

Introduction

Nathalie Garric, Gudrun Ledegen et Frédéric Pugnère-Saavedra

**Édition électronique**

URL : <http://journals.openedition.org/corpus/4956>

DOI : [10.4000/corpus.4956](https://doi.org/10.4000/corpus.4956)

ISSN : 1765-3126

Éditeur

Bases ; corpus et langage - UMR 6039

Référence électronique

Nathalie Garric, Gudrun Ledegen et Frédéric Pugnère-Saavedra, « Introduction », *Corpus* [En ligne], 21 | 2020, mis en ligne le 09 mars 2020, consulté le 25 janvier 2021. URL : <http://journals.openedition.org/corpus/4956> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/corpus.4956>

Ce document a été généré automatiquement le 25 janvier 2021.

© Tous droits réservés

Introduction

Nathalie Garric, Gudrun Ledegen et Frédéric Pugnière-Saavedra

De la souffrance au dévoilement dans l'espace numérique

- 1 Les Sciences humaines et sociales offrent un regard renouvelé sur la souffrance depuis une trentaine d'années avec l'observation de *terrains à risques*, de *terrains difficiles* avec notamment l'émergence du SIDA. À cette époque, les chercheurs en sciences humaines et sociales aux États-Unis et en France ont été encouragés à travailler sur de « nouvelles » pratiques dites « à risques ». Il s'agissait de rendre légitime cet objet de recherche non plus sous l'angle épidémiologique et médical, mais sous celui des sociabilités des groupes minoritaires (Busscher (1993), Mendès-Leite *et al.* (2000)), des populations marginalisées et/ou stigmatisées ou encore sous celui de l'engagement militant (Broqua & Fillieule 2001). À ce titre, ces chercheurs ont été amenés à enquêter ethnographiquement sur des terrains inédits, difficiles et risqués (backrooms, milieu carcéral, lieux de rencontres, zones de conflits, espaces dangereux, violents, camps de réfugiés, ghettos, *etc.*).
- 2 Parallèlement, la sociologie politique et l'histoire sociale ont évolué vers une recherche de crédibilité, d'intelligibilité et de légitimité de la parole de ces acteurs dits *dominés* (Bourdieu 1980), *faibles* (Payet 2011). Ce n'est que très récemment que les sciences du langage s'intéressent à ce type de terrains que Paveau et Pérea (2012) nomment *terrains sensibles* et que Gliss, Paveau, Ruchon (2019) adoptent pour objet d'étude. Aux entretiens menés entre acteurs et chercheurs (Beaud 1996) succèdent de nouveaux terrains étudiés à partir de données authentiques ou élicitées dans les interactions sociales ordinaires ou médiées par un dispositif numérique notamment qui propose désormais un espace de données qui circulent, un espace de données particulièrement riches pour le chercheur en même temps qu'une ressource pour différentes populations en souffrance.
- 3 La disponibilité, la mise à disposition, la conservation de ces données impose une démarche rigoureuse au chercheur non seulement lors de toutes les étapes de

construction des corpus, mais aussi lors de leur manipulation et ce autant vis-à-vis des utilisateurs que des institutions. Ces données ne sont pas produites pour la recherche pour autant, elles peuvent être observées, analysées et théorisées et leur utilisation ne peut nourrir un objectif scientifique et un intérêt public que si certaines précautions et bonnes pratiques (Ess 2002, Baude *et al.* 2006) sont respectées en complémentarité et en accord avec le Règlement Général sur la protection des données (RGPD, cf. CNIL). De nombreuses questions émergent alors : Comment diffuser des connaissances produites par le chercheur à partir de données recueillies par une institution mais sans l'accord des participants ? Comment le chercheur peut-il se prémunir de poursuites ultérieures ? Quels statuts ont les données numériques produites sur les forums ? Combien de temps peut-on conserver les données destinées à une recherche ? Ces données sont-elles cessibles ? À qui appartiennent-elles ? La réglementation sur la protection des données ne renforce-t-elle pas le droit de celui.celle qui place des données personnelles (le cas échéant sensibles) dans l'espace public obligeant les chercheurs à mettre en place des protocoles de recueil et de traitements de données de plus en plus complexes ?

- 4 *A contrario* les laisser dans l'ombre consiste à se satisfaire de l'existence des dispositifs qui les produisent et d'une réponse incertaine aux souffrances pourtant visées (Boltanski 2007). Leur développement n'est pas une garantie de leur effet, ni des aptitudes de chacun à savoir les utiliser et à bénéficier de leurs ressources interactionnelles (ou à subir leurs méfaits impensés), ni encore de l'intervention adaptée, efficace, des institutions et pouvoirs publics sur des questionnements sociétaux fondamentaux : la prévention contre le suicide, le vécu avec la maladie, ou le quotidien des malentendants.

Nouveaux dispositifs d'appui et d'accompagnement

- 5 Les dispositifs d'écoute¹ (le 115 [Samu social], le 119 [violences subies par les enfants (violences psychologiques, physiques et sexuelles)] le 3919 [violences faites aux femmes], Allo Écoute Ado, SOS Amitié, SOS Dépression, SOS Suicide Phénix, Écoute-famille, etc.), d'accueil, d'appui et d'accompagnement (le REAPP², l'association Le refuge, plateformes répit, etc.) s'adaptent aux nouveaux usages grâce à l'outil numérique qui, à travers son omniprésence, revêt une pluralité des formes (Damnati *et al.* 2015, Zetlaoui 2016, Boullier 2016, Marcoccia 2016).
- 6 Dans le cadre particulier des dispositifs d'écoute, le passage de l'appel téléphonique au chat par exemple reconfigure tant la relation humaine (les émotions et l'empathie notamment ne passent plus par la voix, mais par des stratégies d'écriture) que la production du discours : faire part de sa souffrance est toujours difficile d'où les registres de *l'euphémisme, de l'atténuation, des circonlocutions, du discours précautionneux, des lexicalisations prudentes, des actes indirects, des préliminaires, des justifications, des autocorrections*, ou les registres de l'hyperbole, de l'emportement, des lexicalisations marquées et pittoresques, des actes directs (Vion 2000 : 244), de l'humour ; l'adaptation à l'interface numérique (phases de demande d'identification de l'écoutant de la part de l'appelant liée à l'absence de voix porteuse de genre et d'âge, contractions de termes, émoticons) ou la modification de la relation interactionnelle (décalage entre la formation reçue par les écoutants et les attentes des appelants, etc.) sont autant d'aspects à étudier.

- 7 Dans le cadre des dispositifs d'appui ou d'accompagnement, le passage de l'appel téléphonique au forum (forum *Age village* qui consiste à accompagner la fin de vie, forum *atelier aidant.fr*, *aidonslesnôtres* qui consiste à faciliter le partage d'expériences...) sur des sites de références reconfigure les rôles : les participants s'autorégulent, certains sont expérimentateurs, d'autres sont experts ; le dispositif reconfigure également les types de communautés (communauté d'apprentissages, de pratiques, d'intérêts (Wenger 1998)) et les discours qui y sont tenus.
- 8 Le dispositif d'écoute *via* le chat induit pour les appelants la production de récits de vie (Nossik 2011, Bertaud 1997) à travers lesquels ils mettent en mots leurs difficultés, leur mal-être, *etc.* produisant ainsi des données sensibles confidentielles utilisables uniquement dans le cadre de projets de recherche alors que le dispositif d'appui ou d'accompagnement *via* les forums produit des données ouvertes et participatives avec des procédures d'autorégulation et de régulation par un tiers. Ces données écrites sous forme numérique (chat, forum, sites internet *etc.*) créent du volume et donnent la possibilité de lire des posts sans nécessairement être concerné ou au contraire, de participer à son écriture axée sur le dévoilement de soi, de contrôler, de réguler, de réaccéder au contenu, de relire autant de fois que nécessaire le contenu, ce qui change considérablement notre rapport aux données pour de nouvelles voies d'analyses. Les données numériques produites dans le dévoilement de soi deviennent par conséquent immenses et pour les analyser, une méthodologie croisée entre informatique et sciences humaines et sociales s'avère utile (Paveau 2017), voire indispensable pour faire émerger des solutions tant du côté du dispositif de médiation que du côté des utilisateurs.

Pour un nouvel espace du dicible

- 9 Laforest (2011) qui s'intéresse aux services d'aide téléphonique propose de les classer en deux catégories : les *helplines* et les *emergency lines*, « les premières sont réservées aux appels non urgents », « les secondes aux appels qui nécessitent une assistance immédiate : pompiers, police, ambulance ». Dans cette bipartition, les interactions auxquelles se consacre ce dossier relèveraient plutôt de la première catégorie qui comprend selon l'auteur autant les services d'aide sociale que ceux « d'aide technique tels que le dépannage informatique ». Pourtant dans ces deux derniers cas, l'expression des causes de l'appel et les enjeux qui s'y rattachent ne sont certainement pas les mêmes : le besoin est celui de l'assistance, du soutien, de l'aide, il peut être immédiat et parfois de l'ordre de la nécessité, mais l'attente de l'appelant est différente : elle ne relève pas de l'intervention physique d'un acteur institutionnel et professionnel. Elle appartient strictement à l'interaction distancielle langagière témoignant de la performativité de la parole, mais d'une performativité souvent sans réalisation observable. Contrairement aux *emergency lines* pour lesquelles « les services publics ne sont offerts qu'après une évaluation de la légitimité de la demande », les dispositifs d'écoute présupposent en quelque sorte la légitimité de l'appel, laquelle ne doit pas reposer sur l'évaluation du répondant. L'asymétrie de l'interaction n'est plus une caractéristique essentielle du dispositif laissant une plus grande place à la co-régulation spontanée entre les interactants *a priori* dans une relation plus égalitaire. Dans ce nouvel espace, de nouvelles formes de souffrance sont désormais visibles et parfois audibles, de sorte que l'on peut poser l'hypothèse que : « à partir de la mise à distance

des corps de l'appelant et de l'écouter, grâce à la protection de l'anonymat, quelque chose d'indicible ailleurs peut tenter de se formuler » (Demoulin 1996). C'est donc une forme d'indicible en lien avec la souffrance qui trouverait un moyen de s'exprimer par un dévoilement de soi autorisé, soulageant éventuellement le sujet, même si, de façon contradictoire, la personne en souffrance sait « s'engager à distance au sein d'une correspondance sans devenir. Une relation sans autres horizons que celui de sa déconnexion à venir » (Rouxel 2015 : 99).

Le dévoilement de soi comme activité interactionnelle

- 10 En centrant ce dossier sur le dévoilement de soi, il ne s'agit nullement de poser qu'il constitue le tout de ces interactions, mais d'abord de reconnaître, selon Kerbrat-Orecchioni & Traverso, que le dévoilement de soi est une activité interactionnelle naturelle « consistant simplement à révéler verbalement quelque chose de soi, quelque chose d'intime donc, mais qui n'est pas forcément secret » (2007 : 4). Il est une mise en commun impliquant des informations personnelles susceptibles de contenir l'expression d'émotions, pensées, sentiments, situations en lien avec le sujet : le dévoilement de soi appartient donc à la révélation auto-centrée, même si elle peut impliquer d'autres acteurs, ils ne sont alors que des contributeurs au partage de son monde intérieur. Se dévoiler ou se révéler consiste à lever le voile, il s'agit donc d'une activité sélective entre ce qu'un sujet décide de partager et ce qu'il décide de garder pour lui. Si cette décision est nourrie d'enjeux, c'est qu'elle relève d'une construction identitaire et sociale, elle modifie, par une forme de levée des censures auto-attribuées, l'image que le sujet avait pris soin de rendre publique selon les différentes interactions dans lesquelles il s'engage. Cette opération de sélection est *a priori* contrôlée par le sujet, surtout dans le cadre de dispositifs qui ne permettent pas de voir les manifestations corporelles de ses émotions, mais elle résulte de différents facteurs autorisant ou interdisant l'expression de certaines informations subjectives personnelles, intervenant sur leur mode d'expression, et régulant parfois leur intensité³. Kerbrat-Orecchioni rappelle notamment que « le discours autocentré (ou égocentré, c'est-à-dire le “narcissisme conversationnel”) est très largement discrédité, voire stigmatisé dans nos sociétés pour qui le “moi” à défaut d'être “haïssable”, ne doit pas être sans précaution exhibé sur la scène publique » (2007 : 2). Toute interaction est un choix, un dosage à effectuer pour ne pas être jugé exhibitionniste et impudique ou à l'inverse secret et effacé. De fait, le dévoilement de soi est une attente d'implication personnelle de l'utilisateur, elle est attendue par le dispositif, mais elle dispose de modalités de réalisation diverses, comme l'expose Horlacher, lors de l'analyse d'un autre dispositif, la confiance radiophonique : « si, de manière générale, les différents intervenants évitent d'être trop “impliqués” dans leur histoire, d'autres préfèrent se distinguer dans un récit clairement assumé au *je*, et qui vire souvent au véritable drame existentiel » (2004 : 147).

Les dispositifs de Communication Médiée par Ordinateur et désir d'extimité

- 11 Les dispositifs de Communication Médiée par Ordinateur (désormais CMO) semblent plus encore définir un nouveau contexte où le dévoilement de soi peut devenir une des

activités centrales des échanges : par exemple, Gauducheau, lors de l'analyse de forums d'information à destination des adolescents, souligne que « certains messages initiatifs sont des séquences de dévoilement de soi (goût, personnalité, intérêt, état psychologique, etc.) et/ou des invitations au dévoilement. Le forum sert ainsi à la découverte de l'autre » (2012 : 79) au point que Tisseron réintroduit dans le contexte du numérique sa notion de désir d'extimité :

Ce désir a toujours existé. Il consiste dans le fait de communiquer certains éléments de son monde intérieur, mais pour mieux se les approprier en les intériorisant sur un autre mode grâce aux échanges suscités avec les proches. (2003 : 59)

- 12 Tisseron insiste sur la satisfaction de certaines conditions pour que ce désir puisse se réaliser : notamment « il nous faut pouvoir croire que notre interlocuteur partage le même système de valeurs que nous. C'est en effet seulement à cette condition que nous pouvons prendre le risque de lui confier quelque chose de nous-mêmes » (2003 : 59). A priori, les dispositifs de CMO dédiés à l'aide offrent un espace privilégié, mais leurs caractéristiques, la relation égalitaire qu'ils définissent par exemple, leur permettent-elles réellement de rassurer l'utilisateur sur la disponibilité empathique du répondant ? Paveau en propose une synthèse en trois propriétés de l'extimité dont l'opérationnalisation dans les dispositifs de la CMO est questionnable : elle est une « extériorisation de fragments d'intimité par exposition », « une demande de validation par autrui, fondant un désir de reconnaissance », un « bénéfice à la fois personnel et social : appropriation et renforcement de son soi, augmentation de son capital social » (2015 : en ligne). Si les dispositifs d'écoute et d'accompagnement sont susceptibles de répondre à ce désir d'extimité, sa satisfaction suppose donc certaines dispositions de la part de l'interlocuteur, une expression empathique par exemple, mais également certaines caractéristiques du dispositif technolangagier lui-même, ce pourra être le partage communautaire dans le cadre des forums qui sert alors de lieu d'exposition, ce sera l'anonymat pour les chats qui limitent la portée de l'exposition cependant.

Médiation numérique et genres numériques

- 13 Ablali & Wiederspiel (2015) recourent au concept de médiation numérique pour rendre compte du rôle spécifique du numérique dans l'expression de la souffrance et le dévoilement de l'intime. Les auteurs après avoir rappelé la présence de ce concept dans différents domaines des SHS, en proposent une appropriation dans une perspective textuelle, discursive et sémiotique en formulant le postulat suivant : « l'accès au sens ne se fait pas de façon directe ; entre le texte et le lecteur, il y a une instance qui nous protège de l'immédiat, qui nous protège d'un contact direct avec le sens » (2015 : 78). Il s'agit donc de reprendre le sens étymologique du terme de « médiation » qui introduit dans la relation d'entraide un troisième élément, la médiatisation numérique, qui est « censé[s]e favoriser la gestion de la détresse par l'écoute, l'usage thérapeutique de l'écriture ou encore la mise en lien d'individus en situations critiques » (Ablali, Huet et Wiederspiel 2015 : 28). On retiendra de ces travaux que si la médiation numérique est un espace de dévoilement de l'intime ou d'« exposition de l'intime », les différents dispositifs offerts, envisagés en termes de genre, interviennent sur la mise en mots de soi et de la souffrance en fonction de leur format : « Écrire la souffrance dans une messagerie, dans un blog, dans un forum ou dans un *chat*, ne génère pas forcément le même matériau discursif car ces différents genres de discours ne sont pas fondés sur les mêmes normes génériques. Certes, ils partagent le même médium numérique mais ce

sont des « pratiques plurielles » (Ablali & Wiederspiel 2017). Ce numéro réunissant chat, forum et SMS permettra d'étudier le rôle du dispositif sur la matérialité langagière et notamment sur l'opération discursive de dévoilement de soi.

Implication personnelle dans le contexte de la CMO et activité d'aide

- 14 C'est dans le domaine de l'ergonomie que l'expression personnelle et en particulier celles des émotions et du dévoilement de soi a reçu la plus grande attention en lien avec les caractéristiques socio-techniques des dispositifs interactionnels. Les travaux de Prost, Cahour et Détienne (2013) portent sur le bien-être au travail et le rôle des forums entre professionnels dans le secteur de l'éducation pour y étudier spécifiquement la communication des émotions. Au terme d'un état de l'art des travaux s'intéressant aux émotions dans le Communication Ecrite Médiatisée par Ordinateur (CEMO), les auteurs opposent deux théories pour lesquelles l'anonymat et l'absence de communication non verbale se concluent par des effets contradictoires. Pour la « théorie de la réduction des indices sociaux », les dispositifs de la CEMO « entraînent les individus à centrer leurs échanges sur la dimension informationnelle au détriment de la dimension socio-émotionnelle. Les normes et les valeurs en vigueur en CEMO seraient responsables des comportements asociaux ou non réglementés observés en situation médiatisée (pour revue voir Derks, Fischer et Bos, 2007). La situation de CEMO entraverait l'expression et la compréhension des états mentaux (Fisher-Lokou, Guéguen, & Lépy 2004 ; Hebert & Vorauer 2003) ». Pour la théorie de la communication hyperpersonnelle, au contraire, le dévoilement de soi serait favorisé au point que « Les participants réussiraient à établir des relations similaires, voire plus intimes, en CEMO qu'en face-à-face (Hian, Chuan & Trevor 2004 ; Pfeil, Zaphiris & Wilson 2009 ; Walther 1996) ». Ce que défendent ces seconds travaux, c'est que l'expression des émotions dans ces dispositifs procède par une stratégie singulière, le dévoilement de soi, mais la conclusion à laquelle parviennent Prost *et al.*, tout en souscrivant à la théorie de la communication hyperpersonnelle, montre que le marquage émotionnel peut être relatif notamment parce qu'il procède par des « phénomènes de masquage ». Partant de cette observation, l'analyse des caractéristiques discursives de ces productions devient déterminante d'une part pour comprendre le fonctionnement de ces pratiques technolangagières, les attentes de leurs acteurs, d'autre part pour évaluer le rôle qu'elles peuvent jouer dans la recherche du soutien espéré par les usagers et la contribution de l'expression plus ou moins explicite des émotions à l'aide.

Analyser les discours du numérique

- 15 Par son objet, ce dossier de la revue *Corpus* trouve un ensemble de travaux qui présentent une hybridité théorique, certains chercheurs se réclament de l'analyse du discours, d'autres de l'analyse conversationnelle, d'autres encore établissent des « zones de tuilage entre les deux courants » (Develotte 2012). Progressivement, l'analyse des dispositifs numériques est parvenue à établir des convergences entre ces cadres théoriques de sorte qu'un nouvel espace, initié par les travaux de Herring, interdisciplinaire interne aux Sciences du langage a vu le jour : l'Analyse du Discours Médiée par Ordinateur (ADMO) : « Différents domaines des sciences du langage sont

donc convoqués : l'anthropologie linguistique, la sémiolinguistique, la pragmatique, la sociolinguistique et l'analyse conversationnelle viennent éclairer des objets en cours d'élaboration scientifique » (Develotte 2012).

- 16 Ainsi, pour ne donner que quelques exemples, qui feront écho aux analyses présentées dans ce numéro, les travaux s'inscrivant dans le champ de l'analyse des conversations ou, plus généralement, de la linguistique interactionnelle s'intéressent aux conversations proches du face-à-face, en se concentrant majoritairement sur la modification apportée par la médiation numérique : séquences d'ouverture, gestion des faces et politesse (Détrie et Verine 2014), pratiques plurilingues (Morel 2017), organisation thématique des messages...
- 17 Herring parle ainsi de « computer-mediated linguistic discourse », et de « computer mediated communication » pour reconnaître la spécificité linguistique des discours numériques et la nécessité de définir un cadre et des outils d'analyse propres. Cette exigence est désormais très largement admise, il reste pourtant à la mettre en œuvre de manière plus systématique.
- 18 Par l'intérêt porté au dévoilement de soi en tant que stratégie de mise en mots personnelle co-construite, les travaux du présent numéro analysent la matérialité langagière en tant qu'elle résulte d'une coopération interactionnelle et sociale. Le nouvel espace du dicible postulé est une co-construction étroitement déterminée par le dispositif et ses différents formats, par la compétence interactionnelle – bénévole ou professionnelle – de l'écouter, et par les contraintes sociales qui déterminent plus ou moins les modalités de l'expression de soi, c'est-à-dire « l'espace environnemental constitué par les écosystèmes numériques » (Develotte & Paveau 2017 : 211). L'écrit écran (Souchier 1996), qui renvoie dans notre cas à des formes de conversation électronique « faiblement multimodales » (Develotte 2012 : 512), est le résultat de cette construction collective, une forme hybride qui doit être étudiée en tant que texte singulier à l'aide de « catégories d'analyse définies pour l'étude du face-à-face aux échanges médiatisés par ordinateur » (Marcoccia 2020).

Présentation du numéro

- 19 Dans ce numéro spécial de la revue *Corpus* sont rassemblées des contributions qui s'inscrivent soit dans les dispositifs d'écoute, soit dans les dispositifs d'accueil, d'appui et d'accompagnement : quatre contributions portent sur un dispositif d'écoute par webchat mis en place par une association d'accompagnement de personnes en détresse qui se donne une mission générale de prévention contre le suicide. Les deux autres étudient d'une part les appels d'urgence par SMS pour les sourds, et d'autre part un forum de discussions pour les personnes vivant avec un cancer et leurs proches.
- 20 Transversalement chaque contribution apporte une réflexion sur la collecte et le traitement des données, sur les aspects déontologiques liés au terrain et sur les résultats d'analyse, mettant en exergue la posture de l'analyste dans son expertise interventionniste de ces discours sensibles.
- 21 Les deux premières analyses se consacrent au cadrage général d'un dispositif de chat : Nathalie Garric se penche sur les régularités, voire les routinisations discursives, présentes dans un corpus de chat de prévention du suicide ; elles ont été retenues en raison de leur fréquence, mais également, en raison de leur contribution à la

compréhension du fonctionnement de cette pratique numérique et des enjeux de l'expression et de la co-construction de la souffrance dans ce dispositif.

- 22 L'analyse de Lyonelle Ngouana consiste en un retour d'expériences qui examine l'influence du médium numérique du chat sur les modalités de dévoilement de soi (en comparaison avec le téléphone), mais également l'émergence, chez les écoutants, de nouvelles pratiques, oscillant entre ajustement, adaptation et négociation, redéfinissant ainsi la relation écoutant-appelant.
- 23 Les deux contributions suivantes étudient à la loupe, au sein d'un chat de prévention du suicide, par le biais de l'analyse de discours et l'analyse lexicométrique, des phénomènes discursifs particuliers par leur caractère sociolinguistique et interactionnel : Gudrun Ledegen et Albin Wagener épinglent le *nous de distanciation*, qui se révèle une stratégie d'évitement du jugement dans une interaction qui ne peut être ni trop distanciée ni trop engagée.
- 24 Frédéric Pugnière-Saavedra analyse les différentes versions produites par des appelants qui participent plus d'une fois au chat, par une approche dialogique, révélant la reformulation dynamique de chaque version.
- 25 Enfin, les deux derniers textes s'ancrent davantage dans une analyse interactionnelle : Olivier Turbide, Maria Cherra et Vincent Denault présentent l'analyse des discours de dévoilement sur des plateformes numériques de soutien social en ligne pour personnes atteintes d'un cancer et leurs proches. Face aux dévoilements de ces personnes, et une certaine forme de demande de soutien, les réponses sont diverses : des actes de prescriptions de comportements et d'attitudes non-sollicitées se combinent aux actes d'empathie, qui permettent d'atténuer la force intrusive du soutien.
- 26 Sophie Dalle-Nazebi étudie les appels d'urgence par SMS de la part de scripteurs sourds et la captation par vidéo de ces écrits en train de se faire par les écoutants du dispositif. Son analyse permet de mettre à jour les modalités du dévoilement de la situation d'urgence et de l'identité des requérants sourds, ainsi que les indices mobilisés par les agents pour cerner au mieux la situation d'urgence, exprimée par des formes typiques d'écrits propres aux sourds, et distincts du français standard.
- 27 Ainsi, par des corpus divers et des approches contrastées mais complémentaires, le dévoilement de soi dans le discours numérique se révèle par certaines facettes dans ce numéro de *Corpus*. L'adaptation des outils d'analyse au contexte particulier d'interaction se fait jour dans chaque contribution, tout comme la complexité d'y déployer et analyser les discours sensibles dévoilés.

Comité scientifique

- 28 Delphine Battistelli, PU en informatique, *MODYCO*, Université Paris Nanterre
- 29 Nicolas Béchet, MCF en informatique, *IRISA*, Université Bretagne Sud
- 30 Marianne Doury, PU en sciences du langage, *EDA*, Université Paris Descartes
- 31 Nathalie Garric PU, en sciences du langage, *Codire*, Université de Nantes
- 32 Rémy Kessler, Post-Doctorant en informatique, *IRISA* Université Bretagne Sud
- 33 Guy Lapalme, PU en informatique, *RALI*, Université de Montréal
- 34 Gwénolé Lecorvé, MCF en informatique, *IRISA*, Université de Rennes 1

- 35 Gudrun Ledegen, PU en sciences du langage, *PREFICS*, Université Rennes 2
- 36 Sandra Nossik, MCF en sciences du langage, *ELLIADD*, Université Franche Comté
- 37 Marie-Anne Paveau, PU en sciences du langage, *Pléiade*, Université de Paris 13
- 38 Frédéric Pugnière-Saavedra, MCF en sciences du langage, *PREFICS*, Université Bretagne Sud
- 39 Juan-Manuel Torres, MCF HDR en informatique, *LIA*, Université d'Avignon et des Pays du Vaucluse
- 40 Pascal Vaillant, MCF en informatique et sciences du langage, Université Paris 13
-

BIBLIOGRAPHIE

- Ablali D. et Wiederspiel B. (2015). « Quand le lien numérique maintient le fil narratif des personnes en souffrance », *Communication & langages* 186(4) : 77-98. doi:10.4074/S0336150015014064.
- Ablali D. et Wiederspiel B. (2017). « Ethos et mode de circulation des affects dans deux genres d'écrits numériques », *Revue française des sciences de l'information et de la communication* 11, mis en ligne le 1^{er} août 2017, consulté le 23 janvier 2020. URL : <http://journals.openedition.org/rfsic/2921> ; DOI : 10.4000/rfsic.2921.
- Ablali D., Huet R. et Wiederspiel B. (2015). « La souffrance à proximité : écrits du mal-être d'un public en ligne », *Communication & langages* 186(4) : 27-43. doi:10.4074/S0336150015014039.
- Jackiewicz A. (2016). « Matérialité linguistique des controverses sociétales. Rapports intersubjectifs et interdiscursifs dans des tweets polémiques », *Congrès Mondial de Linguistique Française*. Tours, France. 10.1051/shsconf/20162702008. hal-01839596
- Kerbrat-Orecchioni C. et Traverso V. (2007). *Confidence/dévoilement de soi dans l'interaction*. Berlin : De Gruyter.
- Bass D. et Caavel (de) H. (2005). *Au fil de la parole, des groupes pour dire*. Paris : Eres.
- Baude O., Blanche-Benveniste C., Calas M.-C., Cappeau P., Cordereix P. et al. (2006). *Corpus oraux, guide des bonnes pratiques 2006*. CNRS Editions, Presses Universitaires Orléans.
- Beaud S. (1996). *L'usage de l'entretien en sciences sociales*. Plaidoyer pour l'entretien ethnographique, *Politix* 9-35 : 226-257.
- Bertaux D. (1997). *Le récit de vie*. Paris : Armand Colin.
- Boltanski L. (2007). *La souffrance à distance*. Paris : Gallimard.
- Boullier B. (2016). *Sociologie du numérique*. Paris : Armand Colin, coll. « U Sociologie ».
- Bourdieu P. (1980). *Le sens pratique*. Paris : Les Éditions de Minuit.
- Broqua C. et Fillieule O. (2001). ont écrit des Trajectoires d'engagement pour les associations Aides et Act up.
-

- Damnati G., Guerraz A. et Charlet D. (2015). « Entre écrit et oral ? Analyse comparée de conversations de type chat et de conversations téléphoniques dans un centre de contact client ». *22^e Traitement Automatique des Langues Naturelles*. Caen.
- Demoulin J. (1996). *L'écoute téléphonique urgente, Le temps à l'adolescence*. Journées scientifiques du 12 octobre 1996, in N. Pierre & N. Poitou (éd.) *La santé de l'homme*. INPES (2004), 373 : 13-15.
- Derks D., Fischer A. H. et Bos A. E. R. (2007). « The role of emotion in computer-mediated communication : A review », *Computers in Human Behavior* 24(3), 766-785.
- Détrie C. et Verine B. (2014), « Quand l'insulte se fait mot doux : la violence verbale dans les SMS », in Tuomarla U. et al. (éd.) *Miscommunication and Verbal Violence / Du malentendu à la violence verbale / Misskommunikation und verbale Gewalt*. Helsinki : Société néophilologique (coll. Mémoires de la Société Néophilologique de Helsinki, Tome XCIII), 59-71.
- Develotte C. (2012). « L'analyse des corpus multimodaux en ligne : états des lieux et perspectives », *Congrès Mondial de Linguistique Française – CMLF 2012*, DOI 10.1051/shsconf/20120100213.
- Develotte C. et Paveau M. (2017). « Pratiques discursives et interactionnelles en contexte numérique. Questionnements linguistiques », *Langage et société* 160-161(2) : 199-215.
- Ess C. (éd.) (2002). *Ethical decision -making and Internet Research : Recommendations from the AoIR ethics working committee*. URL : <http://aoir.org/reports/ethics.pdf>.
- Fassin D. (2004). *Des maux indicibles. Sociologie des lieux d'écoute*. Paris : La Découverte, 198 p.
- Fisher-Lokou J., Guéguen N. et Lépy N. (2004). « Effets de la communication par réseaux informatiques versus en face-à-face sur la représentation réciproque des négociateurs », *Bulletin de Psychologie* 57(5) : 525-533.
- Gauduchean N. (2012). « Demander de l'information dans un forum de discussion. L'exemple d'Ados.fr », *Les Cahiers du numérique* 8, 1 : 63-96.
- Ghliiss Y., Paveau M.-A. et Ruchon C. (dir.) (2019). « Dynamiques discursives de la vulnérabilité », *Signes, Discours, Sociétés*, 20.
- Hebert B. et Vorauer J. (2003). « Seeing through the screen : is evaluative feedback communicated more effectively in face-to-face or computer-mediated exchanges ? », *Computers in human behavior* 19(1) : 25-38.
- Herring S. C. (1996). *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam : Benjamins.
- Hian L. B., Chuan S. L. et Trevor T. M. K. (2004). « Getting to know you : exploring the development of relational intimacy in CMC », *Journal of computer-mediated communication* 9(3).
- Horlacher A.S. (2004). « La confiance radiophonique : entre effacement du je et revendication du moi », *Travaux neuchâtelois de linguistique* 40 : 133-149.
- Laforest Marty (2011). « Les appels à l'aide téléphoniques en situation d'urgence. Une négociation des cadres », *Langues et linguistique* 34 : 37-48.
- Marcoccia M. (2016). *Analyser la communication numérique écrite*. Paris : A. Colin, coll. Icom. Série Discours et communication.
- Mendès-Leite R, Proth B. et de Busscher P.-O. (2000). *Chroniques socio-anthropologiques au temps du sida. Trois essais sur les (homo)sexualités masculines*. Paris : L'Harmattan.

- Morel E. (2017). *Textos : assemblages hétérosémiotiques. Approche plurielle des pratiques plurilingues dans la communication par SMS et WhatsApp*. Louvain : Deboeck.
- Nossik S. (2011). « Les récits de vie comme corpus sociolinguistique : une approche discursive et interactionnelle », *Corpus* 10 : 119-135.
- Paveau M.-A. (2017). *L'analyse du discours numérique. Dictionnaire des formes et des pratiques*. Paris : Editions Hermann.
- Paveau M.-A. et Perea F. (coord.) (2012). « Sujets sensibles », *Cahiers de praxématique* 59.
- Pfeil U., Zaphiris P. et Wilson S. (2009). « Older adults' perceptions and experiences of online social support », *Interacting with computers* 21 : 159-172.
- Prost M., Cahour B. et Détienne F. (2013). « Masquage des émotions et des attentes de soutien psychologique sur des forums d'entraide professionnelle », *Activités* 10(2) : 20-38, <http://www.activites.org/v10n2/v10n2.pdf>.
- Rouxel A. (2015). « La coprésence lacunaire : réflexions sur l'incertitude radicale des relations d'aide médiées par messagerie instantanée », *Communication & langages* 186(4) : 99-115.
- Souchier E. (1996). « L'écrit d'écran, pratiques d'écriture & informatique », *Communication et langages* 107 : 105-119.
- Tisseron S. (2003). « Le désir "d'extimité" mis à nu », *Le Divan familial* 11, 2 : 53-62.
- Traverso V. (1994). « Les récits de la confiance », in Brès J. (éd.) *Le récit oral*. Montpellier : Praxiling, Publications de l'Université Paul Valéry, 227-237.
- Traverso V. (2016). *Décrire le français parlé en interaction*. Paris : Ophrys Éditions.
- Vion R. en collab. avec Maury-Rouen C. (1994). « Raconter sa souffrance : gestion interactive de la tension narrative », in Brès J. (éd.), *Le récit oral*. Montpellier : Praxiling, Publications de l'Université Paul Valéry, 215-226.
- Walther J. (1996). « Computer-mediated communication : impersonal, interpersonal and hyperpersonal interaction », *Communication research* 23(1) : 3-43.
- Wenger E. (1998). *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge University Press.
- Zetlaoui T. (2016). *Société numérique*. Paris : L'Harmattan, coll. « De visu ».

NOTES

1. Au sens de Bass et Caavel 2005 ou de Fassin 2014.
2. Le REAPP est un réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents au sein du ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, qui a pour ambition de redonner confiance aux parents et de les aider à assurer leur rôle parental.
3. Selon Jackiewicz (2016), ce contrôle permet de dissocier le dévoilement de soi de la « décharge émotionnelle » verbale.

AUTEURS

NATHALIE GARRIC

Université de Nantes, PREFICS-EA7469

GU DRUN LEDEGEN

Université Rennes 2, PREFICS-EA7469

FRÉDÉRIC PUGNIÈRE-SAAVEDRA

Université de Vannes, PREFICS-EA7469

Université Bretagne Sud-EA 7469