

## Soutien social et communication médiée par ordinateur

État des lieux et programme de recherche future

*Social Support and Computer-Mediated Communication : A State-of-the-Art Review and Agenda for Future Research*

Stephen A. Rains et Kevin B. Wright

---



### Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/questionsdecommunication/31379>

DOI : [10.4000/questionsdecommunication.31379](https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.31379)

ISSN : 2259-8901

### Éditeur

Presses universitaires de Lorraine

### Édition imprimée

Date de publication : 1 octobre 2023

Pagination : 149-194

ISBN : 978-2-81430-502-1

ISSN : 1633-5961

### Référence électronique

Stephen A. Rains et Kevin B. Wright, « Soutien social et communication médiée par ordinateur », *Questions de communication* [En ligne], 43 | 2023, mis en ligne le 01 octobre 2023, consulté le 18 octobre 2023. URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/31379> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.31379>

---



Le texte seul est utilisable sous licence CC BY-NC-ND 4.0. Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont « Tous droits réservés », sauf mention contraire.

STEPHEN A. RAINS

University of Arizona, US-AZ 85721 Tucson, États-Unis  
srains@arizona.edu

KEVIN B. WRIGHT

George Mason University, US-VA 22030 Fairfax, États-Unis  
kwrigh16@gmu.edu

## SOUTIEN SOCIAL ET COMMUNICATION MÉDIÉE PAR ORDINATEUR ÉTAT DES LIEUX ET PROGRAMME DE RECHERCHE FUTURE

**Résumé.** – Malgré les nombreuses spéculations sur les avantages et les inconvénients potentiels de la communication médiée par ordinateur (CMO) pour les processus de soutien social, peu de tentatives ont été faites pour résumer les résultats issus de l'exploitation de ce corpus d'études. Le présent article présente un état des lieux de la recherche sur le soutien médié par ordinateur afin de déterminer si les promesses et les périls supposés de la CMO se sont concrétisés. Les études empiriques examinant l'utilisation de la CMO pour acquérir un soutien social et les conséquences du soutien acquis en ligne sont passées en revue et synthétisées. L'article se termine par un programme de recherche future identifiant des questions pressantes sur le soutien médié par ordinateur.

**Mots clés.** – soutien social, soutien médié par ordinateur, communication médiée par ordinateur, soutien social en ligne, soutien social numérique.

Le soutien social est essentiel au bien-être<sup>1</sup> (Goldsmith, 2004 ; Uchino, 2004). En effet, ses avantages ont été démontrés dans une grande variété de contextes et de populations (Burleson, Albrecht et Sarason, 1994 ; Cohen, Underwood et Gottlieb, 2000 ; Thoits, 2011). Bien que la plupart de ces recherches aient été conduites dans le contexte de l'interaction en face à face, l'utilisation et les implications de la communication médiée par ordinateur (CMO) pour le soutien social sont un sujet d'intérêt de longue date. Les affirmations relatives à l'utilité potentielle de la CMO remontent à certaines des premières recherches sur les implications sociales de la CMO. En examinant une série d'expériences conduites au début des années 1980, Sara Kiesler et ses collègues ont suggéré qu'il serait possible de transformer les réseaux informatiques en réseaux de soutien social (Kiesler, Siegel et McGuire, 1984 : 1131). Bien qu'elle ait été faite avant l'adoption généralisée de l'internet contemporain, la prédiction de S. Kiesler et de ses collègues était tout à fait prémonitoire. Les données du Pew Internet and American Life Project (Fox, 2011) indiquent que près d'un internaute adulte sur cinq aux États-Unis s'est aventuré en ligne pour obtenir un soutien des pairs dans le domaine de la santé.

L'utilisation de la CMO par le public profane pour l'échange de soutien social s'est accompagnée d'une augmentation de la recherche sur ce sujet. Beaucoup a été écrit sur les possibilités et les pièges de la CMO pour chercher et donner du soutien (par exemple, Caplan et Turner, 2007 ; High et Solomon, 2011 ; Rains et Young, 2009 ; Tanis, 2008a ; Walther et Boyd, 2002 ; Wright et Bell, 2003 ; Wright et al., 2013). Bien qu'il semble y avoir un consensus assez large sur les implications *potentielles* de la CMO pour les processus de soutien social, peu de tentatives ont été faites pour synthétiser les recherches quantitatives et qualitatives disponibles et évaluer formellement ses utilisations et ses effets. Le présent article dresse un état des lieux de la recherche sur le soutien médié par ordinateur<sup>2</sup> afin de combler cette lacune et de faire progresser la recherche sur ce sujet de deux manières<sup>3</sup>. Premièrement, la recherche empirique est résumée dans le but d'évaluer les affirmations concernant les implications potentielles de la CMO en matière de soutien, formulées dans des études antérieures (par

<sup>1</sup> Référence originale : Rains S. A. et Wright K. B., 2016, « Social Support and Computer-Mediated Communication. A State-of-the-Art Review and Agenda for Future Research », *Annals of the International Communication Association*, 40, 1, p. 175-211 <https://doi.org/10.1080/23808985.2015.11735260>. Traduction réalisée par B. Cordelier.

<sup>2</sup> NdT : en français l'expression la plus utilisée reste *soutien social en ligne*. Elle existe en anglais, *online social support*, et y est aussi plus répandue. Nous choisissons néanmoins de traduire ici par *soutien médié par ordinateur (Computer Mediated Support)* pour rester au plus près du choix des auteurs et de la correspondance avec *communication médiée par ordinateur (Computer Mediated Communication)* à partir de laquelle l'expression se construit.

<sup>3</sup> Note des coordinateurs du dossier : une revue de littérature en français, centrée sur les modes d'intervention du soutien social en ligne, a depuis été publiée en 2019. Voir : Cherba M. et al., 2019, « Le soutien social en ligne comme mode d'intervention psychosociale. Revue de littérature, pistes de recherche et recommandations pour les intervenants », *Santé publique*, 31, p. 83-92. <https://doi.org/10.3917/spub.191.0083>.

exemple, Scott E. Caplan et J. S. Turner, 2007 ; Tanis, 2008a ; Wright et Bell, 2003). Nous examinons si les résultats des recherches empiriques existantes sont cohérents avec ses avantages et ses limites supposés. Une telle synthèse est essentielle pour faire avancer ce corpus de recherche et mieux comprendre dans quelle mesure les promesses et les dangers de la CMO en matière de soutien social se sont concrétisés. Le deuxième objectif de cet article est de définir un futur programme de recherche. Nous réfléchissons à ce que l'on sait des implications de la CMO en matière de soutien social et proposons une ébauche de recherche supplémentaire. Cet effort contribue à fournir un cadre que les chercheurs pourront utiliser pour identifier et approfondir les questions les plus urgentes à ce sujet.

L'analyse se déroule comme suit : nous définissons d'abord les termes clés, identifions les conditions du champ d'application et discutons des procédures utilisées pour localiser les rapports de recherche examinés dans cet article. Ensuite, nous résumons les recherches empiriques existantes sur le soutien médié par ordinateur. Nous nous concentrons plus particulièrement sur les travaux qui examinent la quête de soutien dans des contextes médiés par ordinateur, les résultats de l'obtention d'un soutien médié par ordinateur et les implications du soutien médié par ordinateur dans trois contextes spécifiques. Pour chaque sujet, nous évaluons si les implications proposées de la CMO sont cohérentes avec les résultats des recherches existantes. Nous concluons cette analyse en esquissant un programme d'études futures sur le soutien médié par ordinateur. Quatre pistes d'études spécifiques seront envisagées.

## Termes clés, conditions d'application et identification des rapports de recherches

En examinant l'ensemble des recherches sur le soutien médié par ordinateur, il est important de définir deux termes clés utilisés tout au long de l'étude. Tout d'abord, le soutien social est un terme générique qui implique en général la fourniture d'une aide aux autres (Burlison et MacGeorge, 2002). Dans la présente analyse, le soutien social est plutôt abordé sous l'angle du soutien que les personnes ont reçu d'autres (*soutien reçu*) ou de la mesure dans laquelle elles perçoivent que les autres sont disponibles pour servir de ressource de soutien (*soutien perçu*). Aussi quelques études examinent-elles le soutien social en termes de liens sociaux (*intégration sociale*). Ensuite, nous utilisons le terme CMO pour désigner les technologies fondées sur l'internet qui permettent une interaction textuelle entre dyades ou groupes. Outre les communautés de discussion en ligne, diverses formes de CMO peuvent servir à l'échange de soutien social : il a été étudié parmi les utilisateurs de technologies telles que le courriel, la

messagerie instantanée (MI), les blogues, les sites de réseaux sociaux (SRS) et les jeux en ligne massivement multi-joueurs (MMOG).<sup>4</sup>

Outre la définition des termes clés, il est important de prendre en compte certaines limites de ce projet. Cette étude se concentre principalement sur la quête de soutien et sa réception/ses effets<sup>5</sup>. Ces deux sujets ont été étudiés de manière cohérente dans ce corpus de recherche et sont susceptibles de fournir des informations importantes sur les processus de soutien médié par ordinateur. Le manque d'espace nous empêche d'examiner en détail d'autres recherches portant sur le développement d'interventions centrées sur le soutien impliquant la CMO ou d'étudier les analyses de contenu examinant les types explicites de messages de soutien partagés dans divers contextes médiés par ordinateur. Bien que nous soyons convaincus de l'importance de ces recherches, ces deux sujets ont été abordés dans d'autres revues (Rains, Peterson et Wright, 2015 ; Rains et Young, 2009). Une deuxième limite découle de la tendance de la recherche sur le soutien médié par ordinateur à se concentrer sur les personnes qui font face à la maladie. Une grande partie de cet examen s'appuiera sur des études conduites dans le contexte de la santé. Cependant, nous pensons que les processus de soutien sous-jacents examinés dans ces travaux sont pertinents au-delà des contextes de santé. En outre, nous consacrons une partie de l'analyse à la recherche conduite dans d'autres contextes, notamment chez les personnes âgées, pour faciliter l'adaptation culturelle et dans le cadre de l'enseignement.

Afin d'identifier les rapports de recherche pour cette étude, nous avons effectué une recherche documentaire complète pour les articles publiés avant 2014. Nous avons utilisé, le terme « soutien social » [*social support*], ainsi que les termes *communication médiée par ordinateur* [*computer-mediated communication*], *en ligne* [*online*] ou *Internet* pour rechercher dans une série de bases de données EBSCOhost (soit Academic Search Complete, Communication and Mass Media Complete, ERIC, Medline, PsycArticles et PsycInfo) des articles publiés sur le soutien social et la CMO. Les résumés de tous les rapports ont été examinés afin de déterminer leur pertinence par rapport au projet. Nous avons aussi utilisé les termes précédents et effectué une recherche sur Google scholar, en examinant les 100 premiers résultats pour trouver des rapports supplémentaires. Une recherche de suivi sur EBSCOhost et Google scholar a été effectuée en janvier 2015 pour identifier les rapports publiés au cours de l'année précédente.

<sup>4</sup> La recherche sur les MMOG a été incluse dans la revue de littérature parce qu'ils tendent à offrir une interaction dyadique comme de groupe et partagent des similitudes importantes avec les communautés en ligne.

<sup>5</sup> NdT : L'expression originale est *outcome*. Elle peut se traduire par *résultat*, *conséquence* ou *effet*. Nous varierons les traductions en fonction du contexte pour essayer de rester au plus près du sens original ou pour éviter, tant que le sens est respecté, les lourdeurs de style qui pourraient résulter de répétitions.

## Quête de soutien médié par ordinateur

Les implications de la CMO pour la quête de soutien ont été un sujet majeur de discussion et d'étude dans les travaux sur le soutien médié par ordinateur. La CMO a été présentée par plusieurs chercheurs comme un contexte particulièrement précieux pour l'obtention d'un soutien social (Caplan et Turner, 2007 ; Tanis, 2008a ; Turner, Grube et Meyers, 2001 ; Walther et Boyd, 2002 ; Wright et Bell, 2003). Il est proposé que la CMO facilite le processus de quête de soutien en créant des conditions dans lesquelles les individus se sentent à l'aise pour demander de l'aide et ont un meilleur accès à des pourvoyeurs de soutien capables et désireux de le faire. En examinant l'utilisation et les effets de la CMO dans cette quête, nous étudions les recherches liées à quatre questions : qui recherche un soutien médié par ordinateur ? Quelles sont les motivations pour obtenir du soutien en ligne ? Quelle est la viabilité des contextes de ce soutien ? Et quels sont les facteurs influençant les perceptions de ce soutien et de ceux qui le pourvoient ? Nous synthétisons les recherches afin d'évaluer les affirmations sur l'utilité de la CMO dans l'acquisition de soutien.

## Qui cherche du soutien médié par ordinateur ?

Pour évaluer les implications de la CMO, il convient d'abord d'examiner la prévalence et les caractéristiques démographiques des personnes qui recherchent du soutien médié par ordinateur. L'utilisation de la CMO pour obtenir du soutien social semble être un phénomène assez répandu. Bien que la majorité des recherches sur ce sujet aient eu tendance à se concentrer sur le soutien pour les problèmes de santé physique et mentale, il est prouvé qu'un nombre important d'adultes américains ont tenté de chercher ou de partager du soutien médié par ordinateur. Les recherches conduites dans le cadre du Pew Internet and American Life Project donnent un aperçu de l'évolution de la participation au soutien médié par ordinateur au cours des 15 dernières années. En 2001, on estimait que 28 millions d'adultes américains avaient participé à une communauté de soutien en ligne consacrée à un problème médical ou personnel ; en 2004, ce nombre était passé à 36 millions (Horrigan et Rainie, 2005). Une enquête conduite par l'organisation en 2010 a montré que 18 % des internautes adultes sont allés en ligne spécifiquement pour trouver d'autres personnes ayant des problèmes de santé similaires (Fox, 2011). Les estimations de l'utilisation de l'internet à des fins de soutien sont plus modestes lorsqu'elles sont formulées en fonction de la dernière fois où les répondants ont eu un problème de santé. Parmi les internautes adultes, seuls 13 % ont utilisé l'internet pour rechercher des informations, des soins ou du soutien auprès d'amis ou de membres de leur famille, et 5 % ont contacté d'autres personnes souffrant du même problème de santé. Une enquête plus récente menée par des chercheurs

du National Cancer Institute (2012) indique qu'environ 7,5 millions d'adultes américains ont visité une communauté de soutien en ligne liée à la santé en 2012.

Malgré le nombre de personnes qui recherchent un soutien médié par ordinateur, relativement peu d'enquêtes représentatives au niveau national ont été conduites pour explorer les caractéristiques démographiques de ce groupe. Une enquête sur les personnes qui ont cherché un soutien par les pairs en ligne spécifiquement pour des problèmes de santé mentale (DeAndrea, 2014 ; DeAndrea et Anthony, 2013) fait exception. Les demandeurs de soutien en ligne étaient plus susceptibles d'être des femmes, de race blanche et d'avoir fait des études supérieures (DeAndrea et Anthony, 2013). Cependant, la participation dans des communautés de soutien en ligne était nettement inférieure à celle des groupes/communautés de soutien en personne (DeAndrea, 2014). En comparaison aux personnes cherchant du soutien en face à face, celles qui ont participé dans des communautés de soutien en ligne étaient plus susceptibles d'être des femmes, d'être de race blanche et d'avoir des niveaux plus élevés de détresse perçue. Aucune différence consistante n'a été observée en fonction du niveau d'éducation. Dans un échantillon de convenance de femmes japonaises confrontées au cancer du sein, les femmes plus instruites, dont le diagnostic était plus récent et qui présentaient des niveaux plus élevés de dépression et d'anxiété, étaient plus susceptibles de participer à des communautés de soutien en ligne qu'à des groupes de soutien en personne (Setoyama, Yamazaki et Nakayama, 2011). Les chercheurs ont aussi examiné les différences démographiques dans la manière dont les communautés de soutien en ligne sont utilisées. Une étude portant sur des femmes atteintes d'un cancer du sein a montré que, dans le cadre d'une intervention de soutien en ligne, les Blancs étaient plus susceptibles de contribuer activement aux discussions de groupe plutôt que de rester dans l'ombre, alors que la tendance inverse était observée pour les Afro-Américains (Han *et al.*, 2012). Les *lurkers* (soit des personnes qui lisent les discussions mais n'y contribuent pas activement)<sup>6</sup> étaient également plus âgés et moins susceptibles de vivre seuls. Il n'y avait pas de différences dans l'utilisation de la communauté en fonction du niveau d'éducation ou du stade du cancer.

Enfin, les chercheurs ont examiné le rôle de la personnalité dans la recherche d'un soutien médié par ordinateur. L'attrait pour ce type de soutien s'est avéré positivement associé au névrosisme et négativement associé à l'agréabilité et à la conscience (Giota et Kleftras, 2014). D'autres chercheurs ont montré que les domaines de la personnalité interagissaient avec des types spécifiques d'utilisation de l'internet pour prédire les perceptions générales de la disponibilité du soutien (Swickert *et al.*, 2002). Les personnes dont le niveau de névrosisme est élevé et qui utilisent davantage l'internet pour des raisons techniques (par exemple, visite de babillards électroniques<sup>7</sup>, création de pages web) et pour l'échange

<sup>6</sup> NdT : Le terme *lurker* sera dorénavant remplacé par *rôdeurs* ou *consommateurs passifs*.

<sup>7</sup> NdT : en anglais, BBS ou *Bulletin Board System* : « Service informatisé d'échange d'information géré par un organisme ou une entreprise, auquel on accède par modem, et qui permet aux utilisateurs

d'informations (courriel, recherche d'informations) ont déclaré percevoir moins de soutien que les personnes dont le niveau de névrosisme est élevé mais qui utilisent moins l'internet pour ces raisons, ainsi que les personnes dont le niveau de névrosisme est plus faible. Parmi les personnes qui utilisent davantage l'internet à des fins de loisirs (par exemple, en utilisant la messagerie instantanée, en jouant à des jeux), celles qui ont un niveau élevé d'agréabilité ont déclaré bénéficier d'un plus grand soutien que les personnes qui ont un faible niveau d'agréabilité ainsi que les personnes qui utilisent peu l'internet à des fins de loisirs.

## Pourquoi les gens ont-ils recours au soutien médié par ordinateur ?

Au-delà des différences démographiques entre les demandeurs de soutien, un certain nombre de facteurs interpersonnels et situationnels ont été avancés pour motiver les individus à rechercher un soutien par le biais d'un ordinateur. Le raisonnement sous-jacent à bon nombre de ces facteurs se trouve dans l'adaptation par Jacob S. Turner et ses collègues (2001) du modèle d'appariement optimal (Cutrona, 1990). La CMO est censée créer un contexte dans lequel les individus peuvent obtenir un soutien qui répond de manière unique à leurs besoins et à leur situation. Nous nous concentrons sur les facteurs qui ont reçu le plus d'attention dans la recherche empirique : l'accès limité au soutien hors ligne, la stigmatisation, l'accessibilité et le contrôle de l'interaction. Dans l'ensemble de ces facteurs, des éléments suggèrent l'utilité de la CMO pour répondre à certains des besoins spécifiques des personnes.

### Accès limité au soutien hors ligne

Les sources de soutien social en ligne sont censées étendre, voire remplacer dans certains cas, les réseaux de soutien traditionnels hors ligne en surmontant certaines de leurs limites (Tanis, 2008a ; Wright et Bell, 2003). Le soutien en ligne est considéré comme très intéressant lorsque le réseau traditionnel d'une personne manque de personnes désireuses et capables d'apporter une aide efficace. Les résultats des recherches portant sur l'état des ressources de soutien hors ligne d'une personne en tant que facteur prédictif de l'utilisation de la CMO pour obtenir du soutien sont mitigés. Plusieurs études démontrent l'importance des déficits en ressources hors ligne. Parmi les membres de communautés de soutien en ligne, la satisfaction à l'égard des ressources hors ligne était inversement associée à la préférence des répondants pour l'interaction sociale avec les

---

d'afficher des messages et d'y répondre, d'échanger des fichiers, de communiquer avec des groupes thématiques et parfois de se connecter à Internet » (Office québécois de la langue française, 2003).



membres de la communauté en ligne (Chung, 2013). Dans d'autres recherches, le nombre de messages postés dans une communauté en ligne (Kim *et al.*, 2011) et le temps passé à participer à un MMOG (Kaczmarek et Drażkowski, 2014) ont été inversement associés à la disponibilité du soutien hors ligne. Il a aussi été constaté que les membres des communautés de soutien étaient nettement plus satisfaits de leurs réseaux de soutien en ligne que hors ligne (Wright, 2000a).

Les résultats précédents peuvent être contrastés avec les recherches qui ne font état d'aucun lien entre l'accès aux ressources hors ligne et l'utilisation du soutien médié par ordinateur. Dans une étude sur les MMOG, aucune relation significative n'a été trouvée entre le temps passé à jouer et la perception qu'ont les joueurs des soutiens d'appréciation et d'appartenance disponibles hors ligne (Longman, O'Connor et Obst, 2009). Parmi les membres des communautés de soutien en ligne, la satisfaction à l'égard de leurs réseaux de soutien en face à face n'était pas significativement corrélée au temps passé en ligne (Wright, 1999). Les chercheurs ont aussi fait état de résultats tout à fait contraires à l'idée selon laquelle l'accès limité aux ressources hors ligne favorise l'utilisation de la CMO à des fins de soutien. Dans une étude (Yoo *et al.*, 2014), la cohésion familiale a été positivement associée à l'utilisation d'une communauté de soutien en ligne. Dans le contexte des SRS, la satisfaction des répondants à l'égard de leurs ressources de soutien en personne était positivement associée au temps passé à en utiliser un (Wright *et al.*, 2013).

## Stigmatisation perçue

Une autre variable considérée comme un prédicteur important de la participation au soutien médié par ordinateur est le degré de stigmatisation des personnes en raison des problèmes auxquels elles sont confrontées. La stigmatisation a été associée à un certain nombre de conséquences néfastes pouvant rendre difficile l'obtention de soutien social (Rosman, 2004 ; Vanable *et al.*, 2006). Plusieurs chercheurs ont fait valoir que les communautés de soutien en ligne, en particulier, peuvent être utiles aux personnes confrontées à la stigmatisation en tant que moyen d'accéder à des liens faibles (Tanis, 2008a ; Wright et Bell, 2003 ; Wright et Rains, 2013). Bien que seul un nombre relativement restreint d'études ait examiné ce facteur, les chercheurs ont rapporté des preuves provisoires que la stigmatisation peut conduire les individus à utiliser la CMO pour obtenir du soutien.

Parmi un échantillon national représentatif d'adultes cherchant de l'aide pour des problèmes de santé mentale, les répondants, qui craignaient que d'autres personnes découvrent leur état et qui s'inquiétaient d'être internés, étaient nettement plus susceptibles d'utiliser des communautés de soutien en ligne que des communautés de soutien en personne (DeAndrea, 2014). Cependant, il n'y avait pas de différence dans la quête de soutien en ligne ou hors ligne en fonction

des craintes des répondants à être perçus négativement par les membres de la communauté dans laquelle ils vivent. D'autres recherches apportent des preuves indirectes du rôle que la stigmatisation peut jouer en tant que facteur de motivation dans la recherche de soutien médié par ordinateur. Un groupe de chercheurs a constaté une plus grande participation des membres dans les communautés en ligne consacrées aux identités marginalisées dissimulables que dans celles pour les identités marginalisées visibles ou aux identités dominantes (McKenna et Bargh, 1998). Des enquêtes conduites auprès de membres de communautés en ligne ont montré que la stigmatisation perçue était positivement associée au degré d'appréciation des aspects textuels et de l'anonymat de leur communauté (Tanis, 2008b), ainsi qu'à la préférence des membres pour le soutien apporté par des liens faibles (Wright et Rains, 2013).

## Accessibilité

Les ressources de soutien médié par ordinateur se distinguent de leurs équivalents en face à face par leurs nombreuses formes disponibles toute la journée et qui ne nécessitent aucun déplacement. Cette accessibilité accrue a été soulignée comme un facteur clé encourageant l'utilisation de la CMO (Tanis, 2008a ; Walther et Boyd, 2002 ; Wright et Bell, 2003). Certaines données empiriques montrent que l'accessibilité est une raison pour laquelle les individus utilisent la CMO pour obtenir du soutien. L'accessibilité des communautés en ligne s'est révélée être un avantage important dans plusieurs études qualitatives (Colvin *et al.*, 2003 ; Malik et Coulson, 2008 ; Yli-Uotila, Rantanen et Suominen, 2014). Par exemple, lors d'entretiens avec des membres de groupes de soutien liés à la santé sur *Second Life*, la commodité a été identifiée comme une motivation de participation (Green-Hamann, Eichorn et Sherblom, 2011). L'accessibilité est aussi apparue dans les enquêtes conduites auprès des membres des communautés de soutien en ligne (Walther et Boyd, 2002). Une enquête a montré que les restrictions de mobilité des membres étaient positivement associées à l'importance de l'interaction textuelle et à la perception que la participation à la communauté pouvait contribuer à étendre le réseau social des personnes interrogées (Tanis, 2008b). Cependant, le manque de temps ou d'accessibilité physique ne différencie pas les utilisateurs des communautés de soutien en ligne et en face à face consacrées à la santé mentale (DeAndrea, 2014).

## Contrôle des interactions

Les interactions dans les environnements médiés par ordinateur étant le plus souvent fondées sur le texte, elles sont marquées par la réduction des indices non verbaux qui accompagnent les interactions en face à face et par la possibilité d'échanges asynchrones. Ces deux facteurs sont considérés comme

particulièrement bénéfiques dans les interactions de soutien (Caplan et Turner, 2007 ; Tanis, 2008a ; Walther et Boyd, 2002 ; Wright et Bell, 2003). Une plus grande attention peut être accordée à l'élaboration du message, car les demandeurs et les pourvoyeurs de soutien disposent de plus de temps pour rédiger soigneusement, et le fait de ne pas avoir à voir son partenaire d'interaction peut permettre aux individus de se sentir plus à l'aise pour partager leurs expériences. Bien que le rôle du contrôle de l'interaction ait reçu très peu d'attention dans les études empiriques, il se montre prometteur comme prédicteur de demande de soutien médié par ordinateur. Parmi les membres des communautés de soutien, la gestion des interactions est l'une des raisons de leur participation (Walther et Boyd, 2002). Dans une autre étude, les perceptions de l'utilité de l'interaction textuelle ont été positivement associées au degré d'utilisation de la communauté par les répondants pour les aider à faire face à leur état de santé (Tanis, 2008b). Les chercheurs ont aussi montré que la perception des coûts interpersonnels de la recherche de soutien auprès d'amis était inversement associée à la recherche de soutien en face à face, mais sans rapport avec l'utilisation du courriel (Lim, Thompson et Zhao, 2013).

## Les contextes médiés par ordinateur sont-ils des ressources viables pour le soutien ?

Compte tenu du nombre de personnes qui s'aventurent en ligne et des diverses motivations qui les poussent à y rechercher un soutien, il convient de se demander s'il est possible d'acquérir des niveaux significatifs de soutien social dans ces contextes. Les affirmations concernant le potentiel de la CMO pour l'acquisition d'un soutien social sont en général fondées sur des idées plus larges concernant ses implications dans l'interaction interpersonnelle. Alors que la perspective de l'élimination des indices (Culnan et Markus, 1987) suppose que la réduction des indices sociaux (par exemple, le contact visuel, les expressions faciales) crée des difficultés pour l'interaction interpersonnelle, le modèle de communication hyperpersonnelle (Walther, 1996) suggère que la CMO peut conduire à une interaction plus personnelle que celle qui a lieu en face à face. Ces deux perspectives se reflètent dans les affirmations selon lesquelles la CMO peut être un contexte particulièrement efficace (Robinson et Turner, 2003 ; Turner *et al.*, 2001 ; Wright et Bell, 2003) ou inefficace (Lewandowski *et al.*, 2011) pour l'acquisition du soutien social. Dans l'ensemble, les résultats des recherches tendent à soutenir davantage la première affirmation et suggèrent que la CMO peut servir de ressources significatives pour le soutien social.

Quelques études ont mis en évidence que l'utilisation de l'internet, en général, peut avoir des effets bénéfiques sur le soutien. Une enquête du Pew Internet and American Life Project réalisée en 2010 a montré que les utilisateurs de l'internet percevaient des niveaux de soutien significativement plus élevés que les

non-utilisateurs, notamment une plus grande disponibilité du soutien émotionnel, tangible et de la compagnie (Hampton *et al.*, 2011). Une étude conduite auprès d'étudiants de premier cycle a abouti à des résultats similaires (Liu et LaRose, 2008). Les auteurs ont fait état d'une association positive entre la perception du soutien disponible en ligne et le temps passé à utiliser l'internet. Ces résultats peuvent être comparés à ceux d'une enquête conduite auprès de femmes confrontées à l'infertilité, dans laquelle les personnes interrogées ont déclaré qu'elles souhaitaient obtenir beaucoup plus de soutien qu'elles n'en recevaient de sources en ligne (High et Steuber, 2014). Toutefois, le fait de souhaiter plus de soutien que celui reçu n'est pas propre aux sources en ligne et s'étend aux conjoints et aux professionnels de la santé en tant que ressources de soutien. Plusieurs groupes de chercheurs ont aussi étudié la relation entre la participation à des communautés en ligne et le soutien social. Le temps passé à utiliser les communautés en ligne est associé à la taille et à la satisfaction à l'égard du réseau de soutien en ligne de l'utilisateur (Wright, 2000b), ainsi qu'à la perception qu'ont les utilisateurs du soutien informationnel et émotionnel reçu dans les communautés de lutte contre le VIH/sida (Mo et Coulson, 2012) et de perte de poids (Hwang *et al.*, 2011). L'utilisation d'une communauté suédoise de parents en ligne et les contacts réguliers avec d'autres membres ont été positivement associés à la perception du soutien disponible auprès des membres de la communauté (Sarkadi et Bremberg, 2005). Cependant, toutes les recherches n'ont pas documenté les avantages de la participation à une communauté en ligne en termes de soutien. Dans une étude portant sur les membres des communautés de soutien, la relation entre l'utilisation de l'internet par les répondants et la perception de la disponibilité du soutien n'était pas statistiquement significative (Eastin et LaRose, 2005). La taille des réseaux en ligne des personnes interrogées était toutefois associée à leur perception de la disponibilité du soutien. Il est important de prendre en compte d'autres recherches qui fournissent des preuves de la manière dont ces communautés sont utilisées. Dans le contexte d'une intervention de soutien en ligne pour les femmes atteintes d'un cancer du sein, les rôdeurs (personnes qui suivent les discussions de la communauté mais n'y contribuent pas activement) ont déclaré disposer d'un niveau de soutien social significativement plus élevé que les participants qui contribuaient activement aux discussions (Han *et al.*, 2012).

Au-delà des communautés en ligne, les chercheurs ont documenté les avantages potentiels de l'utilisation des SRS, des blogues, des MMOG et même de la messagerie instantanée en termes de soutien. Une enquête du Pew Internet and American Life Project a montré que les personnes qui utilisaient Facebook ou qui tenaient un blogue signalaient des niveaux de disponibilité du soutien significativement plus élevés que les personnes qui ne s'adonnaient pas à ces activités (Hampton *et al.*, 2011). D'autres chercheurs ont signalé des associations positives entre l'utilisation des SRS par les étudiants taiwanais de premier cycle et la perception du soutien disponible dessus (Liu et Yu, 2013), ainsi qu'entre le nombre d'articles publiés par les blogueurs sur la santé au cours d'une période

de six semaines et la perception des blogueurs quant au soutien disponible auprès de leurs lecteurs (Rains et Keating, 2011). Cependant, une étude conduite auprès de nouvelles mères a produit des résultats plus contradictoires (McDaniel, Coyne et Holmes, 2012). La fréquence des billets de blogue a été associée au soutien perçu par les mères dans l'ensemble, et cette relation a été médiée par les liens perçus avec les amis et la famille élargie. Cependant, l'utilisation des SRS n'a été associée à aucune des deux variables. La recherche sur les jeux vidéo multi-joueurs s'est penchée sur les implications de la participation au jeu pour le soutien social provenant des connexions des joueurs dans le jeu. Dans deux études, le temps passé à jouer à des MMOG a été associé positivement aux perceptions générales quant au soutien offert par d'autres joueurs (Kaczmarek et Drążkowski, 2014), ainsi qu'à la disponibilité du soutien d'appréciation et d'appartenance (Longman *et al.*, 2009). Enfin, des chercheurs examinant l'utilisation de la messagerie instantanée chez des étudiants de premier cycle ont montré que le temps passé à utiliser la messagerie instantanée était associé à la quantité de soutien social reçue au cours du mois précédent (Lin et Bhattacharjee, 2009).

## Quels sont les facteurs qui influencent les perceptions de la qualité du soutien médié par ordinateur ?

Bien que les recherches précédemment examinées montrent que divers contextes médiés par ordinateur peuvent constituer des ressources de soutien précieuses, il y a des raisons de croire que la qualité du soutien reçu ou disponible n'est pas uniforme. Les chercheurs ont analysé plusieurs facteurs susceptibles d'influencer la perception du soutien en ligne et des pourvoyeurs de soutien (Caplan et Turner, 2007 ; High et Solomon, 2011 ; Tanis, 2008a ; Wright et Bell, 2003). Nous en considérons trois qui ont reçu le plus d'attention dans la recherche sur ce domaine : le rôle des caractéristiques du canal et des facteurs contextuels, la similarité et la crédibilité perçue. Il est prouvé que chaque facteur peut jouer un rôle dans les perceptions du soutien social dans la CMO.

### Caractéristiques du canal et facteurs contextuels

Malgré un débat important sur les possibilités uniques qu'offre la CMO pour obtenir un soutien social (Caplan et Turner, 2007 ; Tanis, 2008a ; Wright et Bell, 2003), les chercheurs n'ont commencé que récemment à tester leurs implications sur les perceptions des messages de soutien et de ceux qui en apportent. Toutefois, les études conduites offrent plusieurs aperçus importants. Une grande partie d'entre elles s'est concentrée sur l'examen des implications

des caractéristiques contextuelles dans les interactions de soutien médiées par ordinateur dans les communautés en ligne.

Des recherches ont été réalisées pour étudier les effets de l'identité d'un demandeur ou d'un pourvoyeur de soutien par le biais de son nom d'écran et/ou de l'image de son avatar. Par rapport aux demandeurs de soutien qui n'ont pas de photo et pas de nom d'écran (par exemple, jmk76), les participants écrivent des réponses de soutien plus centrées sur la personne et plus polies lorsque le demandeur de soutien inclut une photo et un prénom (par exemple, Jamie) dans son nom d'écran (Feng, Li et Li, 2013). La présence sociale perçue a partiellement médié l'effet qu'a la communication d'une identité sur la personnalisation, mais pas sur la politesse. Dans une autre étude, les participants ont été invités à juger une interaction de soutien hypothétique dans une communauté de soutien dans laquelle le sexe de la personne qui apporte du soutien (tel qu'indiqué par un nom d'écran) et le caractère personnel du message de soutien ont été manipulés (Spottswood *et al.*, 2013). Dans la condition de soutien fortement centré sur la personne, les participants masculins ont indiqué qu'ils appréciaient davantage le pourvoyeur de soutien et le percevaient comme plus efficace lorsqu'il portait un nom masculin plutôt qu'un nom féminin ou un nom ambigu. Cependant, les participantes ont apprécié et trouvé plus efficaces les pourvoyeurs de soutien qui fournissaient un soutien fortement centré sur la personne plutôt que peu, quel que soit leur sexe apparent.

Des recherches ont aussi été conduites pour examiner comment, dans des contextes tels que les communautés de soutien en ligne et les SRS, tels que les communautés de soutien en ligne et les SRS, la nature de la rétroaction des tiers à une demande de soutien influe sur la qualité des messages de soutien produits par les personnes qui apportent du soutien. Dans une étude expérimentale, les chercheurs ont manipulé les commentaires des autres personnes et ont constaté que, quand les réponses des tiers à la personne en quête de soutien ne lui en apportaient pas, les participants qui voyaient des messages de soutien plus efficaces axés sur l'action et l'émotion (Li et Feng, 2014). Une étude connexe portant spécifiquement sur les SRS a examiné l'impact du nombre de caractéristiques différentes utilisées pour transmettre l'affect (High, Oeldorf-Hirsh et Bellur, 2014). Lorsqu'exposés à une page hypothétique de SRS dans laquelle la détresse émotionnelle était communiquée à l'aide d'un message de statut, de la fonction de relation et de la photo de profil, les participants étaient moins disposés à fournir un soutien émotionnel et en réseau à la personne en détresse que lorsqu'une seule fonction était utilisée pour communiquer la détresse.

Bien que l'on affirme que la CMO limite certaines informations non verbales, les chercheurs ont étudié les implications des indices non verbaux qui subsistent en matière de soutien. Il est prouvé que les indices temporels peuvent être importants (Ledbetter, 2009). Dans le contexte d'échanges de courriels de soutien, le délai entre une demande de soutien et la réponse a influencé la perception qu'ont

les participants du pourvoyeur et du message. Lorsque le délai de réponse était plus court (c'est-à-dire une heure contre un mois), le pourvoyeur de soutien était considéré comme plus immédiat, similaire et réceptif. Dans une seconde étude, les participantes ont estimé que le soutien fourni était de meilleure qualité lorsque le délai était court (Ledbetter, 2009). En revanche, d'autres indices se sont révélés sans importance. Des études transversales et expérimentales ont montré que la présence d'indices émotionnels dans les messages de soutien reçus par courriel n'avait pas d'incidence sur la satisfaction des destinataires du soutien (Ledbetter et Larson, 2008). Au-delà des indices individuels, il a été démontré que la concordance des styles de langage – impliquant le degré d'imitation par les locuteurs de l'utilisation de mots fonctionnels par l'autre – permet de prédire les perceptions des blogueurs quant à la disponibilité d'un soutien émotionnel (Rains, 2015). L'augmentation de la concordance des styles linguistiques entre les blogueurs santé et leurs lecteurs (*via* leurs commentaires) sur une période de trois mois a été positivement associée à la perception qu'ont les blogueurs de la disponibilité du soutien émotionnel de la part de leurs lecteurs.

Relativement peu de recherches expérimentales ont été conduites pour isoler les effets uniques de la CMO en les comparant aux interactions de soutien en face à face. Dans une étude, 24 étudiants de premier cycle ont suivi une séance de conseil sur l'anxiété menée par un étudiant diplômé en psychologie du conseil<sup>8</sup>, soit en face à face, soit par messagerie instantanée (Cohen et Kerr, 1999). Bien qu'il n'y ait pas eu de différences entre les deux conditions en ce qui concerne la perception du conseiller, la profondeur, la fluidité ou la positivité de l'interaction, les participants par messagerie instantanée ont rapporté un niveau d'intérêt plus faible pendant l'interaction. Dans une étude, des dyades ont discuté d'un facteur de stress soit par messagerie instantanée, soit en face à face, et un participant a fourni un niveau élevé, moyen ou faible de soutien centré sur la personne (High et Solomon, 2014). Les pourvoyeurs de soutien dans la modalité de face-à-face ont déclaré se sentir beaucoup plus confiants dans leur présentation que les pourvoyeurs dans la modalité de messagerie instantanée. Cependant, il n'y avait pas de différences dans les perceptions des participants concernant la facilité de production des messages de soutien. Des effets d'interaction impliquant le sexe des participants, les caractéristiques du message et le moyen de communication ont été observés pour les évaluations des messages de soutien par les destinataires. Alors que les destinataires masculins et féminins ont évalué le soutien très personnalisé qu'ils ont reçu des hommes comme étant plus sensible dans la modalité de messagerie instantanée que face à face, les messages peu centrés sur la personne dans les dyades femme-femme ont été évalués comme étant plus sensibles en face à face que dans la messagerie instantanée. Les femmes ont aussi estimé que le

<sup>8</sup> NdT : psychologie du *counselling* ou *counseling* : « [s]pécialité de la psychologie dont l'approche vise le développement des ressources personnelles de l'individu dans la résolution de problèmes d'adaptation dans les contextes scolaire, professionnel, social et familial » (Office québécois de la langue française, 2001).

soutien peu personnalisé qu'elles recevaient d'autres femmes dans le cadre de la messagerie instantanée était de moins bonne qualité que dans le cadre du face-à-face.

## Similitude perçue

Un autre facteur identifié comme jouant un rôle dans les perceptions des messages de soutien et des pourvoyeurs est la similarité des interactants entre eux (Tanis, 2008a ; Wright et Bell, 2003). La similitude des expériences comportant un facteur de stress, ainsi qu'avec les attributs d'autres personnes, peut encourager l'empathie et le sentiment d'appartenance. Les résultats de plusieurs recherches soulignent l'importance de la similitude. Dans des études qualitatives portant sur des communautés liées à la santé (Haberstroh et Moyer, 2012 ; Holbrey et Coulson, 2013 ; Malik et Coulson, 2008 ; Yli-Uotila *et al.*, 2014) ainsi que sur des soignants (Colvin *et al.*, 2003), l'une des principales motivations pour participer à des communautés de soutien en ligne était d'entrer en contact avec d'autres personnes partageant des expériences similaires. Dans une étude expérimentale portant sur les conseils fournis dans le contexte d'une communauté de soutien en ligne, la similarité perçue des autres membres a influencé la perception de leur crédibilité qu'avaient les participants et, par conséquent, l'évaluation des informations sur la santé qu'ils fournissaient (Wang *et al.*, 2008). Deux autres études transversales montrent que la similarité perçue des membres de la communauté est positivement associée à la perception du soutien offert (Campbell et Wright, 2002 ; Nambisan, 2011). La similarité avec les autres a aussi été citée comme un avantage clé de la participation à une communauté de soutien en ligne (Wright, 2002). Parmi les utilisateurs de SRS, la similarité perçue des attitudes et des antécédents avec les connexions des répondants sur le réseau était positivement associée aux évaluations du soutien émotionnel disponible auprès de ce groupe (Wright, 2012).

## Crédibilité perçue

La crédibilité est un dernier facteur qui a été avancé comme influençant les perceptions des pourvoyeurs de soutien médié par ordinateur et de leurs messages (Wright et Bell, 2003). Le degré de connaissance et de fiabilité d'un pourvoyeur de soutien pourrait avoir des conséquences importantes sur la perception de ses conseils et de sa rétroaction. Bien que la crédibilité ait fait l'objet de relativement peu de recherches, les études démontrent son importance. Dans une recherche expérimentale, la crédibilité des membres de la communauté de soutien s'est avérée associée aux évaluations des participants des informations sur la santé qu'ils ont reçues et, à leur tour, associée à leur intention d'agir sur la base de ces informations (Wang *et al.*, 2008). La recherche



par sondage démontre aussi l'importance de la crédibilité. Les chercheurs qui ont mené des enquêtes auprès de membres de communautés de soutien en ligne ont montré que deux dimensions de la crédibilité de la source – la compétence perçue et le caractère – étaient associées à la taille de leur réseau de soutien en ligne et à la satisfaction des membres à l'égard de ce réseau (Wright, 2000b), ainsi qu'à leur perception du soutien émotionnel offert par les autres membres de la communauté (Campbell et Wright, 2002). Dans le contexte des blogues consacrés à la santé, leur crédibilité perçue était un facteur prédictif significatif du degré de leur utilisation par les patients atteints de cancer et par leurs accompagnateurs pour la résolution de problèmes, pour la prévention et les soins (Chung et Kim, 2008). D'autres recherches apportent des preuves indirectes de l'importance de la crédibilité. Les chercheurs qui ont procédé à une analyse de contenu des informations inexacts publiées dans une communauté de soutien en ligne ont montré que, même si ces informations étaient relativement rares, elles étaient en général identifiées par d'autres membres comme inexacts et mises à jour ou corrigées (Esquivel, Meric-Bernstam et Bernstam, 2006). Les résultats des entretiens avec les utilisateurs de SRS suggèrent que l'authenticité des tentatives de soutien en réponse aux messages diffusés par les utilisateurs sur les événements significatifs de leurs vies peut être remise en question (Vitak et Ellison, 2012).

## Conclusions sur la recherche étudiant la CMO pour la quête de soutien

La recherche sur la quête de soutien et la CMO tend à se fonder sur l'idée que celles-ci créent des conditions favorables à la recherche et à l'obtention d'un soutien. En plus de donner accès à des pourvoyeurs de soutien volontaires et compétents, plusieurs caractéristiques structurelles de la CMO permettent aux individus de se sentir à l'aise dans leur recherche de soutien. L'ensemble des recherches sur la quête de soutien confirme ces idées. La conclusion qui peut être tirée avec le plus de certitude de ce corpus de recherche est qu'une variété de formes de CMO peuvent servir de ressources viables pour le soutien social. En plus des communautés de soutien en ligne, les blogues, les SRS et même les MMOG ont tous été documentés comme des ressources de soutien. Bien que le nombre total d'études examinant un grand nombre de sujets plus spécifiques soit faible, il existe aussi des preuves suggérant que la stigmatisation, l'accessibilité et le contrôle de l'interaction sont des facteurs importants dans le comportement de recherche de soutien. De plus, les facteurs contextuels, la crédibilité et la similarité semblent influencer la perception du soutien disponible ou fourni. Cependant, il existe des domaines dans lesquels les recherches existantes sont moins consistantes. Les recherches examinant l'influence des ressources de soutien hors ligne d'une personne sur son comportement de recherche de soutien sont largement mitigées. En outre, peu de choses se savent

sur les caractéristiques démographiques des personnes en quête de soutien. La seule recherche menée à ce jour à ce sujet, représentative au niveau national, se limitait aux problèmes de santé mentale.

D'autres études portant sur l'utilisation de la CMO pour la recherche de soutien offrent des perspectives plus larges sur les processus de soutien social. Le nombre considérable d'adultes qui recherchent un soutien en ligne – et la diversité des contextes médiés par ordinateur dans lesquels ce soutien peut être obtenu – est une preuve irréfutable du rôle important que joue le soutien social en tant que ressource d'adaptation. Les résultats issus de ces recherches démontrent aussi que la quête de soutien est un phénomène complexe. Le fait que la stigmatisation et le contrôle de l'interaction soient des facteurs motivant l'utilisation de la CMO met en évidence les difficultés liées à cette recherche. Elle est un phénomène plus complexe que la simple demande d'aide et plusieurs facteurs interpersonnels et situationnels peuvent encourager ou décourager de tels efforts. L'éventail des variables qui influencent les perceptions du soutien met encore plus en évidence la nature nuancée de cette communication particulière. Outre le contenu des messages échangés, les facteurs contextuels et les caractéristiques des pourvoyeurs sont des facteurs importants qui peuvent influencer les perceptions et les résultats des interactions de soutien. Dans l'ensemble, les études examinant le rôle de la CMO dans la quête et l'obtention d'un soutien social soulignent son importance et sa complexité en tant que ressource d'adaptation.

## Conséquences du soutien médié par ordinateur

Les conséquences potentielles de l'acquisition d'un soutien social en ligne ont fait l'objet d'une attention accrue, les chercheurs s'efforçant de mieux comprendre si et comment le soutien, acquis ou disponible dans des contextes médiés par ordinateur, a des effets salutaires. Une grande partie de cette recherche est fondée sur deux modèles généraux concernant les effets du soutien social (voir Cohen et Wills, 1985 ; Lakey et Cohen, 2000). L'une des façons dont le soutien peut avoir des effets positifs est d'améliorer directement les ressources d'adaptation d'une personne. Par exemple, le fait de recevoir des conseils ou de l'empathie peut aider une personne à mieux gérer un facteur de stress. Un deuxième modèle se concentre sur la perception de la disponibilité du soutien. Savoir que des pourvoyeurs de soutien sont disponibles dans des contextes médiés par ordinateur a un effet sur les conséquences du soutien en influençant l'évaluation personnelle des facteurs de stress. Le fait de savoir que l'on peut, si nécessaire, avoir accès à des personnes de soutien dans les communautés de discussion en ligne, les blogues ou les SRS peut faire apparaître les facteurs de stress comme moins graves et plus faciles à gérer que si de telles ressources n'étaient pas disponibles. Il est prouvé que le fait de percevoir qu'un soutien est disponible et de recevoir un soutien dans le cadre de la CMO a une incidence sur le bien-être.

## La participation à une communauté de soutien en ligne est-elle bénéfique ?

Les recherches portant sur les résultats du soutien acquis dans des contextes médiés par ordinateur ont eu tendance à se concentrer sur la démonstration de résultats positifs chez les personnes participant à des communautés de soutien en ligne. La participation à des communautés CMO axées sur le soutien est considérée comme un indicateur de la perception d'un soutien social disponible et de la réception d'un soutien social de la part des membres de la communauté. Au niveau le plus général, plusieurs études montrent que le simple fait de participer à une communauté de soutien peut être bénéfique. Les résultats des études de panel ont montré une augmentation de la croissance post-traumatique sur six mois parmi les membres d'une communauté de soutien aux personnes atteintes d'un cancer du sein de stade I et II (Lieberman et Goldstein, 2006), ainsi qu'une diminution des taux de dépression sur une année parmi les membres de la communauté de soutien aux personnes dépressives (Houston, Cooper et Ford, 2002). L'utilisation des communautés de soutien en ligne liées à la santé a aussi été associée à plusieurs « processus d'autonomisation » (Mo et Coulson, 2012 : 446 ; Mo et Coulson, 2013). Ces processus, tels que la recherche de sens et la réception d'informations et de soutien, sont associés à des résultats positifs tels que l'auto-efficacité et l'optimisme (Mo et Coulson, 2012 ; 2013). D'autres recherches ont examiné les résultats liés aux avantages perçus par les membres ou à leur satisfaction à l'égard de leur communauté. Dans deux études, la satisfaction à l'égard de la communauté de soutien était inversement associée au stress perçu (Wright, 2000a) et les avantages perçus du soutien en ligne étaient positivement associés à la capacité d'adaptation perçue des membres (Seçkin, 2013). Cependant, quelques chercheurs ont fait état de résultats potentiellement négatifs liés à la participation. Par exemple, chez les personnes souffrant de déficience visuelle, des associations négatives ont été trouvées entre la participation à la communauté de soutien en ligne et les auto-évaluations du bien-être physique (Smedema et McKenzie, 2010).

Certaines incohérences dans les recherches pourraient s'expliquer par la manière dont la participation a été évaluée. Une enquête menée auprès de membres de communautés de soutien aux Pays-Bas a révélé des associations positives entre le nombre de visites hebdomadaires des membres et l'adaptation sociale impliquant des sentiments de connexion sociale, mais aussi une association négative entre l'adaptation sociale et le nombre total de semaines de participation à la communauté (Tanis, 2008b).

En général, les conclusions précédentes sont cohérentes avec les résultats de la recherche qualitative examinant les expériences des membres des communautés de soutien. Le contact avec d'autres membres peut être essentiel pour atténuer l'isolement (Holbrey et Coulson, 2013), réduire le fardeau imposé aux ressources de soutien hors ligne (Malik et Coulson, 2008) et acquérir de

nouvelles informations (Colvin *et al.*, 2003 ; Yli-Uotila *et al.*, 2014). Les membres d'une communauté en ligne ont indiqué que leurs expériences les avaient conduits à se sentir plus efficaces lorsqu'ils interagissaient avec leur prestataire de soins de santé (Holbrey et Coulson, 2013). Cependant, la participation à une communauté de soutien présente aussi plusieurs limites importantes. La plus fréquente concerne le stress engendré par le fait d'entendre parler des difficultés rencontrées par d'autres membres de la communauté (*ibid.* ; Malik et Coulson, 2008). Parmi les autres inconvénients, citons les comparaisons sociales avec d'autres personnes dont l'état s'améliore (Malik et Coulson, 2008), la focalisation excessive sur la maladie (Holbrey et Coulson, 2013), l'impossibilité de recevoir un retour d'information immédiat (Haberstroh et Moyer, 2012), l'absence d'indices physiques et sociaux (Colvin *et al.*, 2003) et le fait de recevoir un retour d'information limité ou négatif (Yli-Uotila *et al.*, 2014).

La manière dont les communautés en ligne sont utilisées – sous la forme d'une participation active ou de l'observation – semble aussi avoir des conséquences. Une enquête menée auprès de membres de communautés VIH/sida a révélé un certain nombre de différences entre les rôdeurs et les afficheurs en ce qui concerne les résultats en matière de soutien (Mo et Coulson, 2010). Par rapport aux rôdeurs, les membres qui contribuaient activement étaient nettement plus susceptibles de déclarer qu'ils recevaient un soutien social et des informations utiles de la part de la communauté ainsi que de se déclarer satisfaits des autres membres. D'autres chercheurs ont montré que les participants actifs s'identifiaient davantage à leur communauté et s'acceptaient mieux que les rôdeurs (McKenna et Bargh, 1998). Dans une étude sur les communautés de santé mentale, les participants actifs ont obtenu de meilleurs résultats en termes de rétablissement de la stigmatisation que les simples rôdeurs (Lawlor et Kirakowski, 2014). Cependant, les auteurs ont aussi constaté que la fréquence à laquelle tous les répondants visitaient la communauté était inversement associée à la récupération de la stigmatisation. Ces résultats peuvent être comparés à ceux d'une analyse des schémas de participation à une intervention de soutien médié par ordinateur (Han *et al.*, 2014). Bien qu'il n'y ait pas eu de différences après six semaines, les rôdeurs étaient moins déprimés et ont rapporté des augmentations marginalement plus importantes du bien-être fonctionnel et du soutien social lors du suivi de trois mois que les personnes qui ont participé activement aux discussions de groupe.

Enfin, les différences individuelles peuvent avoir un impact sur les résultats de la participation à une communauté de soutien en ligne. La préférence pour un soutien par des liens faibles est l'un de ces facteurs (Wright et Miller, 2010). Cette notion est tirée des idées de Mark S. Granovetter (1973) sur les liens faibles, adaptée au contexte du soutien social.

Les liens faibles sont considérés comme précieux parce qu'ils peuvent donner accès à des informations nouvelles, réduire le risque de conflit de rôle et représenter des cibles de divulgation moins risquées. La préférence pour le

soutien des liens faibles est un facteur de différence individuelle qui implique le degré auquel les individus favorisent le soutien des liens faibles (Wright et Miller, 2010). Parmi les membres des communautés de soutien en ligne consacrées à la santé, la préférence pour les liens faibles s'est avérée inversement relationnée au stress perçu (Wright, Rains et Banas, 2010) et à l'anxiété (Wright et Miller, 2010) et positivement associée à l'auto-efficacité (Wright et Miller, 2010) et à la perception de la crédibilité de la communauté de soutien en ligne (Wright et Rains, 2014). Dans une autre étude, portant sur les membres de la communauté de soutien en ligne, une interaction significative a été constatée entre la préférence pour le soutien par liens faibles et la stigmatisation perçue pour la dépression et le stress (Wright et Rains, 2013). Les associations entre la stigmatisation et les deux résultats étaient plus faibles chez les répondants ayant une préférence relativement plus marquée pour le soutien par des liens faibles. Les auteurs affirment que les effets de la stigmatisation sont moins néfastes au sein de ce groupe, car les participants qui préfèrent le soutien par des liens faibles ont accès à cette ressource.

## Le soutien médié par ordinateur est-il associé à des résultats positifs ?

Au-delà des avantages généraux de la participation à des communautés en ligne, la recherche a documenté des résultats positifs associés au soutien reçu ou perçu lors de l'utilisation de formes spécifiques de CMO. Une étude expérimentale a montré que le simple fait de savoir que d'autres personnes peuvent apporter leur soutien dans des contextes médiés par ordinateur peut avoir des conséquences (Feng et Hyun, 2012). Les participants ont été invités à lire un scénario hypothétique dans lequel ils vivaient un événement stressant, se connectaient à leur programme de messagerie instantanée et remarquaient ensuite que différents groupes de contacts étaient en ligne ou hors ligne. Par rapport aux participants qui pensaient qu'un ami cible était hors ligne, les participants qui percevaient leur ami cible comme étant en ligne ont déclaré des niveaux plus élevés d'auto-efficacité et moins de stress.

Des chercheurs menant des études transversales ont aussi signalé des associations positives entre le bien-être et le soutien reçu ou disponible en utilisant des communautés en ligne (Mo et Coulson, 2012 ; 2013 ; Oh et Lee, 2012), des SRS (Liu et Yu, 2013 ; Oh, Ozkaya et LaRose, 2014 ; Wright *et al.*, 2013), les blogues (Ko et Kuo, 2009 ; Rains et Keating, 2011), les microblogues (Liang *et al.*, 2011) et les MMOG (Kaczmarek et Drązkowski, 2014 ; Longman *et al.*, 2009). La plupart de ces études se sont concentrées sur la disponibilité perçue du soutien. Par exemple, dans une étude sur les communautés en ligne de soutien au diabète, l'aide perçue comme disponible auprès des membres de la communauté était positivement associée aux

perceptions des membres en matière d'autonomisation liée à la santé et, en fin de compte, à leur intention de communiquer activement avec leur médecin (Oh et Lee, 2012). Parmi les échantillons de blogueurs étudiants (Ko et Kuo, 2009) et de blogueurs santé (Rains et Keating, 2011), la perception du soutien disponible de la part des lecteurs a été liée à diverses dimensions du bien-être. Les avantages de la disponibilité du soutien social s'étendent même aux intentions des microblogueurs de partager et d'utiliser des informations sur les consommateurs d'autres microblogueurs (Liang et al., 2011) et le bien-être des joueurs de MMOG (Kaczmarek et Drązkowski, 2014). Les résultats de quelques études qui ont en général examiné le soutien reçu à travers de la CMO sont plus mitigés. Bien qu'un groupe de chercheurs ait montré que les interactions de soutien sur un SRS au cours d'une période de cinq jours permettaient de prédire l'affect positif des répondants et, par conséquent, leur satisfaction à l'égard de la vie (Oh et al., 2014), un autre chercheur a constaté que le soutien reçu sur un SRS n'était pas lié à la satisfaction à l'égard de la vie (Kim, 2014).

Les chercheurs ont aussi examiné les résultats de la réception ou de la perception de types spécifiques de soutien. Plusieurs études ont montré que le fait de recevoir un soutien émotionnel avait des effets salutaires (Kim et al., 2012 ; Oh, Lauckner, Boehmer, Fewins-Bliss et Li, 2013 ; Turner et al., 2013 ; Yoo et al., 2014). Par exemple, les chercheurs ont examiné les effets des messages de soutien émotionnel communiqués par courriel dans le cadre d'une intervention sanitaire destinée aux patients diagnostiqués diabétiques (Turner et al., 2013). Ils ont constaté que la proportion de messages de soutien émotionnel envoyés par les pourvoyeurs aux patients était associée à une amélioration du contrôle de la glycémie chez les patients au cours de l'intervention. Deux études portant sur une intervention médiée par ordinateur auprès de femmes atteintes d'un cancer du sein ont montré que la réception d'un message de soutien émotionnel était associée à une diminution des inquiétudes liées au cancer du sein (Kim et al., 2012 ; Yoo et al., 2014). Cependant, dans l'une des études, cette association était limitée aux femmes ayant des niveaux modérés et élevés de compétence en matière de communication émotionnelle (Yoo et al., 2014). Le soutien émotionnel perçu semble aussi être bénéfique. Parmi les étudiants utilisateurs de SRS, le soutien émotionnel perçu disponible auprès de leur réseau de SRS était positivement associé à l'auto-efficacité en matière de santé (Oh et al., 2013) et négativement associé au stress perçu (Wright, 2012). Des chercheurs se sont penchés sur d'autres types de soutien et ont obtenu des résultats mitigés. La perception de l'évaluation du soutien offert par d'autres membres de MMOG était inversement associée au bien-être psychologique, mais l'association entre le soutien d'appartenance perçu et le bien-être des joueurs n'était pas statistiquement significative (Longman et al., 2009).

Outre le soutien perçu et reçu, il est prouvé que la taille du réseau social en ligne d'une personne a des conséquences. Il a été démontré que le nombre de connexions d'une personne dans un réseau de SRS (par exemple, le nombre total d'« amis » sur Facebook) est positivement associé au bien-être (Nabi, Prestin et So, 2013). Des données suggèrent aussi que l'expression d'un soutien peut avoir d'importantes conséquences. Trois études ont été conduites pour examiner l'apport d'un soutien émotionnel dans le contexte d'une intervention de soutien médiée par ordinateur chez les femmes atteintes d'un cancer du sein. L'examen des messages élaborés par les participantes a montré que les femmes qui recevaient des messages de soutien émotionnel étaient davantage susceptibles d'en apporter en retour à d'autres (Kim *et al.*, 2012). L'expression du soutien émotionnel était positivement associée au recadrage positif (Kim *et al.*, 2011 ; 2012) et inversement associée à l'auto-accusation (Kim *et al.*, 2011), mais pas associée aux préoccupations liées au cancer du sein ni au bien-être émotionnel (Kim *et al.*, 2012). Les résultats d'une autre recherche-intervention ont indiqué que, parmi les personnes ayant des niveaux plus élevés de compétence émotionnelle, l'expression du soutien émotionnel est positivement reliée à la qualité de vie perçue (Yoo *et al.*, 2014). Cependant, l'expression et la compétence du soutien émotionnel n'ont pas été associées aux préoccupations des participants concernant le cancer du sein.

Relativement peu de recherches ont été conduites pour évaluer les conséquences de la médiation informatique sur les résultats du soutien. Dans une expérience, les participants se sont engagés dans une interaction de soutien soit en face à face, soit par messagerie instantanée (High et Solomon, 2014). Deux semaines après l'interaction, les participants ont été invités à évaluer leur perception du facteur de stress dont ils avaient discuté. Les résultats ont montré que le soutien reçu par messagerie instantanée était moins efficace que celui reçu en face à face. Parmi les participantes spécifiquement qui ont reçu un soutien peu centré sur la personne, celles qui l'ont reçu par messagerie instantanée ont signalé une amélioration moindre de leur situation que celles qui en ont reçu en face à face. Ces conclusions correspondent aux résultats d'une étude transversale (Lewandowski *et al.*, 2011). Il a été demandé à des militaires en activité comme à des anciens d'estimer le niveau de perturbation causé par un événement de vie négatif dont l'importance se maintient depuis de l'événement jusqu'au présent, ainsi que le moyen de communication qu'ils ont principalement utilisé pour obtenir du soutien concernant l'événement. La réduction des perturbations entre le moment de l'événement et le moment présent a été significativement plus importante chez les répondants qui ont reçu un soutien en face à face que chez ceux qui ont utilisé une forme de CMO. En d'autres termes, les participants qui ont reçu un soutien principalement par le biais de la CMO n'ont pas fait état d'une amélioration aussi importante que ceux qui ont principalement reçu un soutien en face à face. D'autres chercheurs n'ont pas trouvé de différence entre le face-à-face et la messagerie

instantanée quant aux résultats du soutien. Après avoir suivi une séance de conseil sur l'anxiété, il n'y avait pas de différence dans l'évolution de leur état entre les participants ayant reçu un soutien par messagerie instantanée et ceux en face à face (Cohen et Kerr, 1999).

## Conclusions sur les résultats du soutien médié par ordinateur

Plusieurs conclusions peuvent être tirées de la recherche sur les résultats du soutien médié par ordinateur. Le plus remarquable est, peut-être, que le soutien disponible et reçu dans des contextes médiés par ordinateur est en général associé à des résultats positifs liés au bien-être. Les résultats de la recherche sur la participation aux communautés en ligne suggèrent une série d'avantages liés à la participation au soutien, ainsi que certaines limites potentielles. Au-delà des communautés en ligne, il existe un grand nombre de preuves qui confirment que les différentes formes de CMO peuvent constituer des ressources de soutien précieuses. Des recherches transversales portant sur les communautés de soutien en ligne, les blogues, les microblogues et les MMOG ont mis en évidence des associations positives entre la perception du soutien disponible dans ces contextes et le bien-être. Le soutien reçu, en particulier le soutien émotionnel, a aussi été associé à plusieurs résultats liés au bien-être. Pourtant, il y a lieu de s'interroger sur le rôle que joue la CMO dans les interactions de soutien. Bien que les recherches comparant explicitement le face-à-face et la CMO soient rares, les quelques études existantes suggèrent que le soutien médié par ordinateur n'est pas meilleur, voire sous-optimal, par rapport à une interaction face à face équivalente.

Les recherches portant sur les effets du soutien médié par ordinateur donnent plusieurs indications sur les processus de soutien social en général. Les associations entre le bien-être, la disponibilité du soutien et le soutien reçu témoignent de l'importance du soutien social en tant que ressource d'adaptation. La variété des contextes médiés par ordinateur dans lesquels le soutien a joué un rôle important souligne la valeur et l'utilité de cette ressource sociale. Ces différents contextes mettent aussi en évidence la notion selon laquelle la communication de soutien ne se produit pas et ne doit pas nécessairement se produire uniquement dans le cadre d'interactions en face à face. Bien que les indices non verbaux puissent jouer un rôle important dans la communication du soutien social, les résultats de la recherche sur le soutien émotionnel, reçu en particulier, prouvent que leur présence n'est pas une condition nécessaire à une communication de réconfort efficace. Enfin, les recherches démontrant les avantages potentiels de la fonction de pourvoyeur de soutien suggèrent l'importance d'une réflexion plus large sur les contextes dans lesquels les processus de soutien se déroulent. Les personnes en quête de soutien peuvent aussi jouer le rôle de pourvoyeurs et interagir avec



d'autres personnes en quête de soutien – et ces rôles variés et multiples peuvent avoir des implications importantes pour les interactions de soutien.

## Soutien médié par ordinateur dans des contextes particuliers

Les affirmations concernant les avantages et les inconvénients potentiels du soutien médié par ordinateur s'étendent à des contextes de soutien uniques. Les recherches se sont multipliées pour explorer le rôle du soutien médié par ordinateur chez les personnes âgées, les individus s'adaptant à une nouvelle culture et dans les établissements d'enseignement. Une grande partie de ces travaux repose sur l'idée que le soutien médié par ordinateur offre de nouvelles possibilités pour faire face à la variété des nouveaux défis qui définissent chaque contexte. Les travaux qui examinent le soutien médié par ordinateur dans chaque contexte sont examinés dans les paragraphes suivants. Dans les trois contextes, il existe des preuves de l'utilité de la CMO en tant que ressource de soutien social.

### Adultes âgés

Alors que le nombre de personnes âgées ne cesse d'augmenter aux États-Unis, on estime que la CMO offre à ce groupe de précieuses possibilités de gagner et de partager du soutien (Robinson et Turner, 2003 ; Wright, 2000c). La plupart des recherches existantes tendent à se concentrer sur la documentation du potentiel de la CMO. Certaines données suggèrent que l'utilisation de l'internet par les personnes âgées est, en général, associée à des perceptions de soutien. Un groupe d'universitaires a formé des personnes âgées à l'utilisation de l'internet sur une période de quatre mois et a constaté que le temps total passé en ligne était positivement associé aux perceptions de soutien des participants (Cody *et al.*, 1999). Toutefois, cette association ne s'étendait pas au temps passé à utiliser des programmes spécifiques qui favorisent l'interaction interpersonnelle, tels que le clavardage et le courriel. D'autres chercheurs ont fait état de résultats plus prometteurs concernant des types spécifiques d'utilisation de l'internet. Il a été démontré que les perceptions de la disponibilité du soutien sont associées à la fréquence d'utilisation de l'internet par les personnes âgées à des fins d'information, de communication et de divertissement (Erikson et Johnson, 2011). Dans une autre étude, l'usage social de l'internet, défini comme l'utilisation de la messagerie instantanée et de communautés de discussion sur l'internet, a été associé à des résultats positifs en matière de santé (Noel et Epstein, 2003). Les personnes interrogées qui utilisaient davantage l'internet social ont déclaré avoir moins de limites en matière de santé et être en meilleure santé physique et mentale que celles qui l'utilisaient moins. Dans un échantillon de personnes âgées résidant dans une communauté de retraités, l'utilisation du courriel pour communiquer avec des enfants adultes et des amis était associée à la perception que ces deux groupes

étaient des ressources disponibles pour des conseils et un soutien émotionnel (Waldron, Gitelson et Kelly, 2005). Il est à noter que les résultats ne s'étendent pas aux perceptions de la disponibilité d'un soutien tangible ou d'un soutien en cas de maladie. En outre, les résultats de la recherche qualitative démontrent les implications des différentes formes de CMO pour le soutien social. Des entretiens avec un échantillon de personnes âgées en Chine qui utilisaient un site web particulier ont montré que la communauté en ligne liée était utilisée pour obtenir un soutien informationnel, tandis que l'application de messagerie instantanée était utilisée pour obtenir un soutien émotionnel (Xie, 2008).

Plusieurs études ont été conduites pour explorer les expériences des personnes âgées dans les communautés de soutien en ligne. Un résultat constant est que ces communautés peuvent constituer une ressource de soutien précieuse pour ce groupe (Kanayama, 2003 ; Pfeil, Zaphiris et Wilson, 2009 ; Wright, 2000d) – bien qu'une étude ait montré que les avantages ne s'étendaient qu'aux utilisateurs fréquents de l'internet (Wright, 2000c). Les communautés de soutien en ligne semblent remplir plusieurs fonctions. Une analyse des conversations sur SeniorNet a révélé trois thèmes de discussion concernant la promotion du soutien communautaire, le partage des événements de la vie et l'offre de conseils déguisés en divulgation de soi (Wright, 2000d). De plus, les réponses ouvertes des membres de SeniorNet à l'enquête suggèrent que la communauté sert un large éventail d'objectifs liés au soutien, allant de l'offre de quelques conseils et de l'implication émotionnelle à la fonction de « famille de substitution » (Wright, 2000d : 38). SeniorNet a été très utile aux personnes âgées pour discuter de leur famille avec des personnes qui n'en font pas partie et pour surmonter les difficultés en envisageant des solutions possibles. Ces résultats concordent avec ceux d'une recherche par entrevues plus récente dans lesquels des personnes âgées ont déclaré que les communautés en ligne étaient considérées comme une ressource utile pour établir des liens et se reconforter; ainsi que pour obtenir un retour d'information franc (Pfeil et al., 2009). La possibilité d'accéder à un grand nombre d'autres personnes similaires a aussi été identifiée comme un avantage important. Cependant, les limites de ces communautés et du soutien médié par ordinateur en général ont également été signalées. Les personnes interrogées dans le cadre d'une étude ont indiqué que l'absence relative d'indices non verbaux favorisait les malentendus et les rendait méfiants quant à la qualité des informations (Pfeil et al., 2009).

## Adaptation culturelle

Des recherches ont été conduites dans le but d'explorer les implications du soutien médié par ordinateur chez les personnes qui s'adaptent à une nouvelle culture. La CMO est censée permettre de maintenir les connexions avec les relations établies et, par conséquent, d'atténuer les facteurs de stress associés à l'adaptation à de nouveaux environnements (Mikal et al., 2013). Quelques études

ont examiné l'utilisation et l'importance relative de la CMO pour le maintien des liens avec le pays d'origine. Des entretiens et des études transversales ont montré que diverses formes de CMO sont importantes, mais moins que le téléphone (Kim et McKay-Semmler, 2013 ; Kline et Liu, 2005). Dans une étude, le nombre de minutes que les étudiants étrangers passaient par semaine à téléphoner à des membres de leur famille dans leur pays d'origine était positivement associé au stress déclaré (Kline et Liu, 2005). Toutefois, l'association entre les contacts par courriel et le stress n'était pas statistiquement significative. Parmi les personnes en séjour à l'étranger participant à un programme d'études à l'étranger, les technologies telles que le courriel, les SRS et le téléphone ont joué un rôle important dans le maintien des relations de soutien existantes et leur ont permis de sentir que des ressources de soutien étaient disponibles (Mikal et Grace, 2012). D'autres recherches témoignent des difficultés associées à l'impossibilité de maintenir les relations hors ligne existantes. Une étude qualitative portant sur des étudiants étrangers asiatiques vivant en Corée du Sud a montré que certains d'entre eux avaient vu leurs réseaux sociaux se réduire en raison du sous-développement de l'infrastructure technologique dans leur pays d'origine (Kim, Yun et Yoon, 2009). En raison de l'inaccessibilité de la CMO, il était difficile pour les étudiants de maintenir le niveau de connexion qu'ils souhaitaient avec leurs amis et leur famille de leur pays d'origine.

Les chercheurs ont aussi étudié les implications des différents types de soutien et de messages de soutien. Dans une étude portant sur des étudiants internationaux chinois, les messages relationnels liés au soutien étaient fréquents dans les échanges par courriel et par téléphone entre leurs familles et eux (Kline et Liu, 2005). Le courriel et le téléphone ont été utilisés pour des messages reflétant l'encouragement, la bienveillance, le réconfort et les conseils. Des recherches portant sur des ressortissants chinois ayant immigré à Singapour ont montré que la quasi-totalité des migrants ayant accès à l'internet recherchaient une forme de soutien, l'information et le soutien tangible étant les plus courants (Chen et Choi, 2011). Les immigrants qui étaient dans leur pays d'accueil depuis plus longtemps étaient moins susceptibles de rechercher un soutien émotionnel, matériel et d'accompagnement, mais recherchaient plutôt un soutien informationnel. La recherche de la plupart des types de soutien était inversement liée au soutien disponible dans les relations hors ligne des immigrants. Dans d'autres recherches, des étudiants étrangers vivant en Corée du Sud ont déclaré avoir utilisé des SRS comme Cyworld pour rechercher un soutien informationnel (Kim *et al.*, 2009).

Il existe un grand nombre de preuves suggérant que le soutien médié par ordinateur peut contribuer à l'adaptation culturelle. Une étude portant sur des étudiants étrangers a montré que l'utilisation de la CMO pour contacter des membres de leur pays d'origine était positivement associée à la perception du soutien disponible auprès de personnes de leur pays d'origine et, par la suite, à l'adaptation psychologique à la vie aux États-Unis (Cemalcilar, Falbo et Stapleton, 2005). D'autres chercheurs ont trouvé des associations positives entre l'utilisation

de l'internet par les étudiants étrangers à des fins de recherche de soutien et leur crainte de la victimisation et de la discrimination perçue (Ye, 2005). Des types particuliers de soutien semblent aussi avoir des implications importantes pour l'adaptation culturelle. Une étude transversale sur les immigrants a révélé que les niveaux globaux de perception de la disponibilité du soutien ainsi que les types de soutien spécifiques (par exemple, informationnel, émotionnel) étaient en général associés à l'adaptation socioculturelle, sociale, physique et psychologique (Chen et Choi, 2011). Parmi les étudiants étrangers chinois, un autre chercheur a constaté que le soutien informationnel et émotionnel offert par les groupes de soutien éthique en ligne est inversement associé à plusieurs dimensions du stress lié à l'acculturation (Ye, 2006).

## Éducation

Les implications du soutien médié par ordinateur ont aussi été prises en compte dans le domaine de l'éducation. Le soutien social peut être important pour faire face aux facteurs de stress qui accompagnent l'éducation formelle (Haythornthwaite *et al.*, 2000). Une grande partie de cette recherche concerne l'apprentissage à distance dans lequel les étudiants interagissent les uns avec les autres et avec leurs instructeurs en utilisant diverses formes de CMO. Plusieurs études ont mis en évidence les avantages du soutien médié par ordinateur dans ce type d'environnement. Des entretiens avec des étudiants participant à un cours d'apprentissage à distance ont montré que le soutien qu'ils recevaient des autres étudiants était essentiel à leur réussite (*ibid.*). Les liens que les étudiants ont tissés entre eux et l'échange d'informations leur ont permis de se sentir plus efficaces pour terminer le cours. Les étudiants qui n'ont pas réussi à établir de tels liens ont fait état d'un sentiment d'isolement qui a renforcé leur anxiété à l'égard du cours. Une étude portant sur des étudiants inscrits à un programme de formation des enseignants a abouti à des conclusions similaires (Anderson, 2004). Le soutien des autres participants au cours était essentiel pour surmonter l'isolement et s'étendait, au-delà des devoirs, aux événements stressants de la vie vécus par les membres de la classe. Les étudiants ont échangé leur soutien sur le tableau d'affichage commun du cours ainsi que par courriel privé. Des chercheurs ont également examiné le contenu des messages de soutien échangés dans le cadre de cours d'apprentissage à distance. Dans une analyse de deux cours de ce type, un cinquième de tous les messages comprenait un soutien social (Küçük, Genç-Kumtepe et Taşci, 2010). Le soutien a été conceptualisé comme des messages destinés à favoriser l'interaction sociale, tels que l'expression de remerciements ou l'offre de soutien. Dans une autre étude portant sur l'utilisation de la technologie par les étudiants pour communiquer entre eux en dehors de leur classe en ligne, près de la moitié des personnes interrogées ont donné ou reçu un soutien émotionnel (Kearns et Frey, 2010). L'analyse des réseaux sociaux a été utilisée pour examiner le contenu des messages de

soutien. L'une de ces études a révélé des changements dans les réseaux de conseil au fil du temps, l'interaction ayant tendance à converger vers des équipes désignées au sein d'une classe d'apprentissage à distance (Haythornthwaite, 2001). Les réseaux de soutien émotionnel, en revanche, ne se conformaient pas aux structures des équipes et étaient moins stables que les autres réseaux. Les personnes qui ont contribué au soutien émotionnel au cours du semestre ont changé. Les contacts en face à face ont semblé servir de catalyseur au soutien émotionnel médié par ordinateur à des moments ultérieurs. D'autres recherches ont examiné les différences de contenu du soutien en fonction de la nature du moyen de communication. En ce qui concerne l'échange d'informations, une étude a montré que les messages d'information et de soutien émotionnel étaient plus fréquents lorsque les étudiants utilisaient des formes synchrones de CMO plutôt que des formes asynchrones (Hrastinski, 2008).

## Contextes particuliers : conclusions et recommandations

Plusieurs tendances se dégagent des recherches portant sur les implications du soutien médié par ordinateur chez les personnes âgées, sur l'adaptation culturelle et dans l'enseignement à distance. Une grande partie de ces travaux repose sur l'idée que la CMO offre des possibilités uniques d'échange de soutien social. Dans les trois contextes, il existe des preuves de l'utilité de la CMO. L'utilisation de diverses formes de CMO a été associée à des perceptions de soutien dans les trois contextes, bien que les résultats relatifs aux technologies individuelles soient plus mitigés. Il est aussi prouvé que le soutien reçu dans des contextes médiés par ordinateur est bénéfique. Le soutien informationnel et émotionnel, en particulier, semble jouer un rôle important. Plus généralement, la recherche sur les personnes âgées et sur les personnes qui s'adaptent à une nouvelle culture montre l'importance de la CMO pour surmonter la distance et maintenir les relations hors ligne existantes avec les amis et la famille.

Les recherches examinant les implications de la CMO en matière de soutien dans des contextes spécialisés offrent plusieurs aperçus plus larges sur les processus de soutien social. Les résultats obtenus dans ces trois contextes soulignent l'importance des liens étroits avec les amis et les membres de la famille en tant que ressource indispensable de soutien. La CMO s'est avérée essentielle pour permettre l'accès à ces relations et faciliter l'adaptation à une nouvelle culture. Cependant, ce corpus de recherche met aussi en évidence l'importance de la CMO pour la connexion avec les liens faibles. Les membres de la communauté en ligne ont constitué des ressources de soutien essentielles pour les personnes âgées, tout comme leurs camarades de classe dans le cadre de l'enseignement en ligne. Dans l'ensemble, le corpus de recherche examinant le soutien médié par ordinateur chez les personnes âgées, dans l'adaptation culturelle et dans les contextes éducatifs souligne l'importance de prendre en

compte la nature de la relation entre le demandeur et le pourvoyeur dans la compréhension des processus de soutien social.

## Agenda de recherche future

Les recherches sur le soutien médié par ordinateur réalisées à ce jour offrent des informations précieuses sur les facteurs qui conduisent les individus à chercher de l'aide en ligne, ainsi que sur les possibilités d'en obtenir des effets bénéfiques. Dans un effort pour approfondir à partir de ces résultats, nous proposons un programme de recherche future. Nous mettons l'accent sur plusieurs questions qui, si elles sont abordées, permettront de mieux comprendre l'utilisation et les effets du soutien médié par ordinateur.

## Mieux comprendre le rôle de la médiation informatique

L'une des pistes intéressantes pour l'avenir est d'explorer les implications de la médiation informatique dans les processus de soutien médié par ordinateur. Bien qu'un certain nombre d'études aient démontré les avantages potentiels du soutien médié par ordinateur, les implications de la CMO n'ont pas été pleinement prises en compte. En effet, leurs différentes formes sont en général étudiées comme une constante dans le cadre de recherches transversales ou longitudinales. De telles approches rendent difficile l'isolement des implications découlant des caractéristiques uniques d'interaction. Quatre aspects qui transcendent les formes spécifiques de CMO méritent d'être pris en considération : le synchronisme, la disponibilité des indices sociaux, le caractère public et le potentiel du réseau. La compréhension de la manière dont les utilisateurs s'approprient ces caractéristiques et des effets qui en découlent contribuerait grandement à faire avancer la recherche sur le soutien médié par ordinateur.

## Synchronisme

Les technologies de soutien médié par ordinateur varient dans la mesure où elles permettent une interaction synchrone. Par exemple, les communautés de discussion en ligne sont le plus souvent asynchrones en ce sens qu'il peut y avoir un délai entre l'élaboration et l'envoi d'un message. La messagerie instantanée, en revanche, est plus synchrone. Les implications de l'(a) synchronisme sur l'élaboration et les effets des messages de soutien méritent un examen empirique plus approfondi. Bien que plusieurs chercheurs affirment que la possibilité de prendre son temps pour rédiger des demandes

de soutien ou de tenter d'y répondre pourrait favoriser des interactions de soutien plus efficaces (Caplan et Turner, 2007 ; Wright et Bell, 2003), relativement peu de travaux se sont penchés sur cette question. Il serait utile d'étudier plus directement si et comment le degré d'asynchronisme d'une technologie influence la production et les effets des messages de soutien. En outre, il serait utile d'examiner plus en détail la manière dont les personnes qui demandent et pourvoient du soutien s'approprient cette caractéristique particulière.

## Disponibilité des indices sociaux

Une autre particularité du soutien médié par ordinateur réside dans la disponibilité d'indices sociaux tels que les expressions faciales, le contact visuel et la voix. Les indices sociaux peuvent s'étendre aux informations sur l'identité d'une personne et inclure les questions liées à l'anonymat. Les différentes formes de CMO varient en fonction du degré de réduction ou d'absence de ces indices au cours de l'interaction. Cette caractéristique a été notée comme ayant des implications potentiellement importantes pour la communication de soutien (Caplan et Turner, 2007 ; Tanis, 2008b ; Wright et Bell, 2003), et les études conduites à ce jour offrent certaines preuves à l'appui de ces affirmations (High et Solomon, 2014 ; Lewandowski *et al.*, 2011). Des recherches supplémentaires sont essentielles pour mieux comprendre les effets de la réduction des indices sociaux sur les processus de soutien et les résultats, ainsi que les mécanismes par lesquels ces indices entraînent de tels effets. La manipulation formelle de la présence ou de l'absence relative d'indices sociaux particuliers dans la recherche expérimentale offre une approche potentiellement précieuse. Des études qualitatives portant sur les possibilités découlant de la manière dont les demandeurs et les pourvoyeurs de soutien s'approprient la réduction des signaux sociaux seraient aussi bénéfiques.

## Caractère public

Les formes de CMO utilisées pour acquérir et partager du soutien varient aussi selon qu'elles permettent une interaction publique ou privée. Alors qu'une technologie comme le courriel peut être utilisée pour la communication dyadique, d'autres technologies comme les blogues, les SRS et les communautés en ligne sont publiques ou semi-publiques, en ce sens que les interactions qui ont lieu peuvent être accessibles à de nombreuses personnes. Le degré de caractère public est important car il peut dicter le type d'audience auquel un demandeur de soutien peut avoir accès. Bien que le courriel soit utile pour entrer en contact avec des personnes connues telles que la famille, les amis ou les pourvoyeurs de soins de santé, les technologies qui offrent des interactions plus publiques peuvent permettre

d'entrer en contact avec des liens faibles. Les chercheurs ont constamment souligné l'utilité des technologies permettant des interactions plus publiques (High et Solomon, 2011 ; Tanis, 2008a ; Wright et Bell, 2003) et les universitaires ont démontré les avantages du soutien acquis par le biais de technologies publiques, telles que les blogues (Rains et Keating, 2011) et les SRS (Oh *et al.*, 2014). Malgré la valeur de ces travaux, la contribution unique du caractère public à l'utilisation et aux effets de ces technologies n'est pas bien comprise. La recherche sur le soutien médié par ordinateur bénéficierait d'efforts soutenus pour examiner les implications de la publicité sur les processus de soutien social.

## Potentiel du réseau

Une dernière dimension de la CMO qu'il est essentiel de prendre en compte concerne leur degré de mise en réseau. De nombreuses formes populaires de CMO relatives au soutien social, telles que les communautés en ligne, les SRS et les blogues, se distinguent par le fait que les interactions ont lieu entre des groupes d'individus interconnectés. L'interaction se produit dans le contexte d'un réseau plus large d'acteurs qui recherchent et fournissent aussi un soutien. Cependant, jusqu'à présent, peu de recherches se sont penchées sur les implications des réseaux dans le soutien médié par ordinateur. Les études conduites offrent des perspectives importantes, comme le fait que les structures des réseaux pour différents types de soutien varient dans le temps (Haythornthwaite, 2001) et que les réseaux dans les communautés de soutien peuvent être très centralisés (Chang, 2009). L'étude du soutien médié par ordinateur dans une perspective de réseau permettrait d'obtenir des informations sur les tendances générales des interactions de soutien et de mieux comprendre comment les groupes et les communautés fonctionnent pour favoriser ou atténuer des processus de soutien particuliers.

## Synthèse

Il est essentiel d'examiner le rôle de la médiation informatique dans le soutien médié par ordinateur pour faire avancer les recherches sur ce sujet. Au lieu d'étudier des formes individuelles de CMO, les chercheurs sont encouragés à examiner les implications des caractéristiques qui transcendent les technologies particulières. Le synchronisme, la disponibilité d'indices sociaux, le caractère public et le potentiel du réseau sont quatre caractéristiques particulièrement pertinentes pour les interactions de soutien. Le tableau 1 présente un certain nombre de questions qui pourraient être étudiées. Des efforts systématiques et durables pour étudier comment ces caractéristiques sont utilisées pour rechercher et échanger du soutien et avec quels effets permettront de mieux comprendre le soutien médié par ordinateur.



## Situer le soutien en ligne dans le contexte des ressources hors ligne

Un autre objectif de la recherche sur le soutien médié par ordinateur consiste à adopter une perspective écologique du soutien social et de la CMO et à prendre en compte les facteurs de niveaux macro et micro qui se chevauchent et qui pourraient être significatifs. L'une des pistes à explorer consiste à mieux comprendre les implications des ressources de soutien en ligne et hors ligne des personnes en quête de soutien. Dans la plupart des recherches examinées dans cet article, les ressources de soutien hors ligne sont considérées comme distinctes et uniques par rapport aux ressources en ligne. Par exemple, l'appartenance à une communauté en ligne peut donner accès à un réseau de liens faibles totalement distinct des ressources de soutien hors ligne constituées d'amis et de membres de la famille (soit les liens forts). À ce jour, plusieurs études ont mis en évidence l'importance de ces liens hors ligne. Le soutien médié par ordinateur peut être particulièrement intéressant (Chen et Choi, 2011) et précieux (Rains et Keating, 2011) lorsque le soutien dans les relations hors ligne fait défaut. Au-delà de la documentation de ce phénomène, relativement peu de recherches ont été conduites pour explorer comment et pourquoi de tels effets se produisent. Qu'est-ce qui fait que le soutien médié par ordinateur est particulièrement bénéfique lorsque le soutien hors ligne fait défaut ? Quel rôle les caractéristiques du soutien spécifique (par exemple, la réduction des indices sociaux) jouent-elles dans l'apparition de ces effets ? Répondre à de telles questions permettrait de faire avancer la recherche sur le soutien médié par ordinateur en donnant des indications sur son rôle et son utilité dans le contexte plus large des relations hors ligne des personnes en quête de soutien.

Au-delà de l'examen des connexions en ligne et hors ligne comme deux ressources de soutien totalement distinctes, il serait utile d'étudier l'utilisation et les effets de la CMO dans le contexte des relations fortes existantes avec les amis et les membres de la famille. Par exemple, des chercheurs ont étudié l'importance de formes de CMO telles que le courriel comme moyen pour les étudiants internationaux de maintenir leurs relations existantes dans leur pays d'origine (Kline et Liu, 2005 ; Mikal et Grace, 2012). Bien que des contextes comme celui-ci méritent d'être pris en compte, il est aussi important d'examiner l'utilisation de la CMO parmi les amis et les membres de la famille qui interagissent fréquemment en face à face. Les téléphones portables et l'accès à l'internet étant de plus en plus répandus dans notre société, il est essentiel d'examiner les implications de ces technologies en termes de soutien pour les relations fortes existantes. Comment et quand la CMO est-elle utilisée pour acquérir et partager du soutien avec des amis et des membres de la famille avec lesquels on interagit régulièrement en face à face ? Les utilisations et les effets des diverses formes de CMO pour l'échange de soutien entre amis et membres de la famille varient-ils ? En répondant à ces questions et à d'autres questions connexes, il sera possible de mieux comprendre les implications de la CMO pour les liens forts existants.

Tableau 1. Exemples de questions pour l'examen des implications de la médiation informatique pour le soutien assisté par ordinateur.

Synchronicité	Disponibilité d'indices sociaux	Caractère public	Potentiel du réseau
<ul style="list-style-type: none"> <li>— Dans quelles conditions les pourvoyeurs de soutien produisent-ils des messages de soutien plus efficaces en utilisant des technologies asynchrones ?</li> <li>— Dans quelles conditions les demandeurs de soutien produisent-ils des demandes de soutien plus efficaces en utilisant des technologies asynchrones ?</li> <li>— Comment les demandeurs de soutien s'approprient-ils les technologies asynchrones ?</li> <li>— Les technologies asynchrones sont-elles utilisées différemment des technologies synchrones par les demandeurs et les prestataires de soutien ?</li> <li>— Quels sont les facteurs individuels associés à une plus grande préférence pour l'utilisation de technologies asynchrones dans la recherche d'un soutien social ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Dans quelles conditions les pourvoyeurs de soutien produisent-ils des messages de soutien plus efficaces en utilisant des technologies à indices réduits ?</li> <li>— Dans quelles conditions les demandeurs de soutien produisent-ils des demandes de soutien plus efficaces en utilisant des technologies à indices réduits ?</li> <li>— Comment les demandeurs de soutien s'approprient-ils les technologies de réduction des indices ?</li> <li>— Les technologies à indices réduits sont-elles utilisées différemment par les demandeurs et les prestataires de services de soutien que les technologies à indices renforcés ?</li> <li>— Quels sont les facteurs individuels associés à une plus grande préférence pour l'utilisation de technologies à indices réduits dans la recherche d'un soutien social ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Comment est-ce que le caractère public influence la nature et les résultats des tentatives d'apport de soutien ?</li> <li>— Comment est-ce que la notoriété influence la nature et les résultats des tentatives de recherche de soutien ?</li> <li>— Comment les demandeurs de soutien s'approprient-ils les technologies publiques ?</li> <li>— Quel rôle les publics spécifiques jouent-ils dans les comportements et les résultats de la recherche de soutien ?</li> <li>— Quels sont les facteurs individuels associés à une plus grande préférence pour l'utilisation des technologies publiques dans la recherche d'un soutien social ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Existe-t-il des différences dans les propriétés des réseaux pour différents types de soutien social (par exemple, informationnel, émotionnel, estime) dans des contextes informatisés ?</li> <li>— Quelles sont les propriétés du réseau dans les contextes de soutien médié par ordinateur qui sont associées à des résultats positifs ?</li> <li>— Quelles propriétés des réseaux de soutien hors ligne sont associées à l'utilisation et aux résultats du soutien médié par ordinateur ?</li> <li>— Quels sont les facteurs qui expliquent comment et pourquoi les réseaux de soutien médié par ordinateur évoluent dans le temps ?</li> </ul>

## Ce que la CMO peut nous apprendre sur les processus de soutien social

Outre les avantages d'une meilleure compréhension du soutien médié par ordinateur en tant que tel, l'examen de la CMO peut faire progresser notre connaissance des processus de base du soutien social. Comme nous l'avons déjà indiqué, la plupart des recherches sur le soutien social ont été conduites dans des contextes d'interaction en face à face. La CMO se distinguant de celle-ci par plusieurs aspects importants, elle offre un point de vue inédit pour observer les aspects fondamentaux de la communication de soutien. Par exemple, les recherches examinant les implications de la réduction des signaux sociaux permettent de mieux comprendre l'importance et le rôle du comportement non verbal lors d'une interaction de soutien. Les études explorant les motivations des individus à chercher un soutien auprès de communautés en ligne permettent d'identifier et de comprendre les limites potentielles de l'obtention de soutien auprès de liens forts tels que la famille et les amis. Dans les recherches conduites jusqu'à présent, les chercheurs n'ont pas toujours pris en considération les implications de leurs résultats pour une compréhension du soutien social de manière plus large. Il est essentiel de poursuivre les efforts en ce sens afin de maximiser l'utilité de l'étude du soutien médié par ordinateur et de mieux comprendre les processus de base du soutien social.

## Examiner les contextes au-delà du domaine de la santé

Comme le montrent les études examinées dans cet article, la recherche sur le soutien médié par ordinateur tend à être largement conduite dans le contexte de la santé et parmi les personnes qui font face à la maladie. Bien qu'il soit absolument essentiel d'étudier le soutien lié à la santé, des recherches supplémentaires seraient utiles pour examiner les échanges de soutien dans d'autres contextes. Le soutien social est une ressource importante pour faire face à toute une série de facteurs de stress dans la vie, et des recherches supplémentaires sur le soutien médié par ordinateur reflétant cette diversité seraient précieuses. En effet, les recherches réalisées auprès des personnes âgées, des personnes s'adaptant à une nouvelle culture et des établissements d'enseignement témoignent des implications potentielles uniques du soutien médié par ordinateur au-delà de la santé. Les chercheurs seraient bien inspirés d'explorer plus avant ces contextes, ainsi que d'autres, où le soutien est particulièrement crucial. Il se peut que certaines dimensions du soutien médié par ordinateur soient plus ou moins influentes pour faire face à des types particuliers de facteurs de stress. De manière plus générale, de tels efforts contribueraient à une meilleure compréhension de l'utilisation et des conséquences du soutien médié par ordinateur.

## Conclusion

Il est raisonnable de conclure que les prévisions de S. Kiesler et de ses collègues (1984) concernant le potentiel de la CMO en matière de soutien social se sont avérées exactes. De nombreuses enquêtes nationales (Fox, 2011 ; National Cancer Institute, 2012) montrent que le soutien médié par ordinateur est une ressource importante pour les adultes américains. Les chercheurs ont reconnu cette tendance et un nombre croissant d'études ont été réalisées sur ce sujet. Le présent article a passé en revue les études portant sur la recherche de soutien et les résultats du soutien médié par ordinateur. Dans l'ensemble, les recherches examinées dans cet article corroborent bon nombre des avantages et des limites supposés de la CMO identifiés dans des études antérieures (par exemple, Caplan et J. S. Turner, 2007 ; Tanis, 2008a ; Wright et Bell, 2003). Toutefois, il convient de noter que plusieurs des questions spécifiques examinées dans cette étude ont fait l'objet d'une attention empirique relativement limitée. En outre, d'importantes questions subsistent quant aux mécanismes de fonctionnement et aux facteurs écologiques plus larges qui contribuent aux implications de la CMO en matière de soutien. Dans cet article, un programme de recherche future a été présenté afin de promouvoir des efforts systématiques et soutenus pour aborder ces questions. Nous espérons que la poursuite de l'étude de ce phénomène permettra de mieux comprendre l'utilisation et les effets des formes contemporaines de CMO pour l'échange de soutien et de bien nous préparer pour ces nouvelles formes qui seront développées dans le futur.

## Références

- Anderson B., 2004, « Dimensions of learning and support in an online community », *Open Learning. The Journal of Open, Distance, and e-Learning*, 19 (2), p. 183-190. <https://www.doi.org/10.1080/0268051042000224770>
- Burleson B. R. et MacGeorge E. L., 2002, « Supportive communication », dans M. L. Knapp et J. A. Daly (éds), *Handbook of interpersonal communication*, Thousand Oaks, Sage Publications, p. 374-424.
- Burleson B. R., Albrecht T. L. et Sarason, I. G. (éds), 1994, *Communication of social support. Messages, interactions, relationships, and community*, Thousand Oaks, Sage Publications.
- Campbell K. et Wright K. B., 2002, « Online support groups. An investigation of relationships among source credibility, dimensions of relational communication, and perceptions of emotional support », *Communication Research Reports*, 19 (2), p. 183-193. <https://www.doi.org/10.1080/08824090209384846>
- Caplan S. E. et Turner J. S., 2007, « Bringing theory to research on computer-mediated supportive and comforting communication », *Computers in Human Behavior*, 23 (2), p. 985-998. <https://www.doi.org/10.1016/j.chb.2005.08.003>

- Cemalcilar Z., Falbo T. et Stapleton L. M., 2005, « Cyber communication. A new opportunity for international students' adaptation? », *International Journal of Intercultural Relations*, 29 (1), p. 91-110. <https://www.doi.org/10.1016/j.ijintrel.2005.04.002>
- Chang H.-J., 2009, « Online supportive interactions. Using a network approach to examine communication patterns within a psychosis social support group in Taiwan », *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 60 (7), p. 1504-1517. <https://www.doi.org/10.1002/asi.21070>
- Chen W. et Choi A., 2011, « Leveraging computer-mediated communication for social support in immigrants' intercultural adaptation », *Cross-Cultural Communication*, 7 (3), p. 167-176. <http://dx.doi.org/10.3968/j.ccc.1923670020110703.285>
- Chung D.S. et Kim S., 2008, « Blogging activity among cancer patients and their companions: Uses, gratifications, and predictors of outcomes », *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59 (2), p. 297-306. <https://www.doi.org/10.1002/asi.20751>
- Chung J. E., 2013, « Social interaction in online support groups. Preference for online social interaction over offline social interaction », *Computers in Human Behavior*, 29 (4), p. 1408-1414. <https://www.doi.org/10.1016/j.chb.2013.01.019>
- Cody M. J., Dunn D., Hoppin S. et Wendt P., 1999, « Silver surfers. Training and evaluating Internet use among older adult learners », *Communication Education*, 48 (4), p. 269-286. <https://www.doi.org/10.1080/03634529909379178>
- Cohen G. E. et Kerr B. A., 1999, « Computer-mediated counseling. An empirical study of a new mental health treatment », *Computers in Human Services*, 15 (4), p. 13-26. [https://www.doi.org/10.1300/J407v15n04\\_02](https://www.doi.org/10.1300/J407v15n04_02)
- Cohen S. et Wills T. A., 1985, « Stress, social support and the buffering hypothesis », *Psychological Bulletin*, 98 (2), p. 310-357. <https://www.doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>
- Cohen S., Underwood L. et Gottlieb B., 2000, *Social Support Measurement and Interventions. A Guide for Health and Social Scientists*, New York, Oxford University Press.
- Colvin J., Chenoweth L., Bold M. et HardFoxing C., 2003, « Caregivers of older adults. Advantages and disadvantages of Internet-based social support », *Family Relations*, 53 (1), p. 49-57. <https://www.doi.org/10.1111/j.1741-3729.2004.00008.x>
- Culnan M. J. et Markus M. L., 1987, « Information technologies », dans F. M. Jablin, L. L. Putnam, K. H. Roberts, et L. W. Porter (éds), *Handbook of organizational communication. An interdisciplinary perspective*, Newbury Park, Sage Publications, p. 420-443.
- Cutrona C. E., 1990, « Stress and social support. In search of optimal matching », *Journal of Social and Clinical Psychology*, 9 (1), p. 3-14. <https://www.doi.org/10.1521/jscp.1990.9.1.3>
- DeAndrea D. C., 2014, « Testing the proclaimed affordances of online support groups in a nationally representative sample of adults seeking mental assistance », *Journal of Health Communication. International Perspectives*, 20 (2), p. 147-156. <https://www.doi.org/10.1080/10810730.2014.914606>
- DeAndrea D. C. et Anthony J. C., 2013, « Online peer support for mental health problems in the United States : 2004-2010 », *Psychological Medicine*, 43 (11), p. 2277-2288. <https://www.doi.org/10.1017/S0033291713000172>

- Eastin M. S. et LaRose R., 2005, « Alt.support : Modeling social support online », *Computers in Human Behavior*, 21 (6), p. 977-992. <https://www.doi.org/10.1016/j.chb.2004.02.024>
- Erikson J. et Johnson G. M., 2011, « Internet use and psychological wellness during adulthood », *Canadian Journal of Aging / La Revue Canadienne du vieillissement*, 30 (2), p. 197-209. <https://www.doi.org/10.1017/S0714980811000109>
- Esquivel A., Meric-Bernstam F. et Bernstam E. V., 2006, « Accuracy and self-correction of information received from an Internet breast cancer list. Content analysis », *British Medical Journal*, 332, p. 939-943. <https://www.doi.org/10.1136/bmj.38753.524201.7C>
- Feng B. et Hyun M. J., 2012, « The influence of friends' instant messenger status on individuals' coping and support-seeking », *Communication Studies*, 63 (5), p. 536-553. <https://www.doi.org/10.1080/10510974.2011.649443>
- Feng B., Li S. et Li N., 2013, « Is a profile worth a thousand words ? How online support-seekers profile features may influence the quality of received support messages », *Communication Research*, 43 (2). <https://www.doi.org/10.1177/0093650213510942>
- Fox S., 2011, « Peer-to-peer healthcare », *Pew Internet and American Life Project*, 12 mai. <https://www.pewresearch.org/internet/2011/05/12/peer-to-peer-healthcare-2/>
- Giota K. G. et Kleftharas G., 2014, « The discriminant value of personality, motivation, and online relationship quality in predicting attraction to online social support on Facebook », *International Journal of Human-Computer Interaction*, 30 (12), p. 985-994. <https://www.doi.org/10.1080/10447318.2014.925770>
- Goldsmith D. J., 2004, *Communicating Social Support*, New York, Cambridge University Press. <https://www.doi.org/10.1017/CBO9780511606984>
- Granovetter M. S., 1973, « The strength of weak ties », *American Journal of Sociology*, 78 (6), p. 1360-1380. <https://www.doi.org/10.1086/225469>
- Green-Hamann S. G., Eichhorn K. C. et Sherblom J. C., 2011, « An exploration of why people participate in second life social support groups », *Journal of Computer Mediated Communication*, 16 (4), p. 465-491. <https://www.doi.org/10.1111/j.1083-6101.2011.01543.x>
- Haberstroh S. et Moyer M., 2012, « Exploring an online self-injury support group. Perspectives from group members », *The Journal for Specialists in Group Work*, 37 (2), p. 113-132. <https://www.doi.org/10.1080/01933922.2011.646088>
- Hampton K., Goulet L. S., Rainie L. et Purcell K., 2011, « Social Networking Sites and Our Lives », *Pew Internet and American Life Project*, 16 juin. <https://www.pewresearch.org/internet/2011/06/16/social-networking-sites-and-our-lives/>
- Han J. Y., Hou J., Kim E. et Gustafson D. H., 2014, « Lurking as an active participation process. A longitudinal investigation of engagement with an online cancer support group », *Health Communication*, 29 (9), p. 911-923. <https://www.doi.org/10.1080/10410236.2013.816911>
- Han J. Y., Kim J. H., Yoon H. J., Shim M., McTavish F. M. et Gustafson D. H., 2012, « Social and psychological determinants of levels of engagement with an online breast cancer support group: Posters, lurkers, and nonusers », *Journal of Health Communication*, 17 (3), p. 356-371. <https://www.doi.org/10.1080/10810730.2011.585696>

- Haythornthwaite C., 2001, « Exploring multiplexity. Social network structures in a computer-supported distance learning class », *The Information Society. An International Journal*, 17 (3), p. 211-226. <https://www.doi.org/10.1080/01972240152493065>
- Haythornthwaite C., Kazmer M. M., Robins J. et Shoemaker S., 2000, « Community development among distance learners: Temporal and technological dimensions », *Journal of Computer-Mediated Communication*, 6 (1). <https://www.doi.org/10.1111/j.1083-6101.2000.tb00114.x>
- High A. C. et Solomon D. H., 2011, « Locating computer-mediated social support within online communication environments », dans K. B. Wright et L. M. Webb (éds), *Computer-Mediated Communication in Personal Relationships*, New York, Hampton Press, p. 119-136.
- High A. C. et Solomon D. H., 2014, « Communication channel, sex, and the immediate and longitudinal outcomes of verbal person-centered support », *Communication Monographs*, 81 (4), p. 439-468. <https://www.doi.org/10.1080/03637751.2014.933245>
- High A. C. et Steuber K. R., 2014, « An examination of support (in) adequacy. Types, sources, and consequences of social support among infertile women », *Communication Monographs*, 81 (2), p. 157-178. <https://www.doi.org/10.1080/03637751.2013.878868>
- High A. C., Oeldorf-Hirsch A. et Bellur S., 2014, « Misery rarely gets company. The influence of emotional bandwidth on supportive communication on Facebook », *Computers in Human Behavior*, 34, p. 79-88. <https://www.doi.org/10.1016/j.chb.2014.01.037>
- Holbrey S. et Coulson N. S., 2013, « A qualitative investigation of the impact of peer to peer online support for women living with polycystic ovary syndrome », *BMC Women's Health*, 13. <https://www.doi.org/10.1186/1472-6874-13-51>
- Houston T. K., Cooper L. A. et Ford D. E., 2002, « Internet support groups for depression. A 1-year prospective cohort study », *American Journal of Psychiatry*, 159 (12), p. 2062-2068. <https://www.doi.org/10.1176/appi.ajp.159.12.2062>
- Hrastinski S., 2008, « The potential of synchronous communication to enhance participation in online discussions. A case study of two e-learning courses », *Information & Management*, 45 (7), p. 499-506. <https://www.doi.org/10.1016/j.im.2008.07.005>
- Hwang K. O., Ottenbacher A. J., Lucke J. F., Etchegaray J. M., Graham A. L. et Thomas E. J., 2011, « Measuring social support for weight loss in an Internet weight loss community », *Journal of Health Communication. International Perspective*, 16 (2), p. 198-211. <https://www.doi.org/10.1080/10810730.2010.535106>
- Kaczmarek L. D. et Drajzkowski D., 2014, « MMORPG escapism predicts decreased well-being. Examination of game time, game realism beliefs, and online social support for offline problems », *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 17 (5), p. 298-302. <https://www.doi.org/10.1089/cyber.2013.0595>
- Kanayama T., 2003, « Ethnographic research on the experience of Japanese elderly people online », *New Media et Society*, 5 (2), p. 267-288. <https://www.doi.org/10.1177/1461444803005002007>
- Kearns L. R. et Frey B. A., 2010, « Web 2.0 technologies and back channel communication in an online learning community », *TechTrends*, 54, p. 41-51. <https://www.doi.org/10.1007/s11528-010-0419-y>

- Kiesler S., Siegel J. et McGuire T.W., 1984, « Social psychological aspects of computer-mediated communication », *American Psychologist*, 39 (10), p. 1123-1134. <https://www.doi.org/10.1037/0003-066X.39.10.1123>
- Kim E., Han J.Y., Moon T.J., Shaw B., Shah D.V., McTavish F. et Gustafson D.H., 2012, « The process and effects of supportive message expression and reception in online breast cancer support groups », *Psycho-Oncology*, 21 (5), p. 531-540. <https://www.doi.org/10.1002/pon.1942>
- Kim E., Han J.Y., Shah D., Shaw B., McTavish F., Gustafson D.H. et Fan D., 2011, « Predictors of supportive message expression and reception in an interactive cancer communication system », *Journal of Health Communication*, 16 (10), p. 1106-1121. <https://www.doi.org/10.1080/10810730.2011.571337>
- Kim H., 2014, « Enacted support on social media and subjective well-being », *International Journal of Communication*, 8, p. 2201-2221. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/2243/1210>
- Kim K-H., Yun H. et Yoon Y., 2009, « The Internet as a facilitator of cultural hybridization and interpersonal relationship management for Asian international students in South Korea », *Asian Journal of Communication*, 19 (2), p. 152-169. <https://www.doi.org/10.1080/01292980902826880>
- Kim Y.Y. et McKay-Semmler K., 2013, « Social engagement and cross-cultural adaptation. An examination of direct and mediated interpersonal communication activities of educated non-natives in the United States », *International Journal of Intercultural Relations*, 37 (1), p. 99-112. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2012.04.015>
- Kline S. L. et Liu F., 2005, « The influence of comparative media use on acculturation, acculturative stress, and family relationships of Chinese international students », *International Journal of Intercultural Relations*, 29 (4), p. 367-390. <https://www.doi.org/10.1016/j.ijintrel.2005.07.001>
- Ko H.-C. et Kuo F.-Y., 2009, « Can blogging enhance subjective well-being through self-disclosure? », *CyberPsychology & Behavior*, 12 (1), p. 75-79. <https://www.doi.org/10.1089/cpb.2008.016>
- Küçük M., Genç-Kumtepe E. et Taşçı D., 2010, « Support services and learning styles influence interaction in asynchronous online discussions », *Educational Media International*, 47 (1), p. 39-56. <https://www.doi.org/10.1080/09523981003654969>
- Lakey B. et Cohen S., 2000, « Social support theory and measurement », dans S. Cohen, L. Underwood et B. Gottlieb (éds), *Measuring and Intervening in Social Support*, New York, Oxford University Press, p. 29-52.
- Lawlor A. et Kirakowski J., 2014, « Online support groups for mental health. A space for challenging self-stigma or a means of social avoidance? », *Computers in Human Behavior*, 32, p. 152-161. <https://www.doi.org/10.1016/j.chb.2013.11.015>
- Ledbetter A.M., 2009, « Chronemic cues and sex differences in relational e-mail. Perceiving immediacy and supportive message quality », *Social Science Computer Review*, 26 (4), p. 466-482. <https://www.doi.org/10.1177/0894439308314812>
- Ledbetter A.M. et Larson K.A., 2008, « Nonverbal cues in e-mail supportive communication. Associations with sender sex, recipient sex, and support satisfaction », *Information, Communication & Society*, 11 (8), p. 1089-1110. <https://www.doi.org/10.1080/13691180802109022>



- Lewandowski J., Rosenberg B. D., Parks M. J. et Siegel J. T., 2011, « The effect of informal social support. Face-to-face versus computer-mediated communication », *Computers in Human Behavior*, 27 (5), p. 1806-1814. <https://www.doi.org/10.1016/j.chb.2011.03.008>
- Li S. et Feng B., 2014, « What to say to an online support-seeker? The influence of others' responses and support-seekers' replies », *Human Communication Research*, 41 (3), p. 303-326. <https://www.doi.org/10.1111/hcre.12055>
- Liang T.-P., Ho Y.-T., Li Y.-W. et Turban E., 2011, « What drives social commerce. The role of social support and relationship quality », *International Journal of Electronic Commerce*, 16 (2), p. 69-90. <https://www.doi.org/10.2753/IJEC1086-4415160204>
- Lieberman M. A. et Goldstein B. A., 2006, « Not all negative emotions are equal. The role of emotional expression in online support groups for women with breast cancer », *Psycho-Oncology*, 15 (2), p. 160-168. <https://www.doi.org/10.1002/pon.932>
- Lim V. K. G., Thompson S. H. T. et Zhao X., 2013, « Psychological costs of support seeking and choice of communication channel », *Behavior et Information Technology*, 32 (2), p. 132-146. <https://www.doi.org/10.1080/0144929X.2010.518248>
- Lin C.-P. et Bhattacharjee A., 2009, « Understanding online social support and its antecedents. A socio-cognitive model », *The Social Science Journal*, 46 (4), p. 724-737. <https://www.doi.org/10.1016/j.soscij.2009.03.004>
- Liu C.-Y. et Yu C.-P., 2013, « Can Facebook induce well-being? », *Cyberpsychology, Behavior & Social Networking*, 16 (9), p. 674-678. <https://www.doi.org/10.1089/cyber.2012.0301>
- Liu X. et LaRose R., 2008, « Does using the Internet make people more satisfied with their lives? The effects of the Internet on college students' school life satisfaction », *CyberPsychology & Behavior*, 11 (3), p. 310-319. <https://www.doi.org/10.1089/cpb.2007.0040>
- Longman H., O'Connor E. et Obst P., 2009, « The effect of social support derived from *World of Warcraft* on negative psychological symptoms », *CyberPsychology & Behavior*, 12 (5), p. 563-566. <https://doi.org/10.1089/cpb.2009.0001>
- Malik S. H. et Coulson N. S., 2008, « Computer-mediated infertility support groups. An exploratory study of online experiences », *Patient Education and Counseling*, 73 (1), p. 105-113. <https://www.doi.org/10.1016/j.pec.2008.05.024>
- McDaniel B. T., Coyne S. M. et Holmes E. K., 2012, « New mothers and media use. Associations between blogging, social networking, and maternal well-being », *Maternal Child Health Journal*, 16, p. 1509-1517. <https://www.doi.org/10.1007/s10995-011-0918-2>
- McKenna K. Y. A. et Bargh J. A., 1998, « Coming out in the age of the Internet. Identity "demarginalization" through virtual group participation », *Journal of Personality and Social Psychology*, 75 (3), p. 681-694. <https://www.doi.org/10.1037/0022-3514.75.3.681>
- Mikal J. P. et Grace K., 2012, « Against abstinence-only education abroad. Viewing Internet use during study abroad as a possible experience enhancement », *Journal of Studies in International Education*, 16 (3), p. 287-306. <https://www.doi.org/10.1177/1028315311423108>
- Mikal J. P., Rice R. E., Abeyta A. et DeVilbiss J., 2013, « Transition, stress and computer-mediated social support », *Computers in Human Behavior*, 29 (5), p. 40-53. <https://www.doi.org/10.1016/j.chb.2012.12.012>

- Mo P. K. H. et Coulson N. S., 2010, « Empowering processes in online support groups among people living with HIV/AIDS. A comparative analysis of "lurkers" and "posters" », *Computers in Human Behavior*, 26 (5), p. 1183-1193. <https://www.doi.org/10.1016/j.chb.2010.03.028>
- Mo P. K. H. et Coulson N. S., 2012, « Developing a model for online support group use, empowering processes and psychosocial outcomes for individuals living with HIV/AIDS », *Psychology et Health*, 27 (4), p. 445-459. <https://www.doi.org/10.1080/08870446.2011.592981>
- Mo P. K. H. et Coulson N. S., 2013, « Online support group use and psychological health for individuals living with HIV/AIDS », *Patient Education and Counseling*, 93 (3), p. 426-432. <https://www.doi.org/10.1016/j.pec.2013.04.004>
- Nabi R. L., Prestin A. et So J., 2013, « Facebook friends with (health) benefits? Exploring social network site use and perceptions of social support, stress, and well-being », *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking*, 16 (10), p. 721-727. <https://www.doi.org/10.1089/cyber.2012.0521>
- Nambisan P., 2011, « Information seeking and social support in online health communities. Impact on patients' perceived empathy », *Journal of American Medical Informatics Association*, 18 (3), p. 298-304. <https://www.doi.org/10.1136/amiajnl-2010-000058>
- National Cancer Institute, 2012, « Health Information National Trends Survey ».
- Noel J. G. et Epstein J., 2003, « Social support and health among senior Internet users. Results of an online survey », *Journal of Technology in Human Services*, 21 (3), p. 35-54. [https://www.doi.org/10.1300/J017v21n03\\_03](https://www.doi.org/10.1300/J017v21n03_03)
- Oh H. J. et Lee B., 2012, « The effect of computer-mediated social support in online communities on patient empowerment and doctor-patient interaction », *Health Communication*, 27 (1), p. 30-41. <https://www.doi.org/10.1080/10410236.2011.567449>
- Oh H. J., Lauckner C., Boehmer J., Fewins-Bliss R. et Li K., 2013, « Facebooking for health: An examination into the solicitation and effects of health-related social support on social networking sites », *Computers in Human Behavior*, 29 (5), p. 2072-2080. <https://www.doi.org/10.1016/j.chb.2013.04.017>
- Oh H. J., Ozkaya E. et LaRose R., 2014, « How does online social networking enhance life satisfaction? The relationships among online supportive interaction, affect, perceived social support, sense of community, and life satisfaction », *Computers in Human Behavior*, 30, p. 69-78. <https://www.doi.org/10.1016/j.chb.2013.07.053>
- Horrigan J. N. et Rainie L. (dirs), 2005, « Internet. Mainstreaming of Online Life », *Pew Internet & American Life Project*.
- Pfeil U., Zaphiris P. et Wilson S., 2009, « Older adults' perceptions and experiences of online support », *Interacting with Computers*, 21 (3), p. 159-172. <https://www.doi.org/10.1016/j.intcom.2008.12.001>
- Rains S. A., 2015, « Language style matching as a predictor of perceived social support in computer-mediated interaction among individuals coping with illness », *Communication Research*, 45 (3). <https://www.doi.org/10.1177/0093650214565920>
- Rains S. A. et Keating D. M., 2011, « The social dimension of blogging about health: Health blogging, social support, and well-being », *Communication Monographs*, 78 (4), p. 511-534. <https://www.doi.org/10.1080/03637751.2011.618142>

- Rains S. A. et Young V., 2009, « A meta-analysis of research on formal computer-mediated support groups: Examining group characteristics and health outcomes », *Human Communication Research*, 35 (3), p. 309-336. <https://www.doi.org/10.1111/j.1468-2958.2009.01353.x>
- Rains S. A., Peterson E. B. et Wright K. B., 2015, « Communicating social support in computer-mediated contexts. A meta-analytic review of content analyses examining support messages shared online among individuals coping with illness », *Communication Monographs*, 82 (4), p. 403-430. <https://www.doi.org/10.1080/03637751.2015.1019530>
- Robinson J. D. et Turner J. W., 2003, « Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal social support. Cancer and older adults », *Health Communication*, 15 (2), p. 227-234. [https://www.doi.org/10.1207/S15327027HC1502\\_10](https://www.doi.org/10.1207/S15327027HC1502_10)
- Rosman S., 2004, « Cancer and stigma. Experience of patients with chemotherapy-induced alopecia », *Patient Education and Counseling*, 52 (3), p. 333-339. [https://www.doi.org/10.1016/S0738-3991\(03\)00040-5](https://www.doi.org/10.1016/S0738-3991(03)00040-5)
- Sarkadi A. et Bremberg S., 2005, « Socially unbiased parenting support on the Internet. A cross-sectional study of users of a large Swedish parenting website », *Child, Care, Health et Development*, 31 (1), p. 43-52. <https://www.doi.org/10.1111/j.1365-2214.2005.00475.x>
- Seçkin G., 2013, « Satisfaction with health status among cyber patients. Testing a mediation model of electronic coping support », *Behaviour et Information Technology*, 32 (1), p. 91-101. <https://www.doi.org/10.1080/0144929X.2011.603359>
- Setoyama Y., Yamazaki Y. et Nakayama K., 2011, « Comparing support to breast cancer patients from online communities and face-to-face support groups », *Patient Education and Counseling*, 85 (2), p. 95-100. <https://www.doi.org/10.1016/j.pec.2010.11.008>
- Smedema S. M. et McKenzie A. R., 2010, « The relationship among frequency and type of Internet use, perceived social support, and sense of well-being in individuals with visual impairments », *Disability and Rehabilitation*, 32 (4), p. 317-325. <https://www.doi.org/10.3109/09638280903095908>
- Spottswood E. L., Walther J. B., Holmstrom A. R. et Ellison N. E., 2013, « Person-centered emotional support and gender attributions in computer-mediated communication », *Human Communication Research*, 39 (3), p. 295-316. <https://www.doi.org/10.1111/hcre.12006>
- Swickert R. J., Hittner J. B., Harris J. L. et Herring J. A., 2002, « Relationships among Internet use, personality, and social support », *Computers in Human Behavior*, 18 (4), p. 437-451. [https://www.doi.org/10.1016/S0747-5632\(01\)00054-1](https://www.doi.org/10.1016/S0747-5632(01)00054-1)
- Tanis M., 2008a, « What makes the Internet a place to seek social support », dans E. A. Konijin, S. Utz, M. Tanis et S. B. Barnes (éds), *Mediated interpersonal communication*, New York, Routledge.
- Tanis M., 2008b, « Health-related online forums. What's the big attraction », *Journal of Health Communication*, 13 (7), p. 698-714. <https://www.doi.org/10.1080/10810730802415316>
- Thoits P. A., 2011, « Mechanisms linking social ties and support to physical and mental health », *Journal of Health and Social Behavior*, 52 (2), p. 145-161. <https://www.doi.org/10.1177/0022146510395592>
- Turner J. W., Grube J. A. et Meyers J., 2001, « Developing an optimal match within online communities. An exploration of CMC support communities and traditional

- support », *Journal of Communication*, 51 (2), p. 231-251. <https://www.doi.org/10.1111/j.1460-2466.2001.tb02879.x>
- Turner J.W., Robinson J.D., Tian Y., Neustadt A., Angelus P., Russell M., Mun S. K. et Levine B., 2013, « Can messages make a difference ? The association between e-mail messages and health outcomes in diabetes patients », *Human Communication Research*, 39 (2), p. 252-268. <https://www.doi.org/10.1111/j.1468-2958.2012.01437.x>
- Uchino B. N., 2004, *Social Support and Physical Health. Understanding the Health Consequences of Relationships*, New Haven, Yale University Press. <https://www.doi.org/10.12987/yale/9780300102185.001.0001>
- Vanable P. A., Carey M. P., Blair D. C. et Littlewood R. A., 2006, « Impact of HIV-related stigma on health behaviors and psychological adjustment among HIV-positive men and women », *AIDS and Behavior*, 10, p. 473-482. <https://www.doi.org/10.1007/s10461-006-9099-1>
- Vitak J. et Ellison N. B., 2012, « "There's a network out there you might as well tap". Exploring the benefits of and barriers to exchanging informational and support-based resources on Facebook », *New Media & Society*, 15 (2), p. 243-259. <https://doi.org/10.1177/1461444812451566>
- Waldron V. R., Gitelson R. et Kelly D. L., 2005, « Gender differences in social adaptation to a retirement community: Longitudinal changes and the role of mediated communication », *Journal of Applied Gerontology*, 24 (4), p. 283-298. <https://doi.org/10.1177/0733464805277122>
- Walther J. B., 1996, « Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction », *Communication Research*, 23 (1), p. 1-43. <https://www.doi.org/10.1177/009365096023001001>
- Walther J. B. et Boyd S., 2002, « Attraction to computer-mediated social support », dans C.A. Lin et D. Atkin (éds), *Communication Technology and Society: Audience Adoption and Uses*, Cresskill, Hampton Press, p. 153-188.
- Wang Z., Walther J. B., Pingree S. et Hawkins R. P., 2008, « Health information, credibility, homophily, and influence via the Internet. Web sites versus discussion groups », *Health Communication*, 23 (4), p. 358-368. <https://www.doi.org/10.1080/10410230802229738>
- Wright K. B., 1999, « Computer-mediated support groups. An examination of relationships among social support, perceived stress, and coping strategies », *Communication Quarterly*, 47 (4), p. 402-414. <https://www.doi.org/10.1080/01463379909385570>
- Wright K. B., 2000a, « Social support satisfaction, online communication apprehension, and perceived life stress within computer-mediated support groups », *Communication Research Reports*, 17 (2), p. 139-147. <https://www.doi.org/10.1080/08824090009388760>
- Wright K. B., 2000b, « Perceptions of online support providers. An examination of perceived homophily, source credibility, communication and support within online support groups », *Communication Quarterly*, 48 (1), p. 44-59. <https://www.doi.org/10.1080/01463370009385579>
- Wright K. B., 2000c, « Computer-mediated social support, older adults, and coping », *Journal of Communication*, 50 (3), p. 100-118. <https://www.doi.org/10.1111/j.1460-2466.2000.tb02855.x>

- Wright K. B., 2000d, « The communication of social support within an online community for older adults. A qualitative analysis of the SeniorNet community », *Qualitative Research Reports in Communication*, 1, p. 33-43.
- Wright K. B., 2002, « Social support within an online cancer community. An assessment of emotional support, perceptions of advantages and disadvantages, and motives for using the community », *Journal of Applied Communication Research*, 30 (3), p. 195-209. <https://www.doi.org/10.1080/00909880216586>
- Wright K. B., 2012, « Emotional support and perceived stress among college students using Facebook.com. An exploration of the relationship between source perceptions and emotional support », *Communication Research Reports*, 29 (3), p. 175-184. <https://www.doi.org/10.1080/08824096.2012.695957>
- Wright K. B. et Bell S. B., 2003, « Health-related support groups on the Internet. Linking empirical findings to social support and computer-mediated communication theory », *Journal of Health Psychology*, 8 (1), p. 37-52. <https://www.doi.org/10.1177/1359105303008001429>
- Wright K. B. et Miller C. H., 2010, « A measure of weak tie/strong tie support network preference », *Communication Monographs*, 77 (4), p. 502-520. <https://www.doi.org/10.1080/03637751.2010.502538>
- Wright K. B. et Rains S. A., 2013, « Weak-tie support network preference, stigma, and health outcomes in computer-mediated support groups », *Journal of Applied Communication Research*, 41 (3), p. 309-324. <https://www.doi.org/10.1080/00909882.2013.792435>
- Wright K. B. et Rains S. A., 2014, « Weak-tie support preference and coping style as predictors of perceived credibility within health-related online support groups », *Health Communication*, 29 (3), p. 281-287. <https://www.doi.org/10.1080/10410236.2012.751084>
- Wright K. B., Rains S. et Banas J., 2010, « Weak-tie support network preference and perceived life stress among participants in health-related, computer-mediated support groups », *Journal of Computer-Mediated Communication*, 15 (4), p. 606-624. <https://www.doi.org/10.1111/j.1083-6101.2009.01505.x>
- Wright K. B., Johnson A. J., Averbek J. et Bernard D., 2011, « Computer-mediated social support groups. Promises and pitfalls for individuals coping with health concerns », dans T. L. Thompson, R. Parrott et J. F. Nussbaum (éds), *Handbook of health communication*, Thousand Oaks, Sage, p. 349-362.
- Wright K. B., Rosenberg J., Egbert N., Ploeger N., Bernard D. R. et King S., 2013, « Communication competence, social support, and depression among college students. A model of Facebook and face-to-face support network influence », *Journal of Health Communication*, 18 (1), p. 41-57. <https://www.doi.org/10.1080/10810730.2012.688250>
- Xie B., 2008, « Multimodal computer-mediated communication and social support among older Chinese Internet users », *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13 (3), p. 728-750. <https://www.doi.org/10.1111/j.1083-6101.2008.00417.x>
- Ye J., 2005, « Acculturative stress and use of the Internet among East Asian international students in the United States », *CyberPsychology et Behavior*, 8 (2), p. 154-161. <https://www.doi.org/10.1089/cpb.2005.8.154>

- Ye J., 2006, « An examination of acculturative stress, interpersonal social support, and use of online ethnic social groups among Chinese international students », *Howard Journal of Communications*, 17 (1), p. 1-20. <https://www.doi.org/10.1080/10646170500487764>
- Yli-Uotila T., Rantanen A. et Suominen T., 2014, « Online social support received by patients with cancer », *CIN. Computers Informatics, Nursing*, 32 (3), p. 118-126. <https://doi.org/10.1097/cin.0000000000000028>
- Yoo W., Namkoong K., Choi M., Shah D. V., Tsang S., Hong Y. et Gustafson D. H., 2014, « Giving and receiving emotional support online. Communication competence as a moderator of psychosocial benefits for women with breast cancer », *Computers in Human Behavior*, 30, p. 13-22. <https://www.doi.org/10.1016/j.chb.2013.07.024>

