

Les Carnets du
Cediscor

Les Carnets du Cediscor

Publication du Centre de recherches sur la didacticité
des discours ordinaires

9 | 2006

Discours, cultures, comparaisons

Communication médiatisée par ordinateur et variation culturelle : analyse contrastive de forums de discussion français et marocains

Hassan Atifi et Michel Marcoccia



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/cediscor/629>

ISBN : 2878543556

ISSN : 2108-6605

Éditeur

Presses Sorbonne Nouvelle

Édition imprimée

Date de publication : 1 avril 2006

Pagination : 59-73

ISBN : 2878543556

ISSN : 1242-8345

Référence électronique

Hassan Atifi et Michel Marcoccia, « Communication médiatisée par ordinateur
et variation culturelle : analyse contrastive de forums de discussion français et marocains », *Les
Carnets du Cediscor* [En ligne], 9 | 2006, mis en ligne le 01 avril 2008, consulté le 19 avril 2019. URL :
<http://journals.openedition.org/cediscor/629>

Ce document a été généré automatiquement le 19 avril 2019.

Les carnets du Cediscor

Communication médiatisée par ordinateur et variation culturelle : analyse contrastive de forums de discussion français et marocains

Hassan Atifi et Michel Marcoccia

- 1 De nombreux travaux montrent que la communication médiatisée par ordinateur est supposée se conformer à un certain nombre de règles, de normes interactionnelles au sens de Hymes (1972). Ces règles, dont certaines sont définies explicitement dans la nétiquette (étudiée par Marcoccia 1998), impliquent un profil communicatif (ou style conversationnel, voir Kerbrat-Orecchioni 2005 : 305) particulier. Ces recherches sur le genre des échanges médiatisés par ordinateur mettent en évidence son caractère normatif mais ont cependant une limite : elles ne tiennent pas assez compte de la variation culturelle et négligent donc l'articulation entre les normes préconisées à un niveau global (le cyberspace) et les comportements communicatifs des internautes, déterminés par leurs profils communicatifs personnels et l'éthos lié à leurs origines culturelles (Ess et Sudweeks éds 2001¹). En d'autres termes, s'il existe un style des écrits numériques à un niveau global (concision, ménagement des faces, utilisation des smileys, etc.), il existe aussi certainement un style des écrits numériques à un niveau local : français, marocain, nord-américain, japonais, etc.
- 2 Dans cet article, nous traiterons cette question de la variation culturelle (ou de la standardisation) dans les forums de discussion. Nous procéderons à l'analyse contrastive des comportements langagiers et interactionnels d'internautes français et marocains afin d'identifier leurs profils communicatifs. Après la présentation des résultats de l'observation persistante² et de l'analyse de deux forums de discussion, nous mettrons en évidence les principales différences entre les comportements langagiers de ces internautes français et marocains. Pour interpréter ces différences, nous avancerons

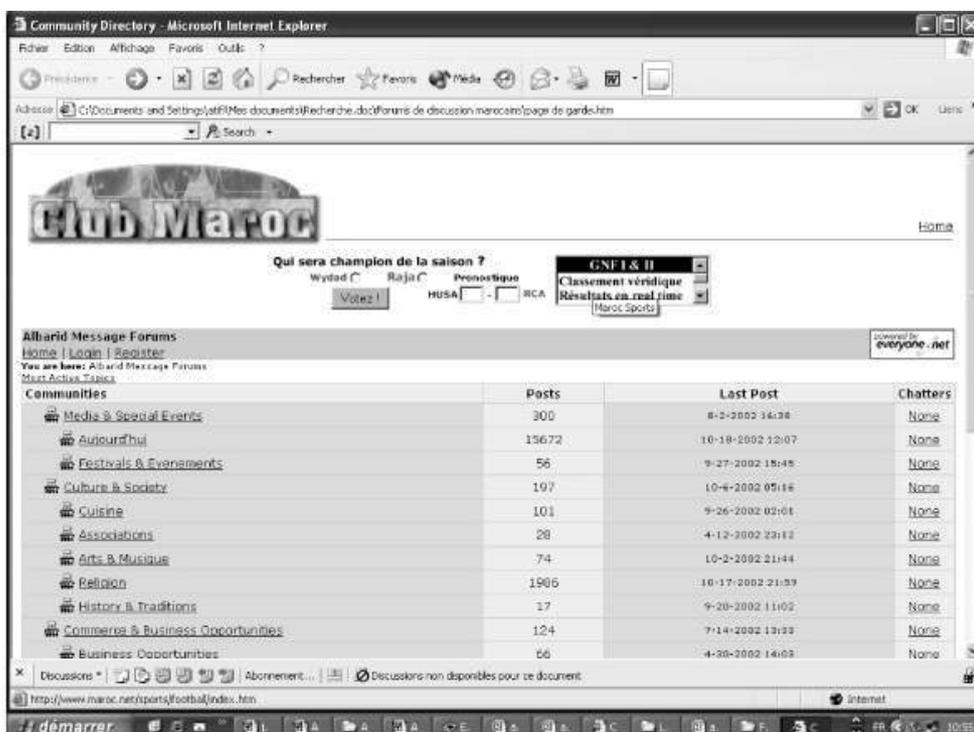
alors quatre hypothèses. Tout d'abord, il s'agira de considérer que les comportements observables seraient simplement le reflet des éthos français et marocains. Puis, nous poserons que le rôle de la netiquette et son degré d'appropriation sont des facteurs d'explication des différences. Nous supposerons que la question des thèmes et des sujets discutés dans les forums a une influence sur les pratiques observables. Enfin, nous poserons que la nature même des communautés réunies dans ces forums détermine leurs profils communicatifs : nous distinguerons les communautés de parole fondées sur un intérêt partagé ou sur l'entraide des communautés diasporiques fondées sur la reconstruction d'un lien identitaire fort.

1. Corpus et cadre méthodologique

- 3 Notre travail se fonde sur l'analyse de deux corpus particuliers : le forum de discussion français *fr.soc.divers* (qui appartient à la lignée des forums Usenet) et un forum marocain accessible à partir du portail *Club.Maroc* (principal fournisseur d'accès marocain en 2000) qui utilise le service webforum *Albarid.net* et la rubrique « *Aujourd'hui* », elle-même divisée en différents fils de discussion.
- 4 Ces forums sont comparables sur au moins trois aspects. Il s'agit de forums permettant la discussion sur des sujets de société divers. Ce cadrage est défini explicitement par le nom du forum *fr.soc.divers*; il est identifiable à partir de l'observation des messages postés, pour ce qui est du forum marocain. Par ailleurs, ces deux forums ne sont pas modérés³ et aucun d'eux n'a de charte précisant les règles de comportement de communication qui leur sont spécifiques, autres que les règles générales de la netiquette. Enfin, les interfaces de ces deux forums sont très proches : elles offrent une visualisation des discussions selon un double critère, thématique et chronologique.

Illustrations 1. Interfaces des forums *fr.soc.divers* et *Albarid.net*





- 5 La méthodologie adoptée s'inscrit nettement dans le champ de l'analyse sociolinguistique interactionnelle des forums de discussion, alliant l'observation ethnographique à l'utilisation de grilles d'analyse issues du courant conversationnaliste. Nous procédons en deux temps. Tout d'abord, nous utilisons une méthode d'observation persistante, telle qu'elle a été adaptée pour l'étude de la communication médiatisée par ordinateur par Herring (2004). Il s'agit de consulter régulièrement un forum sur une période longue pendant laquelle nous prélevons des échantillons. Ces échantillons nous permettent alors de valider la représentativité du corpus final (qui n'est qu'un des échantillons) sur lequel porte l'analyse conversationnelle dans un second temps. En outre, notre analyse se fonde sur les travaux préalables que nous avons menés sur des corpus identiques ou comparables (Atifi 2001, 2003; Marcoccia 2001b, 2003a, 2003b).
- 6 Nous procédons ensuite à l'observation systématique de différents phénomènes langagiers et interactionnels, dans une perspective d'analyse pragmatique interculturelle (Blum-Kulka, House et Kasper éd. 1989) : cadrages thématiques, langues utilisées, ouvertures et clôtures, termes d'adresse, procédés de politesse, commentaires métacommunicatifs, gestion de la pertinence, longueur des messages. Partant de ces phénomènes, nous identifions le profil communicatif (ou style conversationnel) de chacun des forums, et les normes de comportement sous-jacentes (qui seront respectées, invoquées ou violées).
- 7 Il s'agit en d'autres termes de considérer ces forums comme constituant des communautés de parole (« *speech community* »), au sens de Gumperz (1971). Dans cette perspective, une communauté de parole ne se caractérise pas forcément par des pratiques langagières totalement identiques mais par le partage d'un ensemble de normes interactionnelles, de comportements évaluatifs et de schémas de variation (Labov 1972). En d'autres termes, dans une communauté donnée, les membres sont supposés connaître les normes interactionnelles et savoir évaluer les variations (acceptables ou non) par rapport à ces normes.

- 8 Pour les forums de discussion, identifier le profil communicatif à partir des normes interactionnelles reste problématique. En effet, trois types de normes préalables peuvent régir ce profil : une norme supposée « universelle » et explicite disponible (la netiquette), des normes culturelles tacites (l'éthos français, marocain, les règles de politesse, etc.) et des normes situées (par exemple les chartes de forum, absentes dans le cas de notre corpus). Le profil communicatif d'un forum repose sur la combinaison de ces normes disponibles et, éventuellement, sur de nouvelles normes élaborées collectivement au cours des échanges⁴.

2. Résultats des analyses

- 9 L'analyse d'un échantillon de cent messages par forum (postés en décembre 2000) portant sur divers paramètres (les sujets abordés dans les forums, les langues utilisées, la gestion des ouvertures et des clôtures, les termes d'adresse, les procédés de politesse et la métacommunication) livre les résultats suivants.

2.1. Sujets abordés dans les forums

- 10 Si le cadrage thématique initial semble commun aux deux forums, comme on l'a indiqué *supra*, il reste néanmoins très général et les sujets effectivement abordés sont assez différents. Dans le forum *fr.soc.divers*, les thèmes abordés dans les messages constituant le corpus sont relativement hétérogènes et se rapprochent assez clairement de ceux qui caractérisent deux genres conversationnels courants : la « conversation de bistrot » ou le « talk-show généraliste ». Dans le forum *Albarid.net*, les sujets sont aussi variés mais deux thématiques sont prédominantes : l'actualité politique et la relation au pays d'origine. Le tableau ci-dessous récapitule les principaux sujets abordés dans les deux forums :

Tableau 1. Sujets abordés dans les forums⁵

<i>Fr. soc.divers</i> (décembre 2000)	<i>Albarid.net</i> (décembre 2000)
---------------------------------------	------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> - Les méfaits de la gourmandise - Recherche de documentation technique sur les Renault Safrane - Message à caractère humanitaire, sur la faim dans le monde - Annonce d'un Live Chat avec Médecins du Monde - Présentation d'un site web sur les élections municipales - Contre la peine de mort - Discussion sur l'étymologie sexuelle du mot « con » - Les techniques barbares de gavage des oies - Pourquoi les filles refusent de danser lorsqu'elles sont en boîte de nuit? - etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comment téléphoner moins cher au Maroc? - Que penser du début du règne du nouveau Roi? - Faut-il épouser une étrangère ou une Marocaine? - Que penser de la polygamie? - Faut-il séparer la religion de l'État? - Faut-il un entraîneur national ou étranger pour l'équipe de football marocaine? - Comment aider le Maroc à se développer? - Faut-il rentrer et s'installer définitivement au Maroc? - etc.
--	--

2.2. Langues utilisées

- 11 Les messages adressés à *fr.soc.divers* sont, sauf rares exceptions, écrits en français. La situation est plus complexe pour *Albarid.net*, où les messages sont écrits en plusieurs langues (français, arabe marocain, anglais, espagnol...) avec, parfois, des phénomènes de *code-switching* dans un même message. Cette observation est révélatrice de la situation linguistique complexe au Maroc, où se combinent diglossie et plurilinguisme (Boukous 1977). Dans l'exemple 1, l'ouverture est en français, le corps du message alterne arabe et anglais et la clôture est en arabe.

Exemple 1. *Albarid.net* (message intégral)

Felicitacion a M6 pour son mariage !!!

mabrook wallah itammam bekheer zagertou! mabrook!and a flower from heaven
named al maghreb to it's king MOHAMED ASSADISS! THIS FLOWER REPRESENT
NORTH AND SOUTH OF AL MAGHREB!
SALAM & MABROOK! ⁶

- 12 L'interface du forum est en français et en anglais, mais la langue utilisée dans la majorité des messages est le français. Certains internautes écrivent néanmoins en arabe, ce qui peut sembler aller de soi pour des arabophones mais, en fait, cela implique une appropriation et une adaptation des dispositifs techniques permettant l'accès à l'internet. En effet, les internautes écrivant l'arabe à partir d'un clavier « latin », on peut observer une codification de la langue arabe, y compris des phonèmes qui n'ont pas d'équivalent graphique dans l'alphabet latin (par exemple « *salam ba3da* », le 3 représentant le phonème « ayn »). Ce procédé entre dans la catégorie des mécanismes d'appropriation de l'internet dans le monde arabe, décrits par Anderson (2003) ou Gonzalez-Quijano (2003).

2.3. Ouvertures et clôtures

- 13 Dans le forum *fr.soc.divers*, les messages en position initiative dans les fils de discussion comportent généralement des salutations (le plus souvent « Bonjour », « Bonjour à tous »,

« Salut »). En revanche, les messages produits en réponse ne comportent généralement pas d'ouverture et de clôture. Sur un modèle proche du face à face, il est d'usage de saluer à l'ouverture d'une séquence mais pas à chaque tour de parole constituant cette séquence. Les clôtures à la fin des messages ou des séquences, elles, sont beaucoup moins présentes dans les forums qu'en face à face et, lorsqu'il y a une clôture, on trouve en fait des formules typiques de l'écriture numérique comme « A+ » ou « @+ ».

- 14 Dans le forum *Albarid.net*, les ouvertures et les clôtures sont assez développées et reprennent essentiellement les rituels interactionnels marocains : les salutations sont nombreuses et adressées à tous.

Exemple 2. *Albarid.net* (extraits de messages)

Ouverture : assalamo aalukom

Clôture : wa allaho almo3ine wa assalamo aalukom ⁷

- 15 Ces salutations renvoient à l'éthos « chaleureux » de la culture marocaine et ont aussi une origine religieuse : saluer et répondre aux salutations est une obligation religieuse dans l'Islam⁸. Les clôtures combinent de manière classique des vœux, dont certains (comme *assalamo aalukom*) ont valeur conventionnelle de salutations.

2.4. Termes d'adresse

- 16 Dans *fr.soc.divers*, les termes d'adresse sont très rares. Dans les messages adressés à la cantonade, on ne trouve généralement pas de terme d'adresse (ni dans les messages initiant les fils, ni dans ceux qui les suivent d'ailleurs). En ce qui concerne les messages adressés à un destinataire privilégié – il s'agit, par exemple, des réponses à un message précédent – on relève peu de désignation du destinataire, mais néanmoins davantage que dans les messages sans destinataire précis. La nature dialogique des messages se manifeste donc peu dans le corps du message, sans doute en raison du fait que le dispositif explicite déjà le format de réception (Marcoccia 2004a, 2004b). En outre, le tutoiement est plus courant que le vouvoiement. Ainsi les messages inscrivent faiblement leur destinataire mais le mettent en scène comme familier; on retrouve ici une dimension des échanges médiatisés par ordinateur, à la fois « désincarnés » et permettant néanmoins la proximité relationnelle (Riva 2001).
- 17 De manière similaire, il y a une préférence nette pour le tutoiement dans le forum marocain, que le message soit en arabe ou en français. Pour les messages en arabe, le tutoiement est un effet du choix linguistique; pour les messages en français, on peut y voir un calque de l'arabe. Dans tous les cas, cela crée une relation familière entre les internautes, qu'on retrouve dans l'utilisation des termes d'adresse, beaucoup plus nombreux que dans le forum français. Ces termes d'adresse sont familiers et « nationaux » : « Marocains », « Chers compatriotes », « Frères et sœurs », « Brothers and sisters », etc. Par ailleurs, les messages en position de réponse incluent généralement le prénom du destinataire.

2.5. Procédés de politesse

- 18 De nombreux travaux montrent que certaines caractéristiques de la communication médiatisée par ordinateur (absence de contact visuel, pseudonymat, faible conscience de l'autre) rendent nécessaire et problématique le ménagement des faces et l'utilisation de procédés de politesse (Mc Laughlin, Osborne et Smith 1995; Marcoccia 2000; Morand et

Ocker 2003). Ainsi on pourra caractériser le profil communicatif des forums de discussion selon l'importance qu'ils accordent aux règles de politesse. Il s'avère que les utilisateurs de *fr.soc.divers* sont assez attentifs aux règles de politesse, qu'ils respectent ou qu'ils rappellent lorsqu'elles sont violées. On peut en fait distinguer trois situations, présentées dans la série d'exemples suivants :

Exemples 3. *Fr.soc.divers* (extraits de trois messages différents)

Message avec procédé de politesse

Ne le prends pas pour toi ! Je n'ai pas l'ombre d'un doute te concernant. C'est plutôt moi qui ai maladroitement rédigé ce post. Je n'ai pas assez souligné qu'il s'agissait d'un joli morceau de propagande ; que cela avait été prouvé. Parlant de Primo Levi et d'Antelme et de l'éventuelle contestation de leur témoignage qui pourrait s'exercer un jour, j'ai voulu forcer le trait. Je suis désolé que tu l'aies pris pour toi. Si ça avait été un mail de toi à moi je te l'aurais dit différemment, je pense. ;-)

Message avec violation des règles de politesse

COMME QUOI CE N'EST PAS PARCE QUE L'ON A DU VOCABULAIRE QUE L'ON A DE LA CERVELLE CONNARD ! ! ! !

Message « impoli » suivi d'un rappel à l'ordre

A : On vous parle de décès et non d'accidentologie, apprenez au moins à lire !

B : Ne soyez pas agressif comme cela. D'abord c'est un mauvais état d'esprit surtout pour prendre le volant ou le guidon ! ! ! Et regardez ensuite ce que j'ai écrit : je parlais de décès (nb de tués lisses sur 92-97).

- 19 Dans ces exemples, on observe successivement trois attitudes par rapport aux règles de politesse : le respect des règles (par une excuse), la violation des règles (message agressif et grossier) et le rappel des règles adressé à ceux qui les ont violées (B rappelle A à l'ordre en lui reprochant son comportement agressif). De ce point de vue, les messages envoyés au forum *Albarid.net* diffèrent généralement des messages observables dans *fr.soc.divers*. En effet, les messages contenant des actes de langage menaçants pour la face du destinataire (au sens de la théorie de la politesse de Brown et Levinson 1987) sont nombreux. Ces actes menaçants (critique, attaque personnelle, etc.) ne sont pas nécessairement atténués; au contraire, ils sont parfois renforcés, comme dans l'exemple suivant (même si le message commence par une salutation rituelle) :

Exemple 4. *Albarid.net* (message intégral)

salam ba3da ya dwi ya delkaprio malkiti ma tgoul ya would alhram ya ?..hchamte ngoulha, ima bhalak kanchrout lihoum alkammra bi zizware ya na9ch. li khassi chihaja igoulha.. atlassi koun brite nahrag koun har hragte ma nhtajch lchi 3iya9 bhalak alhmar katsshabb rassak fin wssalti sir3awd lihoum.....katal3o addam ya wlad azzena. ⁹

- 20 De la même manière, on trouve dans le forum marocain peu de rappels à l'ordre lorsqu'un message « impoli » a été posté. Les rares rappels à l'ordre invoquent la « courtoisie naturelle marocaine », comme dans l'exemple 5 :

Exemple 5. *Albarid.net* (extrait de message)

Nous souhaitons que ce forum soit un lieu d'échange et de rencontre d'idées dans le respect des règles élémentaires de courtoisie. Comme vous le constatez ce forum s'est transformé en une POUBELLE : Injures, insultes, désinformation, intoxication, sabotage, propagande... etc.. Aucun respect, aucune retenue, ...

- 21 On peut donc noter que les attitudes des internautes français et marocains face aux procédés de politesse sont diverses. Globalement, les internautes français utilisent plus de procédés de politesse que les internautes marocains, qui semblent moins soucieux du ménagement des faces de leurs destinataires.

2.6. Commentaires métacommunicatifs

- 22 L'observation des commentaires métacommunicatifs est un moyen privilégié d'identifier les normes interactionnelles propres à une communauté de parole. Dans le forum français, ces commentaires portent principalement sur quelques normes interactionnelles et rappellent quelques principes d'écriture numérique (Marcocchia 2003b). Les normes invoquées portent sur la rationalité des messages (exemple 6), sur leur lisibilité et leur clarté (exemple 7), sur leur concision (exemple 8), et enfin sur leur pertinence par rapport au cadrage thématique du forum ou du fil (exemple 9).

Exemple 6. *Fr.soc.divers* (extrait d'un message)

Mais pour analyser des faits il faut essayer de sortir de la discussion passionnelle...

Exemple 7. *Fr.soc.divers* (extrait d'un message)

Sorti du fil et coupé ainsi, cela devient incompréhensible et pas très sympa. Revoici donc le message qui précédait cette réponse : [...]

Exemple 8. *Fr.soc.divers* (extrait d'un message)

J'ai volontairement abrégé pour ne pas faire trop long, mais en laissant les entêtes complets, pour que les gens puissent lire les articles complets.

Exemple 9. *Fr.soc.divers* (extrait d'un message)

L'objectif d'un forum est de réunir des gens souhaitant discuter sur un thème donné. Il est extrêmement facile, « Monsieur », de le saboter en l'inondant de débats hors sujet, ou de crossposter des messages sur toute une série de forums, pour faire profiter le monde entier du brio de sa pensée et de son humour. La limite d'Internet, c'est effectivement l'irresponsabilité et l'immaturité de gens comme vous.

- 23 De nombreux commentaires portent aussi sur le respect des règles de politesse, comme nous l'avons mentionné plus haut.
- 24 À la différence du forum français, les messages postés dans le forum *Albarid.net* contiennent très peu de commentaires métacommunicatifs. Les rares commentaires observables portent sur la nécessité de respecter les règles de la « courtoisie marocaine » (le « *adab* ») ou concernent l'organisation thématique du forum, comme dans l'exemple 10.

Exemple 10. *Albarid.net* (extrait d'un message)

Je tiens à émettre quelques remarques quant à l'organisation des thèmes de ce forum :

1. La majorité des sujets sont affichés dans la rubrique « Aujourd'hui », bien qu'on peut facilement les imputer aux autres rubriques.
2. Quelque soit le sujet, on se ramène à une confrontation « Islamiques/ anti-islamiques ».
3. La discussion porte souvent sur des personnes (ou plutôt des pseudo), au lieu de débattre des idées et de les argumenter
4. Quelles sont vos propositions pour une meilleure organisation du forum ?

- 25 Les commentaires métacommunicatifs produits par des internautes marocains (comme dans l'exemple 10) sont en fait minoritaires dans les forums. En revanche, ce type de commentaires est très fréquent dans les forums français.

2.7. Pertinence

- 26 De nombreux travaux soulignent que les discussions dans les forums sont souvent désorganisées et confuses, à cause du développement fréquent de multiples fils de

discussion et de conversations parallèles. La digression thématique à l'intérieur d'un forum peut déboucher sur une véritable « décomposition thématique » (« *topic decay* », Herring 1999).

- 27 Cette désorganisation résulte en partie de la difficulté pour les utilisateurs d'un forum d'avoir une lecture globale des échanges qui leur permettrait d'identifier ce qui est hors sujet (Kear 2001 : 82-83). En effet, le nombre important de fils de discussion et de messages hors sujet empêche un utilisateur de savoir si le message qu'il lit et auquel il veut répondre introduit un glissement thématique ou non.
- 28 Les forums français et marocains ne dérogent pas à cette règle. Par exemple, on trouve dans le forum marocain, pourtant consacré à des questions de société, des messages à caractère privé (exemple 11), absents dans notre corpus extrait de *fr.soc.divers*.

Exemple 11. *Albarid.net* (message intégral)

Bonjour tout le monde, je vous écris pour avoir votre opinion à propos de quelque chose. Je suis avec quelqu'un depuis 3 ans. Cette personne est marocaine et réside aux États-Unis. On a atteint un point dans notre relation ou mon partenaire m'a avoué qu'il ne m'a jamais fait confiance. J'ai pourtant tout fait en mon pouvoir pour lui montrer que je suis sincère et que mon amour pour lui est inconditionnel. Je lui ai même dit que je désirais passer le reste de ma vie avec lui. Et résultat j'ai devant moi un homme qui m'avoue après une période de 3 ans qu'il ne jamais fait confiance. J'ai pleuré, pleuré et j'ai même essayé de me couper les veines tellement qu'il m'a blessé. J'ai atteint un point dans ma vie où j'ai envie de cesser de vivre. Tout le monde me dit de laisser tomber mais comment ? Après trois ans ? C'est dur et je ne sais plus quoi faire ?

- 29 Dans l'exemple 11, une internaute marocaine utilise le forum pour exprimer son dépit amoureux alors même que le fil de discussion dans lequel elle intègre son message est supposé être consacré aux questions de société. Ce type d'éparpillement thématique est plus important dans le forum marocain et, surtout, semble moins gêner les internautes que dans le forum français.

2.8. Longueur des messages

- 30 En surface, les messages lisibles sur le forum *fr.soc.divers* sont plus longs que les messages enregistrés dans le forum *Albarid.net*. Cependant, il faut noter que la longueur des messages sur le forum français dépend de l'utilisation du principe de citation automatique. Lorsqu'un internaute répond à un message posté dans *fr.soc.divers*, son propre message contiendra par défaut une « citation automatique » des messages antérieurs (Marcoccia 2004c). Si l'on neutralise ce phénomène et que l'on s'intéresse à la longueur des messages réellement écrits par les internautes, le résultat est inversé : les messages produits par les internautes marocains sont plus longs que les messages produits par les participants français.

2.9. Deux profils communicatifs différents

- 31 Si l'on récapitule les principaux résultats, les profils communicatifs et les normes interactionnelles sous-jacentes qui caractérisent les communautés de parole observées sont très différents. Dans le forum *fr.soc.divers*, il y a une préférence pour les messages en français, plutôt courts et relativement pertinents d'un point de vue thématique. Les internautes utilisent divers procédés de politesse pour ménager la face de leurs

destinataires et rappellent à l'ordre ceux qui violent ces règles. Les rituels interactionnels d'ouverture et de clôture ainsi que les termes d'adresse sont peu présents mais, en même temps, le tutoiement l'emporte sur le vouvoiement. Ce profil communicatif semble donc favoriser la concision et la clarté mais aussi la courtoisie. En d'autres termes, on peut y voir un idéal communicationnel orienté vers la bonne transmission du contenu et l'évitement du conflit.

- 32 Le profil communicatif qui semble dominant dans le forum *Albarid.net* ne repose pas sur les mêmes normes. Il y a une préférence pour la familiarité et la dimension relationnelle des échanges, qui n'est pas nécessairement corrélée à un évitement du conflit. La concision et la pertinence ne semblent pas être impératives. Par ailleurs, le forum permet une communication multilingue.
- 33 Ces résultats montrent que les usages des forums répondent à des normes distinctes selon le contexte culturel. En tous les cas, ces normes ne sont pas la copie conforme des normes de la netiquette. Pour expliquer ces différences, il nous semble nécessaire de tenir compte de plusieurs variables distinctes et complémentaires.

3. Interprétation des résultats

- 34 Quatre hypothèses peuvent être avancées pour expliquer les différences observées dans nos corpus; elles permettent d'interpréter et d'identifier le profil communicatif propre aux internautes français et aux internautes marocains.

3.1. Le profil communicatif en ligne comme reflet de l'éthos « national »

- 35 On peut comprendre les différences entre les pratiques communicatives des Français et des Marocains dans les forums de discussion en considérant qu'elles sont déterminées par la culture (nationale) des internautes. En d'autres termes, dans les forums de discussion, les Français et les Marocains se comporteraient simplement comme des Français et des Marocains! Cette hypothèse, qui semble relever du bon sens, est en fait discutable.
- 36 On peut certes penser que les Marocains utilisant *Albarid.net* mettent en avant un profil communicatif plus proche d'un idéal conversationnel marocain. Ainsi le profil communicatif du forum *Albarid.net* correspond assez bien aux descriptions de l'éthos arabo-musulman (Blum-Kulka, House, Kasper éd. 1989; Kerbrat-Orecchioni 1994). En revanche, cette explication n'est pas entièrement satisfaisante pour comprendre le profil communicatif des internautes utilisant *fr.soc.divers*. Par exemple, la concision ou la valorisation du consensus ne sont pas définitives de l'éthos français (Kerbrat-Orecchioni 1994 : 65 et 85).

3.2. Nétiquette et standardisation culturelle

- 37 La netiquette constitue un ensemble de règles très souvent invoquées pour réguler les comportements en ligne, particulièrement dans les forums Usenet (Mc Laughlin, Osborne et Smith 1995; Marcoccia 1998). C'est un système normatif et axiologisé. La netiquette est basée sur six catégories de règles, chacune étant supposée résoudre un problème spécifique posé par la communication médiatisée par ordinateur : des règles de politesse

au sens strict, des principes de coopération dans la production des messages (pertinence, clarté, brièveté), des règles portant sur les sujets des messages (autorisés ou non), des règles visant à l'adaptation aux lois de la vie « réelle », des règles portant sur l'identification des scripteurs et des destinataires et enfin celles qui concernent l'adaptation aux contraintes techniques du réseau (Marcoccia 1998).

- 38 S'agissant de la nétiquette, il faut savoir qu'elle est en réalité le reflet d'un certain éthos nord-américain (c'est-à-dire l'éthos dominant et valorisé, qui est vraisemblablement celui des pionniers de l'internet). On peut définir cet éthos en se fondant sur trois grandes oppositions (Kerbrat-Orecchioni 1994) : le consensus est préféré au conflit, la concision à la volubilité, le contrôle à l'expression des émotions. Or, tout en étant à priori établie conformément à la culture nord-américaine, la nétiquette a de fait une portée plus universelle. Par exemple, lorsqu'un internaute français se voit invoquer une charte de comportement, il s'agit généralement de la nétiquette « officielle » (la RFC 1855) simplement traduite en français (la traduction de J.-P. Kuypers fait référence).
- 39 Face à cette situation, une question s'impose. L'universalité des schémas de comportement proposés par la nétiquette est-elle acceptée dans les usages, ou bien est-ce une forme de standardisation culturelle contre laquelle des acteurs locaux résistent? En d'autres termes, avec l'internet et la nétiquette, se dirige-t-on vers une uniformisation des pratiques de communication en ligne?
- 40 On peut faire l'hypothèse que les différences entre les comportements des internautes français et des internautes marocains manifestent en fait une variation dans l'appropriation des règles de la nétiquette, autrement dit dans le degré de standardisation culturelle. Ainsi le comportement des internautes français résulte de la combinaison, parfois contradictoire, entre des usages déterminés par l'éthos français et par la nétiquette. Par exemple, la concision prônée par la nétiquette est une norme qu'il faut effectivement respecter, mais l'évitement du conflit n'est pas systématique. Les pratiques communicatives des internautes français semblent donc assez proches du profil communicatif défini par la nétiquette, c'est-à-dire par l'éthos nord-américain, sans pour autant se confondre avec lui. Au moment de la collecte de notre corpus (année 2000), les comportements des internautes marocains sont en revanche clairement éloignés des normes prescrites par la nétiquette et de l'éthos nord-américain.

3.3. Profil communicatif et sujets de discussion

- 41 Comme on l'a vu, les sujets traités dans les forums *fr.soc.divers* et *Albarid.net* sont de même nature sans être pour autant tout à fait identiques. On peut alors s'interroger sur l'importance que peuvent avoir les sujets traités dans un forum sur le profil communicatif des utilisateurs. Pour évaluer l'importance de cette variable, nous avons observé d'autres types de forum. Par exemple, le profil communicatif des forums de supporters de football français ne correspond pas du tout à celui de *fr.soc.divers* et n'obéit pas à la nétiquette (Marcoccia 2003b). De même, des forums d'entraide informatique marocains sont plus marqués par la standardisation prônée par la nétiquette que *Albarid.net* (Atifi 2001). Ainsi, c'est la combinaison de la variable culturelle et de la nature des sujets traités qui détermine le profil communicatif d'un forum. Un sujet comme l'informatique produit une standardisation certaine alors qu'un thème tel que le football fait ressortir la variable culturelle.

3.4. Profil communicatif et nature de la communauté virtuelle

- 42 Si l'on s'intéresse aux forums de discussion comme communautés virtuelles, on doit souligner que, pour notre corpus, il s'agit de communautés de nature très différente. En effet, la communauté des utilisateurs de *fr.soc.divers* est une communauté de parole fondée sur un intérêt commun pour la discussion de société. Le forum *Albarid.net* permet, lui, l'émergence d'une communauté très spécifique, qu'on peut qualifier de diaspora en ligne (Anderson 2003; Georgiou 2002). À priori, la grande majorité des internautes français vit en France alors que de nombreux Marocains utilisant l'internet résident à l'étranger. *Albarid.net* a alors une fonction de cohésion identitaire; il est donc normal que ses utilisateurs affichent leur identité, à travers l'adoption d'un profil communicatif valorisant l'appartenance culturelle¹⁰.
- 43 En résumé, on observe que les internautes français respectent un style de communication déterminé par leur appartenance à deux communautés : la communauté virtuelle des internautes et la communauté nationale et culturelle française. Les forums de discussion français semblent marqués par une hybridation des normes. En revanche, les comportements langagiers des internautes marocains utilisant *Albarid.net* apparaissent plus en rupture avec les usages prescrits de l'internet et plus en adéquation avec l'éthos marocain; on peut considérer que ce forum est marqué par une forte persistance identitaire.
- 44 Cependant, le type de sujets débattus dans un forum de discussion est une variable dont il faut tenir compte car elle peut neutraliser ou, au contraire, renforcer la variable culturelle. Par ailleurs, la nature même de la communauté détermine son profil communicatif; lorsque la finalité d'un forum est de permettre l'émergence d'une diaspora en ligne, l'éthos culturel et national se manifesteront fortement, comme dans le cas d'*Albarid.net*.
- 45 En conclusion, une approche empirique, centrée sur les usages et sensible aux processus d'appropriation des modèles globaux par chaque culture, montre que les forums de discussion peuvent se placer à différents endroits de l'échelle entre standardisation et variation culturelle (Mattelart 2000). Ainsi la communication médiatisée par l'internet semble marquée par l'hybridation entre, d'un côté, des schémas de comportement supposés universels et, de l'autre, des formes particulières d'appropriation ou d'adaptation de ces schémas.

NOTES

1. On a donc trois niveaux d'analyse. À un niveau de surface, on observe un certain nombre de comportements communicatifs, dont la régularité et la fréquence permettent d'identifier le profil communicatif d'un groupe donné (niveau 2). L'approche ethnographique envisage un troisième niveau, où se retrouve l'ensemble des valeurs constitutives d'une culture, qu'on appelle

l'éthos. Le profil communicatif est donc un des éléments constituant cet éthos (qui est aussi caractérisé par d'autres comportements sociaux) (Kerbrat-Orecchioni 2005 : 304-306).

2. Le principe de l'observation persistante est développé en 1.
3. Ce qui n'empêche pas certains de leurs utilisateurs de jouer un rôle d'animateur (voir Marcoccia 2001a).
4. Par exemple, dans les forums marocains, le choix du code (arabe marocain, français, espagnol, etc.) et la gestion de l'alternance codique sont négociés collectivement et ne semblent pas déterminés par des normes préalables.
5. Nous avons reformulé certains sujets des forums français pour faciliter leur compréhension.
6. « Félicitations à M6 [Mohammed VI] pour son mariage !!! Félicitations et que tout se passe bien. Faites des youyous ! Félicitations ! et une fleur venue du paradis nommée le Maroc pour sa Majesté Mohammed VI ! Cette fleur représente le nord et le sud du Maroc ! Salutations et félicitations ! » (notre traduction).
7. Ouverture : « paix à tous ». Clôture : « que Dieu nous aide et paix sur vous » (notre traduction).
8. Par exemple, sourate 4/verset 86 : si on vous fait une salutation, saluez d'une façon meilleure ; ou bien rendez-la (simplement) ; ou sourate 24/verset 61 : quand donc vous entrez dans des maisons, adressez-vous mutuellement des salutations venant d'Allah, bénies et agréables.
9. « Paix sur vous pour commencer. Alors espèce delkaprio (Dicaprio), tu n'as rien à dire oh fils de péché espèce de... j'ai honte de le dire mais des gens comme toi je leur lacère le visage avec une lame de rasoir. Tu n'es qu'un cercueil. Celui qui me cherche me trouve. Atlassi si je voulais émigrer (clandestinement) je l'aurais déjà fait, je n'ai pas besoin d'une balance comme toi, tu n'es qu'un âne, pour qui tu te prends... fils de pute » (notre traduction).
10. On peut noter d'ailleurs que, sur l'internet, on trouve des forums de discussion pour Marocains affichant leur nature diasporique (« *Bladi.net : le portail de la diaspora marocaine* »).

RÉSUMÉS

Cet article traite de la variation culturelle dans les forums de discussion, à travers l'analyse conversationnelle de forums de discussion français (*fr.soc.divers*) et marocains (*Albarid.net*). Les résultats montrent que les profils communicatifs et les normes interactionnelles sous-jacentes des usagers de ces forums sont très différents. Pour expliquer ces différences, nous présentons quatre pistes de réflexion: le style communicatif en ligne comme reflet du style «national», la netiquette comme facteur de standardisation culturelle, le rapport entre style communicatif et sujet traité et enfin l'importance des communautés virtuelles et des diasporas en ligne.

This paper deals with cultural variation in newsgroups through the conversational analysis of French and Moroccan newsgroups (*fr.soc.divers* and *Albarid.net*). The analysis shows that the “communicative styles” and the underlying interactional norms of these newsgroups are very different. Four hypotheses can be put forward: online communicative style is a reflection of the “national” communicative ethos, netiquette is a factor of cultural standardization, the communicative style depends on the topics of the newsgroups and on the kind of community the participants constitute (e.g. a group of people who like to discuss general interest subjects or a national diaspora).

INDEX

Mots-clés : communication médiatisée par ordinateur, forums de discussion, variation culturelle

Keywords : computer-mediated communication, newsgroups, cultural variation

AUTEURS

HASSAN ATIFI

Hassan Atifi est maître de conférences en sciences de l'information et de la communication à l'université de technologie de Troyes et membre du laboratoire Tech-CICO (ISTIT, CNRS, UTT). Il mène des recherches en ethnographie de la communication médiatisée par ordinateur, particulièrement sur la variation culturelle et sur les diasporas en ligne.

MICHEL MARCOCCIA

Michel Marcoccia est maître de conférences en sciences de l'information et de la communication à l'université de technologie de Troyes et membre du laboratoire Tech-CICO (ISTIT, CNRS, UTT). Il mène des recherches en analyse conversationnelle de la communication médiatisée par ordinateur, en particulier sur la dynamique conversationnelle des forums de discussion et sur les discussions politiques en ligne.