou compléter la production sémiotique initiale*.

Nous complétons cette approche des annotations proposée par Manuel Zacklad en intégrant les techniques du *discours rapporté* (citation) qui constituent des ajouts de productions sémiotiques externes à un fragment de production sémiotique interne et que nous pouvons assimiler à des annotations-associatives. En effet, le texte numérique autorise le copier-coller et la pratique de l'hypertexte. Ces deux activités de reproduction, de déplacement ou d'importation font référence au discours rapporté (Marcoccia, 2010). Pour Laurence Rosier (2008), le discours rapporté signifie « *A la fois citer, c'est-à-dire reproduire intégralement un segment dit ou écrit, mais aussi résumer, reformuler, voire évoquer ou interpréter un discours* » (p. 3). Pour l'auteure, la *citation* est principalement mais pas uniquement une reprise du propos qui permet d'appuyer son argumentation en s'auto-citant ou en faisant référence à autrui (comme le dit A, dans le sillage de A, à la suite de A, comme je l'ai déjà dit, etc.) ou de contre-argumenter lors d'un échange (contrairement à A, à l'opposé de A...), mais elle précise que la valeur argumentative est moins importante que la dimension ludique ou narrative (petites histoires) dans les conversations et que l'utilisation de maximes, proverbes ou phrases célèbres montrent essentiellement une appartenance à un groupe social (Lucas, 2009). Par ailleurs, la citation d'auteurs contribue à la construction d'une image valorisante de soi, à un « *ethos discursif* » (érudit, intellectuel, etc.). Enfin, Laurence Rosier relève de nouvelles formes de reproduction du discours d'autrui liées aux spécificités des espaces numériques, comme les signes iconographiques représentés par les *smileys* et *émoticônes*.

Avant d'aborder la place de la citation dans l'élaboration du document, nous souhaitons apporter des précisions sur le rôle de la citation comme ressource argumentative. Ainsi, la reprise pour réfuter le propos d'un contributeur est un procédé fréquent. Nous notons la présence quasi systématique d'émoticônes de bienveillance et de *modalisateurs* qui rendent le propos plus nuancé, moins catégorique, moins affirmatif, moins absolu. Ainsi, le contributeur en cours n'entend pas imposer un point de vue, ni exercer une autorité sur le(s) contributeur(s) d'origine. La reprise pour appuyer l'argumentation du contributeur en cours permet d'attirer l'attention sur un point. Nous relevons l'utilisation de procédés accompagnateurs identifiables par des signaux non verbaux-émoticônes de type *adouçisseurs* pour atténuer une parole menaçante en contextualisant l'énoncé, pour atténuer tout risque de mauvaise interprétation des propos du locuteur et pour montrer un esprit bienveillant. Ces signaux non verbaux accompagnent le plus souvent des procédés verbaux de type *désarmeurs*. La reprise pour compléter le point de vue d'un contributeur d'origine permet d'étoffer et d'enrichir la conversation en cours, sans la volonté d'imposer un point de vue. Nous soulignons l'usage de *modalisateurs* (moi je, pour ma part, perso, pour moi, je pense que, je crois que, etc.). La reprise est un procédé utilisé pour exprimer un accord et apporter un soutien explicite à l'auteur d'origine. Nous pointons les « *actes complimenteurs* » (Kerbrat-Orecchioni, 1994). Ces actes relèvent du don, des marques d'intérêt, d'affirmations de vérité et sont destinés à valoriser et encourager un individu. Nous soulignons l'usage de *maximisateurs* pour mettre en

valeur l'égo des participants, se montrer reconnaissant envers eux, en approuvant les propos des contributeurs (d'accord, absolument, c'est vrai, tout est dit, etc.).

Pour illustrer, nous restituons des exemples d'usage de la citation comme ressource argumentative :

La reprise pour *réfuter le propos d'un contributeur* :

□ par A... » Sam 12 Jan, 2013 9:55 pm
« C..C... a écrit:Je n'ai jamais lu avec une liseuse mais j'aime beaucoup les livres papiers, je trouve ça plus confortable pour lire !! ».
« Euuuh, comment peux-tu savoir que c'est "plus agréable" avec les livres si tu n'as jamais lu sur liseuse? En tous cas sache que niveau fatigue des yeux, confort de lecture, c'est exactement pareil qu'un livre! La seule chose que tu "perdras" sera le fait de tourner les pages et de te massacrer les poignets en tenant à bout de bras un pavé de 800 pages [...] ».

La reprise pour *appuyer le propos d'un contributeur* :

□ par E... » Dim 13 Jan, 2013 5:27 pm
« Dernier effet positif: je n'aurais jamais lu autant de littérature et de classiques si j'avais dû puiser dans mon maigre budget pour me les offrir! ».
J'appuie moi aussi sur ce point, avec les livres du domaine public, j'ai redécouvert la littérature et les grands classiques [...] ».

La reprise pour *compléter le point de vue d'un contributeur d'origine* :

□ par M... » Lun 07 Jan, 2013 11:44 am
« J'ai testé les deux "techniques", papiers depuis quelques années maintenant et la liseuse je l'ai depuis Noël. C'est vrai que la liseuse a un côté pratique puisque [...] ».
« De plus lire sur un ordi ou du moins un écran ne me pose à moi, aucun problème [...] ».

La reprise pour *apporter un soutien explicite à l'auteur d'origine* :

□ par A... » Ven 21 Sep, 2012 6:04 pm
« B... a écrit:Un livre ça dure toute une vie, ça ne tombera jamais en panne, on peut le partager, le confier, le mettre sous notre table de nuit car c'est notre préféré... Le livre a un charme que ne peut avoir un machin électronique. Et puis une jolie bibliothèque, ça en jette dans une pièce ! ».
« Tout à fait d'accord avec toi!!! ».

Pour recentrer notre propos sur l'élaboration du document, nous soulignons le point de vue de Michel Marcoccia (2009). L'auteur affirme que la citation assure une cohérence thématique et un recentrage dans un espace numérique de digressions, elle permet de s'adresser directement à un participant ratifié et reconstruit le tour de parole. En outre, la citation applique « la maxime de quantité » de Paul Grice (1975) car le message devient suffisamment informatif grâce à la citation et à l'hypertexte.

Ces éclairages sur le rôle de la citation méritent une confrontation avec notre objet d'étude. Tout d'abord, l'analyse du corpus montre que l'unité thématique autour du sujet est assurée par la présence permanente et la mise en valeur du sujet de discussion (titre du fil en gras) qui permet à chaque entrant de ne pas « perdre le fil », de prendre connaissance immédiatement du thème principal de l'échange, d'y

répondre directement, de consulter les échanges précédents pour apporter une réponse aux réponses afin d'enrichir la conversation ; bref, de s'engager à n'importe quel moment dans la conversation en cours. Lors des échanges, dans le corps des messages, nous remarquons l'absence de reprise ou d'évocation des questions de départ. Ces questions posées par le premier locuteur complètent le titre du fil et ne jouent donc pas un rôle significatif dans la poursuite de l'échange. Elles amorcent une conversation, mais c'est le sujet principal du fil qui permet aux participants de réagir. Dans l'exemple suivant, seul le deuxième participant répond aux questions initiales, les interventions successives montrent un rapprochement continu avec le sujet principal.

Que pensez vous des livres numériques et des tablettes ?

▢ par H... » Lun 02 Jan, 2012 6:24 pm

« *bonjour les booknodes ! voilà mon problème je me demande si les livres numériques valent le coup . Est-ce le même plaisir de lire sur une tablette ? et surtout est-ce que les livres sont moins chers ? et la facilité de télécharger , le temps ... oui je sais c'est beaucoup de questions, enfin bref si vous pouviez m'éclairer ce serait super sympa .Merci 😊* ».

Que pensez vous des livres numériques et des tablettes ?

▢ par M... » Lun 02 Jan, 2012 6:46 pm

« [...] *Pour répondre au deux questions principales : non les ebooks ne remplaceront pas les livres et non la lecture n'est pas aussi fatigante que sur livre [...]* ».

Que pensez vous des livres numériques et des tablettes ?

▢ par A... » Lun 02 Jan, 2012 9:45 pm

« *C'est une nouvelle technologie, mais je n'aime pas lire un livre sur un écran ^^ du coup je reste aux versions papier à 100 %* ».

Ensuite, nous pensons que la citation manuelle joue un rôle dans la persistance conversationnelle. En effet, les interactants ne sont pas obligés de réagir au message précédent ni de respecter exactement le thème principal, ils peuvent prolonger l'échange et assurer sa cohérence en se focalisant sur les messages « à proximité » dans le fil. Autrement dit, sans remonter jusqu'au début de la conversation, mais sans se limiter aux seules dernières contributions. À tout moment, ils peuvent piocher dans une réserve pour mener une conversation assimilable à l'aparté. Pour préciser, ici ce sont de très brefs échanges temporaires, sous la forme d'une interpellation mutuelle épisodique (participants ratifiés) ou d'une simple reprise d'une partie de la contribution d'origine sans citer son auteur (participants non ratifiés) pour réagir sur des points précis ou des sous-thématiques pointues, toujours en rapport avec le sujet principal (vol de liseuse dans les transports en commun, avenir du papier, DRM, etc.).

Nous illustrons notre propos en restituant un échange épisodique portant sur le vol de liseuse dans les transports en commun, entre deux contributeurs non ratifiés :

▢ par J... » Sam 03 Mar, 2012 10:25 am

« [...] *Et surtout, je me vois très bien avec ma liseuse dans les trains de banlieues... Je lui donne même pas une semaine de survie ! Entre les fois où mes affaires dégringolent et les voleurs lol (surtout ce dernier point) [...]* ! ».

par A... » Sam 03 Mar, 2012 10:32 am

« et les voleurs lol (surtout ce dernier point) »

J'avoue que ça me met souvent assez mal à l'aise de la sortir dans les transports en commun. Mais d'un autre côté, je me dis que c'est pas comme un téléphone ou un ordi portable. A qui les voleurs pourraient essayer de revendre une liseuse ? Je ne pense pas que ça puisse avoir une très valeur à leur yeux, étant donné que c'est un pur objet de loisir prisé par une poignée de gens tandis que les portable - tel ou ordi - tout le monde en a "besoin", pour le boulot ou autre.

Nous montrons un échange épisodique portant sur les marque-pages, entre deux contributeurs ratifiés :

par U... » Sam 19 Mai, 2012 7:01 pm

« Rien ne vaut que le livre papier !!! les livres numériques sont pratiques à lire (quand on part en voyage on a pas à emmener plusieurs livre/pavés), mais c'est fatiguant. et j'adore mettre les marques pages 😊 ».

par E... » Dim 20 Mai, 2012 6:52 pm

« U... a écrit:... et j'adore mettre les marques pages 😊 »

« J'adore, c'est le meilleur argument! 😊 😊 😊 ».

par M... » Mar 19 Juin, 2012 1:53 pm

« U...a écrit: Rien ne vaut que le livre papier !!! les livres numériques sont pratique à lire (quand on part en voyage on a pas à emmener plusieurs livre/pavés), mais c'est fatiguant. Et j'adore mettre les marques pages 😊 ».

« Bonjour, J'aime également les maques-pages, (j'en ai une sacrée collection) et depuis deux ans j'en ai avec la photo de mon fils. L'un des avantages des tablettes, liseuse ou même lire sur son mobile, c'est que justement, on a pas besoin de marque-page, c'est aussi pratique quand on s'aperçoit que l'on doit descendre du train en catastrophe, parce que l'on est plongé dans un livre et plus de temps à prendre pour insérer le marque page [...] ».

Nous pointons un autre bref échange, portant sur les DRM, entre plusieurs contributeurs ratifiés :

par E... » Jeu 10 Mai, 2012 10:25 pm

« [...] Quant au prix, les liseuses sont effectivement un investissement. Mais ensuite, tu as accès à toute la littérature classique gratuite, puisque sans DRM. Et pour ceux qui n'ont pas de scrupules, tu trouves tous les e-books que tu veux sur la toile...(conséquence de la lenteur des maisons d'éditions à passer au numérique, les internautes suivent l'adage: on n'est jamais mieux servi que par soi-même) [...] ».

par A... » Sam 12 Mai, 2012 6:39 am

« E...a écrit: « Quant au prix, les liseuses sont effectivement un investissement. Mais ensuite, tu as accès à toute la littérature classique gratuite, puisque sans DRM. Et pour ceux qui n'ont pas de scrupules, tu trouves tous les e-books que tu veux sur la toile...(conséquence de la lenteur des maisons d'éditions à passer au numérique, les internautes suivent l'adage: on n'est jamais mieux servi que par soi-même) ».

« Gratuit ne veut pas dire sans DRM. J'ai quelques e-books gratuits sur ma liseuse, ça n'a pas empêché ces paranos d'éditeurs de mettre des DRM. 😡. Quant à l'offre illégale, non, elle ne permet d'avoir tous les livres qu'on veut ».

□ par G... » Lun 25 Juin, 2012 1:20 pm

« [...] *la seule chose qui me gêne actuellement, c'est les GND, plus encore ceux de la fnac et amazon qui ne répondent plus à la norme, ce qui oblige de faire sauter la gnd, pour lire mon livre. Ou les formats propriétaires. Après c'est les prix des ebook, payer le prix du grand format alors que la poche est sortie, j'ai voulu acheter les assassin royale, 20€ le tome, en poches 6,50€. Là j'aime pas [...] GND est le terme français pour DRM.*

□ par M... » Lun 25 Juin, 2012 2:02 pm

« G... a écrit:...après c'est les prix des ebook, payer le prix du grand format alors que la poche est sortie, j'ai voulu acheter les assassin royale, 20€ le tome, en poches 6,50€. Là j'aime pas GND est le terme français pour DRM ».

« Bonjour, Là je suis d'accord avec toi. Payer le prix fort pour un livre virtuel ce n'est pas top. Mais on peut espérer que cela va s'améliorer avec le temps. Par contre, j'ai une petite question : *Que veut dire GND ou DRM en français ?* Merci d'avoir pris le temps de me lire et de vos réponses ».

□ par E... » Lun 25 Juin, 2012 4:33 pm

« M a écrit:Par contre, j'ai une petite question : *Que veut dire GND ou DRM en français ?* ».

« DRM=Digital Rights Management ou GND=la gestion des droits numériques. Elle a pour objectif de contrôler par des mesures techniques de protection, l'utilisation qui est faite des œuvres numériques (wikipédia). [...] ».

Ainsi, des micro-conversations simultanées se déroulent temporairement sans altérer la cohérence/continuité conversationnelle. Un groupe de participants (rarement nombreux) peut s'interpeller mutuellement, épisodiquement et successivement pour réagir ponctuellement sur un même point, mais sans montrer un intérêt significatif au contributeur cité (primat de la contribution sur le contributeur).

Pour prolonger notre propos, ces échanges peuvent se dérouler dans un laps de temps très court (quelques minutes dans la même journée). Par exemple, dans le fil « *Que pensez-vous des livres numériques et des tablettes ?* », quatre participants ont posté des messages successifs le 17 mai 2012, dans les 60 minutes (4h43 - 5h14 - 5h23 - 5h31 - 5h39 - 5h47). Nous retrouvons ce laps de temps court dans le fil « *Préférez-vous lire sur une liseuse ou lire un livre papier ?* », avec six participants qui ont posté des messages successifs le 21 septembre 2012, en moins de 50 minutes (5h02 - 5h12- 5h17 - 5h38 - 5h54 - 6h04). Dans ces situations, si nous prenons en compte le temps « technique » nécessaire à l'affichage du message écrit, à sa lecture puis sa réponse écrite, nous retrouvons les conditions d'une conversation rapide, à bâtons rompus, du tac-au-tac avec des participants en face-à-face qui s'appliquent mutuellement des règles comportementales. Par ailleurs, quand les discutants ne sont pas ensemble, la permanence du message et des indicateurs de nature à identifier un auteur (pseudo, date et heure, date d'inscription, avatar, grade) restituent une forme de co-présence. De surcroît, les périodes sans échanges sont de longues pauses, un temps d'attente comme il en existe dans toutes les conversations orales quand les personnes réunies ne se positionnent pas directement en face, mais en « dos-à-dos » ou en « côte-à-côte » en s'accordent ainsi de longs moments de silence avant d'engager ou poursuivre un échange (Cosnier & Brossard, 1984). Cette affirmation se confirme par la quasi-absence de formules de séparation dans les messages. D'une certaine manière, les contributeurs ne se considèrent pas comme séparés mais temporairement éloignés. Pour prolonger ce point de vue, nous pouvons considérer ces absences

comme une activité hors cadre. Plus précisément, les participants se placent dans un canal de distraction (Goffman, 1991), ils se déconnectent - un temps court - des activités normales et habituelles du cadre (qu'ils continuent de poursuivre) mais les autres participants feignent d'ignorer ces comportements (pas de demandes de justification de l'absence, pas de remarques sur les absences, pas de rappels à l'ordre pour le manque de politesse lors de l'ouverture d'une rencontre, etc.). Un autre aspect, comme dans une conversation traditionnelle, les participants peuvent mettre de côté leurs échanges, pendant un temps plus ou moins long (non assimilable à une pause), puis les reprendre. Le forum de consommateurs trouve une application aux notions défendues par Erving Goffman (1987) comme un « état de parole ouvert » ou une « conversation chroniquement en cours ». Ainsi, « les participants ont le droit mais non l'obligation de se lancer soudain dans un bref échange, puis de retomber dans le silence, et cela sans le moindre marquage rituel visible, comme s'ils ne faisaient qu'ajouter un nouvel échange à une conversation chroniquement en cours » (p. 144).

Dans l'exemple suivant, des participants échangent en aparté sur un point précis (complémentarité écran/papier) :

▣ par A... » Jeu 17 Mai, 2012 5:23 pm

« [...] *Finale*ment, le papier et le pas-papier (papapapier, hubu) se complètent bien, à mon sens. Le seul bémol serait peut-être qu'il serait de bon ton de, en achetant la version papier, pouvoir obtenir la version e-book (à ceci près que, admettons, ce serait un peu ardu côté technique...). Et que pour lire, c'est merveilleux, mais pour feuilletter, "butiner" le livre, ça pêche un peu. Et puis, le plaisir de posséder le livre, en tant qu'objet, n'a rien à voir... Mais je ne regrette pas cet investissement ».

▣ par E... » Jeu 17 Mai, 2012 5:39 pm

« A. tu résumes parfaitement les qualités des liseuses et celles - incontestables!- des livres papier. Bravo! Ce sont en effet deux façons de lire qui sont complémentaires et non antagonistes. Pfff! on y arrive 😊 ».

▣ par Z... » Jeu 17 Mai, 2012 5:47 pm

« Je vais tout d'abord dire que je suis d'accord avec toi E., moi-même je ne possède pas de tablette numérique (liseuse non plus) mais je suis ouverte à essayer de lire de cette façon-là. *Finale*ment, je ne jugerai vraiment qu'à partir de là ! ^^ Je me rappelle un jour avoir eu comme cadeau un jeu DS qui consiste à avoir pleins de livres disponibles sur ce jeu-là. Ca doit se rapprocher un peu d'une tablette, non ? (Surtout dites-moi si je me trompe ^^) ».

▣ par A... » Jeu 17 Mai, 2012 6:21 pm

« Disons, oui et non, car si ma mémoire est bonne l'écran DS est lumineux (enfin, en théorie tu peux l'éteindre, mais niveau confort de lecture, c'est pas gagné!) tandis que le lecteur numérique a un écran non lumineux, très mat, qui mime l'aspect du papier, en fait, et est de ce fait vraiment pas gênant du tout quand tu lis dessus, à la différence d'un ordi, ou d'une DS... ».

▣ par Z... » Jeu 17 Mai, 2012 6:24 pm

« D'accord A... Merci de me l'avoir indiqué, vu que je ne me suis encore jamais servi de tablette ni de liseuse. Je pense essayer du coup ! Merci ! ».

▣ par A... » Jeu 17 Mai, 2012 9:25 pm

« Pas de problème, ce fut un plaisir. Pour les essayer, tu en as à la Fnac...sinon, le Kindle je ne sais pas trop où on peut l'essayer... à moins que tu n'aies un ami qui en possède? Comme ces petits bidules commencent à se répandre, qui sait... ».

D'autres conversations « par-dessus » permettent de contester ou compléter le point de vue d'un contributeur, en argumentant. Dans l'exemple suivant E... répond à C... en reprenant point par point son propos pour le réfuter :

□ par C... » Lun 07 Mai, 2012 1:20 pm

« pour ma part je pense que c'est super mauvais pour la vue ! C'est vrai quoi, rien de plus fatiguant de lire un bouquin sur un écran ! En plus on perd le charme de tourner les pages ! Les prix de ces tablettes sont chers, les e-book : pareil ! Le jour où l'appareil plante, ou n'a plus de batterie... et ben c'est ballot ! Il n'y a pas la délicieuse odeur du livre neuf ! Puis une bibliothèque, c'est joli ! Bref je ne serai jamais adepte ! ».

□ par E... » Jeu 10 Mai, 2012 10:25 pm

« C'est faux, les liseuses ont des écrans spéciaux à encre numérique. Donc pas de fatigue des yeux, l'écran n'est pas rétro-éclairé comme sur les tablettes numériques (IPad et consorts) ou les écrans d'ordinateurs. En fait, il est activé que lorsqu'on tourne les pages ou que l'on navigue dans les menus. D'où une grande autonomie vu qu'il ne consomme rien lorsqu'on lit une page ou consulte une image. Sur les liseuses tactiles, tu peux tourner les pages avec la main. Quant au prix, les liseuses sont effectivement un investissement. Mais ensuite, tu as accès à toute la littérature classique gratuite. Encore un truc: tout le monde parle de l'objet livre, de l'odeur du papier. Je suis d'accord pour les beaux livres, les éditions brochées. Mais franchement, pour les livres poches... c'est moche, c'est pas solide, et ça sent pas si bon que ça... [...] ».

Enfin, ces micro-conversations s'éteignent rapidement et les tentatives de déplacement ou de glissement vers d'autres sujets ne se réalisent jamais. Dans la séquence conversationnelle suivante, nous constatons un déplacement possible du sujet principal de conversation dans le fil, vers le « livre papier », suite à une question insistante (gras), mais un seul participant répond à cette sollicitation.

□ par M.-L. » Lun 14 Jan, 2013 12:14 pm

*« Je dois admettre qu'en lisant certaines réponses, je suis un peu terrifiée. Voyez, je suis apprentie libraire, et il faut l'avouer, ce n'est pas un marché en pleine expansion. Mais le lire de ses propres yeux, c'est toujours un choc. Cependant, je suis moi-même intéressée par la liseuse. Pour les livres en anglais, car c'est toujours plus compliqué d'en obtenir. On peut lire dans toutes les langues, sur une liseuse, non ? Alors bien sûr, je me pose la question "**La liseuse vous empêche-t-elle d'acheter des livres papier ?**"; arrêtons-nous complètement une fois passé à la haute technologie ou gardons-nous tout de même le plaisir de fouiller dans les librairies et les bibliothèques ? Parce que je peux dire oui à la liseuse, mais pas au détriment du livre ».*

□ par P... » Lun 14 Jan, 2013 12:27 pm

*« M...a écrit: Je dois admettre qu'en lisant certaines réponses, je suis un peu terrifiée. Voyez, je suis apprentie libraire, et il faut l'avouer, ce n'est pas un marché en pleine expansion. Mais le lire de ses propres yeux, c'est toujours un choc. Cependant, je suis moi-même intéressée par la liseuse. Pour les livres en anglais, car c'est toujours plus compliqué d'en obtenir. On peut lire dans toutes les langues, sur une liseuse, non ? Alors bien sûr, je me pose la question "**La liseuse vous empêche-t-elle d'acheter des livres papier ?**"; arrêtons-nous complètement une fois passé à la haute technologie ou gardons-nous tout de*

même le plaisir de fouiller dans les librairies et les bibliothèques ? Parce que je peux dire oui à la liseuse, mais pas au détriment du livre ».

« Bien sûr que j'achète toujours des livres papier! Mais je suis plus exigeante côté service offert par la librairie. 😊 Je veux un libraire sympa, souriant, qui s'y connaît en livre, qui se tient au courant des nouveautés, qui affiche les sorties livresque chaque mois, qui connaît chaque événement littéraire du coin... Cela peut paraître trop exigeant mais si je me déplace je veux en avoir pour mon temps et pour mon argent... 😊. Payer un livre 20 euros, se rendre compte qu'il est abîmé, avoir à faire à un vendeur antipathique et qui n'y connaît rien, non merci! 😡. Je veux de vraies librairies! ».

Un autre exemple. Une invitation directe et claire de glissement vers un autre sujet (« rangement des livres ») dans une autre séquence conversationnelle - par des questions ouvertes - ne se produit pas (deux réponses).

📧 par LE... » Ven 21 Sep, 2012 5:12 pm

« Pour lire, clairement un livre, mais la liseuse a aussi de bons avantages, comme éviter la pile de trente livres sur le chevet ! ».

📧 par L... » Sam 22 Sep, 2012 3:06 pm

« LE... a écrit: Pour lire, clairement un livre, mais la liseuse a aussi de bons avantages, comme éviter la pile de trente livres sur le chevet ! ».

« Moi j'adore avoir une énorme pile de livres sur ma table de chevet. 😊. D'ailleurs, je crois que mon cousin avait carrément réglé le problème de la façon suivante : il utilisait une pile de livres comme table de chevet ![...] je ne trouve pas ce sujet particulièrement palpitant, on pourrait en faire découler d'autres plus inhabituels, par exemple : "Où posez-vous vos livres en attente de lecture ?" ou bien "De quelle façon rangez-vous les livres sur vos étagères ?" ».

Un dernier exemple. L'invitation vers un sujet éloigné du thème de discussion dans le fil ne se produit pas (trois échanges).

📧 par J... » Sam 03 Mar, 2012 10:25 am

« [...] Entre les fois où mes affaires dégringolent et les voleurs lol (surtout ce dernier point) [...] ».

📧 par A... » Sam 03 Mar, 2012 10:32 am

« et les voleurs lol (surtout ce dernier point) ».

« [...] A qui les voleurs pourraient essayer de revendre une liseuse ? [...] ».

📧 par T... » Sam 03 Mar, 2012 11:19 pm

« A... a écrit: [...] A qui les voleurs pourraient essayer de revendre une liseuse ? [...] ».

« Je suis d'accord avec A... Quand j'ai acheté ma kindle Amazon, je me suis dit : faudra que je fasse attention dans le RER. Finalement, les gens n'y font même pas attention car c'est en semi noir et blanc. Pas d'écran couleur. Pas de jeux dessus. Pas "forme" Apple ou Samsung ou autre tablette. Maintenant, je me dis que je crains vraiment pas grand' chose. Et puis perso, j'adore ».

Ainsi, les échanges « par-dessus » dans un laps de temps court ne nuisent pas à la cohérence du document en construction et ne portent pas atteinte à la continuité conversationnelle. L'usage de la citation manuelle permet surtout aux contributeurs

de réagir ponctuellement aux messages « à proximité » et d'enrichir l'échange donc d'assurer la construction d'un document dynamique.

Enfin, pour synthétiser notre travail sur la citation, nous présentons une contribution complexe avec une multi-citation reprenant l'ensemble des ressources argumentatives. De surcroît, ce dispositif citationnel permet au contributeur en cours d'engager plusieurs micro-conversations :

- Citation ratifiée, sans reprise de la contribution d'origine (*D'abord à t...*) pour apporter un soutien explicite à l'auteur d'origine,
- Citation ratifiée avec reprise de la contribution d'origine « *O... a écrit: J'adore pouvoir regarder la couverture et m'extasier dessus! [...]* » pour compléter le point de vue d'un contributeur d'origine,
- Citation ratifiée avec une reprise de la contribution d'origine (*G.d.-S... a écrit: L'intérêt est avant tout financier [...]*) pour appuyer le propos d'un contributeur,
- Citation ratifiée avec une reprise de la contribution d'origine « *O... a écrit: Quand tu as une tablette tu n'as même plus de bibliothèque [...]* » pour réfuter le propos d'un contributeur.

▣ par E... » Jeu 17 Mai, 2012 5:31 pm

« *D'abord à t: je suis 100% dans la même optique que toi, hybride, c'est ça 😊* ».

« *O... a écrit: J'adore pouvoir regarder la couverture et m'extasier dessus! Avec une tablette ou un livre numérique on ne le peut pas! Quel intérêt alors? ».*

Heu, si on peut, la couverture est aussi numérisée. Mais pour pouvoir s'extasier, faut déjà acheter du beau bouquin, parce que si c'est une couverture style "le titre sur fond beige"...

« *G.d.-S... a écrit: L'intérêt est avant tout financier 😊 . Vous pouvez trouver de très bons livres numériques à partir de 4 euros aux Editions Sharon Kena par exemple (bon OK, je suis auteure pour cette maison d'édition mais je suis quand même objective! 😊) alors qu'en format papier ils coûtent dans les 14 euros. C'est tout de même une économie de 10 euros pour le lecteur sans parler des avantages pour les auteurs (pas de frais d'impression, pas de frais de boutique, ...). Tout le monde y gagne, croyez-moi! 😊 ».*

Que faut-il ajouter si même les auteurs applaudissent!!!).

« *O... a écrit: Quand tu as une tablette tu n'as même plus de bibliothèque et donc tu ne peux pas la voir s'élargir au fil du temps donc [size=200] ».*

Mais si on a toujours une bibliothèque. Si tu avais lu les posts de tout le monde tu aurais vite compris que ceux qui ont des liseuses restent de grands amoureux du livre papier, mais ils font une sélection de ceux qui valent vraiment la peine d'acheter et d'avoir dans leur bibliothèque à la maison. Et je pense ne pas trop m'avancer pour dire que du coup ils privilégient les belles éditions et les beaux livres, ceux que tu te délectes de feuilleter... contrairement aux livres poches, qui sortis plus de deux fois de la bibliothèque commencent déjà à perdre leurs pages (du coup tu le rachètes?????).

« *S. a écrit: Cependant, même si j'avoue que les tablettes peuvent être économiques, elles ne pourront jamais remplacer nos bons vieux livres car, pour les vrais lecteurs, il n'y a rien de mieux que de toucher les pages d'un livre, de ressentir les émotions par ce biais et pas par le biais d'un écran ! ».*

Vrais lecteurs...???! Tu vas un peu loin. Je ne vois pas pourquoi lire des livres numériques fait de nous des faux lecteurs... je suis curieuse de ta réponse... et je rappelle que c'est le contenu qu'on lit, pas le papier. Et je me répète, mais les possesseurs de liseuses continuent d'avoir des livres papiers. Une seule chose à ajouter: essayez (une liseuse, pas une tablette!!!) puis ensuite vous pourrez objectivement critiquer... ».

7. Conclusion

Dans cet article, nous avons restitué des pratiques éditoriales observées dans deux fils de discussion d'un forum public réunissant des lecteurs-consommateurs de l'objet *livre numérique*. Nos analyses montrent que les participants engagent des conversations franches et directes et s'autorisent des comportements de proximité. Ici les participants ont le champ libre pour agir et prennent en charge l'activité éditoriale. Cette activité est soutenue par une catégorie de participants (éditeurs) intervenant spontanément pour éviter l'altération du document en cours de construction en recentrant/étouffant les échanges, en fournissant des explications/définitions. De surcroît, nous insistons sur le rôle clé de la citation manuelle dans un forum de discussion comme ressource argumentative (réfuter ou ratifier un propos) et pour assurer la cohérence et le prolongement de l'échange conversationnel. Ainsi, nous pointons les micro-conversations simultanées, en mettant en relief leur intérêt pour engager des conversations temporaires sur un point précis et sans risque de rupture de l'échange. En définitive, nous observons dans le forum la réussite d'un document numérique par une myriade de participants autonomes assurant une autorégulation de l'échange. Il n'est pas dans notre projet de livrer une interprétation globale et généralisable, ce travail perfectible nécessite un complément en utilisant d'autres outils d'analyse. Et puis, nous pouvons légitimement poser la question du rôle des participants dans un forum dédié aux objets moins impliquant qu'une technologie de communication et d'information, moins passionnels qu'un produit culturel.

8. Références

- Beaudoin, V. & Velkovska, J. (1999). Constitution d'un espace de communication sur Internet (Forums, pages personnelles, courrier électronique...). *Réseaux*, volume 17, num. 97, 121-177.
- Bertin, G. (2000). Le temps des tribus, le déclin de l'individualisme dans les sociétés de masse. *Esprit critique*, volume 02, num. 09. consulté sur le site Repéré à <http://www.espritcritique.fr>
- Bougnoux, D. (2001). *Introduction aux sciences de la communication*. Editions La Découverte (Collection Repères), Paris.
- Colin, J-Y. & Mourlhon-Dallies, F. (2004). Du courrier des lecteurs aux forums de discussion sur l'Internet : retour sur la notion de genre. *Les Carnets du Cediscor*, 8/2004, 113-140.
- Cordelier, B. & Turcin, K. (2005). Utilisations du lien social sur l'Internet comme élément fidélisant à une marque. Les exemples de Coca-Cola et d'ESP. *Communication & Organisation*, num 27, 45-56.
- Cosnier, J. & Brossard, A. (1984). *La communication non verbale*. Delachaux et Niestlé, Lausanne.
- Cova, B. (2006). Développer une communauté de marque autour d'un produit de base : L'exemple de my nutella The Community. *Décisions Marketing*, num 42, 53-62.
- Fanelli-Isla, M. (2012). *Guide pratique des réseaux sociaux - Twitter, Facebook... des outils pour communiquer*. Dunod, Paris.

Galibert, O. & Cordelier, B. (2017). Animation et gestion des communautés en ligne : quelles rationalisations du social ? Une introduction. *Communiquer*, num 19, 1-8.

Gensollen, M. (2004). Biens informationnels et communautés médiatisées. *Revue d'Économie Politique*, num 113, 1-22.

Goffman, E. (1973a). *La mise en scène de la vie quotidienne. 1. La présentation de soi*. Les Editions de Minuit, Paris.

Goffman, E. (1973b). *La mise en scène de la vie quotidienne. 2. Les relations en public*. Les Editions de Minuit, Paris.

Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Les Editions de Minuit, Paris.

Goffman, E. (1987). *Façons de parler*. Les Editions de Minuit, Paris.

Goffman, E. (1991). *Les cadres de l'expérience*. Les Editions de Minuit, Paris.

Granjon, F. (1999). De l'appropriation « militante » d'Internet en contexte associative. *Communication*, volume 19, num 2, 127-136.

Grévisse, M. & Goosse, A. (2008). *Le bon usage*. De Boeck et Ducolot, Paris.

Grice, P. (1975). Logic and conversation. In *Syntax and Semantics*, Cole, P. (ed.), Academic Press edition, New York, 41-58.

Hert, P. (1999). Quasi-oralité de l'écriture électronique et sentiment de communauté dans les débats scientifiques en ligne. *Réseaux*, num 97, 211-259.

Houdart, O. & Prioul, S. (2006). *La ponctuation ou l'art d'accommoder les textes*. Editions du Seuil, Paris.

Jouët, J. & Le Caroff, C. (2013). L'observation ethnographique en ligne. In : Barats, C. (dir.). *Manuel d'analyse du Web*. Armand Colin, Paris, 147-165.

Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les interactions verbales, tome 1*. Armand Colin, Paris.

Kerbrat-Orecchioni, C. (1992). *Les interactions verbales, tome 2*. Armand Colin, Paris.

Kerbrat-Orecchioni, C. (1994). *Les interactions verbales, tome 3. Variations culturelles et échanges rituels*. Armand Colin, Paris.

Lacoste, M. & Dannequin, C. (1989). Travaux en analyse des conversations. Entretiens avec Charles et Marjorie Goodwin. Propos recueillis. *Langage et société*, num 48, 90.

Lewkowicz, M. & Zacklad, M. (1999). L'écriture collective d'une argumentation dans la prise de décision : un outil de traçabilité des connaissances en conception. *Document numérique*, vol. 3, 263-282.

Lortal, G., Lewkowicz, M. & Todirascu-Courtier, A. (2007). Des activités d'annotation : De la glose au document. In : Salembier, P., Zacklad, M. (eds.), *Annotations dans les documents pour l'action*. Hermès, Lavoisier, Paris, 153-171.

Lucas, N. (2009). Citation interactionnelle et citation emblématique dans les forums de discussion en ligne. In *Communication du IV^e Ci-dit Colloque international : Formes et fonctions de la citation et du copier-coller dans les discussions en ligne*, Nice, 11-13 juin 2009.

Maffesoli, M. (1988). *Le temps des tribus : le déclin de l'individualisme dans les sociétés postmodernes*, Table Ronde, Paris.

- Marcoccia, M. (2001). L'animation d'un espace numérique de discussion : l'exemple des forums usenet. *Document numérique*, vol. 5, num 3, 11-26.
- Marcoccia, M. (2004). La communication écrite médiatisée par ordinateur : faire du face-à-face avec de l'écrit. In *Journée d'étude de l'ATALA*, Paris, 5 juin 2004.
- Marcoccia, M. (2009). Formes et fonctions de la citation et du copier-coller dans les discussions en ligne. In *Communication du IV^e Cè-dit Colloque international : Formes et fonctions de la citation et du copier-coller dans les discussions en ligne*, Nice, 11-13 juin 2009.
- Martin-Juchat, F. (2002). Les forums électroniques : activités de communication ou de production ? In *Communications en situation de travail à distance*, Trognon, A.(dir.), Presses Universitaires de Nancy, Nancy, 183-194.
- Mercanti-Guerin, M. (2010). L'analyse des réseaux sociaux et communautés en ligne : quelles applications en marketing ? *Management & Avenir*, (2), num°32, 132-153.
- Mondada, L. (1999). Formes de séquentialité dans les courriels et les forums de discussion. Une approche conversationnelle de l'interaction sur Internet. *ALSIC*, volume 2, num 1, 3-25.
- Mucchielli, A. (2000). *L'art d'influencer. Analyse des techniques de manipulation*. Armand Colin, Paris.
- Panckhurst, R. (2007). Discours électronique médié : quelle évolution depuis une décennie ? In *La langue du cyberspace : de la diversité aux normes*, Gerbault, J., l'Harmattan, Paris, 121-136.
- Parfouru, S., Grasaud, A., Mahé, A. & Zacklad, M. (2006). Document pour l'Action comme media pour la Gestion des Connaissances. In *Conférence CIDE*, Fribourg, Suisse, 18-20 septembre 2006.
- Rosier, L (2008). *Le discours rapporté en français*. Ophrys, Paris.
- Salaün, J-M. (2007). La redocumentarisation, un défi pour les sciences de l'information. *Etudes de Communication*, num 30, 13-23.
- Traverso, V. (2004). *L'analyse des conversations*. Armand Colin, Paris.
- Yaguello, M. (2003). *Le grand livre de la langue française*. Editions du Seuil, Paris.
- Zacklad, M. (2005). Processus de documentation dans les documents pour l'action (DopA) : statut des annotations et technologies de la coopération associées. In *Actes du Colloque «Le numérique : Impact sur le cycle de vie du document pour une analyse interdisciplinaire »*, Editions de l'ENSSIB, Lyon.
- Zacklad, M. (2007b). Annotation : attention, association, contribution. In *Annotations dans les documents pour l'action*, Salembier, P., Zacklad, M. (Eds.), Hermès, Lavoisier, Paris, 29-46.