

UNIVERSITE DE NEUCHATEL
Faculté des Lettres et des Sciences Humaines
Institut de Psychologie et Education

**La construction rhétorique de l'argumentation sur les forums en ligne: Une
analyse de la réception d'un événement politico-sportif sur internet**

Mémoire de Master

13 juin 2017

Directrice de mémoire : Madame Laure Kloetzer

Experts : Monsieur Antonio Iannaccone
Monsieur Gil Meyer

Quentin Pasquali

quentin.pasquali@unine.ch

J'adresse mes chaleureux remerciements

À Madame Laure Kloetzer

Pour la direction et le suivi de ce mémoire

À Messieurs Antonio Iannaccone et Gil Meyer

Pour avoir accepté de faire partie du jury de soutenance

À ma famille et mes amis

Pour leur soutien et leurs encouragements

À Peggy Pasquali, Mathilde Iseli et Aurélien Berset

Pour avoir pris le temps de relire et corriger ces pages

Résumé

La question centrale de ce mémoire trouve sa problématique dans une situation vécue de travail. La résurgence de conflits identitaires pour un temps apaisés entre les jeunes d'un centre socioculturel et l'influence des réseaux sociaux numériques dans ces dynamiques ont fait émerger les réflexions qui ont menées à cette étude.

C'est un match de football qui est à l'origine des tensions observées dans le centre d'accueil dans lequel ont été faites ces observations. En novembre 2014 les équipes d'Albanie et de Serbie se rencontrent à Belgrade pour un match de qualification en vue de la Coupe d'Europe 2016. Il est alors le théâtre de multiples conflits entre supporters, avec comme point d'acmé l'apparition d'un drapeau présentant le projet nationaliste de la Grande Albanie relié à un drone, survolant la pelouse du stade. Des pugilats et des agressions sont perpétrés au sein du public, mais également sur les joueurs, forçant les autorités à stopper prématurément le match.

Ce travail se propose d'analyser la manière dont cet événement est relaté, compris et analysé sur le web par le biais de différents forums de discussion. Dans un premier temps des données ont été collectées sur cinq sites différents à savoir les sites des journaux *L'Equipe*, *Le Monde* et *Le Point* ainsi que sur les plateformes sociales virtuelles *YouTube* et *Facebook*.

En se basant sur certaines approches théoriques de la notion de rhétorique et de sa transposition dans la sphère publique adaptée au World Wide Web, l'étude cherche à comprendre comment les utilisateurs de ces réseaux sociaux virtuels construisent des discours autour de cet objet qui, bien qu'occurentiel n'en est pas moins porteur de nombreux enjeux identitaires et sociaux.

Pour se faire la démarche de recherche mise en place comporte deux volets. Le premier a pour objectif, au travers d'une première organisation de l'ensemble des données à disposition, de déterminer des catégories des ressources mobilisées par les internautes producteurs de contenus dans l'élaboration d'une rhétorique. Au terme de ce premier tour de balisage des données trois types de ressources observées sont définies sur le plan théorique selon les bases et apports de la littérature :

- 1) *Ressources cognitives* : Il est entendu par cette catégorie de ressources un ensemble de mécanismes cognitifs tels que la catégorisation, la construction identitaire et la manière dont ceux-ci sont transmutés dans le cyberspace.
- 2) *Ressources socio-culturelles* : Cette approche se base en grande partie sur les notions de mémoire collective et de narration. Avec elle nous cherchons à comprendre comment des représentations du passé ou ayant trait à des phénomènes politiques et identitaires sont utilisées dans les discours sur internet.
- 3) *Ressources techniques* : Contrairement aux deux précédentes, cette approche ne se base pas sur des ressources psychosociales mais sur les possibilités techniques des interfaces des sites laissent aux utilisateurs pour investir ces espaces et construire des discours.

En analysant la manière dont ces trois catégories de ressources sont mobilisées, mélangées et déployées dans des dynamiques d'échanges propres à la discussion médiatisée par ordinateur le deuxième volet d'analyse de ce travail entend répondre plus précisément à la question du *comment* se construisent les rhétoriques de la persuasion sur la toile. Cette partie du travail se

concentre sur cinq fragments issus des données et découpés selon une logique méthodologique. Le corpus sur lequel porte l'analyse à proprement parlé comprend donc des extraits des forums de *l'Equipe*, du *Point*, du *Monde* et de la plateforme *YouTube*. L'analyse entend décrire le plus précisément possible, en utilisant les catégories de ressources précédemment évoquées, la dynamique des échanges et comment les utilisateurs construisent une rhétorique de persuasion propre à cet environnement virtuel.

Différents aspects de l'analyse sont repris dans la discussion du travail dans le but de dégager des axes de réflexions utiles à la recherche dans ce champ. La discussion comprend trois chapitres. Le premier traite de la construction, de la présentation et de l'utilisation de l'identité sur les forums étudiés, en particulier par le biais de l'*avatar*. Il discute également les rhétoriques accusatrices, se basant sur des formes de catégorisation des internautes interlocuteurs propres au web, observées dans l'analyse. Une deuxième section observe plus spécifiquement comment les interfaces des sites eux-mêmes peuvent avoir une influence sur l'utilisation d'une stratégie de communication spécifique chez les internautes. Ce travail partant sur de questions de terrain, la discussion entend y revenir avec un dernier chapitre établissant un parallèle entre les problématiques scientifiques soulevées par l'étude et des enjeux professionnels de travail social. En se basant sur un bref état des lieux des mesures de préventions au niveau de la Confédération Suisse et dans le canton de Neuchâtel aux utilisations d'internet, la discussion propose d'intégrer les enjeux, étudiés dans ce travail, de l'engagement et de la prise de position public des usagers de forums à l'éventail des préoccupations de l'action sociale. Le chapitre explore également quelques pistes d'actions professionnelles dans ce sens.

La Conclusion entend porter un regard rétrospectif sur la démarche de recherche. Les choix méthodologiques de l'étude y sont observés de manière critique.

Table des matières

1. Introduction.....	1
Problématique.....	2
Question de recherche.....	4
2. Cadre théorique.....	4
Internet et l'espace public.....	4
Les forums : des environnements discursifs singuliers.....	4
Des communautés du web.....	5
Les espaces de la politique sur internet.....	6
La rhétorique dans le World Wide Web.....	8
Psychologie et rhétorique.....	8
La rhétorique à l'heure des nouvelles technologies.....	10
Quelles ressources pour créer une rhétorique sur les forums internet ?.....	12
Ressources techniques.....	11
Ressources socio-culturelles.....	14
- La mémoire collective	
Ressources cognitives.....	16
- La catégorisation sociale	
- L'identité	
3. Méthodologie.....	19
Récolte et organisation des données.....	19
Description des forums explorés.....	20
Outils d'analyse.....	27
- Typologie des ressources	
- Méthode d'analyse dialogique des dynamiques	

4. Analyse.....	30
Pièce n°1 – L'Equipe.....	30
Pièce n°2 – YouTube.....	32
Pièce n°3 - YouTube.....	40
Pièce n°4 – Le Point.....	45
Pièce n°5 – Le Monde.....	52
Synthèse des analyses – un phénomène de globalisation ?.....	59
5. Discussion.....	69
L'utilisation de l'identité dans la construction rhétorique.....	69
- Les avatars	
- La mise en accusation	
Quelles influences de l'environnement technologique ?.....	75
Le travail social face à l'engagement sur internet.....	78
6. Conclusion.....	84
Bibliographie.....	86

1. Introduction

Les questionnements qui fondent ce travail trouvent leur origine dans l'observation directe d'une situation conflictuelle vécue dans le cadre de mon activité professionnelle au sein d'un centre communal d'accueil pour les jeunes de 13 à 18 ans. Des adolescents de différentes communautés et origines fréquentent notre structure. Outre certaines tensions à peine palpables les travailleurs sociaux n'observent au quotidien pratiquement aucun conflit ouvert entre ces différents groupes. Un événement cependant nous est apparu plus marquant dans notre parcours professionnel et notre vécu dans la structure.

Alors qu'au centre la vie de notre jeune public rythme nos activités quotidiennes, le 14 octobre 2014 a lieu à Belgrade un match de football de qualification pour la compétition de la Coupe Européenne de 2016. Celui-ci réunit les équipes d'Albanie et de Serbie, deux pays dont les rivalités historiques sont connues. Ce tournoi, à haut degré de tension comme on peut le présumer, sera avorté à la 41^{ème} minutes, après qu'un drone amateur ait survolé la pelouse, faisant flotter au-dessus des têtes des joueurs et des supporters le drapeau du projet irrédentiste de la « Grande Albanie ». S'agissant d'un concept nationaliste celui-ci exprime une volonté de réunir toutes les régions reconnues de langue et de culture albanaises au sein d'un même état, de la Grèce à la Serbie et la Bulgarie, dépassant ainsi les frontières de l'actuelle République d'Albanie. Au milieu d'un public abrasif depuis le début du match, le drone s'approche du terrain. Le joueur Serbe Stefan Mitrovic attrape alors le drapeau. Le geste donne le coup d'envoi de violences directes et physiques. La situation dégénère entre les joueurs, s'en suit l'irruption de supporters sur le terrain et des pugilats entre les différents acteurs. Le match est alors arrêté et les joueurs évacués.

L'événement est couvert par les médias mais également abondamment relayé et chroniqué sur les réseaux sociaux, entraînant de vives réactions. En contact sur le réseau social Facebook avec les jeunes fréquentant le centre, nous avons pu suivre un climat délétère, propice à la réminiscence de vieilles tensions culturelles et ethniques au sein des diasporas avec qui nous sommes en contact dans la cadre de notre travail. La situation a dégénéré durant quelques temps où nous avons assisté à des actes de provocation, d'agressivité entre les jeunes issus de ces communautés. Cet état de tension n'a heureusement pas duré plus de deux semaines. Ses effets sur notre public se sont avérés aussi brefs que la violence de sa soudaine irruption dans un quotidien pourtant apaisé ne fût intense, tout au moins en apparence.

Spectateurs des événements nous n'avons pu qu'agir comme médiateurs lors de ce sursaut agressif, en tentant de maintenir un dialogue calme et organisé lorsqu'une altercation embrasait l'atmosphère. Personnellement j'ai été particulièrement frappé par le rôle central des réseaux sociaux internet dans cette situation et plus particulièrement du hiatus entre les discours in vivo lors d'échanges avec les adolescents, et la construction des argumentaires et narration développés par ces mêmes jeunes sur Internet autour d'un même sujet. Car, loin d'être un tabou, nous avons déjà abordé en conversation directe avec notre jeune public les questions délicates sur les multiples conflits et enjeux nationaux qu'ont pu endurer les régions balkaniques.

Comme une coïncidence, cette situation est survenue alors que se posaient différentes questions partagées avec d'autres centres, proposant le même type de prestations et de modes d'action

sociale que la structure dans laquelle je travaille, sur l'utilisation professionnelle des nouvelles technologies de communication et plus spécifiquement des réseaux sociaux. Comme beaucoup d'autres domaines, le travail social doit aujourd'hui, pour mener ses missions et ses actions, s'interroger sur l'utilisation des outils technologiques et leur importance dans le quotidien des gens. Les sciences sociales peuvent contribuer à accompagner les professionnels dans cette transition qui n'est pas seulement technique mais aussi sociale et culturelle.

Problématique

Au-delà de la portée limitée de l'incident en question, les dynamiques sociales auxquelles il fait référence m'apparaissent comme symptomatiques de nouvelles manières dont s'élaborent les discours politico-historiques et se construisent les modes d'engagement dans le débat public via les nouveaux médias de communication. Ces nouveaux espaces de partage et de dialogue semblent impliquer de nouveaux modes de transmission, d'assimilation et d'échange de l'information dont les implications dans la réalité sociale quotidienne sont tangibles.

Comprendre quels sont les nouveaux modèles d'engagement dans le dialogue public, les modalités de constructions rhétoriques et les enjeux sociaux qui découlent de l'utilisation de ces canaux de communication, sont les interrogations qui constituent les fondements de la problématique de ce mémoire.

Ce travail se propose donc d'étudier les manières dont s'élaborent les discours politico-historiques et se construisent les modes d'engagement dans le débat public via les nouveaux



Figure 1 : www.liberation.fr

Le drapeau de la « Grande Albanie », accroché au drone durant le match d'octobre 2014. On y voit une carte des contours de l'état revendiqué, avec l'aigle bicéphale, symbole de l'Albanie, ainsi que deux personnes : à gauche Ismail Qemali, un des fondateurs de la République Albanaise moderne et à droite Isa Boletini homme politique Kosovar ayant milité pour que le Kosovo rejoigne l'Albanie.

médias de communication. Parmi ces différentes modalités de communication médiatisée informatiquement la recherche se penche sur les forums publics et plus spécifiquement ceux dont le sujet de discussion est d'ordre politico-historique. En l'occurrence l'analyse de ce travail porte sur les réactions et les débats occasionnés sur la toile par l'incident lors du match de football décrit précédemment.



Figure 2 www.lequipe.fr

Le joueur Serbe, Stefan Mitrovic, saisit le drapeau lors du match.

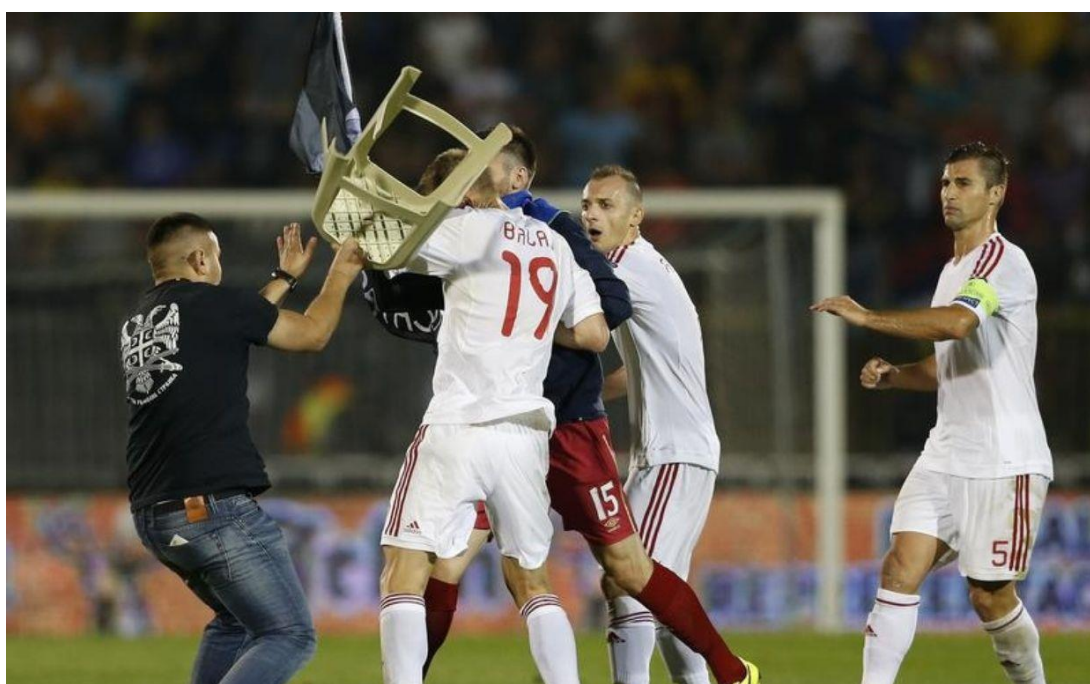


Figure 3 www.libération.fr

Des supporters font irruption sur le terrain, agressant les joueurs. Ces derniers seront évacués.

Question de recherche

Quelles sont les ressources mobilisées par les usagers de forums et réseaux sociaux sur Internet dans le dialogue sur un espace virtuel et comment celles-ci sont employées pour élaborer une rhétorique autour d'un objet historico-politique ?

2. Cadre théorique

Internet et l'espace public

Les forums : des environnements discursifs singuliers

Ce développement des technologies de l'information et de la communication auquel nos sociétés ont assisté ces dernières années n'est pas sans conséquences. De nombreuses dimensions de la vie humaine et des organisations sociales se trouvent réadaptées, repensées dans de nouveaux modèles. Le phénomène touche notamment des domaines économiques et sociaux et influence directement la vie quotidienne des personnes.

Parmi les multiples formes que peuvent prendre l'échange et la gestion de l'information au sein d'un réseau technologique comme l'Internet, ce travail se penche sur un dispositif en particulier : les forums. Ceux-ci se différencient d'autres types de communication par le caractère asynchrone des écrits publiés, ainsi que par un mode d'accès bien souvent public (Beaudoin et Velkovska, 1999). « *Le forum est un espace public de discussion par écrit doté de mémoire (...)* » (Beaudoin & Velkovska, 1999, p.254). Des publications y sont mises en ligne par des usagers et visibles par un ensemble d'autres internautes dans un certain laps de temps.

C'est la conception informatique du dispositif qui calibre en premier lieu les modalités de base de l'échange : les possibilités techniques d'écriture, l'accessibilité de l'espace à tel ou tel utilisateur, l'agencement des messages, la datation ou non de ces derniers, les leviers de modération, etc. Cette base technique influence probablement en partie les comportements des usagers. Mais, si le dispositif préexiste aux discussions, c'est surtout la manière dont les usagers vont habiter l'espace de dialogue qui va en créer la vie et l'animation sociale. Comme dans tout autre espace social d'interactions les types de participation sont variés. Les usagers endossent différents rôles et s'attribuent différents statuts à l'intérieur du forum, selon qu'ils questionnent, réagissent, soient spectateurs ou perturbateurs, etc. (Himmelboim, Gleave & Smith, 2009, p. 774-776). En d'autres termes nous pouvons dire que « (...) *l'espace technique fait l'objet d'une élaboration sociale et est transformé en un espace vécu* » (Beaudoin & Velkovska, 1999, p.128). Cette compréhension de l'élaboration d'un forum nous permet d'envisager ces espaces, selon l'approche de Beaudoin et Velkovska (1999), comme des cadres de participation au sens goffmanien. Dans la théorie de Goffman le cadre de participation consiste en un espace commun aux participants à proximité d'une action quelle que soit leur position, et en la codification normative de ces positions (Widmer, 1992). Précisons que cette théorie était pensée pour des espaces mettant en présence réelle les acteurs. Avec les forums Internet nous nous

retrouvons dans une autre forme de communication se déployant dans une dimension spatiotemporelle différente, asynchrone et utilisant l'écriture comme médium entre les participants. Cependant le postulat peut être proposé que la séparation traditionnellement admise entre interaction directe et interaction virtuelle n'ait plus lieu d'être et que l'analyse des forums Internet selon le cadre de participation de Goffman permette de repenser l'idée de coprésence avec d'autres critères, ceux de la médiation des internautes en comparaison aux interactions en face-à-face.

De par leur fonctionnement et leur construction technique les forums offrent très peu de balises et de repères sociaux pour permettre aux acteurs de se situer avant de s'engager dans la discussion. La dimension sociale du forum est construite. Des normes et des rôles s'y définissent à la manière dont les acteurs d'un cadre de participation se définissent dans et par leurs positions et actions. Les utilisateurs des forums utilisent différents moyens pour construire une vie sociale dans cet environnement discursif singulier, formant des communautés online, décrites dans la prochaine section. Nous pouvons dire que la régulation des forums se fait de deux manières distinctes. Premièrement les gestionnaires des forums peuvent proposer une charte d'utilisation ou encore la présence de modérateurs qui sont des moyens d'endiguer les dérapages au sein des forums. Mais ces méthodes ont leurs limites, tant humaines que techniques, dans le cadrage qu'elles peuvent offrir aux usagers des forums. De plus nous pouvons être tentés d'interroger les critères qualitatifs de régulations des contenus par des modérateurs plus ou moins rigides (Matuszak, 2007, p.124). Vient ensuite une autre forme de régulation par les acteurs du forum eux-mêmes, qui, dans la participation aux discussions, créent des conventions de dialogue, définissent des codes et des formes d'échanges reconnus et sanctionnés socialement (Matuszak, 2007).

Des communautés du web

Les technologies de la communication et de l'information grandissent et occupent une place toujours plus importante dans le quotidien de leurs utilisateurs. Avec des moyens d'information et de circulation de contenus tels que les forums ou les wikis, Internet ouvre une nouvelle ère dans l'holoptisme¹ reliant les humains par l'ajout de dimensions aux espaces de communication (Laniau, 2009, p.85). Les collectivités investissent ces lieux d'échanges et les habitent en y construisant l'aspect social.

On parle actuellement de communautés du web (*online communities*) qui, de par les spécificités de leurs environnements virtuels d'échange, développent des leviers de socialisation propres à cet univers. La définition la plus souvent reprise dans les recherches sur le sujet vient de Preece (2000) et désigne un groupe de gens partageant un intérêt commun et échangeant des propos, régulés par différents leviers, qui utilisent des systèmes informatiques pour faciliter leurs interactions sociales.

Les rôles peuvent être différents au sein d'une communauté online et l'implication de chacun se trouve être, en règle générale, très inégale. En effet des études démontrent que beaucoup de sites communautaires, visant le partage de médias ou d'informations, ne sont alimentés que par

¹ Conditions dans lesquelles chaque individu d'un groupe peut percevoir toutes les informations sensorielles émises par les agents (Laniau, 2009).

un très petit nombre d'utilisateurs qui produisent les contenus mis en ligne, alors que la grande majorité des internautes n'en sont que consommateurs (Ling & al, 2005).

Ces espaces virtuels communautaires ont besoin de la participation active des usagers pour exister. Faute de l'implication d'internautes ceux-ci restent vides. Beaucoup de sites nouvellement créés souffrent du phénomène dit *cold start*, alors que ceux-ci ne comptent pas d'utilisateurs et donc pas de contenu (Malinen, 2015, p.234). Tout l'enjeu pour les designers et administrateurs de sites communautaires se trouve donc dans la nécessité de créer de la participation. Celle-ci s'explique par différents facteurs (motivationnels, personnalité ou valeurs des usagers, possibilités technologiques du forums, etc.) (Malinen, 2015).

Ces nouvelles entités sociales, que sont les communautés online, sont l'objet de champs d'études récents pour les sciences sociales. Celles-ci s'intéressent notamment aux productions et aux contenus publiés et véhiculés via ces réseaux. On parle d'*user-generated content* (UGC) (Sungwook, Do-Hyung & Han, 2014) ou d'*online content creation* (OCC) (Brake, 2014) pour qualifier ces pratiques. Des phénomènes étudiés par la psychologie sociale comme le *social loafing* (des gens qui, en ligne, effectuent moins d'effort sur une tâche collective que sur une même tâche individuelle), peuvent permettre de comprendre les mécanismes sociaux qui permettent à une communauté online de se développer ou au contraire qui en entrave l'expansion. Pour certains auteurs, avec cette perspective les sciences sociales peuvent contribuer au design d'interface et d'espaces virtuels permettant une collaboration accrue au sein de la communauté (Ling & al., 2005).

L'intégration d'un individu à une communauté online se fait selon un cycle particulier et des étapes d'engagement dans le forum (Sungwook, Do-Hyung & Han, 2014, p.345). A ce titre le rôle des feedbacks et de l'évaluation qualitative des contenus par les membres plus anciens de la communauté se révèle d'une importance toute particulière dans la socialisation des nouveaux venus sur le forum.

Les espaces de la politique sur Internet

La pratique de la délibération politique quotidienne et citoyenne trouve son espace d'expression dans cet environnement appelée la *sphère publique*. En tant que lieu de dialogue et d'échange d'idées cet espace conceptuel est un idéal analysé et critiqué par différents travaux (Warnick & Heineman, 2012, p.2-9). Dans la perspective de ce travail il est intéressant de comprendre de quelle manière cet espace s'est transformé avec l'apparition du world wide web. La technologie numérique opère un passage vers une nouvelle gestion de l'information, de la communication et des outils d'échanges développant considérablement les possibilités des individus, à la fois en tant qu'émetteurs et consommateurs de données. L'évolution grandissante d'Internet, distordant la sphère publique telle que nous la concevions, entraîne l'implosion des frontières traditionnelles et l'effacement progressif de la ligne rouge entre vie privée et publique. Les symptômes en sont visibles. Se développent à divers endroits du monde, comme les remous perceptibles d'un univers parallèle, des mouvements sociaux ayant des répercussions offline d'envergure. L'implication citoyenne et les modalités de communication qui les accompagnent se trouvent donc elles aussi soumises à une mutation (Warnick & Heidelmann, 2012).

Dans cet univers l'échange et la gestion de l'information entrent désormais dans une nouvelle dimension. On nomme celle-ci couramment le web 2.0, pour spécifier une simplicité d'utilisation des outils techniques et d'appropriation de contenus de par l'interactivité des réseaux. Cette possibilité de produire, de diffuser et de réagir à de l'information si rapidement est une rupture importante développée avec l'avènement du web par rapport au système de diffusion 1.0 que sont les journaux, la télévision et les sites Internet d'informations rattachés aux médias traditionnels. La dichotomie ne peut cependant pas être arrêtée aussi clairement entre les différentes sources d'information (Ceron, 2015, p.490).

Le web se voit alors devenir un monde étendu et complexe, dans lequel grandissent ensemble et se mêlent différentes sources d'information, allant des bulletins d'information traditionnels rattachés à des médias « grand public », aux blogs et réseaux sociaux de groupes minoritaires. Face aux nombreuses possibilités offertes par le web, comme outil de transmission et d'échange, on peut être tenté de polariser les réflexions de manière extrême, à savoir de faire d'Internet un lieu d'émancipation favorisée par une liberté d'expression totale ou, à l'opposé, un outil de contrôle grâce auquel les états et les entreprises peuvent accumuler avec facilité des données personnelles sur les citoyens. A ce sujet plusieurs scénarios quant à la solubilité de la démocratie dans l'Internet ont été réalisés (Barber, 1999). Au-delà de ces considérations, il s'agit pour ce travail de saisir le monde du web comme un environnement complexe et varié et de comprendre en quoi cette diversité des sources d'information peut changer le rapport de l'humain à l'information.

Alors que traditionnellement on considérait la source d'un message comme le garant principal de la crédibilité de celui-ci, plusieurs études se sont penchées sur la transposition de ce paradigme sur la toile. Il ressort de ces recherches que les nouvelles technologies liées au web, entraînant de nouveaux modes de gestion de l'information, semblent avoir opéré un déplacement des critères permettant de juger de la crédibilité d'un message. Du fait qu'un grand nombre de sites Internet ne précisent pas clairement l'origine ou la nature de leurs contenus, les internautes se raccrochent à d'autres éléments pour juger de l'authenticité et de la crédibilité de ces derniers. Parmi ces critères le design visuel du site ainsi que la structuration et la présentation de l'information semblent être les plus fréquents (Warnick, 2007, p.34).

Face aux nombreuses sources d'information disponibles sur le web certains chercheurs se sont demandé si l'utilisation de l'outil Internet, entre les sources d'information 1.0 (les sites des médias traditionnels) et 2.0 (réseaux sociaux, blogs), pouvait avoir un impact sur la confiance que portent les gens aux institutions politiques. L'étude de Ceron (2015) démontre, sans juger de la qualité de l'information elle-même, comment la consommation d'informations via des médias traditionnels est corrélée à un haut degré de confiance dans les institutions politiques, alors que la recherche sur des médias alternatifs révèle un manque de confiance en les structures de l'Etat.

Outre la multiplication des espaces d'information et la dichotomie présentée précédemment entre médias mainstreams et alternatifs, le web a notamment développé la communication entre pairs via l'outil des réseaux sociaux. Différentes études montrent comment, en période de crise ou de danger, les individus se mettent à la recherche d'informations constamment renouvelées (Westerman, 2014, p.172-173). En ce sens on comprend que les réseaux sociaux, de par leur fréquentation importante et les possibilités de communication en temps réel qu'ils proposent,

offrent une opportunité de s'informer rapidement sur une situation particulière. Cependant les informations contenues sur ces réseaux n'ont évidemment pas le même poids que celles de médias journalistiques. La question de la perception de la crédibilité d'une information sur les réseaux sociaux est abordée notamment par Westerman (2014). L'étude analyse comment le recensement successif de pages Internet, en l'occurrence sur le réseau social Twitter, affecte l'élaboration cognitive de la crédibilité d'une information.

Après nous être penchés sur la nature des différents espaces de dialogues politiques sur Internet nous pouvons étudier les personnes qui leur donnent vie et les animent. En effet sans internautes pour créer la vie sociale des espaces numériques, ceux-ci ne restent que des coquilles vides. Alors qui sont les internautes et qu'est ce qui les pousse à participer à la vie politique, ou du moins à exprimer des positions politiques, sur les réseaux Internet ?

Les mises en relation sont si étendues dans l'univers du web que les échanges ainsi produits sur les espaces de discussions nous apparaissent à première vue anarchiques, comme si, métaphoriquement, une ville entière avait choisi de se rencontrer et de discuter sans organisation ou structure précise. Pourtant, sous le chaos apparent des publications on peut entrevoir certaines logiques sociales. Nous avons déjà vu qu'il existe certains rôles en activité sur les forums Internet. Le plus intéressant dans la recherche qui nous occupe a été observé par Himelboim & al (2009), il s'agit du *discussion catalysts*. En effet, bien que théoriquement le net offre la même opportunité d'expression à chacun, l'enjeu de la communication sur le web est de rendre ses interventions visibles afin de faire passer une idée ou un discours à un maximum de personnes. Seul un nombre restreint d'internautes parviennent à endosser ce rôle en comparaison à la masse d'individus présents sur le réseau. Ceux-ci doivent user de stratégies particulières afin que leurs messages rencontrent des réactions et se fassent une place privilégiée dans le flot des productions. C'est sur ces stratégies rhétoriques, se développant spécifiquement sur le web, que ce travail entend porter son analyse.

La rhétorique dans le World Wide Web

Psychologie et rhétorique

Les contours de la notion de rhétorique peuvent au premier abord nous apparaître flous, s'enracinant dans une tradition lointaine que l'on fait communément remonter à l'époque antique et plus spécifiquement à l'Athènes du 5^{ème} siècle avant J.C. Alors que des transformations d'institutions ouvraient les lieux de délibérations politiques à une plus large part de la population athénienne, créant ainsi les premières formes de démocratie, le besoin se fit sentir d'accompagner la population dans cette transition politique en la dotant de nouvelles compétences. Afin de permettre aux citoyens de s'exprimer devant un auditoire, des écoles développèrent des techniques discursives et l'enseignement des arts oratoires, autrement dit de la capacité de « bien parler » afin de persuader un public. Les premiers enseignants de rhétorique appartiennent au courant philosophique du sophisme, à la fois professeurs et personnalités très en vue du débat public. La rhétorique comportait alors deux dimensions : premièrement elle est l'art du langage parlé, se référant à des canons esthétiques de tournure et de structure du discours. En second lieu elle est la maîtrise du discours en vue de la persuasion, une technique dont l'efficacité peut être appréciée au vu de la capacité à rallier une audience à

une cause ou à la transmission d'une idée - « *the persuasive rather than the aesthetic* » (Billig, 1991, p.34). C'est cette deuxième dimension de la rhétorique qui se trouve plus intimement liée à la psychologie moderne. Il est d'ailleurs intéressant de noter que beaucoup de considérations et d'intérêts de la psychologie sociale, notamment concernant l'impact du discours sur une population ou le changement d'attitude des individus, avaient déjà été abordés, de manière évidemment moins développée, chez des penseurs comme Aristote (Billig, 1991, p.33-34).

Afin de mieux cerner ce que l'on entendra par *rhétorique* dans ce travail il est important se pencher sur les différentes approches de cette notion qu'offre la psychologie. Nous allons aborder ici deux de ces considérations.

Premièrement un sujet de recherche important de la psychologie, ayant des implications à voir avec la rhétorique, est la question de la pensée et de l'argumentation. La rhétorique peut être comprise comme un art de la construction argumentative qui trouve son terrain d'application non pas dans des questions à structure fermée comme les problèmes logico-mathématique (champ étudié par les psychologues sous le nom de *résolution de problème*), mais dans les questions ouvertes de l'éthique ou de la politique par exemple. Dans ce contexte les arguments ne deviennent pas des unités fermées, au contraire ils sont imparfaits et infinis, jouant sur les ambiguïtés et les différentes facettes controversées des mots. Cette réflexion tisse des liens avec la théorie psychologique de la *catégorisation* qui explique que des éléments similaires de l'environnement sont traités cognitivement en termes de catégories. Ainsi, par le rapprochement mental d'objets semblables (personnes, événements, concepts, etc.) l'individu construit des *building-blocks of thinking* offrant une base à l'argumentation. En ce sens on peut dire que nos pensées privées ont la même structure délibérative interne qu'une argumentation publique dans laquelle deux parties se disputent le bien-fondé d'une politique en y rattachant des éléments propres dans un tout se voulant cohérent (Billig, 1991, p.48).

En second lieu, la psychologie peut porter une autre analyse sur la question de l'argumentation en rhétorique à travers la théorie de la *représentation sociale* de Moscovici et la notion de *sens commun* (Billig, 1991, p.67). En étudiant la manière dont une idée scientifique est adoptée par la conscience populaire, Moscovici décrit les processus d'*objectivation* et d'*ancrage* qui permettent à un concept scientifique de se structurer de manière à être intégré par les individus, pour qu'ensuite ceux-ci puissent en faire un usage commun et quotidien. Bien que plusieurs éléments théoriques permettent de contraster les représentations sociales du sens commun, notamment pour des questions d'historicité, la rhétorique trouve une place particulière dans ces constructions partagées. Dans cette optique la psychologie sociale s'intéresse à la construction argumentaire telle qu'elle se développe dans les espaces laissés à l'intérieur des représentations communes par des éléments opposés. Cette perspective ne se penche donc pas sur les arguments qui opposent deux courants idéologiques, mais sur les argumentaires qui trouvent leur place à l'intérieur même d'une représentation, de par l'ambiguïté de certaines de ses composantes. Selon certaines approches en psychologie sociale l'argumentation par opposition d'éléments au sein d'une représentation commune permet l'épanouissement d'une pensée quotidienne délibérative. Car c'est dans les flous laissés par les dilemmes propres aux représentations collectives que la rhétorique peut utiliser l'ambiguïté des mots et des concepts dans le but de convaincre (Billig, 1991, p.67-76).

La rhétorique à l'heure des nouvelles technologies

Les mutations précédemment décrites de la sphère publique et du rapport de l'individu à la citoyenneté ainsi qu'à la politique ne permettent plus d'envisager l'art rhétorique de la même manière que sur une agora, dans un parlement, une cour de justice ou même un comptoir populaire. Les outils de communication d'Internet opèrent également des transformations sur la manière de concevoir la rhétorique elle-même, cela pour deux raisons principales : Premièrement le web utilise des logiques de références et d'intertextualité dans lesquelles les discours apparaissent fragmentés et composites. Et deuxièmement, les discours prenant place sur le web ne peuvent pas s'intégrer totalement aux modèles théoriques classiques de communication, de construction argumentaire ou de persuasion tant ils font la démonstration d'un rapport à la rationalité différent et singulier. Les approches traditionnelles ne peuvent donc pas s'appliquer sans adaptation à l'univers, à la temporalité et la géographie distendue du web (Warnick & Heineman, 2012, p.41).

Warnick distingue, parmi certaines approches, trois manières d'envisager scientifiquement la question de la rhétorique online (Warnick & Heineman, 2012, p.40). Premièrement elle est un champ de recherche qui se concentre sur l'évolution de la persuasion dans le cyberspace. Ensuite on peut voir la question sous l'angle de la construction de l'identité et de la communication sur le web. Et en dernier lieu une vision selon laquelle les nouvelles technologies nécessiteraient une nouvelle définition de la manière d'appréhender la rhétorique sur le web, intégrant la façon dont les rhétoriciens peuvent parler dans des situations différentes et variées.

Nous l'avons compris : la révolution numérique s'accompagne d'un changement dans le rapport que nous entretenons à l'information et dans la manière dont s'établit la communication entre différents acteurs d'un échange. Alors que dans la Grèce antique les théoriciens de la rhétorique avaient ciblé un certain nombre de composantes de l'effet d'un discours sur une audience, et notamment du rapport entre la voix et le corps, les analyses plus récentes prolongent cette réflexion en analysant comment se traduit la rhétorique dans des médias comme la télévision, la radio ou le film. L'importance du dispositif technologique, de ce qu'il permet ou non en termes de communication aux utilisateurs, a déjà été discuté précédemment dans ce cadre théorique. Cependant la problématique de ce travail, plaçant la notion de rhétorique en son centre, s'expose à une tension : à savoir la question du *déterminisme technologique* (Warnick & Heineman, 2012, p.47). Celui-ci interroge le rôle des technologies dans les changements sociaux et culturels. Une position résolument déterministe comprend la technologie comme le principal indicateur des transformations sociétales et détermine de quelle manière la rhétorique est construite et se déploie dans un environnement médiatique précis. Une approche plus modérée considère la technologie comme un facteur, parmi d'autres, des changements de société. En ce sens ce sont plutôt les moyens technologiques qui sont développés de manière à répondre aux besoins de la population et non une adaptation sociale à de nouveaux dispositifs. La place de ce travail sera à trouver dans l'espace laissé entre ces deux pôles théoriques.

Au vue des différents apports théoriques précédemment exposés nous comprenons qu'il n'est pas aisé de se rattacher à une définition claire, lisse et précise de la notion de rhétorique et plus particulièrement pour un travail étudiant le vaste monde du web 2.0. Je vais donc très largement

ramener mon approche de la rhétorique à la capacité, ainsi qu'à l'ensemble des moyens mis en œuvre dans les environnements donnés, par un individu ou un groupe, de convaincre, de persuader et de rallier à une idée. Précisons encore que comprendre la rhétorique sous l'angle de la persuasion est un choix de ma part et non un paradigme. Certaines approches scientifiques, considérant le dialogue, y compris dans un environnement digital, comme permettant la construction collaborative des idées, par la mise à l'épreuve de ses idées propres face et en comparaison avec les idées des autres, apportent un autre regard sur la rhétorique, non-orienté vers la persuasion (Zappen, 2005, p. 320).

Trois concepts peuvent nous servir d'outils et nous permettre d'encore mieux cerner, dans ce contexte particulier de l'Internet, quelles sont les spécificités de la communication et ce qu'elles entraînent au niveau comportemental.

Premièrement nous pouvons nous rattacher à la notion d'*interactivity* étudiée spécifiquement dans le cadre de la recherche sur les nouvelles technologies comme le web (Warnick & Heineman, 2012, p.51). Le terme ayant été doté de plusieurs sens et acceptations pour définir le déploiement de l'activité sur les nouveaux médias, nous allons ici reprendre la redéfinition synthétique qu'en a fait Kiouisis (2002) : il s'agit de comprendre l'interactivité sous le prisme de la manière dont une technologie permet la création d'un espace médiatisé de communication dans lequel des participants peuvent échanger. « *Interactivity can be defined as the degree to which a communication technology can create a mediated environment in which participants can communicate (one-to-one, one-to-many, and many-to-many), both synchronously and asynchronously, and participate in reciprocal message exchanges (third-order dependency). With regard to human users, it additionally refers to their ability to perceive the experience as a simulation of interpersonal communication and increase their awareness of telepresence* » (Kiouisis, 2002, p.372). Cette compréhension de l'interactivité nécessite que l'on prête attention à trois de ses composantes : La structuration technologique du dispositif d'échange, le contexte de communication (notamment la dimension sociale) et la perception de l'utilisateur quant à sa situation (Kiouisis, 2002, p.378). Cette notion condense certains apports théoriques déjà observés et décrits dans ce cadre théorique, elle est donc un outil utile pour cibler les éléments de contexte dont il nous faut tenir compte dans une analyse dialogique sur Internet.

Ensuite, ce travail s'intéressant à la construction argumentaire des discours dans le cadre d'espaces de communication publics sur Internet, plus ou moins synchrones, une autre notion, celle d'*intersubjectivité*, peut également se révéler utile pour en appréhender les mécanismes. Comme expliqué précédemment les conventions langagières, les codes et les rôles des acteurs se co-construisent directement dans l'échange d'une manière singulière propre aux modalités de communication des espaces virtuels. En effet c'est par l'interaction sociale que peuvent se rencontrer et se partager les représentations individuelles. C'est par l'échange que les perspectives se mêlent et se transmettent formant des interprétations partagées entre acteurs sociaux de ce qu'est (ou de ce qu'est censée être) la réalité. Cette compréhension partagée et co-construite de la réalité, des phénomènes et des événements nous entourant est rendue possible par l'intersubjectivité. Celle-ci peut être définie conceptuellement comme la variété des relations entre différentes perspectives, celles-ci pouvant appartenir à différentes entités (personnes, groupes, discours, etc.) se traduisant de différentes manières (Gillespie & Cornish, 2010, p. 19). Dans le cadre de cette étude, la notion d'intersubjectivité peut nous permettre de comprendre de quelle manière s'échangent et se construisent des représentations communes.

La recherche du fonctionnement de l'intersubjectivité permet d'analyser les mécanismes qui fondent le raisonnement des acteurs d'un dialogue et l'arrière-plan de l'élaboration des discours.

En dernier lieu, dans cette même perspective d'appréhension de la construction des interventions sur les forums Internet, il peut être intéressant de s'appuyer sur la notion d'*intertextualité*. Ancrée dans les travaux de Kristeva selon les approches bakhtiniennes, l'intertextualité se réfère à la mise en relation de textes selon différents biais (Warnick & Heineman, 2012, p.78), nous amenant à penser la production écrite sous une multiplicité d'angles. En effet celle-ci comprend le texte, selon la conception de Roland Barthe, non pas comme un produit définitivement terminé selon la volonté d'un auteur unique, mais comme un réseau de combinaisons, une construction de sens entre le producteur et les différents receveurs du texte, ce dernier pouvant donc être interprété de nombreuses façons (Warnick & Heineman, 2012, p.85). A ce titre il convient d'être attentif à certaines figures susceptibles d'être utilisées de manière rhétorique, notamment : l'allégorie, qu'il s'agisse de présences archétypiques globales ou de références artistiques précises, la parodie, qui vise à accentuer certains aspects d'une productions dans une visée comique, ou encore la satire qui manie l'humour de manière à critiquer un événement ou une personne largement présent dans les médias, le plus souvent dans le but de discréditer (Warnick & Heineman, 2012, p. 81-85).

Quelles ressources pour créer une rhétorique sur les forums internet ?

Ce travail cherche à cibler les ressources mobilisées par les usagers de forums sur Internet pour construire un discours argumentatif. Une première analyse des données, (explicitée dans le chapitre suivant traitant de la méthodologie), a permis d'identifier trois catégories de ressources mobilisées par les internautes. Dans le cadre de ce travail on peut comprendre la notion de *ressource* comme l'ensemble des moyens à disposition des personnes pour établir un discours dans le milieu spécifique des forums Internet, avec les possibilités et les contraintes qui les accompagnent. La notion de ressources peut donc ici être comprise selon plusieurs angles, c'est pourquoi, afin d'en clarifier la nature, celles-ci ont été catégorisées dans les sections qui suivent.

Ressources techniques

La singularité de l'environnement discursif des forums décrit plus haut tient en grande partie à la configuration technologique des dispositifs informatiques. Les usagers des cyberespaces de communication composent et créent par l'échange les modalités et les normes de la communication qui seront usitées sur le forum. Ceci est valable non seulement pour ce qui est du langage, mais également pour un ensemble de conventions sociales relevant de l'utilisation des moyens mis à disposition par la technologie informatique.

En premier lieu il est important de se pencher sur la forme même des échanges, celle utilisée le plus souvent sur les forums : une forme d'écriture particulière puisque la rapidité de diffusion des messages ainsi que la restriction de l'espace d'écriture disponible en font une modalité de communication hybride ou composite entre l'écrit et l'oral (Marriccia, 2003). Cette hybridation se traduit de différentes manières dans le corps des échanges de par l'observation

d'un certain nombre de rituels et de réflexes langagiers qui sont les symptômes d'une co-construction, dans la discussion, de normes (Matuszak, 2007). Nous pouvons cibler certains modes langagiers qui fondent la spécificité de cette communication hybride : par exemple le fait que les règles orthographiques et grammaticales d'usage de l'écrit se mêlent aux conventions du discours oral. De même que le recours à de nombreux signes, tel que des étiquettes (smileys, émoticônes) ou l'utilisation abusive de la ponctuation, est possible pour appuyer un propos ou renseigner un interlocuteur sur le sens et la teneur de son message. On peut supposer que, dans un sens, cette dernière pratique se laisse comprendre comme un ersatz à la communication non verbale par les gestes et le regard. La CMO (communication médiatisé par ordinateur) présente également un certain nombre de paradoxes liés à sa structure. D'un côté on y retrouve une discontinuité syntaxique, propre à la construction en étape d'un discours oral mais qui organise l'information de la même manière qu'à l'écrit. Ou encore qui comporte à la fois d'importantes simplifications langagières, mais où la densité syntaxique est importante (Mondada, 1999, p.5).

Notons que cette hybridation ne se forme pas de manière unique et homogène dans l'ensemble des espaces de dialogues asynchrones que propose la toile. La co-construction de la forme langagière au travers des dialogues la relie à des groupes sociaux et des communautés virtuelles qui développent des pratiques communicationnelles spécifiques (Mondada, 1999, p. 5).

Nous remarquons que la rapidité de l'échange semble être une des spécificités de la communication sur les forums. Les utilisateurs, qui créent du contenu, mobilisent différents moyens pour être productifs. Certaines études (Greenhow & Robelia, 2009) se sont penchées sur l'utilisation du *copy and paste* (*copié/collé* en français) dans le cadre de discussions sur Internet. Cette pratique, qui consiste à reprendre, grâce à un outil technique une partie ou la totalité du contenu d'un internaute ou d'un autre site et de la replacer dans sa propre production, parfois en la mélangeant à d'autres sources, révèle différents fonctionnement sociaux, comme l'appropriation ou la réutilisation de ressources textuelles ou de médias dans un discours personnel (Greenhow & Robelia, 2009, p.1137).

Mais les technologies de la communication sur Internet ne se limitent pas à l'échange de textes. Généralement les dispositifs permettent l'utilisation d'autres médias. Ceux-ci, comme l'image, la vidéo ou le renvoi direct vers d'autres plateformes via des liens, offrent une nouvelle dimension à l'échange participant très certainement de la manière dont les usagers conçoivent et développent les échanges sur ces réseaux. Selon une étude portant sur les lieux de discussion de type *chats*, le partage d'images ou de musique ainsi que l'*excursion* en dehors de l'espace d'échange vers d'autres sites Internet, permettent la construction de relations interpersonnelles par le partage d'expériences communes. Ainsi se trouve virtuellement recréé le même genre de liens sociaux que dans d'autres modèles théoriques de construction sociale outline (Fussel & Setlock, 2003, p.15).

D'autres études se sont penchées spécifiquement sur l'échange Internet de contenus tels que la photo et la vidéo. L'ampleur prise par le phénomène, notamment grâce à la popularité de certains sites, fait aujourd'hui de ce type de médias une masse importante des échanges sur la toile. Le terme *Virality* désigne la rapidité pour une image ou une vidéo à circuler parmi ses différents consommateurs. Pour Alhabash et McAlister (2014) la Virality peut s'observer selon trois aspects : l'évaluation affective du contenu par les internautes (l'apprécier ou non, le plus

souvent au moyen d'une option *like*, dont le dispositif est expliqué en détail plus tard dans ce chapitre), le partage et l'indication en dessous de chaque vidéo du nombre de visions et, en dernier lieu, les messages et indications de contenus qui participent parfois d'une réaction émotionnelle.

Les configurations de certains forums ou réseaux sociaux que nous allons observer permettent également, à l'aide d'un simple clic de souris, d'afficher publiquement que l'on apprécie ou désapprouve un contenu, que ce soit de manière anonyme ou non. Cette pratique du *liking* a été étudiée dans le champ de l'économie et du marketing sur la toile, où la masse des *likes* représente des données utiles pour les entreprises de biens et de services. Mais le phénomène a également été étudié dans le domaine politique où ces données peuvent, par exemple, traduire une tendance politique globale ou être un indicateur de la popularité d'un candidat. Son efficacité politique est toutefois remise en cause dans une étude de Pennington & al. qui nous montre que l'on ne peut pas faire de corrélation entre un nombre important de *like* sur la page d'un candidat pour une élection et l'engagement politique réel des individus ayant pratiqué l'action, ceux-ci n'ayant, au final, pas forcément voté (Pennington, Winfrey, Warner & Kearney, 2015, p.281). Cependant le *like* reste un phénomène intéressant à observer dans le cadre de cette étude car, bien que très léger, il reste un mode d'engagement public, ayant trait avec la présentation de soi sur la toile (Marder, Slade, Houghton & Archer-Brown, 2016).

Ressources socio-culturelles

Dans une approche socio-culturelle cette section tente de brosser un tableau des ressources d'ordre psychique mobilisée dans un argumentaire. En discutant d'objets historico-politiques c'est une vision du monde, une compréhension d'un phénomène socio-politique que les usagers des forums cherchent à exposer, justifier et faire comprendre à leurs interlocuteurs. Ce sont donc des contenus psychiques ayant trait à des représentations qui sont mobilisés pour permettre aux personnes de construire des discours. Pour comprendre ce fonctionnement il nous faut passer par la compréhension de la construction de la mémoire, d'en cibler les mécanismes pour ensuite analyser de quelle manière ceux-ci se déclinent dans le contexte des échanges médiatisés sur des forums Internet.

Mémoire collective

Contrairement à une image répandue la mémoire n'est pas un phénomène purement interne, à la manière d'un disque dur recevant et enregistrant des données. Avec l'expérience du « War of ghosts » Bartlett en a démontré la dimension socialement construite. L'expérience montre que les sujets, amenés à répéter une histoire entendue, utilisent des notions issues de leur répertoire culturel afin de se remémorer le discours et de le mettre en forme. Par ce mécanisme ils transforment une histoire éloignée de leur référentiel en un récit familier. Avec cette approche la mémoire n'est plus comprise comme un phénomène statique de stockage mais comme une fonction mentale se développant dans l'action (Wagoner, 2012, p.8). En développant cette conception Bartlett pose la notion de *Schema*. Celle-ci, en ayant pour origine des observations de mouvements corporels, explique que chaque réaction utilise des connaissances passées, car elle vient compléter un ensemble d'anciennes réactions. Chaque

réaction utilise donc des schémas passés en les adaptant à une situation actuelle, rapprochant les théories de Bartlett de celles de Piaget sur l'*Assimilation* et l'*Accommodation* (Wagoner, 2012, p. 11).

Avec cette compréhension sociale de la mémoire Bartlett a ouvert une voie vers une théorisation de ce que l'on nomme, selon le sociologue français Maurice Halbwachs, la *mémoire collective*. En suivant les théories d'Emile Durkheim, selon lesquelles la mémoire ne peut se développer que par la participation de l'individu à un collectif, Halbwachs développe l'idée de *cadre social de la mémoire*, qui est décrit comme « (...)un ensemble d'images du passé et une structure pour les ordonner et leur donner du sens » (Wagoner, 2012, p.21). Halbwachs comprend la mémoire comme une construction dans un échange entre une mémoire individuelle et des cadres sociaux : « L'individu se trouvant en présence de plusieurs groupes sociaux, sa mémoire individuelle se trouve alors au croisement d'au moins deux mémoires collectives. La mémoire individuelle se trouve ainsi réévaluée par la possibilité d'un jeu entre plusieurs mémoires collectives. » (Jaisson, 1999, p.167). Afin de permettre cette transmission entre deux « types » de mémoire, Halbwachs reconnaît l'importance du langage dans la transmission d'images (Wagoner, 2012, p. 21).

Observons maintenant l'approche vygotskienne selon laquelle les humains utilisent des outils leur permettant de développer leur esprit, non pas de manière isolée, mais grâce à la culture (la « boîte à outils » culturelle) et les interactions sociales (Troadek, 2007, p.58). Ce mécanisme permet la construction de *signes*. Fondés en situation de tension ils permettent d'opérer dans ce que Vygotsky nomme la *zone proximale de développement* entre les individus. Par un mouvement d'intériorisation/*externalisation* nous avons la possibilité de nous approprier un signe, lui donner du sens et l'utiliser dans un cadre référentiel partagé. Car c'est bien la recherche de sens qui guide les actions des individus.

A ce titre la mémoire trouve, ici aussi, une dimension dynamique, usant des signes et de l'environnement culturel de l'individu, afin de permettre le mouvement de la remémoration. Un exemple concret est celui de faire un nœud dans un objet comme un mouchoir, geste qui, à l'origine neutre, se trouve pourvu d'un sens (Wagoner, 2012, p.24). Parmi les outils de la boîte à outils culturelle, Vygotsky accorde une importance particulière au langage comme moyen de médiation. Celui-ci permet de mettre l'expérience en forme selon ce que Brunner (2002) nomme le *récit*. En effet la mise en récit est un des moyens incontournables pour organiser et mettre en forme nos pensées et nos expériences.

Suite à cette reconnaissance de l'importance du récit comme outil culturel dans la construction de sens propre à l'esprit humain, Wertsh distingue deux formes de récits. A un premier niveau nous trouvons les *Specific narratives*, qui sont des mises en forme d'expériences vécues ou d'événements situés dans le temps et l'espace plus ou moins proches des personnes (Wertsh, 2008, p. 122). Ensuite viennent les *Schematic narrative templates* qui seraient plutôt des trames générales ou des schémas de récits répétant une même structure, à la différence d'un *specific narrative* qui se réfère à un épisode concret (Wertsh, 2008, p.123). Cependant le *schematic narrative template* ne doit pas être compris comme un archétype universel et ses limites ne sont pas forcément celles d'un état (Wertsh, 2008). Ces schémas sont intimement liés à la notion de mémoire collective car ils permettent à un groupe social de se référer à une toile de fond pour construire collectivement des représentations du passé.

Nous pouvons maintenant effectuer deux distinctions afin de cerner la notion de mémoire collective. Celle-ci se différencie de l'Histoire dans le sens où, s'agissant d'une discipline scientifique et bien que présentant une reconstruction imaginaire du passé, l'histoire emploie des outils institutionnels qui lui sont propres et se trouve moins touchée par les enjeux identitaires relevant du passé que la mémoire collective telle qu'elle se construit (Wertsh & Roediger, 2008, p.321). Pour reprendre les mots de Pierre Nora, la distinction entre mémoire collective et histoire peut se traduire ainsi : « *La mémoire est la vie, toujours portée par des groupes vivants et, à ce titre, elle est en évolution permanente, ouverte à la dialectique du souvenir et de l'amnésie (...). L'histoire est la reconstruction toujours plus problématique et incomplète de ce qui n'est plus* » (Prost, 1996, p.299). Une autre distinction peut également être effectuée entre les notions de *Collective memory* et *collective remembering*, la deuxième laissant plus de place à la revendication politique et à la réappropriation du passé par de petits groupes via la reconstruction répétée des représentations du passé. La mémoire collective se rapportant alors à une base plutôt statique de connaissances dans laquelle puise la mémoire d'un groupe (Wertsh & Roediger, 2008, p. 319). Dans les deux cas ce sont les processus et l'évolution continue des récits et des schémas narratifs liés à la mémoire entre l'individu et le groupe qui sont l'élément le plus pertinent à retenir pour l'observation scientifique des phénomènes qui s'y rattachent (Wertsh & Roediger, 2008, p. 320).

Ressources cognitives

Cette catégorie vise à faire apparaître la manière dont les usagers des forums utilisent des ressources d'ordre cognitif pour appréhender le dialogue dans les espaces virtuels et pour construire leur discours.

Catégorisation sociale

L'être humain, pris dans une masse d'informations que lui envoie de manière continue son environnement, doit trouver des moyens de catégoriser les composantes du monde qui l'entoure. Des mécanismes mentaux nous permettent d'appréhender le monde dans lequel nous évoluons, d'en catégoriser les éléments et de mieux le comprendre. Nous stockons les informations que ces filtres mentaux auront ciblées comme pertinentes afin de les réutiliser dans le cas de la rencontre d'une nouvelle situation. Ce fonctionnement de comparaison entre éléments nouveaux et anciens s'appelle la *catégorisation* (Monteil, 1997, p.87). C'est grâce à elle que nous pouvons, en situation quotidienne de nouveauté, adapter nos comportements et nos actions à ce que la réalité extérieure nous présente. Nous pouvons dire de la catégorisation qu'elle « (...) joue un rôle pratique de tout premier plan. Elle permet de découper l'environnement, elle facilite le regroupement d'éléments jugés équivalents d'un certain point de vue et différents d'un autre point de vue » (Monteil, 1997, p.87). Selon Tajfel, la catégorisation se définit de la manière suivante : « *On entend par catégorisation les processus psychologiques qui tendent à ordonner notre environnement en terme de catégories : groupes de personnes, d'objets, d'événements, en tant qu'ils sont soit semblables, soit équivalents les uns aux autres pour l'action, les intentions ou les attitudes des individus* » (Tajfel, 1972, p.272).

Nous comprenons en quoi ce processus psychologique est important dans la communication et dans l'échange. En effet celui-ci permet, selon certains critères préalablement développés au cours des expériences personnelles, de catégoriser des éléments se rapportant à son interlocuteur et d'envisager le dialogue avec un certain registre communicatif.

Notons cependant que, bien que la dimension essentielle au fonctionnement social de l'individu de la catégorisation ait été démontrée, celle-ci comporte certaines limites et dysfonctions (Monteil, 1997). En effet la catégorisation, consistant en un regroupement d'éléments semblables au sein de catégories construites, est une simplification de la réalité, celle-ci étant trop complexe pour être comprise et traitée par l'individu dans son entièreté. Ces catégories sont étroitement liées à des systèmes de valeurs. L'évaluation d'un individu par un autre consiste, bien souvent, en l'attribution de caractéristiques catégorielles. Les catégories ainsi construites sont résistantes dans le temps et constituent donc des cadres d'interprétation de la réalité pouvant entraîner des complications. Nous en trouvons un exemple à travers le phénomène du stéréotype « (...) *c'est-à-dire l'attribution de caractéristiques similaires à différents membres d'un même groupe (...)* (Monteil, 1997, p. 90).

Identité

Deux principaux axes vont me permettre d'appréhender la question de l'identité dans le cadre de cette étude. Premièrement, rappelons que selon la théorie de l'identité sociale de Tajfel et Turner (Licata, 2007), celle-ci se forme selon différents processus dont l'évaluation sociale décrite précédemment et une dynamique des relations intergroupe. C'est pourquoi Tajfel et Turner distinguent deux types de comportements à l'origine de l'identité sociale, les comportements interpersonnels et les comportements intergroupes (Monteil, 1997, p. 100). A la catégorisation sociale s'ajoute la relation que l'individu entretient avec ces différents groupes, avec au centre du mécanisme la question de l'évaluation des groupes avec une tendance à évaluer l'endo-groupe de manière plus positive. En effet, pour acquérir une estime de soi positive l'individu doit pouvoir se comparer aux membres des autres groupes, ainsi il développe la conscience d'appartenir à un groupe en particulier. « *À partir de ces relations entre facteurs cognitifs (la catégorisation sociale) et motivationnels (la volonté de se distinguer positivement sur une échelle de valeurs), Tajfel propose les principes de base de la théorie de l'identité sociale : (1) Les individus cherchent à atteindre ou à maintenir une identité sociale positive ; (2) Une identité sociale positive est basée en grande partie sur des comparaisons favorables qui peuvent être établies entre l'endogroupe et des exogroupes pertinents : l'endogroupe doit être perçu comme positivement différencié par rapport aux exogroupes pertinents ; et (3) Lorsque l'identité sociale est insatisfaisante, les individus essaieront de quitter leur groupe actuel et de rejoindre un groupe positivement évalué et/ou de rendre leur groupe actuel plus favorablement distinct* » (Licata, 2007, p.25).

A partir de ces bases théoriques sur la fondation de l'identité sociale, mon approche cherchera à comprendre comment l'identité est utilisée dans le cadre de l'échange médiatisé sur Internet. Comme nous l'avons discuté précédemment, dans la plupart des forums Internet l'absence de perception directe de l'interlocuteur entrave le fonctionnement de la catégorisation. Les usagers ont alors recours à d'autres critères pour découper, appréhender et intégrer ce nouvel environnement discursif. La plupart du temps les forums Internet rattachent les publications à

un profil d'utilisateurs que l'utilisateur est plus ou moins libre de construire comme il le souhaite selon les possibilités que lui laisse le dispositif. En d'autres termes, l'internaute se présente sur la toile en sélectionnant des composants de sa personne qu'il souhaite faire apparaître à ses interlocuteurs. Précisons que l'anonymat n'est pas une condition indispensable du phénomène décrit. Une étude de Grasmuck, Martin et Zhao (2009) montre comment des jeunes construisent leur identité sur le réseau social Facebook en mobilisant des éléments culturels spécifiques au travers de la mise en ligne de photos, de l'affichage de préférences culturelles ainsi que d'auto-narration, ceci dans le dessein de se construire le reflet sur la toile d'une identité entière et cohérente. Nous pouvons donc poser ici le postulat que la manière de construire et de présenter une identité dans le cadre spécifique des forums Internet est intimement liée à des formes de stratégies argumentatives.

En ce sens mon approche de cette question se basera notamment sur les travaux de Murakami (2007, 2012) portant sur l'utilisation rhétorique de l'identité. Plus spécifiquement il s'agit d'analyser de quelle manière les individus rendent leurs orientations culturelles ou ethniques visibles dans les contextes étudiés, afin de comprendre comment l'identité ainsi présentée sert à la construction d'un discours argumentatif (Murakami, 2007, p.95). Cette approche est également intimement rattachée aux considérations liées au phénomène de la mémoire collective décrite dans le sous-chapitre précédent (ressources socio-culturelles) puisque l'identité passe, dans l'étude de Murakami (2007, 2012), par l'outil de la narration et la relation entre souvenirs individuels et mémoire collective, les personnes mobilisant certaines ressources narratives et historiques afin de décrire le passé et leurs souvenirs.

3. Méthodologie

Récolte et organisation des données

Ce travail utilise des données issues de différents forums Internet. Ceux-ci présentent pratiquement tous la même configuration de base. Il s'agit de chambres de discussion ouvertes à un public large, au sein desquelles les internautes dialoguent à l'aide de réactions écrites qui se superposent selon une logique techniquement définie par le dispositif même du forum. C'est avant tout la densité des données disponibles qui a décidé de l'entrée des sources dans le corpus. En effet il est nécessaire de retenir des données contenant un nombre d'échanges suffisamment probant pour une analyse. Le sujet de discussion historico-politique retenu pour ce travail, à savoir les événements autour du match Serbie-Albanie d'octobre 2014, n'ayant pas été relayé par un nombre important de médias les sources sont restées limitées. La première récolte comprenait huit recueils de données réunissant un nombre variable d'échanges allant de trois à une soixantaine de publications. Ces différents espaces de dialogues, desquels ont été extraites les données, n'ont pas été sélectionnés en fonction de critères spécifiques qui auraient cherchés une constante dans la forme des dispositifs, dans les profils des utilisateurs, ou un type précis d'échange. Une certaine diversité dans l'utilisation des dispositifs, les modes de fréquentation ainsi que dans les conventions de communication a guidé la sélection des forums et des séquences. La recherche a été limitée à des sites disponibles de langue française, ayant relatés l'évènement dans le monde francophone. Ce choix resserre les possibilités d'accès et relève principalement de la compréhension des textes. Notons en outre que de fait cette option resserre également le phénomène puisque nous pouvons postuler que ces sites sont fréquentés en grande partie par des personnes s'exprimant en français, ayant un lien avec la francophonie.

Afin de discerner dans l'amas brut de données de quel type de structure nous allons parler, il convient de clarifier des niveaux de regard sur ces données ainsi que certains termes. Nous pouvons appeler discussions l'ensemble des échanges réunis sur un forum, organisés selon une logique prédéfinie par le dispositif technique. Comme il sera expliqué plus loin dans cette rubrique, ces discussions doivent être découpées en séquences d'échanges de manière pertinente afin d'être analysables. Viens au final, la plus petite unité de dialogue sur les forums qui est la publication. Il s'agit de la plus petite portion écrite et publiée par un internaute à la fois. Il peut s'agir soit d'une intervention isolée d'un internaute, de l'*input* d'une discussion ou d'une réponse-réaction à une autre publication.

Les discussions qui forment l'ensemble des données d'un forum sont extraites dans leurs totalités pour former ce corpus qui part donc de huit sources de base. Ceux-ci forment des ensembles parfois flous au sein desquels il est difficile de délimiter précisément les contours d'un échange. Il s'agit donc, pour appréhender cette masse de données d'une structure complexe et disparate, de les organiser en séquences de dialogues. Pour se faire il est nécessaire de cibler des fils de discussion, appelé *threads* (Marcoccia, 2003, p.11). Ceux-ci sont formés des publications et des réactions qui en découlent, formant ainsi des enchaînements de publications. Selon Marcoccia les *threads* sont « (...) constitués d'un message et des réactions qu'il a suscitées, elles-mêmes organisées en une arborescence permettant la visualisation – pas toujours aisée – de la structuration des échanges » (Marcoccia, 2003, p.11). En effet, selon

L'interface propre au site Internet les *threads* sont organisés de façon plus ou moins clair selon leur temporalité de production ou en fonction de la réaction à une intervention en particulier. Je conserve ici le terme de *thread* pour parler des fils de discussion car ceux-ci constituent une unité de mesure intéressante permettant de délimiter autant que faire se peut des échanges cohérents entre eux.

Pour faire apparaître les *threads* il faut en trouver les *inputs*, un élément déclencheur qui engendre des réactions en chaîne, qui lance la discussion et met les internautes en situation d'échange. Il s'agit donc de bien comprendre la mécanique des différents forums retenus pour ce travail. Bien que souvent similaire le fonctionnement technique des différents espaces de dialogues virtuels restent singulier et agence les échanges d'une manière spécifique. C'est pourquoi les dimensions organisationnelles et techniques des forums retenus doivent faire l'objet d'une description. En effet la logique de gestion des publications par le système peut avoir une influence sur la manière dont les usagers réagissent et organisent leurs propos. De manière générale le nombre de participants aux discussions n'étant pas limité, le nombre d'acteurs autour d'un même échange, rejoignant un fil de discussion, peut-être de fait assez conséquent, de même que des internautes peuvent se greffer à la discussion sans que rien de vienne délimiter précisément la structure de l'échange. Alors qu'il est, en règle générale, assez aisé de déterminer l'*input* d'une discussion, l'enchaînement des propos, entraînant parfois un glissement des objets de discussion, rend difficile la définition d'un terme à l'échange. Dans le but de réaliser des séquences d'échanges précises sur lesquelles travailler il sera nécessaire de fixer, parfois artificiellement, un terme aux *threads*.

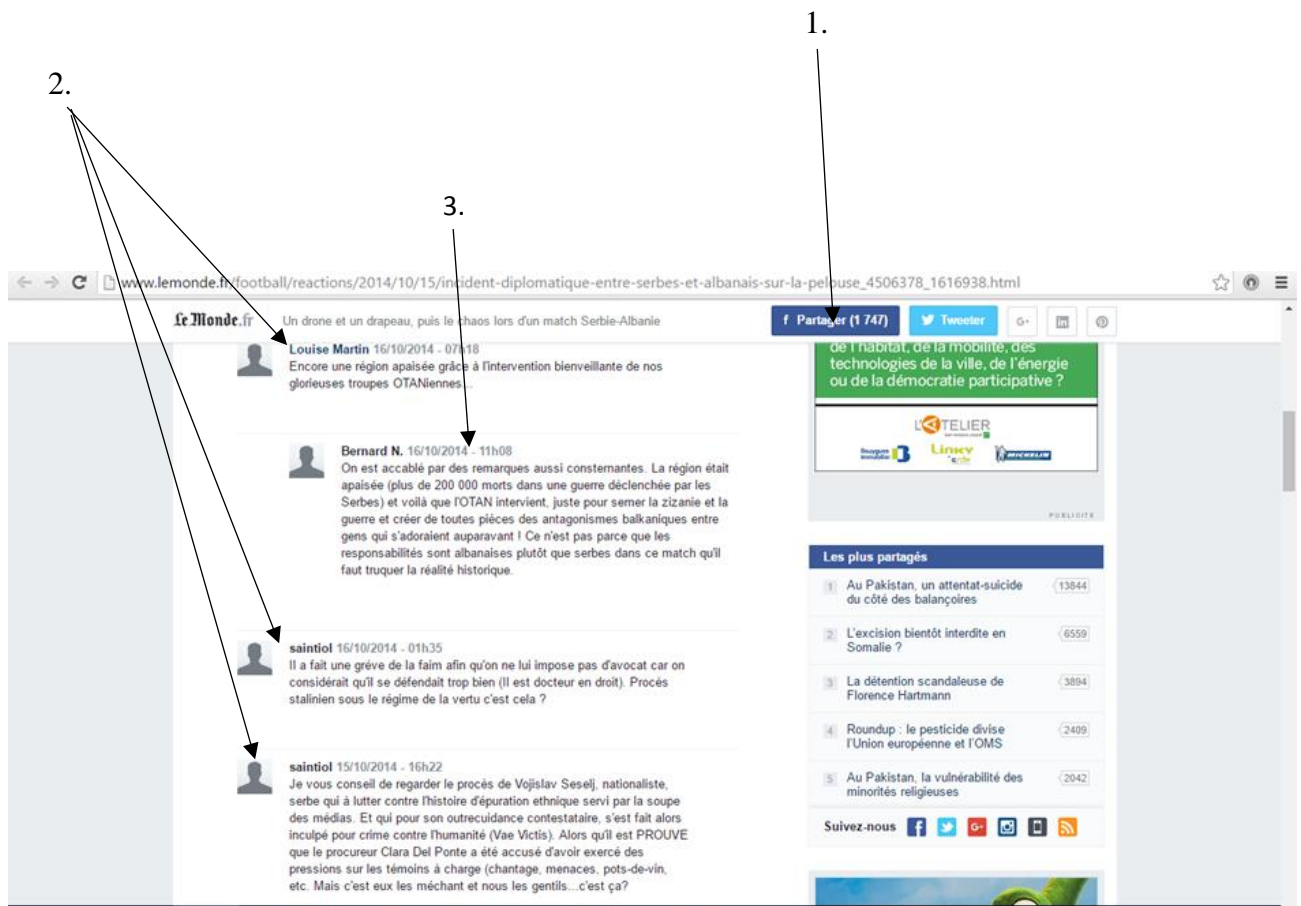
Description des forums explorés

La rubrique suivante présente les forums desquels ont été extrait les discussions, ainsi que le nombre de fragments d'échanges se rapportant à chacun d'eux.

- 1) *lemonde.fr* : Un article de presse a été consacré à l'incident lors du match entre l'Albanie et le Kosovo par le journal français *Le Monde*. L'espace de discussion suit l'article qui contient deux photos et une vidéo de l'événement. On retrouve la possibilité de partager les articles en ligne du journal. Ceci consiste également en un indicateur du rayonnement du contenu (1).

Les internautes peuvent réagir à la condition d'être abonnés au journal. Ils publient sous un nom, apparemment librement choisis (2). En revanche les commentaires ainsi partagés sont visibles librement à tout internautes. La date ainsi que l'heure de chaque publication sont indiquées permettant une organisation chronologique des données (2). Les réponses à un propos sont placées successivement de manière à former des *threads* (3). Deux options permettent aux usagers soit de répondre à un commentaire soit de signaler un contenu inapproprié.

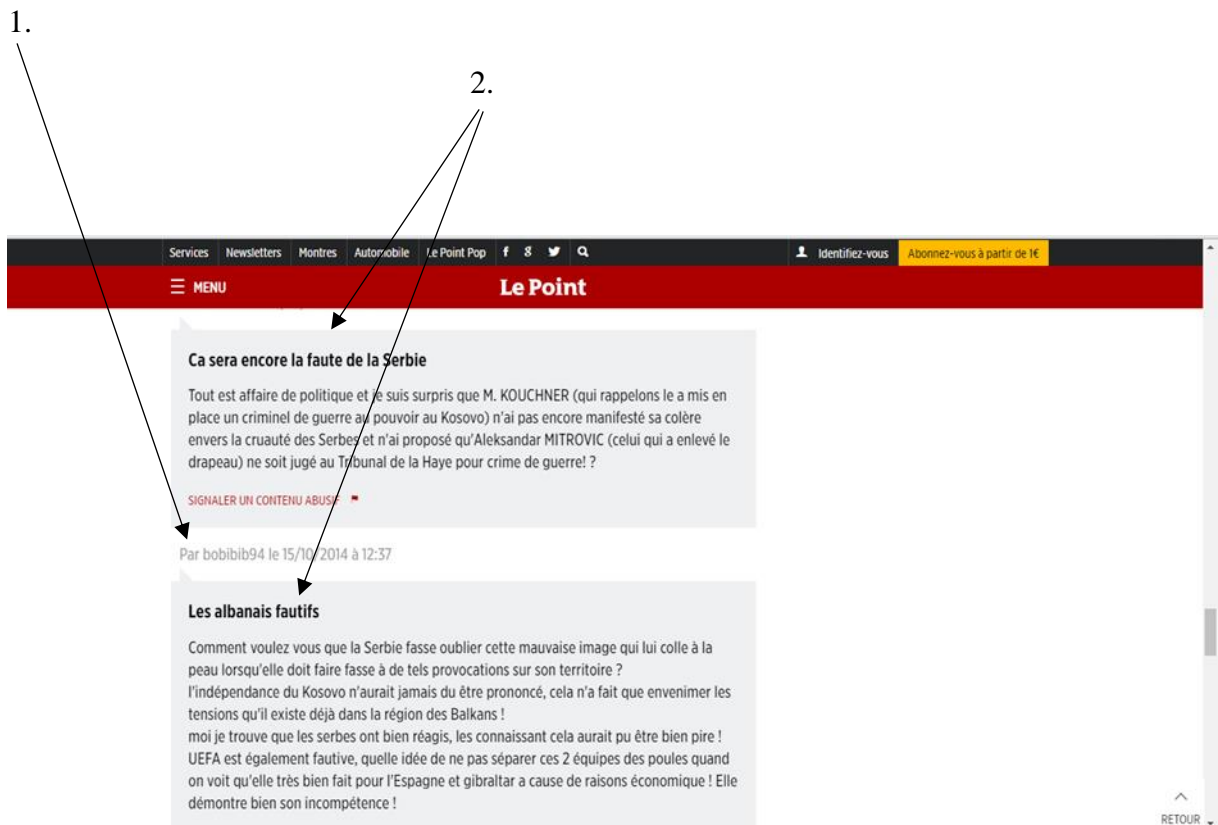
On compte dix-huit publications au total dans ce forum. La source peut donc être considérée dans sa globalité.



2) *lepoint.fr* : Cette source partage certaines similarités avec la précédente puisqu'il s'agit à nouveau de la présentation sur Internet d'un article de presse, cette fois de l'hebdomadaire français *Le Point*.

La possibilité de commenter l'article est à nouveau offerte uniquement aux abonnés. Les utilisateurs choisissent également un nom sous lequel ils publient leurs réactions. Les publications ainsi rédigées s'affichent chronologiquement avec le nom de l'auteur, la date et l'heure de leur mise en ligne (1). Un titre peut être donné à chaque intervention d'internaute (2). A nouveau le site doit compter sur un système de modération puisque la possibilité est également laissée aux internautes de signaler des contenus qu'ils jugent inappropriés, de même que de répondre au propos d'un autre internaute. En revanche, dans ce dispositif, les réponses ne forment pas des espaces de dialogues sous formes de *threads* mais viennent se ranger à la suite selon leur temps de publication. Les publications forment donc des blocs de textes indépendants les uns des autres.

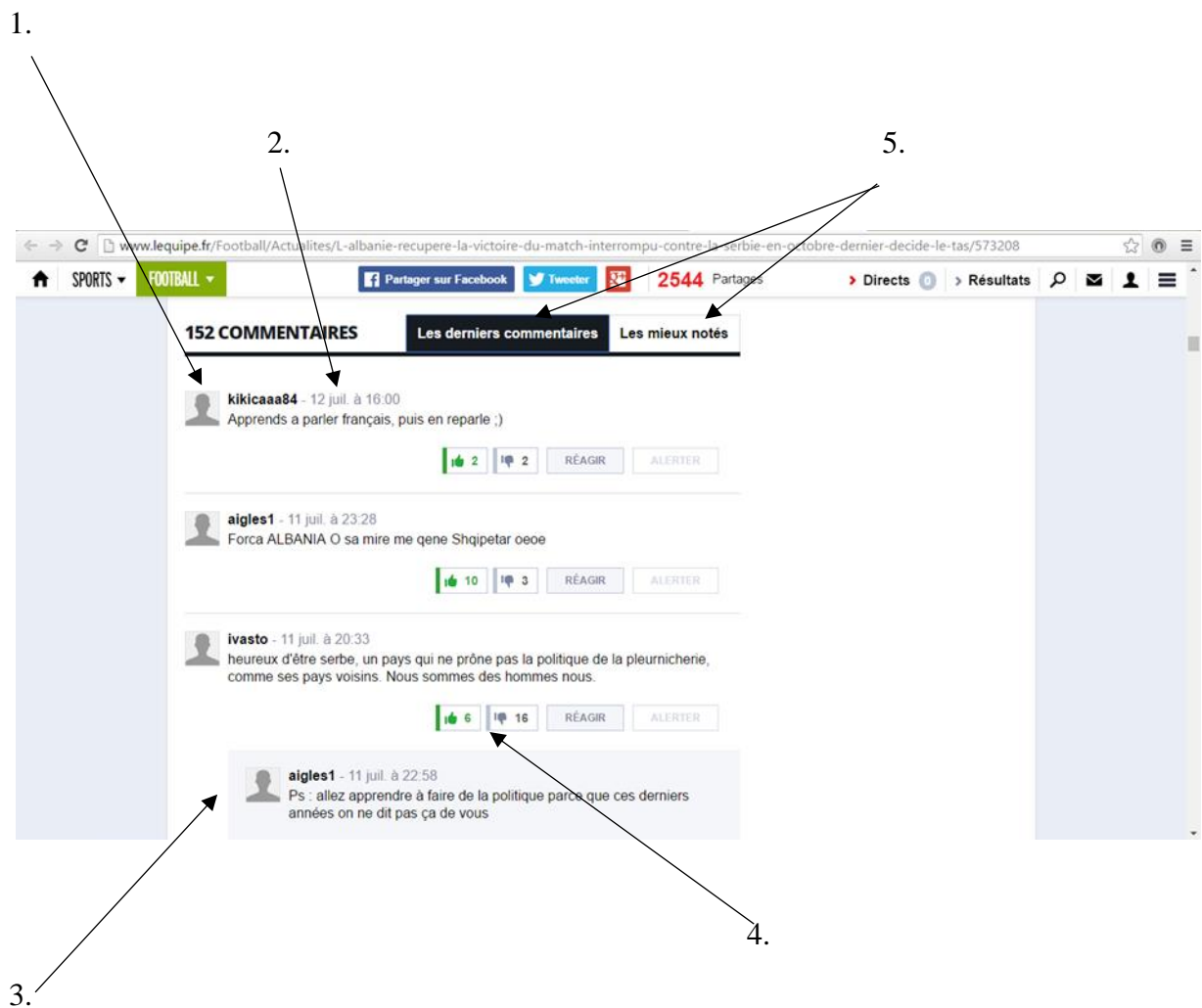
Cette source compte treize réactions à l'article elle pourra donc également être considérée dans sa globalité pour l'analyse.



- 3) *lequipe.fr* : Cette fois c'est un article publié dans le journal sportif *L'Equipe* qui est commenté et analysé par les internautes. La publication sur le forum est ouverte à tout utilisateur, sans nécessité d'être abonné au journal, il est simplement nécessaire d'enregistrer un profil en fournissant une adresse mail. Les internautes peuvent se choisir un nom d'auteur qu'ils ont la possibilité d'accompagner d'une image (1). Les

publications ainsi générées s'affichent dans l'ordre chronologique du bas vers le haut de l'écran. La date et l'heure des publications sont indiquées (2). Les réponses à des propos précis s'insèrent les uns à la suite des autres formants des *threads* (3). Il est possible de réagir à un propos mais pas à une réponse. On y trouve également la possibilité de signaler les propos à un modérateur. Un système permet aux utilisateurs d'apprécier ou non chaque publication en désignant soit un pouce vert pointant vers le haut, soit un pouce noir pointant vers le bas (4). Une option permet de changer l'affichage des commentaires selon deux aspects à savoir l'ordre chronologique d'apparition des publications (qui est la présentation par défaut) ou selon leurs appréciations par les internautes (5).

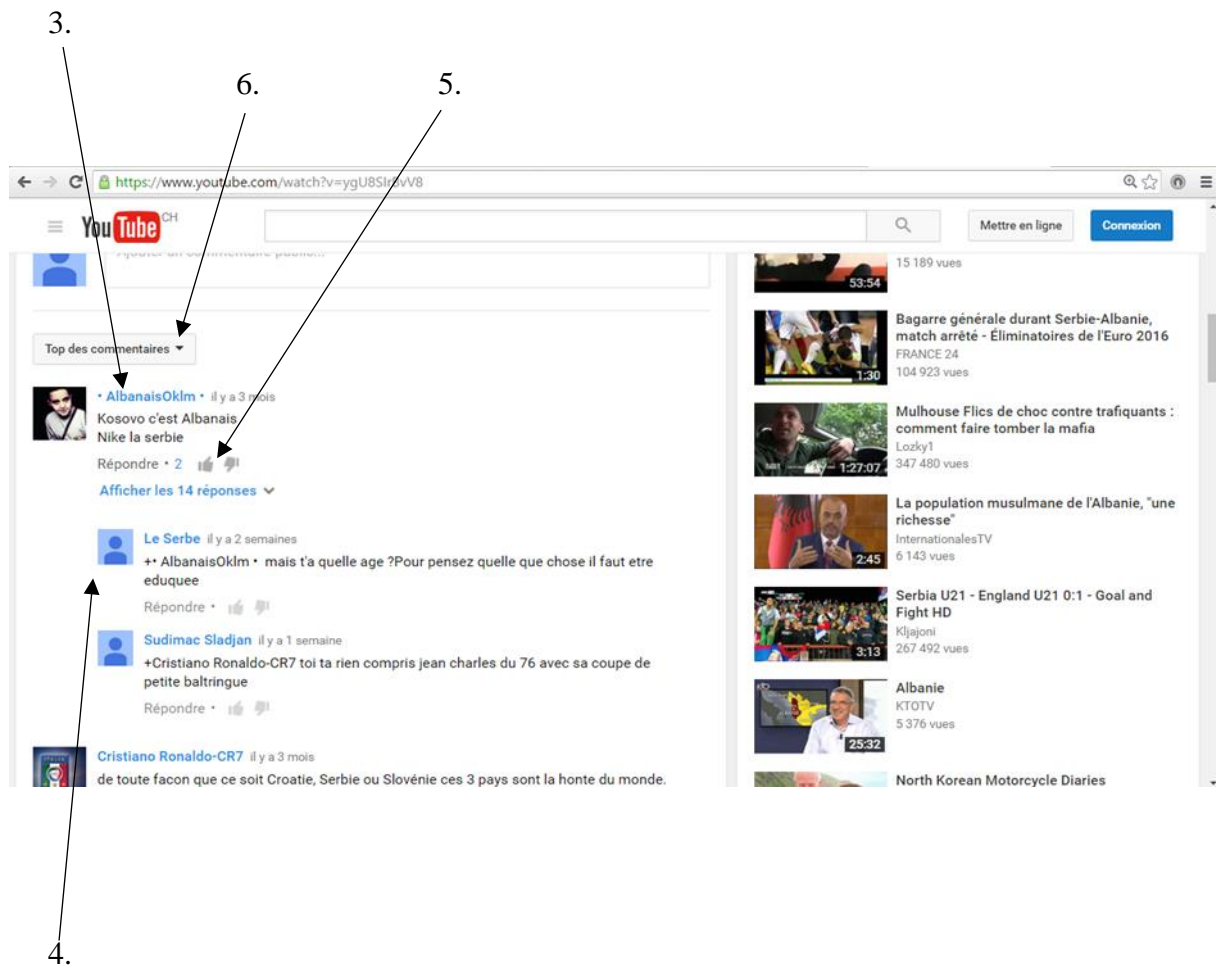
Ce forum compte cent cinquante-deux messages. C'est un nombre conséquent qui nécessite une fragmentation des données en différents segments de discussion pour rendre l'analyse possible. Deux fragments ont été sélectionnés, il s'agit de deux *threads*. Ceux-ci forment donc deux chaînes de discussions bien délimitées comportant un nombre analysable de publications. Le premier compte neuf interventions et le deuxième six. Ces deux *threads* sont situés au milieu des discussions du forum.



4) *youtube.com* : Fondé en 2005 et racheté par l'entreprise *Google* en 2006 (Compiègne, 2010, p.349), la fonction principal de la plateforme *YouTube* est l'échange et la mise en ligne de vidéos. Grâce à un fonctionnement simplifié pour le téléchargement et la mise en ligne de vidéos le site est un espace très populaire, le troisième plus visitée du cyberspace. Les possibilités de partager, marquer son appréciation et commenter des vidéos en font une plateforme sociale importante pour les groupes et les communautés (Alhabash et al., 2015, p.521). Les commentaires des utilisateurs réagissant à des vidéos sont visibles par n'importe quel internaute. Une inscription simple permet d'accéder aux autres services du site (mise en ligne de contenus, possibilité de commenter, etc.). Les vidéos sont présentées avec un titre, le nom de l'utilisateur l'ayant mis en ligne, la date de la mise en ligne ainsi qu'une description (1). Le dispositif technique de la plateforme sélectionne automatiquement d'autres vidéos ayant des titres ou des sujets similaires. Celles-ci apparaissent du côté droit dans la présentation du site. Une vidéo peut être en lien avec une centaine d'autres mais seule vingt apparaissent (2) (Cheng, Dale & Liu, 2007, p.2).

Chaque commentaire est accompagné du nom de l'internaute l'ayant produit, éventuellement d'une photo. Contrairement aux forums présentés précédemment, ici les dates et heures des publications ne peuvent pas être connues précisément, il n'est fait mention que d'une période rétrospective (*Il y a trois mois* par exemple) (3). Les réponses aux publications s'affichent à la suite créant ainsi des *threads* (4). Les commentaires apparaissent par défaut selon « le Top commentaires ». Les utilisateurs du site ont en effet la possibilité d'apprécier ou non un commentaire (5). Le dispositif n'indique pas la popularité de l'intervention quantitativement par un chiffre mais place les mieux notés en tête du forum. L'internaute a la possibilité de changer cette configuration en faisant apparaître les commentaires dans leur ordre chronologique de présentation (6).



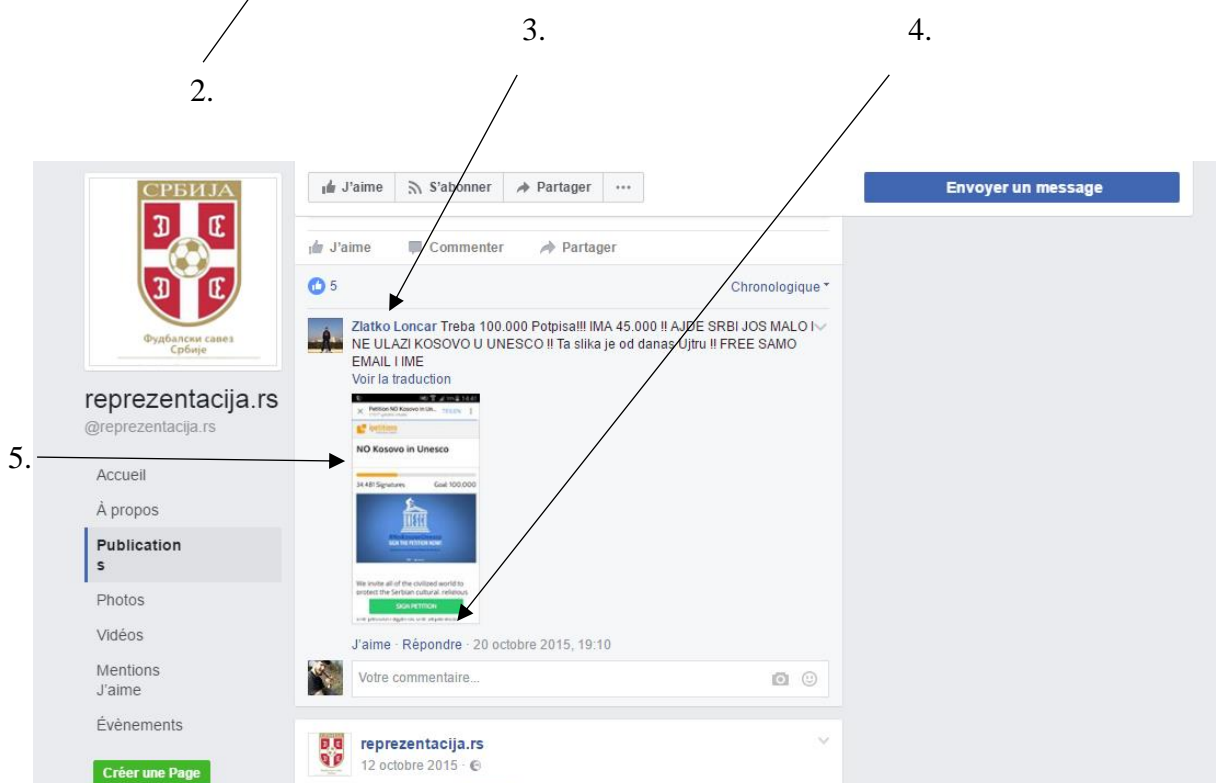


5) *facebook.com* : Une dernière source m'est apparue pertinente pour montrer un aperçu de l'étendue des interfaces possibles des espaces de dialogues de types forums, il s'agit du réseau social Facebook. Celui-ci laisse la possibilité aux internautes de créer des pages privées ou publiques, regroupant les utilisateurs ayants des intérêts communs. En l'occurrence pour ce travail j'ai retenu les pages officielles des équipes albanaise et serbe de football, celles-ci ayant, chacune, publié des contenus relatifs à l'événement (1). Les membres du réseau ont la possibilité, via des profils construits, d'échanger des contenus, de publier à la fois sur leur page personnelle et celle des autres usagers ainsi que d'apprécier ou non au moyen d'une option *like* (2). Cette possibilité représente un bon moyen d'évaluer de la réception d'un contenu par le public.

Depuis 2007 Facebook a lancé le design de *Fan Page*, celle-ci permettent à des personnes de *liker* et d'interagir avec des entreprises ou des organisations comme s'il s'agissait de profil d'autres personnes (Kudeshia, Sikdar & Mittal, 2016, p.258). Les pages officielles des équipes de football appartiennent à cette catégorie. Les utilisateurs, inscrits sur le réseau ont la possibilité de réagir aux contenus publiés. Les publications sont accompagnées du nom de la personne avec un lien direct (en cliquant simplement

sur le nom) vers le compte de l'auteur (3). Il est possible de répondre à un commentaire d'internaute. Ces publications s'organisent chronologiquement, formant des *threads* (4).

Deux espaces de discussions repris de Facebook font partis du corpus des données. Les publications, au nombre de 4 en tout, y sont en langues albanaises et serbes. Certains auteurs utilisent d'autres moyens que le texte pour transmettre leurs propos, notamment l'image (5).



Outils d'analyse

Au final ce sont huit extraits de conversations issues des forums présentés dans la section précédente qui ont été retenus pour l'analyse de ce travail. Afin de mener à bien l'objectif de la recherche il faut se doter d'outils permettant d'opérer sur ces données pour en comprendre les mécanismes. Deux méthodes sont utilisées à deux stades différents de l'analyse :

- 1) Typologie des ressources : La première démarche d'organisation des données a été d'en baliser les contenus afin de faire ressortir les éléments les plus significatifs en fonction du phénomène étudié. Il s'agissait de mettre en évidence ce qui est appelé « ressources » dans le projet de recherche et également de repérer des formes de figures de styles ou d'exercices rhétoriques dans la masse des échanges récoltés. Ce premier tour d'analyse a été effectué sur les données issues des huit sources sélectionnées.

Afin de les rendre opérationnels dans une démarche d'analyse ces différents éléments de contenus sont organisés selon un code-couleur. Cette approche permet, en partant des données brutes, de réaliser un découpage initial et ainsi de cartographier un premier état des lieux et des dynamiques. L'objectif de ce tour d'analyse est de répondre au premier volet de la question de recherche, à savoir : « Quelles sont les ressources mobilisées par les usagers de forums et réseaux sociaux sur Internet dans le dialogue, sur un espace virtuel... »

Jaune	Les acteurs ciblés par l'internaute
Bleu	Formules, reprises ou figures de style spécifiques
Vert	Démonstration et utilisation de l'identité ou catégorisation sociale
Violet	Discours, schémas ou représentations historiques et géopolitiques
Rouge	Utilisation de la technologie du dispositif (smiley, renvois, liens, style d'écriture, <i>like</i> , etc.)

Cette première organisation des données permis ensuite d'affiner la notion de « ressource » en recherchant dans la documentation scientifique et au travers d'un certain nombre de recherches une délimitation théorique plus précise de ces éléments. Au final le cadre théorique en début de dossier présente trois types de ressources que les acteurs sociaux mobilisent lors de l'élaboration d'un discours sur un espace de dialogue virtuel. Pour rappel il s'agit premièrement des moyens techniques à disposition sur les sites Internet qui permettent à l'internaute de produire un contenu tangible. Ensuite sont décrites les ressources socio-culturelles ayant trait aux représentations sociales, à la mémoire collective et aux discours historique et politique en général. Et en troisième lieu viennent les ressources cognitives, se rapportant aux moyens de traitement de l'information par les individus leur permettant de s'investir dans une discussion, notamment les leviers de catégorisation et de construction identitaire.

Ces trois types de ressources se rapportent aux éléments vert, violet et rouge du codage. Ceux-ci sont donc rendus opérationnels en tant qu'outils dans le deuxième tour d'analyse décrit ci-dessous. La question des acteurs que les internautes ciblent et décrivent dans leur intervention, codée en jaune, est transversale et constitue un porte d'entrée intéressante dans les discours, c'est pourquoi elle fera également partie de l'analyse dialogique. A préciser que par « acteurs » il est compris toutes les personnes, groupes ou entités que les internautes placent comme agissant ou sur lesquels agissent d'autres acteurs. La catégorie comprend donc des acteurs plus ou moins abstraits, tout autant potentiellement présent qu'absent du forum et définit tant par des noms que par des pronoms. En dernier lieu la catégorie bleue ne sera en revanche pas retenue comme unité d'analyse, celle-ci ne constituant qu'un premier repérage des logiques rhétoriques et dialogiques à l'œuvre.

- 2) Méthode d'analyse dialogique des dynamiques : Ce deuxième tour d'analyse se concentre sur le second volet de la question de recherche : « comment celles-ci [les ressources] sont employées pour élaborer une rhétorique autour d'un objet historico-politique ? ». Il cherche donc à comprendre comment les acteurs mobilisent les ressources précédemment décrites et les utilisent pour construire du discours et une rhétorique susceptible de faire passer une idée de manière convaincante ou de rendre son intervention la plus visible possible.

Outillé de ces différentes catégories de ressources ainsi que du code couleur il est alors possible de faire ressortir les éléments de contenus des données pour les rendre analysable au niveau dialogique et rhétorique. Afin de conserver la vision la plus claire possible de la dynamique des discussions les fragments analysés sont présentés de manière à faire apparaître les données organisées dans l'ordre de production des contenus et selon un découpage le plus pertinent de manière selon les contours observées des discussions.

Les propos contenus dans les données sont codés selon les modalités du tableau ci-dessous. Les trois types de ressources présentés correspondent à la typologie des ressources décrite en fin du cadre théorique.

Jaune	Acteurs
Vert	Ressources cognitives
Violet	Ressources socioculturelles
Rouge	Ressources techniques

Suite au premier tour d'analyse présenté en amont, deux hypothèses, se basant sur un premier regard porté sur les données, ont été développées. Le deuxième volet d'analyse qui se trouve dans la section suivante cherchera répondre à celles-ci :

- Il existe une tendance des participants aux discussions virtuelles sur les forums observés à globaliser et à utiliser dans leurs argumentations des références toujours plus éloignées de l'objet de départ, en l'occurrence l'événement du match de football.

- Les modalités technologiques des communications médiatisées par ordinateurs dans les différents forums impliquent des formes d'échanges qui amènent les interlocuteurs à simplifier leurs représentations ou à se raccrocher à d'autres critères de catégorisations, amenant ainsi à la globalisation.

Afin de pouvoir réaliser une analyse précise et claire de ces éléments de contenus, les données ont été découpées une seconde fois. L'analyse qui suit se concentre donc sur cinq fragments de données issus des huit extraits originaux à partir desquels la typologie des ressources a été précédemment réalisée dans le premier tour d'analyse. Ces cinq pièces de données sont présentées dans la section qui suit dans leur totalité sous une forme respectant au mieux le visuel de l'interface des sites desquels elles ont été extraites. Pour plus de clarté à l'égard du lecteur les interventions qu'elles comportent ont été remises dans un ordre le plus lisible possible en tenant compte de la chronologie de productions et de la logique des *threads* auxquels ils appartiennent. Ces Cinq extraits proviennent des forums, présentés précédemment des journaux *L'Equipe*, *Le Monde*, *Le Point* et de la plateforme de vidéos en ligne *YouTube*. Pour des raisons de traductions et à cause du caractère singulier de l'utilisation des forums sur Facebook, ayant pour conséquences un manque d'homogénéité avec le reste des données, le réseau social n'a pas été retenu pour le deuxième tour d'analyse.

4. Analyse

Pièce n°1 – L'Equipe

Ce fragment de données est issu d'un forum du site Internet du journal *L'Equipe* et directement relié à un article relatant l'évènement. Il s'agit donc d'un *thread* clair et bien délimité composé de cinq publications. Le fait que l'interface du forum place les interventions, à la suite de l'*input* que représente la première intervention de *palou*, dans un ordre chronologique offre une clarté de lecture en déterminant des contours nets au *thread*. Celui-ci est donc présenté dans son ensemble dans le bloc ci-dessous. La conversation porte principalement sur le match de football et la légitimité du choix du Tribunal arbitral de sanctionner l'équipe d'Albanie.

palou - 10 juil. à 12:09

Un véritable scandale pour une décision qui est plus politique que sportive. Tout est fait pour mettre à genoux la Serbie dans tous les domaines.

ALERTERRÉAGIR

2125

o **liki18** - 10 juil. à 12:25

comment ça un véritable scandale?? que les ultras nationaliste serbes crient "a mort les albanais" , qu'ils envahissent le terrain et frappent les joueurs albanais , que les stewards donnent des coups de pieds ça te choque pas? ça aurait été la france a la place de l'albanie tu aurais dis quoi?

ALERTER

1112

o **Fausttt** - 10 juil. à 12:40

Vu la façon dont se comportent leurs supporters, elle se met à genoux toute seule, sans avoir besoin de personne.

ALERTER

97

o **arviol** - 10 juil. à 12:50

Je trouve qu'on n'a pas la même notion de scandale. Pour moi un scandale c'est : voir le public rentrer dans le terrain pour taper les joueurs; voir les stewards taper les joueurs; le jugement de l'UEFA. Alors désolé Mr le Serbe, mais cette décision est tout à fait justifiée compte tenu du match d'octobre. Je tiens à vous rappeler que ce n'est pas la 1er fois - contre l'italie et l'angleterre- , et là y avait pas de drone alors ne parlez même pas du drone. Votre message est un scandale.

ALERTER

107

o **liki18** - 10 juil. à 13:32

"nous ici au Canada anglophone on soutient la Serbie"...prends pas ton cas desesperé pour une generalité mon grand, a mon avis au canada tous le monde se fout de la serbie...comme de l'albanie mr le serbe

L'intervention de *palou* introduit la séquence : « *Un véritable scandale pour une décision qui est plus politique que sportive. Tout est fait pour mettre à genoux la Serbie dans tous les domaines* ». L'acteur principal de l'intervention est *la Serbie*. La *décision* mise en cause est certainement celle du Tribunal Arbitral d'accorder la victoire du match à l'équipe albanaise, celle-ci étant qualifiée de *plus politique que sportive*. L'internaute soupçonne donc des agissements, s'inscrivant dans un contexte plus global de discrimination à l'encontre la Serbie *dans tous les domaines*, soient à l'œuvre. L'issue décisionnelle de l'événement en question ne serait de fait que symptomatique d'autres mécanismes que subirait la Serbie. Il est intéressant de constater que, bien que partant du match comme sujet d'origine, cette intervention représente déjà à elle seule une globalisation de la problématique en replaçant cet événement spécifique dans un contexte de représentations et d'enjeux politiques et sociaux plus larges.

Par la suite, on distingue clairement qu'une reprise sémantique, ou du moins de vocabulaire, autour des notions de « *scandale* » et de « *se mettre à genoux* » structure la conversation. *Liki18* reprend le terme de scandale dans une interpellation par l'interrogation : « *comment ça un véritable scandale??* ». L'acteur *Serbie* de *palou* devient, dans cette intervention *les ultras nationaliste serbes*. Cette catégorie, moins abstraite qu'une nation entière – étant donné qu'elle référant à des acteurs ciblés de l'événement (en l'occurrence les supporters serbes) –, est emprunte de représentations relatives aux intentions et orientations politiques de ceux-ci. *Liki18* continue d'interpeller *palou* en décrivant des comportements observés sur le terrain : « (...) *qu'ils [les ultras nationalistes serbes] envahissent le terrain et frappent les joueurs albanais, que les stewards donnent des coups de pieds ça te choque pas?* ». Nous déduisons de la dernière phrase de l'intervention – « *ça aurait été la france a la place de l'albanie tu aurais dis quoi?* » – que *palou* a probablement des origines françaises. *Liki18* emploie certainement cette formule afin de faire appel à un sentiment d'appartenance chez son interlocuteur dans l'idée que le recentrage du propos autour des origines supposées de ce dernier lui permette de prendre de la distance avec ses remarques.

Dans l'intervention qui suit – celle de *Fausttt* –, la notion de *se mettre à genoux* est reprise de la production de *palou*. La focale reste fixée sur les supporters serbes (« *leurs supporters* ») dont le comportement implique que la Serbie (« *elle* ») serait responsable de cette mise à genoux.

C'est ensuite à nouveau le terme de *scandale* qui est discuté par *arviol* : « *Je trouve qu'on n'a pas la même notion de scandale. Pour moi un scandale c'est : (...)* ». Sa définition se réfère à certains acteurs et situations de l'événement déjà discuté auparavant, notamment l'irruption des supporters sur le terrain et les pugilats qui s'en sont suivis. *Arviol* reprend le terme de *décision* pour répondre directement à *palou*. Celui-ci se fait interpellé avec le sobriquet de *Mr le Serbe* qui est une manière de la part d'*arviol* de catégoriser son interlocuteur. Celui-ci dresse un parallèle entre le match d'octobre 2014 et d'autres événements footballistiques dans lesquels il laisse supposer que les comportements des supporters serbes auraient débouchés sur des issues semblables, sans qu'aucun drone, objet emblématique de l'événement discuté, ne soit intervenu

selon l'auteur. La conclusion de l'intervention reprend le terme, central dans la conversation, de *scandale* en le renvoyant directement à l'adresse de *palou* : «*Votre message est un scandale* ».

La dernière intervention de *liki 18* est particulièrement énigmatique en ce sens que les guillemets encadrant la phrase : «*"nous ici au Canada anglophone on soutient la Serbie"* », porte à croire qu'il s'agit d'un copié-collé d'une phrase attribuée à *palou* puisque l'expression catégorielle «*mr le serbe* » utilisée par *liki18* et introduite dans la publication précédente par *arviol* est directement attribuée à *palou*. Cependant, il est impossible, même en remontant sur la page originale de retrouver d'où provient cette phrase. Peut-être d'agit-il d'une erreur de *liki18* qui confond les différents intervenants du forum ? Nous pouvons également supposer que l'intervention a été supprimée par son auteur ou un système de modération à l'œuvre sur le site. La publication entend tout de même y répondre avec des considérations sur l'eurocentrisme du sujet débattu. La phrase «*prends pas ton cas desesperé pour une généralité mon grand* » est intéressante en ce sens que si *liki18* entend répondre à *palou*, *liki18* lui attribuerait donc des origines canadiennes (on peut imaginer québécoises de par l'expression francophone de l'internaute en question), ce qui ne correspond pas à l'expression «*mr le serbe* » utilisée dans la même intervention.

Certains points généraux sont intéressants à relever dans cet extrait de données. D'une part, bien que des acteurs nationaux, comme la Serbie et l'Albanie, soient évoqués, la discussion reste dans sa majeure partie centrée sur des événements propres au match. Ensuite, il est important de relever que s'il est indéniable que le principal sujet discuté est la décision du Tribunal Arbitral de l'UEFA et sa justification au vu des différents événements et comportements lors du match, de nombreux éléments montrent que les internautes cherchent individuellement à définir l'appartenance de *palou*. En effet, on a pu constater que cet usager du forum se fait à différentes reprises interpellé avec des réactions le rattachant à différentes catégories : «*ça aurait été la France à la place de l'Albanie (...)* », «*Mr le Serbe* », «*prends pas ton cas desesperé pour une généralité mon grand* ».

Pièce n°2 – YouTube

En premier lieu, avant de se lancer dans une analyse précise, il convient de préciser certains éléments contextuels relatifs à cet environnement spécifique des forums sur la plateforme *YouTube*, tant l'organisation de ceux-ci peut rendre la lecture de ces données compliquée. Premièrement, la densité de personnes impliquées ainsi que l'étendue temporelle des conversations font des forums sur *YouTube* des ensembles complexes, qui n'offrent que peu de repères. Effectivement, les usagers peuvent réagir à des interventions ayant eu lieu longtemps auparavant sans que l'on puisse trouver d'indications précises dans l'interface du site sur le moment de production de cette réponse. A plusieurs reprises dans ce fragment de conversation, on trouve des interventions se rapportant à des messages étant apparus en amont ou ayant été modifiés comme l'interface nous l'indique. Ceci n'est fondamentalement pas un problème pour l'analyse qui est faite de ces données, toutefois faut-il en être conscient.

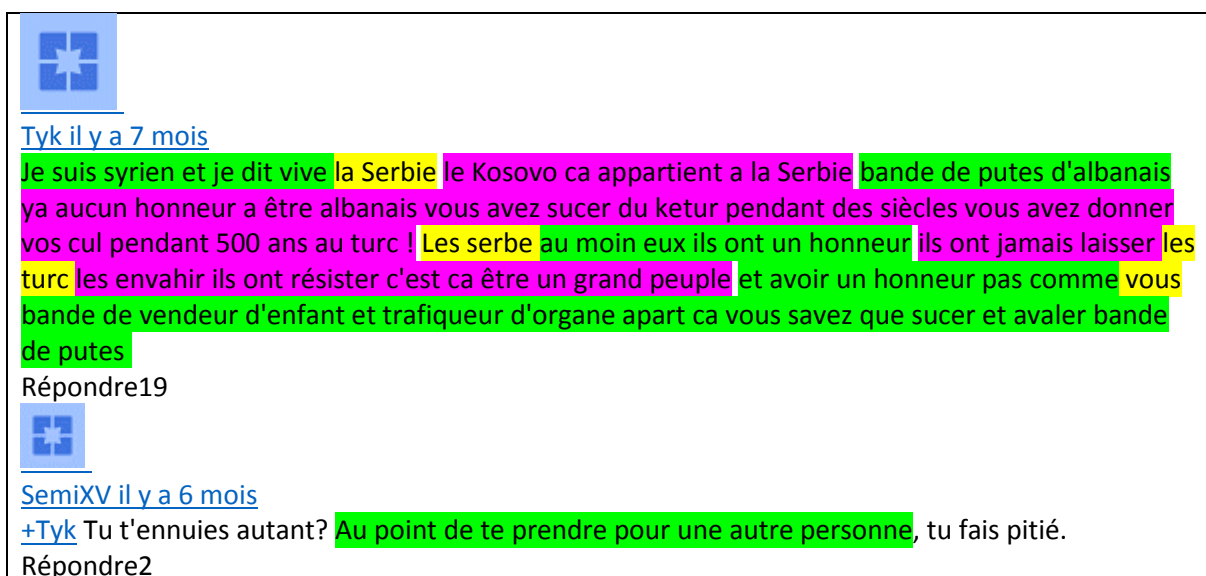
Un autre point mérite que nous portions notre attention : plusieurs indices peuvent nous laisser supposer qu'il n'y pas, dans ces différents échanges, autant d'acteurs qu'il n'y paraît. En effet,

il est probable, notamment pour des raisons de cohérence dans les propos et de structure des échanges, que plusieurs comptes, donc plusieurs avatars - l'incarnation numérique de l'internaute sur le forum (Compiègne, 2010, p.36-37) - présents ne cachent qu'une seule et même personne. La proximité dans les pseudonymes et les constructions identitaires qu'ils composent, en plus d'une certaine homogénéité dans les contenus et la forme des langages employés renforce ce sentiment. Selon mes observations, cela n'est pas le cas dans le fragment sélectionné pour cette analyse et présenté ci-dessous. La question qui suit est de savoir s'il s'agit d'implications techniques liées au site qui induisent des changements de pseudonymes et des remplacements automatiques de ceux-ci ou plutôt des enjeux stratégiques de la part des usagers. Dans les cas qui ont pu être observés dans ces données, le déroulement de la discussion semble indiquer que les acteurs savent à quels internautes appartient quels avatars. Le but stratégiques (s'il en est un) de ces transformations ne serait donc pas une variation virtuelle du cheval de Troie, visant à se cacher des autres usagers pour réapparaître avec un autre visage, mais plutôt une manière de confirmer ses prises de position et son identité avec l'ajout d'éléments identitaires complémentaires.

Dans mon relevé de données, bien que le fragment comporte les interventions de huit participants pour trente publications, il est nécessaire de préciser que la répartition de la parole n'est de loin pas égale entre tous les protagonistes. Etant donné la difficulté d'établir des limites claires aux conversations du fait de l'interface du site, le fragment est présenté dans cette analyse en un seul bloc.

Sur la dizaine d'intervenants qu'elle compte, la conversation tirée de ce fragment de donnée s'organise entre trois et cinq personnes qui en produisent la majeure partie. Le reste des participants sont beaucoup moins prolixes.

Alors que certains des avatars de ces internautes ne semblent au premier abord pas liés aux propos de la discussion, d'autres sont directement porteur d'enjeux identitaires forts. Cela s'observe dans le choix du nom de l'avatar sur le forum (noms de pays, de groupe culturel ou identitaire précis ou reliés à ceux-ci) ou encore à l'aide de la photo accompagnant le nom de l'utilisateur (drapeaux, symboles identitaires ou nationalistes).



The screenshot shows a forum post. At the top left is a blue square icon with a white star. Below it is the text 'Tyk il y a 7 mois'. The main body of the post is a long paragraph of text with several lines highlighted in green. The text is: 'Je suis syrien et je dit vive la Serbie le Kosovo ca appartient a la Serbie bande de putes d'albanais ya aucun honneur a être albanais vous avez sucer du ketur pendant des siècles vous avez donner vos cul pendant 500 ans au turc ! Les serbe au moin eux ils ont un honneur ils ont jamais laisser les turc les envahir ils ont résister c'est ca être un grand peuple et avoir un honneur pas comme vous bande de vendeur d'enfant et trafiqueur d'organe apart ca vous savez que sucer et avaler bande de putes'. Below the text is 'Répondre19'. At the bottom left is another blue square icon with a white star. Below it is the text 'SemiXV il y a 6 mois'. The main body of the post is a short paragraph of text with one line highlighted in green. The text is: '+Tyk Tu t'ennuies autant? Au point de te prendre pour une autre personne, tu fais pitié.'. Below the text is 'Répondre2'.



[Atomik Fire il y a 6 mois \(modifié\)](#)

o

Répondre



[Denis B. il y a 6 mois](#)

Po me Kosoven ç'pate??!

Répondre



[Atomik Fire il y a 6 mois \(modifié\)](#)

se di fare pse ky flet per kosoven

Répondre



[Atomik Fire il y a 6 mois](#)

je suis pas venu me battre

Répondre



[Kosova Kosova il y a 6 mois](#)

+Atomik Fire ti je shqiptar i kosoves ou tu est d albanie

Répondre



[Kosova Kosova il y a 5 mois](#)

+Towyx And Djungo channel troll tu parle a qui ?

Répondre



[Kosova Kosova il y a 5 mois \(modifié\)](#)

+Buyarr tes albanais ?

Répondre



[Kosova Kosova il y a 5 mois \(modifié\)](#)

+Buyarr :)

Répondre



[Buyarr il y a 5 mois](#)

+Kosova Kosova j'espere que sait pas pour moi kosova car c a moi que tu a repondu

Répondre



[Kosova Kosova il y a 5 mois](#)

+Buyarr tes albanais

Répondre



[Kosova Kosova il y a 5 mois \(modifié\)](#)

+Buyarr **je pense que tu été syrien**

Répondre



[Buyarr il y a 5 mois](#)

+Kosova Kosova PO jAM

Répondre



[Kosova Kosova il y a 5 mois \(modifié\)](#)

+Buyarr **j ai mal lu désolé je pense que été syrien et que tu été venu insulte les albanais**

OK désolé j ai mal lu

Répondre



[KalTeN Youmi il y a 4 mois](#)

+Tyk Merci pour ton soutien et vive la Serbie !!!!

Répondre



[Otaku il y a 4 mois](#)

+KalTeN Youmi AL vive l'Albanie la Serbie on Les beze **les serbe son belle juste pour se faire baisser par les Albanais**

Répondre



[X Srbija il y a 3 mois](#)

+Otaku Mais ferme ta gueule **le jour ou tu baisera une serbe, c'est quand ton peuple aura une fierté, donc jamais sale fdp d'albanais !!!**

Répondre1



[Kosova Kosova il y a 3 mois](#)

+X Srbija **vos fille ce marie et baisse avec nous parce que nous concrètement à vous on n'a pas une bite de 3 cm nous on n'a le matos pour les faire jouris**

Répondre



[X Srbija il y a 3 mois](#)

+Kosova Kosova **C'est donc pour ça que vous êtes des trafiquant d'enfants** **Mortauxalbanais**

Répondre



[Kosova Kosova il y a 3 mois](#)

+X Srbija et tu crois que je vais gobe ça tu vie dans le monde de bambie ton lien ne prouve rien.

Par contre **que dire de ton pays qui a a collaboré avec mes nazi et même qui a exactement reproduites même geste massacre à sebnenica que ce Je les nazi en fait avant de vouloir parle de nous revois l histoire de ton pays dit moi ta tenu combien de temps face au nazi 5 minute**

dit moi si je me souviens c'est bien la Serbie qui emporté les enfant de bosnie pour les envoyé à Belgrade combien on été vio!e et après tu parle de nous

Répondre



[Kosova Kosova il y a 3 mois](#)

+X [Srbija](#) chiao suceuse de cheval

Répondre



[X Srbija il y a 3 mois](#)

+Kosova Kosova **Les USA** se servent de **vous** au kosovo pour installer une base militaire le jour ou il auront plus besoin de vous il se barreront ainsi que **l'OTAN** et on reprendra nos terre sur ceux salut petite bite!

Répondre



[Kosova Kosova il y a 3 mois](#)

+X [Srbija](#) le jours mais **ont** aurais deja une armee et ira vous gifflé et vous iriez entre chez vous en pleurnichant comme vous le faite dit moi **tu** digere tes 5 defaite 1389 1940 1995 1999 ça dois etre dure de s assoir apres ça

Répondre



[Kosova Kosova il y a 3 mois](#)

+X [Srbija](#) long vie au **usa** la plus grande puissance au monde

Répondre



[Otaku il y a 3 mois](#)

Tant mieux les base sa assure une protection vous pouvez même pas nous touchez et déjà **les américain** nous on donné une base a Prizerne **tu** connait même les américain et **tu** parle de reprendre les terre mdr ta fumé c'etait jamais tes terre cetait les notre et il seront toujours nos terre si **la serbi** essaye quelque chose elle se fera niké par **l'Amérique** on n'en parle vous et **la russie** la russie elle va fair comme l'ukraine en se moment elle va vous grignoté vous avez meme pas asumé

Répondre



[X Srbija il y a 3 mois](#)

Mdr inculte **les américains** se servent de **vous!** quand il auront plus besoin de **vous**, il se **casseront**, et là **on** reprendra nos terre par force! (**Nous ont a les plus belle femmes du monde dans notre pays, vous elle ressemblent a des singes!**)

Répondre



[X Srbija il y a 3 mois](#)

Mdr aucun honneur votre peuple toujours a ce cacher derrière **les USA** appart sucer et avaler **vous connaissez quoi ??**

Répondre



[Kosova Kosova il y a 3 mois](#)

+X [Srbija](#) long vie au **USA** **les bosse** la plus grande puissance au monde Kosovo c est la grande **ALBANIE**

Répondre



[Touraniste / Balayeur malien il y a 2 mois](#)

+Tyk **pareil je suis libanais et soutient TOTAL aux serbes**

Bien que les contours d'une discussion soient difficilement appréhendables dans cet environnement, nous notons que des échanges s'organisent autour de l'*input* initial de Tyk, jusqu'à la relance de *Touraniste/ Balayeur malien* celle-ci faisant l'effet d'un deuxième *input* découlant sur ce que l'on peut définir comme une nouvelle discussion dont l'étendue ne sera pas analysée ici.

En ce qui concerne le contenu, nous pouvons observer que cet échange, en comparaison à ceux ayant eu lieu sur d'autres types de forum, porte avant tout sur des questions identitaires et politiques. Le football n'y est d'ailleurs jamais mentionné. L'*input* de la discussion est une intervention de Tyk en faveur de la Serbie, faisant intervenir des représentations historiques d'une époque de « 500 ans », selon cet intervenant durant laquelle l'Albanie se serait vendue aux « turques ». Il faut voir ici une référence à la période allant bien du 14^{ème} au 19^{ème} siècle où l'Empire ottoman possédait et administrait des régions de la péninsule balkanique. L'auteur semble ici rapprocher, mêler et confondre des entités politiques passées et modernes, cherchant à construire une cohérence entre le passé et le présent. Il se définit quant à lui comme un Syrien et accorde son « *soutien total à la Serbie* ». Le fait d'être syrien et de soutenir la Serbie n'a à priori pas de lien, au regard de la géopolitique actuelle. *SemiXV* ne semble d'ailleurs pas comprendre non plus l'intervention. Il demande à Tyk si celui-ci se prend pour un autre, probablement sous-entendu pour quelqu'un d'origine serbe. Précisons que malgré ces revendications identitaires, sur ce forum francophone, les personnes se réclamant d'une origine n'habitent pas forcément le pays en question. L'intérêt de ce travail réside plutôt dans la manière dont une identité est construite et utilisée pour en faire un argument. L'utilisation d'une langue spécifique peut être une manière de revendiquer une identité plus structurée et donc légitime. Le fragment compte en tout trois interventions dans des langues autres que les français. Elles sont toutes en albanais. Deux d'entre elles se sont malheureusement révélées intraduisibles². Une troisième permet à un internaute (*Buyarr*) de justifier son origine albanaise suite à un malentendu, uniquement avec l'intervention *po jam* (Oui je suis).

La discussion comprend ensuite un certain nombre de remarques, émanant de différents internautes (*Otaku*, *XSrbija* et *Kosova Kosova*), visant à polariser des catégories entre populations serbes et albanaïses par le dénigrement des membres de l'exogroupe sur un ton grossier suite à une réaction d'*Otaku* à *KalTeN Youmi*, qui lui-même répondait à Tyk en lui assurant de son soutien (« *Merci pour ton soutien et vive la Serbie !!!!* »). Si la remarque d'*Otaku* (« *vive l'Albanie la Serbie on Les beze les serbe son belle juste pour se faire baisser par les Albanais* ») ne représente certainement pas autant une réponse directe à *KalTeN Youmi* qu'une démonstration à l'ensemble du forum, celle-ci est cependant le déclencheur d'une joute à laquelle vont s'adonner *XSrbija* et *Kosova Kosova*. En l'occurrence, les remarques qui s'en suivent touchent à la beauté des femmes chez l'un et l'autre des peuples et la capacité des membres masculins respectifs à les satisfaire. Ces remarques, bien que peu révélatrices en termes de représentations catégorielles et stéréotypées, tant l'argument de la supériorité

² Malgré le recours à une traduction auprès d'une personne albanophone, la langue utilisée dans ces interventions a été si transformée qu'il est impossible d'en obtenir une compréhension analysable.

sexuelle est facile d'utilisation, nous indiquent tout de même que la majorité des internautes sur cet échange précis sont probablement masculins.

A la suite de ces échanges dont la vulgarité ne laisse que peu de place à une issue, *XSrbija*, afin d'ajouter des compléments à ses propos, utilise la technique du *hashtag*. Grâce au signe « # », il est possible de créer un lien direct vers un corpus de données et d'informations que les internautes auront identifié comme appartenant à un même registre ou même titre. En l'occurrence, « #Mortauxalbanais » renvoie vers d'autres vidéos de la même plateforme. La première d'entre elle est un bulletin télévisé de la chaîne d'information *France24*. On peut y entendre une interview du premier ministre albanais Edi Rama, infirmant la responsabilité de son frère dans l'apparition du drone lors du match (cette rumeur ayant été relayée par différents médias) et accusant les supporters serbes d'avoir chahuté l'hymne albanaise en scandant « mort aux albanais ». Dans cette même interview, le premier ministre albanais accuse également les autorités serbes d'avoir rebondi sur l'événement avec une rhétorique « nationaliste », alors que son gouvernement entendait privilégier le dialogue entre « européens » au nom de la pacification de cette région des Balkans. La question maintenant est de savoir pourquoi *XSrbija*, dont le pseudonyme et les différents commentaires ne laissent pas planer de doutes sur sa loyauté, a accompagné sa remarque de ce lien. Deux hypothèses peuvent être proposées : d'une part, peut-être cherche-t-il à montrer l'embarras et les soupçons de culpabilité du premier ministre albanais face aux accusations relatives à l'implication de son frère dans le pilotage du drone. Avec une autre optique, *XSrbija* peut également chercher à faire une démonstration de puissance en affichant la supériorité virile et belligérante de certains supporters serbes visibles dans les images d'illustration du journal télévisé.

C'est après l'apparition de ce lien et de cette autre vidéo dans la discussion que *Kosova Kosova*, cherchant à expliquer que « *ce lien ne prouve rien* », introduit une référence historique, plus révélatrice dans son argument du comportement du peuple serbe. L'internaute évoque ici la Seconde Guerre mondiale et une prétendue collaboration de la Serbie avec le régime nazi, après avoir été conquis par ces derniers. Une comparaison historique est par ailleurs faite entre le génocide de la Shoah et le massacre de Srebrenica, en juillet 1995, lorsque les forces serbes ont attaqué cette petite ville de Bosnie pourtant sous le contrôle des Casques bleus de l'ONU. Les violences et le drame qui suivirent sont alors restés dans les mémoires et les représentations historiques comme un symbole paroxystique de la guerre en Ex-Yougoslavie et de l'impuissance de la communauté internationale face à de tels conflits (Dérens & Samary, 2000, p. 361-363). *Kosova Kosova* renforce le ton moqueur et cynique de son intervention avec une série de visages entrain de rire (« *smileys* » ou « *émoticônes* » (Compiègne, 2010, p.114/p.292)). Cherchant certainement à faire apparaître un jeu de collaborations et d'ententes internationales, *XSrbija* accuse l'Albanie de se cacher derrière les Etats-Unis et l'OTAN, entités extérieures au conflit mais acteurs de la stabilité dans la région. Selon l'internaute, lorsque ces organisations et états extérieurs se seront retirés, les serbes reprendront « leurs terres ». La question territoriale est abordée et pour *XSrbija*, la légitimité de possession de ces zones géographiques (on imagine qu'il s'agit du Kosovo et peut-être aussi de la Voïvodine) ne fait pas de doute comme l'expression « *nos terres* » le laisse entendre. La dernière phrase de l'intervention, mise entre parenthèses, effectue un retour en arrière en revenant sur des considérations antérieures dans la discussion : « (*Nous ont a les plus belle femmes du monde dans notre pays, vous elle ressemblent a des singes!*) ».

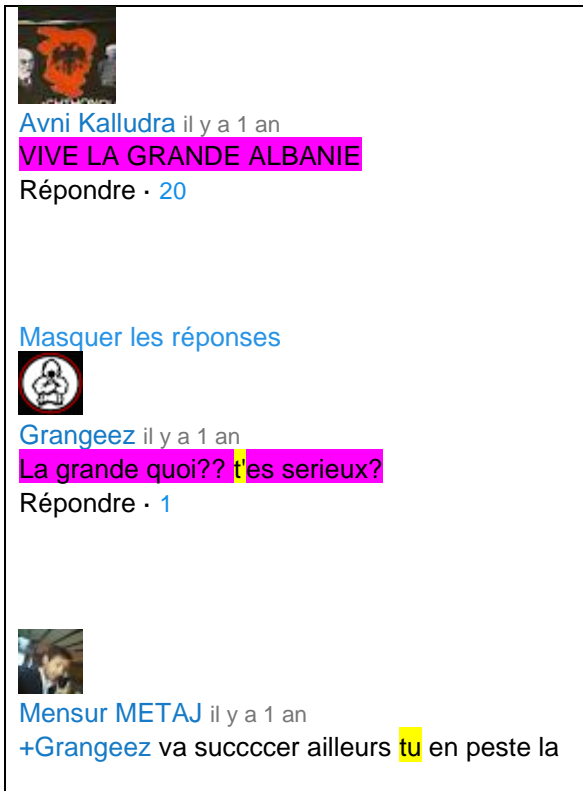
Quatre dates apparaissent ensuite dans un commentaire de *Kosova Kosova*. Elles sont censées incarner des défaites historiques de la Serbie. L'interpellation vise directement *XSrbija*, représentant pour l'occasion la Serbie entière à lui seul selon le point de vue de *Kosova Kosova* : « *dit moi tu digere tes 5 defaite* ». Les dates évoquées ici sont : 1389 : la bataille de Kosovo Polje qui opposa l'Empire ottoman à un ensemble de petits royaumes balkaniques et se conclut par l'avènement de l'ingérence ottomane dans la région. Cet épisode est d'une grande importance dans l'imaginaire collectif balkanique, notamment serbe, au sujet de la représentation d'un empire serbe dans une zone comprenant le Kosovo. Vient ensuite 1940, une référence à la domination des forces de l'axe germano-italien dans les Balkans. Puis 1995, guerre de Croatie et enfin 1999, guerre du Kosovo (Castellan, 1999/ Dérens & Samary, 2000). La suite de l'échange voit se débattre et entrer en conflit différentes représentations politiques entre les internautes. La loyauté de l'Albanie aux Etats-Unis et de celle de la Serbie à la Russie sont mises en causes et sont reprises dans les cinq échanges entre *Kosova Kosova*, *Otaku* et *XSrbija* qui concluent la discussion dans le découpage qui a été fait de ces données. L'évocation de ces acteurs opère une forme de polarisation Orient-Occident des propos avec une même question centrale : celle de la légitimité de l'appartenance des terres de ces régions. Des observations géopolitiques chez *Otaku* mettent en perspective le comportement de la Russie lors de l'annexion de la Crimée (tensions actuelles en 2014 au moment du match). A noter que le terme de « Grande Albanie » apparaît pour la première fois dans un commentaire de *Kosova Kosova*, après que celui-ci ait déclaré à la manière d'un slogan son soutien aux Etats-Unis. Au sujet de cette partie en particulier des données, il est pertinent de noter comment, au travers de différentes représentations géopolitiques et historiques, les entités nationales, ethniques ou culturelles évoquées ne se suffisent pas à elle-même dans le discours. Ces abstractions identitaires, incarnées tant par des groupes sociaux que par des personnes précises (y compris parmi les internautes participants), semblent comprises comme des acteurs dans les explications géopolitiques des discours produits. Celles-ci se mêlent à une rhétorique usant de pronoms désignatifs tels que « nous », « vous », « on » « eux » établissant ainsi une connexion directe entre les internautes acteurs de la discussion sur le forum et ces entités. Comme dans cette intervention de *Otaku* : « (...) déjà les américain nous on donné une base a Prizerne tu connait même les américain et tu parle de reprendre les terre mdr ta fumé c'etait jamais tes terre cetait les notre et il seront toujours nos terre si la serbi essaye quelque chose elle se fera niké par l'Amérique (...) », dans laquelle l'utilisation des pronoms implique directement les internautes dans les conflits territoriaux et sociaux évoqués. La réponse de *XSrbija* reprend ce même mode de discours usant du pronom « vous » pour parler de l'Albanie décrite dans un jeu d'alliances internationales: « *Mdr inculte les américains se servent de vous! quand il auront plus besoin de vous, il se casseront, et là on reprendra nos terre par force!* ». L'intervention « *long vie au USA les bosse la plus grande puissance au monde Kosovo c est la grande ALBANIE* » comme réponse à *XSrbija* qui se trouve être la dernière à appartenir à un ensemble identifié avant la relance de l'internaute *Touraniste / Balayeur malien* qui initie un nouveau temps de conversation faisant partie de l'ensemble de données récoltées pour ce travail, mais qui ne sera pas analysé ici. Notons que *Touraniste / Balayeur malien* répond à *Tyk* en usant dans sa publication de la même stratégie de prise de position en faisant valoir une appartenance extérieure aux groupes sociaux directement concernés par le conflit.


Globalement nous pouvons constater que les différentes considérations et les enjeux autour desquels se construisent les échanges de cette discussion sont plutôt éloignés des événements

ayant trait au match en lui-même. Nous remarquons que les mécanismes de catégorisation sont toujours à l'œuvre dans cet environnement où les biais et les confusions sont nombreux. Les premiers échanges entre *Atomik fire*, *Kosova Kosova* et *Buyarr* sont révélateurs de la manière dont les usagers des forums peuvent trouver des moyens de catégoriser ou de faire valoir une identité en jouant avec les modalités laissées par l'interface, qu'il s'agisse de l'utilisation d'un pseudonyme, d'un langage particulière ou encore d'un recours à des propos ou des références précisant son appartenance. On peut même ajouter que derrière la stérilité apparente de différents contenus peu développés se résumant à des insultes et des démonstrations violentes de soutien, ce sont bien des logiques de catégorisations, notamment par le renforcement de caractéristiques des exo et endo-groupes, qui sont à l'œuvre.


Pièce n°3 – YouTube


Le fragment suivant provient également de la plateforme *YouTube* mais est issu d'un forum rattaché à une autre vidéo que la pièce précédente. La pièce en question se compose de 21 interventions découpées selon les contours estimés d'une discussion cohérente entre les internautes actifs sur le forum.




Avni Kalludra il y a 1 an
VIVE LA GRANDE ALBANIE
Répondre · 20

Masquer les réponses


Grangeez il y a 1 an
La grande quoi?? t'es serieux?
Répondre · 1


Mensur METAJ il y a 1 an
+Grangeez va succccer ailleurs tu en peste la

L'intervenant *Avni Kalludra* lance le *thread* avec un apophtegme se voulant une démonstration de soutien évidente, mais également un témoignage de l'existence du concept nationaliste de la Grande Albanie. Le nom de l'internaute est accompagné d'une image présentant le drapeau porté par le drone lors du match. L'utilisation de lettre majuscule vient ajouter un ton déclaratif à la remarque. A celle-ci, *Grangeez* répond en reprenant une partie de l'expression, en y ajoutant cependant [variante] une forme interrogative : « *La grande quoi ??* », doutant du sérieux de l'intervention d'*Avni Kalludra* dans le but de lui montrer que ses propres représentations

politico-territoriales ne sont pas les mêmes que les siennes. De plus, l'utilisation de plusieurs points d'interrogation traduit l'étonnement, la stupéfaction de l'internaute. *Mensur METAJ* répond en se prenant à la personne de *Grangeez* sans évoquer de représentations du même ordre que les deux précédents.



The screenshot shows a forum thread with four posts. Each post includes a profile picture, a username, a timestamp, and the text of the post. The text of the posts is highlighted in various colors (green, yellow, pink) to emphasize specific words or phrases.

MsYou1987 il y a 1 an
vive l'albanie . nik la serbie
Répondre ·


Grangeez il y a 1 an
+Mensur METAJ Mensur Metaj, Tu es sûrement le cerveau de cette bande de nationaliste raciste avec des réponses pareil.. Si elle si bien ton Albanie, pourquoi tu y retourne pas.?
Répondre ·

ARBENI BRUKSEL il y a 1 an
+Grangeez et toi cet qua ta race de merde que sa te derrange que l'albanie elle si bien
Répondre ·

Kaltrina Gashi il y a 1 an
+Grangeez Pour la même raison que toi)
Répondre ·


S'en suit une deuxième démonstration de soutien de la part de *MsYou1987*. Lui n'évoque pas de représentation territoriale ou politique mais fait intervenir les catégories nationale serbe et albanaise. A la suite *Grangeez* répond à l'intervention précédente de *Mensur METAJ* en l'accusant d'être « (...) *le cerveau de cette bande de nationaliste raciste avec des réponses pareil..* ». C'est la première évocation d'un groupuscule dans la discussion. *Grangeez* fait certainement allusion ici à une entité floue se trouvant derrière l'apparition du drapeau durant le match ou alors, plus globalement, aux personnalités et mouvements militants pour la Grande Albanie. La deuxième partie de sa remarque s'adresse à *Mensur METAJ* directement : « *Si elle si bien ton Albanie, pourquoi tu y retourne pas.?* ». De cette phrase, nous pouvons déduire que *Grangeez* suppose des origines nationales et du lieu de vie de son interlocuteur. L'interpellation « (...) *ton Albanie* (...) » vient ajouter un poids à ces suppositions. Après les catégories nationales, la notion de *race* est évoquée par *ARBENI BRUKSEL* dans sa réponse à

Grangeez. La tournure trouble de la phrase rend difficile l'interprétation. S'agit-il d'une question : savoir quelle est la *race* de *Grangeez* pour que celui-ci soit si « dérangé » par l'Albanie ? L'intervention de *Kaltrina Gashi* semble laisser planer le doute sur les origines de *Grangeez*. A la question de ce dernier (pourquoi ne pas retourner en Albanie) *Kaltrina Gashi* répond « *Pour la même raison que toi ;)* », essayant peut-être d'établir une proximité avec son interlocuteur. L'utilisation d'un point-virgule et d'une parenthèse représente un visage faisant un clin d'œil, adressé pour l'occurrence à *Grangeez* – qu'il s'agisse d'une provocation ou d'une autre signification.



[Grangeez](#) il y a 1 an
+ARBENI BRUKSEL et c'est quoi **ma race**? Dis moi?.. **tu** connais rien sur moi ducon.. **je suis ni serbe ni albanais ni croate ou autre...**

Répondre ·



[Grangeez](#) il y a 1 an
+ARBENI BRUKSEL Blague a part, pourquoi **vous** habitez pas en Albanie?? sérieusement.. Je sais que cela va pas etre facile pour **Arbeni et Mensur** de repondre sans insulte et vulgarité mais essayé de le faire... Pourquoi si elle est si bien..

Répondre ·

La réponse de *Grangeez* à *ARBENI BRUSKEL* est intéressante, en ce sens qu'elle confronte directement ce dernier à ses propres représentations et les constructions catégorielles avec lesquelles il anticipe la discussion. En interpellant directement son interlocuteur, *Grangeez* reprend le terme de *race*. En revanche, ce même internaute évoque, sur la fin de sa remarque, des catégories nationales : « (...) *je suis ni serbe ni albanais ni croate ou autre...* »

Par ailleurs, il rappelle à *ARBENI BRUSKEL* qu'en dehors de ce contexte virtuel spécifique, les deux personnes ne se connaissent pas et n'ont pas plus d'informations l'une sur l'autre que la présentation que chacun fait de soi selon les possibilités laissées par l'interface. *Grangeez* produit ensuite une deuxième intervention dans laquelle il revient avec la même question que précédemment, à savoir : pourquoi ne pas vivre dans un pays que l'on préfère, en l'occurrence l'Albanie. Il interpelle directement ses interlocuteurs par leur pseudonyme en les enjoignant de conserver une forme respectable dans leurs réponses : « (...) *Je sais que cela va pas etre facile pour Arbeni et Mensur de repondre sans insulte et vulgarité mais essayé de le faire... (...)* ». Affirmation à laquelle *ARBENI BRUSKEL* ne semble pas pouvoir répondre sans plus d'indication sur la personne avec laquelle il est en train de discuter, remettant le concept de *race* dans la discussion comme critère de catégorisation :



[ARBENI BRUKSEL](#) il y a 1 an

+Grangeez si tu me dit pas ta race je ne peux pas te répondre du con



Mensur METAJ il y a 1 an

+ARBENI BRUKSEL les gitans ne savent pas d'ou ils viennent, il défends les serbes vu que c'est de la qui reviennent ces plus anciens souvenirs

Répondre ·



Mensur METAJ il y a 1 an

+Grangeez l'Albanie c'est comme le bon vin, à consommer avec modération, et le fait de vivre "ailleurs" ne fait que garder cette petite magie ; les plus riches prouvent se le permettre, la preuve on vit bien bien mieux que vous ...

Mensur METAJ enchaîne en adressant un message à *ARBENI BRUKSEL*. La remarque porte sur *Grangeez* lui attribuant des origines gitanes, certainement de manière péjorative, si l'on considère les éléments que *Mensur METAJ* rapporte à la catégorie des « gitans ». L'auteur tente un rapprochement entre *Grangeez* et la catégorie « serbe », faisant en sorte que la discussion puisse se dérouler avec les repères attendus par lui-même et *ARBENI BRUKSEL*.

Une deuxième intervention du même auteur répond à *Grangeez*. La remarque commence avec une métaphore entre le fait de vivre en Albanie et la modération permettant de garder un goût pour le bon vin. L'intervention interroge également la notion d'*ailleurs* que l'auteur prend soin de mettre entre guillemets, peut-être pour en limiter l'importance. Le visage au clin d'œil formé d'un point-virgule et d'une parenthèse suit la remarque. Une deuxième partie dans l'intervention précise que seuls « les plus riches », sous-entendu parmi les Albanais, peuvent « se le permettre ». La phrase reste quelque peu obscure sur la question de savoir si, selon *Mensur METAJ*, il faut être riche pour vivre en Albanie ou au contraire riche pour faire partie d'une diaspora albanaise dans un autre pays. En dernier lieu, l'auteur introduit les pronoms *on* et *vous*. *On* parlant certainement des albanais et *vous* une autre catégorie, soit celle des serbes, des gitans (selon l'intervention précédente du même auteur), soit une catégorie plus vague relative aux « non-albanais ».



Kaltrina Gashi il y a 1 an

+Mensur METAJ s din qka eshte vena kta fukara qe kane mbet si n birr t minit hahahaha

Répondre · 1



Kaltrina Gashi il y a 1 an

+Grangeez qui te dit qu'on vit pas en albanie?? c'est pas le fait de savoir parler et écrire plusieurs langues qui t fait dire ca j espere?! parce que nous sommes connus comme un peuple polyclotte ;)

Répondre ·



Kaltrina Gashi il y a 1 an

+Aleksandar Mirković falemnderit qe po shkruan kaq mire gjuhen tone te bukur ;)

Répondre · 1



Avni Kalludra il y a 1 an (modifié)

+Aleksandar Mirković Aleksander ti qenke shumë inteligjent, vazhdo kështu mëso gjuhen mirë, në bashkimin e trojev SHQIPTARE, gjuha ime e bukur do të ju duhet. RROFTË SHQIPËRIA E MADHE

Répondre · 1

Kaltrina Gashi continue de brouiller les pistes en précisant qu'il n'est pas impossible que les différents internautes se revendiquant d'une appartenance au peuple ou à la nation albanaise ne vivent vraiment en Albanie étant « (...) *connus comme un peuple polyglotte* ;) ». A plusieurs reprises, dans ce travail, des données dans d'autres langues³ (l'albanais) apparaissent. Mais c'est la première fois que la caractéristique *polyglotte* vient s'ajouter aux caractéristiques catégorielle du peuple albanais. L'utilisation du visage au clin d'œil réapparaît. C'est la deuxième fois que *Kaltrina Gashi* l'emploie, toujours avec une forme de provocation.



Aleksandar Mirković il y a 1 an

La Grande Albanie est un projet impossible comme la grande Serbie!

Répondre · 1



ARBENI BRUKSEL il y a 1 an

non pauvre débile cet pas un projet impossible pasque la grande albanie existe que la grande serbie na jamais existecet juste dans ta tete de con

Répondre ·



Aleksandar Mirković il y a 1 an

+ARBENI BRUKSEL Vas dire cela aux macédoniens :D

Répondre ·

³ A nouveau il n'a pas été possible d'obtenir des traductions analysables des publications en albanais, malgré le recours à l'interprétation d'une personne albanaophone.



ARBENI BRUKSEL il y a 1 an

+Aleksandar Mirković je t'oncule toi et les macedonian il sont des gitan comme toi. prenais vos bagages et degager face de clochard les. balkains au albanais. VIVE LA GRANDE ALBANIE .mort ou serb et macedonian

Répondre ·

L'intervention d'*Aleksandar Mirković* est une réponse directe à l'input d'*Avni Kalludra*. Bien que les idées de « grandes nations » relatives à un élargissement territorial et un regroupement ethnique de la Serbie ou de l'Albanie soient des concepts connus de l'auteur, *Aleksandar Mirković* ne les envisage pas comme réalisables et le fait savoir. Pour *ARBENI BRUKSEL*, la Grande Albanie existerait d'ores et déjà, contrairement à son pendant serbe qui ne serait qu'au stade de projection et encore uniquement dans la « *tete de con* » de son interlocuteur. *ARBENI BRUKSEL* reprend la notion de *projet impossible* initiée par *Aleksandar Mirković*. Ce dernier répond avec la phrase : « *Vas dire cela aux macédoniens :D* ». Certaines conceptions nationalistes de la « Grande Serbie » visent à retrouver le contrôle sur des zones ayant appartenues à la Serbie médiévale, dont une grande partie en Macédoine actuelle. La phrase se termine avec un visage rieur, dessiné à l'aide de deux points et d'un « D ». Celui-ci servant certainement à marquer une distance de la part de son auteur.

A cette remarque, *ARBENI BRUKSEL* répond par une remarque agressive visant à la fois *Aleksandar Mirković* et différents peuples dont les Macédoniens, également taxés de *gitans* (l'utilisation pour la deuxième fois du terme confirme sa teneur injurieuse et discriminante). L'auteur enjoint les « *race de clochard* » de quitter les Balkans, la région devant appartenir à l'Albanie. *ARBENI BRUKSEL* termine son intervention avec une déclaration en majuscules : « *VIVE LA GRANDE ALBANIE* » ainsi qu'une annonce de mort aux peuples serbes et serbes.

Pièce n°4 – Le Point

Les données extraites du journal *Le Point* comprennent l'ensemble des productions du forum. L'interface du forum permet aux internautes d'écrire une intervention en l'accompagnant d'un titre. Apparaissant en gras, le titre est souvent utilisé soit comme une annonce ou un synopsis de l'intervention (« *Les Albanais sont à blamer, pas les Serbes* », « *L'Occident aurait dû bsoutenir la Serbie !!* »), mais également comme une façon d'attirer l'attention ou d'initier un propos (« *N'importe quoi* », « *Beau drapeau en tout cas* », « *En fait* »). Dans le cas particulier d'*Ortho74*, le titre peut représenter une manière d'effacer tout malentendu quant à son propos face à une intervention tournée ironiquement.

Ici, le nombre d'interventions se limite à treize et autant d'utilisateurs sur le forum, ce qui en fait une pièce plutôt synthétique en comparaison à d'autres de nos données. La précision de la date et de l'heure de production des différentes interventions permet une organisation chronologique

des données. Cependant celles-ci ne s'organisent pas en *thread* précis. Les données sont découpées et présentés dans des blocs séparés de manière à faciliter la lecture de l'analyse.

La première production, ci-dessous, vient de l'internaute *ric67*. Celui-ci revient sur les guerres balkaniques et, à travers les instances internationales, accuse l'Occident de ne pas avoir soutenu la Serbie et préféré *des « musulmans fanatiques »* et *« les terroristes de l'UCK »*. À travers le « Tribunal de La Haye », les décisions des organisations internationales concernant la gestion des conflits dans les Balkans sont contestées par *ric67*. Le terme de *révisionnisme d'Etat* est même employé.

Par *ric67* le 15/10/2014 à 08:07

L'Occident aurait dû soutenir la Serbie ! !

Dans les guerres des Balkans, la Serbie passe pour le méchant mais l'Europe aurait mieux fait de la soutenir plutôt que de soutenir des musulmans fanatiques pléonasm...) et les terroristes de l'UCK. La reconnaissance du Kosovo est une erreur historique qui mènera à de futurs massacres de masse et dont pourront s'inspirer d'autres dans d'autres régions sensibles (Ukraine, etc.). Une fois encore, la communauté internationale s'est laissée aveugler par une propagande aveugle et les pseudos juges de La Haye, qui condamnent à sens unique au nom du révisionnisme d'Etat

SIGNALER UN CONTENU ABUSIF

Par *joshkbarlett* le 15/10/2014 à 08:36

Les Albanais sont à blamer, pas les Serbes

Sur ce coup là, la faute vient évidemment des Albanais.

Dans le contexte encore brulant de l'indépendance contestée du Kosovo, on ne déploie pas un drapeau d'un groupuscule nationaliste revendiquant une absurde "Grande Albanie" lors d'un match de foot...

La provocation est avérée, et la réaction des Serbes compréhensible.

SIGNALER UN CONTENU ABUSIF

Une certaine homogénéité en termes de catégorisation semble fortement ressortir des différents propos à la suite des idées initiées par *ric67*. Une mauvaise image des Serbes, héritage des guerres d'ex-Yougoslavie (« *Dans les guerres des Balkans, la Serbie passe pour le méchant* » selon les termes de *ric67*), influencerait l'opinion publique et occulterait « *les provocations albanaises* » parmi lesquels l'apparition du drapeau lors du match. La responsabilité albanaise de l'issue désastreuse du match est donc soutenue à plusieurs reprises par les internautes dans les publications. A l'exception de *Risa*, dont nous reviendrons sur les propos plus tard, la quasi-totalité des acteurs de l'échange semble adhérer à cette représentation. Des participants comme *Joshkbarlett*, *Ortho74*, *bobibib94* ou *spando* approuvent *Ric67* ou du moins appuient l'idée d'une mauvaise presse non méritée de la Serbie et de la responsabilité albanaise de l'issue du match.

Joshkbarlett reprend l'épisode historique, introduit par *ric67*, de l'indépendance du Kosovo, proclamée en 2008 (Solioz, 2010, p.285). Cependant, en comparaison à son prédécesseur, *Joshkbarlett* remet les événements du match au centre de ses propos. Le lien ainsi établi entre l'indépendance du Kosovo et l'apparition du drapeau sur le terrain lui sert à justifier les réactions observées dans les médias des supporters serbes et attribuer la responsabilité de l'issue du match à l'Albanie : « *La provocation est avérée, et la réaction des Serbes compréhensible* ».

Le nom de l'Armée de libération du Kosovo (UCK pour *Ushtria Çlirimtare e Kosovës*) (Dérens & Samary, 2000, p.381) est évoqué par *ric67* et rapproché d'une représentation catégorielle radicale de L'islam (« *des musulmans fanatiques pléonasme...* »), celui-ci étant la religion de la majorité des Albanais (Dérens & Samary, 2000, p.151). Les points de suspension après *pléonasme* servent à marquer un effet de renchérissement du rapprochement entre *musulmans* et *fanatiques*. Chez *joshkbarlett*, c'est le terme de « *groupuscule nationaliste* » qui est employé pour parler des mouvements se revendiquant de la Grande Albanie.

Par MICRAPH le 15/10/2014 à 09:12

L'histoire se répète

Il faut virer l'Albanie de la coupe d'Europe. Pas de politique dans le sport. Ces gens là sont des fanatiques qui mélange tout et ont déjà mis l'ancienne Yougoslavie à fin et à sang et le tribunal de la Haye c'est fourvoyé en jugeant à contre sens. C'est pire que de juger à sens unique comme dit Ric 67, car ça démontre l'aveuglement ethnique et le manque de connaissance historique de certains juges. L'Europe du nord comme avec les djihadistes qu'elle laisse s'exprimer à tort et à travers baisse sa garde et gangrène notre sécurité et il serait temps de la recadrer notamment au niveau de ce tribunal international déconnecté des réalités de la mouvance terroriste... Dans la vraie vie, les pigeons et les colombes ont la même destination... La broche.

SIGNALER UN CONTENU ABUSIF

Par dudh-art19 le 15/10/2014 à 10:00

Attendons nous au pire

La reconnaissance par l'occident du Kosovo libre, au mépris de toutes les règles internationales, fut une grave erreur. Poutine, qui l'avait d'ailleurs dénoncée à cette époque, n'a pas manqué d'en tirer partie en annexant la Crimée dans les mêmes conditions (puisque l'occident se l'était permis avec le Kosovo).

L'Albanie a des prétentions expansionnistes comme le veut la doctrine islamique que plus personne ne combat au nom du politiquement correct ou... Du manque de courage politique !

Attendons nous au pire !

Par Thinkaboutit le 15/10/2014 à 10:13

Cela se reproduira sans doute.

Et si ce drone manipulé par des terroristes islamiques avait répandu un gaz mortel ? Combien de morts ? Des jouets réglementés comme des armes ?

SIGNALER UN CONTENU ABUSIF

L'introduction de ce rapprochement entre la catégorie *musulmans* et la mobilisation de caractéristiques extrémistes propre au fanatisme (le terme est d'ailleurs repris plus tard par *MICRAPH*) font apparaître, aux cours des échanges, des représentations stéréotypées de l'Islam et de son rapport aux mouvements irrédentistes, parmi lesquelles : l'expansionnisme de la « doctrine islamique » (*dudh-art19*), le rapprochement entre *terrorisme* et *Islam* en parlant des personnes manipulant le drone (*Thinkaboutit*) et même le laxisme de *l'Europe du Nord* face aux « djihadistes qu'elle laisse s'exprimer à tort et à travers » (*MICRAPH*).

Bien qu'il introduise son intervention avec une remarque sur le football et la nécessité de « (...) virer l'Albanie de la coupe d'Europe », *MICRAPH* s'éloigne assez rapidement de l'événement lui-même pour revenir sur la guerre de Yougoslavie d'une part et sur la liberté d'expression qu'il reproche à *l'Europe du Nord* vis-à-vis des *djihadistes* d'autre part. Il renchérit également une expression de *ric67* : « (...) le tribunal de la Haye c'est fourvoyé en jugeant à contre sens. C'est pire que de juger à sens unique comme dit Ric 67 ». La dernière phrase : « Dans la vraie vie, les pigeons et les colombes ont la même destination... La broche », dont les points de suspension marquent un ton sentencieux, cible certainement des organisations judiciaires et politiques que *MICRAPH* accuse de laxisme. Le champ lexical de cette conclusion appartient à l'auteur et ne semble pas être l'objet d'une reprise à la différence des thèmes développés et de certains acteurs ciblés.

L'épisode historique de l'indépendance du Kosovo réapparaît dans la publication de *dudh-art19*. Celui-ci reprend des idées déjà évoquées précédemment avec une analyse en termes d'enjeux politiques et stratégiques internationaux dans lesquels l'*Occident* s'autorise l'annexion de terres, justifiant, selon lui, l'annexion de la Crimée par la Russie le 18 mars 2014. Lui aussi cherche à donner un note sentencieuse et prophétiques à son propos en usant des points de suspension : « (...) que plus plus personne ne combat au nom du politiquement correct ou... Du manque de courage politique ! ». Il agence ensuite le visuel de son intervention dans le but de conclure de manière percutante avec la remarque « Attendons nous au pire ! »

Dans son intervention *Thinkaboutit* s'éloigne quelque peu des propos discutés et aborde, sous forme d'interrogation, le problème de la réglementation des engins comme les drones. Sa remarque sert surtout à introduire du *pathos* dans son discours, notamment avec l'expression « Combien de morts ? ». Précisons encore que le choix de son avatar est en lien direct avec la stratégie rhétorique que l'internaute a choisi d'utiliser.

Par spando le 15/10/2014 à 10:27

Et après ça on dira que les Serbes sont toujours les fautifs...

On savait que les **Albanais** avaient la tête dure, mais là... Mettre à mal un début de normalisation avec cette provocation c'est tout de même assez fort !

Les Serbes, en tout cas, ont su ravalier leur rage : à une autre époque ils auraient "pulvérisé" ces Albanais qui oublient un peu vite qu'ils n'ont jamais fait le poids face à **Belgrade...**

Cet accrochage n'est qu'une broutille, mais en dit long sur le fond : **le feu couve sous la cendre diplomatique !** La Serbie doit être soutenue, étant entendu qu'elle a bien changé et qu'elle n'a pas à accepter les gesticulations d'**Albanais** (très) peu recommandables...

[SIGNALER UN CONTENU ABUSIF](#)

Par silco le 15/10/2014 à 12:06

À rice 67

Vous voulez dire que les Russes pourraient s'en inspirer en Ukraine ? Je vous ai bien compris ?

[SIGNALER UN CONTENU ABUSIF](#)

Par pelister le 15/10/2014 à 12:08

Beau drapeau en tout cas

Enfin, c'est subjectif...

[SIGNALER UN CONTENU ABUSIF](#)

Par bobibib94 le 15/10/2014 à 12:37

Les albanais fautifs

Comment voulez vous que la Serbie fasse oublier cette mauvaise image qui lui colle à la peau lorsqu'elle doit faire face à de tels provocations sur son territoire ?

L'indépendance du Kosovo n'aurait jamais dû être prononcée, cela n'a fait que envenimer les tensions qu'il existe déjà dans la région des Balkans !

Moi je trouve que les serbes ont bien réagi, les connaissant cela aurait pu être bien pire ! UEFA est également fautive, quelle idée de ne pas séparer ces 2 équipes des poules quand on voit qu'elle très bien fait pour l'Espagne et Gibraltar à cause de raisons économiques ! Elle démontre bien son incompétence !

[SIGNALER UN CONTENU ABUSIF](#)

Par Ortho74 le 15/10/2014 à 14:37

Ca sera encore la faute de la Serbie

Tout est affaire de politique et je suis surpris que M. KOUCHNER (qui rappelons le a mis en place un criminel de guerre au pouvoir au Kosovo) n'ai pas encore manifesté sa colère envers la cruauté des Serbes et n'ai proposé qu'Aleksandar MITROVIC (celui qui a enlevé le drapeau) ne soit jugé au Tribunal de la Haye pour crime de guerre ! ?

[SIGNALER UN CONTENU ABUSIF](#)

Les organisations internationales sont à plusieurs reprises épinglées, dans les propos, accusé d'un rôle de manipulation ayant conduit à la situation actuelle dans les Balkans et des tensions latentes dont l'incident du match n'est qu'un symptôme : « *Cet accrochage n'est qu'une broutille, mais en dit long sur le fond : le feu couve sous la cendre diplomatique !* » selon les propos de *spando*. Celui-ci évoque le match de football mais uniquement comme un « *accrochage* » révélateur d'autres logiques collectives et politiques. Avec la formule « (...) *Mettre à mal un début de normalisation avec cette provocation c'est tout de même assez fort* », *spando* reprend le terme de *provocation* (souvent utilisé dans la presse pour parler de l'évènement) pour évoquer l'apparition du drone, faisant ainsi écho à *joshkbarlett*. L'auteur

fait également référence à une période passée : « (...) à une autre époque ils [les Serbes] auraient "pulvérisé" ces Albanais qui oublient un peu vite qu'ils n'ont jamais fait le poids face à Belgrade... ». L'utilisation de *Belgrade* pour parler du régime serbe est certainement utilisée de manière à établir un lien avec la guerre d'ex-Yougoslavie et notamment de la Troisième Yougoslavie (République Fédérale de Yougoslavie proclamée le 27 avril 1992). En effet à ce moment Belgrade compilait les statuts de capitale de la Serbie et de centre politique de la Yougoslavie en reprenant les anciennes structures notamment parlementaires héritées de l'ancien système (Déréns & Samary, 2000, p.406).

La remarque de *silco* interpelle directement *ric67* avec son titre au sujet de son rapprochement entre l'indépendance du Kosovo et la situation de conflit (récents au moment de la production) en Crimée. Il est difficile de faire des suppositions sur le ton de ces deux questions. Sont-elles l'expression d'un choc face aux propos de *ric67* et donc d'une interpellation violente ou bien une réelle incompréhension et une demande de clarté ? Quoi qu'il en soit *ric67* ne répondra pas. A la suite de cette publication *pelister*, timidement, nous fait part de ses goûts en matière de bannière sans exposer d'opinion, à moins que les points de suspension ne servent à en dire plus que les propos eux-mêmes. Les autres internautes n'y réagirent pas.

Bobibib94 qui écrit à la suite va reprendre un thème et des termes initiés en amont quant à la mauvaise image de la Serbie : « Comment voulez vous que la Serbie fasse oublier cette mauvaise image qui lui colle à la peau lorsqu'elle doit faire face à de tels provocations sur son territoire ? » On retrouve à nouveau dans cette production le terme de *provocation*. L'auteur reprend ensuite l'épisode transversalement évoqué sur le forum de l'indépendance du Kosovo avant d'accuser l'incompétence de l'UEFA (l'Unions des associations européennes de football) dans le choix des pays participants aux groupes de qualification de la compétition européenne. Cette position sera reprise plus tard par *Dauphinois 38* avec la remarque « Ce serait comme si on ferait jouer Israël contre la Palestine. Mince alors c'est juste du foot à la fin ! ».

La plupart du temps, les organisations internationales sont présentées comme des entités floues sur le forum. A l'exception de La Haye, siège du Tribunal pénal international des Nations unies pour l'ex-Yougoslavie. L'OTAN et l'ONU ne sont pas évoquées dans cette discussion. Seul le nom de Bernard Kouchner, co-fondateur de *Médecins Sans Frontières* et *Médecins du Monde*, est cité par *Ortho74*, pour son rôle dans l'administration du Kosovo à la suite des accords de Kumanovo en 1999 en tant qu'Haut représentant de l'ONU (Déréns & Samary, 2000, p.176). L'accusation d'avoir mis un *criminel de guerre au pouvoir au Kosovo* vise probablement Ibrahim Rugova, élu président à la suite des premières élections législatives démocratiques organisées par l'ONU au Kosovo (Châtelot, 2006). Plusieurs éléments, dont la ponctuation interrogative de la fin de la publication ainsi que l'utilisation de termes et de tournures en désaccord flagrant avec l'idée générale défendue par l'intervention, chargent le propos d'*Ortho74* d'une forte ironie : « M. KOUCHNER (...) n'ai pas encore manifesté sa colère envers la cruauté des Serbes et n'ai proposé qu'Aleksandar MITROVIC (celui qui a enlevé le drapeau) ne soit jugé au Tribunal de la Haye pour crime de guerre! ? ». Ici les propos ironiques d'*Ortho74* sont représentatifs d'une volonté déjà observée précédemment sur le même forum de voir l'événement particulier du match de football dans une globalité politique et historique défavorable à la Serbie.

Par DICI le 15/10/2014 à 14:45

En fait

On ne sait rien de l'incident ! Que des suppositions pour remplir du papier.

Par Dauphinois 38 le 15/10/2014 à 18:38

N'importe quoi

Pourquoi faire jouer **ces 2 équipes** ensemble alors que l'on connaît leurs rivalités tant sportives que nationales. Ce serait comme si on faisait jouer Israël contre la Palestine. Mince alors c'est juste du foot à la fin !

SIGNALER UN CONTENU ABUSIF

Par Risa le 22/10/2014 à 03:11

Regarder la réalité en face !

C'est bien beau de répéter ce qu'on entend, mais ce serait beaucoup mieux de dire ce que l'on a vu. Et là je constate bien qu'aucun de vous, **journalistes**, n'avez regardé le match.

Avant l'apparition de ce drapeau, dit "nationaliste", que personnellement j'appellerais plutôt "patriotique" ! Différence entre faire voler son drapeau, et brûler le drapeau d'un autre pays. Autrement dit celui de l'Albanie, de la part des plusieurs supporters serbes, dans le stade de Belgrade PENDANT le match Serbie-Albanie sous les yeux des joueurs Albanais.

Donc avant l'apparition du drone, nous entendons des huées et des cris disant "Ubij Ubij Siptara" qui veut dire en français "tuez tuez les albanais", pendant le chant de l'hymne national de l'Albanie, que bien évidemment nous n'entendons pas à cause des cris ! Dans le stade des drapeaux albanais brûlent, des projectiles, des fumigènes et d'autres objets sont jetés sur **les joueurs Albanais**. De plus, suite au vol du drone, ils se font agressés par **les supporters serbes**, qui réussissent à rentrer dans le stade. Et comme si ce ne suffisait pas, les joueurs se font agresser ; par **la sois disant "sécurité serbe"**. Voilà ce que vous avez oublié de dire, avant de dire bêtement "quelle provocation ! C'est incroyable"...

Et je lis un peu plus haut dans les commentaires "Les Serbes, en tout cas, ont su ravalé leur rage"... Enfin je pense que c'est surtout démentir le monde entier, car les Serbes n'ont rien sut ravalé... Si **les journalistes** ne se contentaient pas de ce qui se dit, **ils** sauraient **que beaucoup de commerces de familles albanaises se font brûler en Serbie. Des enfants albanais se font agresser à l'école au Monténégro et ailleurs...**

Je ne dis pas que l'apparition du drone est une bonne chose, mais faces aux actes faites par les serbes, avant, pendant et après le match, le drone avec le drapeau de la grande Albanie est largement excusable. A la limite du "mérité" !

Cordialement, la belle France !

SIGNALER UN CONTENU ABUSIF

A la toute fin du forum, Risa est le seul à défendre des positions alternatives aux catégorisations et représentations événementielles et politiques discutées. Cet internaute pointe le rôle des

journalistes dans la diffusion d'une attribution de la responsabilité de l'issue du match. Certains comportements, notamment des supporters serbes, ont été, selon lui, passés sous silence. L'apparition du drone et du drapeau serait donc « (...) *largement excusable. A la limite du "mérité" !* ». Son discours, se limitant à une description des événements du match, diffère des précédents, observés sur le forum en ce sens qu'il ne se globalise pas vers d'autres considérations politiques ou historiques. Bien qu'il n'aborde pas les questions transversalement abordé de l'indépendance du Kosovo et de l'image de la Serbie, cet internaute est attentif aux discours précédemment publiés. Le terme de *provocation* par exemple est repris et questionné : « *Voilà ce que vous avez oublié de dire, avant de dire bêtement " quelle provocation ! C'est incroyable"...* ». La définition du drapeau comme *nationaliste* est également remise en question pour lui préférer le terme de *patriotique*. Il s'agit probablement d'une réponse à *joshkbartlett* qui avait parlé d'un « *groupuscule nationaliste* ». *Risa* effectue également des « copié-collé » de propos, certainement dans le but de confronter les auteurs à leurs discours. C'est le cas notamment lorsqu'il écrit « *Et je lis un peut plus haut dans les commentaires "Les Serbes, en tout cas, ont su avaler leur rage "...* » pour faire référence à une intervention de *spando*. La signature « *Cordialement la belle France* » reste difficile à comprendre, peut-être s'agit-il d'une manière de se présenter comme extérieur aux antagonismes et donc neutre dans les conflits.

Pièce n°5 – Le Monde

Les interventions issues du forum du journal *Le Monde* ont pu être conservées dans leur totalité. Les blocs dans lesquels sont organisées les données présentent les interventions dans leur ordre d'apparition sur le site et selon les *threads* que permet l'interface du site. L'indication de la date et de l'heure de production rendent ce travail d'organisation plus simple. Les blocs comprenant plusieurs interventions sont donc des *threads* comprenant les réponses adressées à l'*input* qu'est la première intervention du bloc. Les blocs ne comprenant qu'une seule intervention n'ont pas trouvé de réponse ou de commentaires.

Le forum s'ouvre avec la publication, restée sans réponse, de *PC* (s'il s'agit probablement d'une abréviation, ou d'un initiale, peut-être celle de Parti Communiste), accusant des « *politiciens retards attisant la haine de la foule* ». Faut-il y voir une accusation du premier ministre albanais et de son frère, comme des rumeurs le laisse entendre dans certains médias ? Sans plus de précisions, il est difficile de comprendre qui l'auteur cherche à critiquer. Car *PC* prend soin de nous épargner un langage trop acerbe en veillant à censurer le terme *connerie* au moyen de de petites étoiles.

PC 15/10/2014 - 11h03

Affligeant de c***rie ! On trouve toujours des politiciens retards prêts à exploiter la bêtise de la foule et à attiser la haine.

La publication suivante de l'internaute *Naïf* ouvre un *thread* comprenant cinq publications, toutes d'auteurs différents. L'intervention est clairement porteuse d'une ironie grinçante que laisse entrevoir l'utilisation des trois points ainsi qu'un vocabulaire trop démonstratif (« *C'est bien connu les Serbes sont de dangereux provocateurs affiliés à tous ce qu'il y a de pire et de*

nauséabond»). La formule « *Ah ben mince alors, c'est manifestement une provocation albanaise.....* » renchérit encore le ton donné à l'intervention. Comme sur d'autres forums, apparaît le terme de « provocation », bien souvent utilisé pour qualifier l'apparition du drapeau. La volonté ironique d' « (...) *envoyer l'entraîneur serbe ainsi que le président de la fédération serbe de football devant la TPI* » est très probablement une référence au travail du Tribunal pénal international pour l'ex-Yougoslavie localisé à La Haye. Le pseudonyme de *Naïf* vient ajouter un appui au discours de par la construction d'un personnage interrogateur, se proclamant ignorant des préoccupations débattues mais remplaçant un cadre avec des questions fondamentales. On peut assez bien percevoir en quoi le ton ironique, accompagné de ce pseudonyme, participe d'une construction rhétorique.

La question de la lecture faite de l'Histoire officielle, de sa réception et son influence sur les décisions politiques et le destin des peuples est amenée dans l'arène par *Naïf* qui, fidèle à son personnage, l'aborde ainsi : « *J'ai mal compris ou l'histoire racontée depuis plusieurs années ne serait pas forcément exacte....* ». Alors qu'*Oiseau moqueur* y répond en introduisant sa publication par une phrase démontrant que lui-même est conscient de la nécessité de cette prise de distance (« *L'histoire peut être nuancée et les victimes parfois peu reluisantes* »), puis, en usant du *mais*, il place une réflexion dénonçant le rôle de la Serbie dans les conflits balkaniques – sous forme interrogative.

Alain d., quant à lui, n'adhère pas au ton employé par *Naïf*, qu'il ne qualifie pas d'ironie mais d'humour en s'adressant directement à lui.

Naïf 15/10/2014 - 11h04

C'est bien connu **les Serbes sont de dangereux provocateurs affiliés à tous ce qu'il y a de pire et de nauséabond**. Il faut tout de suite envoyer **l'entraîneur serbe** ainsi que **le président de la fédération serbe de football** devant la TPI. Je suis certain qu'on trouvera des témoins fiables pour justifier de **leur comparution**. Ah ben mince alors, c'est manifestement une provocation albanaise..... J'ai mal compris ou l'histoire racontée depuis plusieurs années ne serait pas forcément exacte....

répondre [Signaler ce contenu comme inapproprié](#) La réaction aux articles est réservée aux abonnés du Monde.fr

oiseau moqueur 15/10/2014 - 11h52

L'histoire peut être nuancée et les victimes parfois peu reluisantes, mais **quelle nation de l'ex Yougoslavie** a envahi le territoire de 4 de ses voisins?

[Signaler ce contenu comme inapproprié](#) La réaction aux articles est réservée aux abonnés du Monde.fr

alain d. 15/10/2014 - 12h00

Au regard de **ce qui s'est passé dans les balkans**, votre humour est certainement déplacé.

[Signaler ce contenu comme inapproprié](#) La réaction aux articles est réservée aux abonnés du Monde.fr

ElGringo 15/10/2014 - 12h40

Ce qui est exact c'est qu'il y a bien eu une volonté d'épuration ethnique de la part **des serbes** qui ont massacré en masse **des albanais**... Aucune "provocation" ne justifie ça.

[Signaler ce contenu comme inapproprié](#) La réaction aux articles est réservée aux abonnés du Monde.fr

saintiol 15/10/2014 - 16h09

@Oiseau: Et qui à diviser la taille de la Serbie plus qu'avant ? Les méchants serbes.....c'est comme les méchants lybiens, irakiens,.... Continuez à manger ce que **les médias** vous propose sans poser de questions.. **avec BHL**...

En savoir plus sur http://www.lemonde.fr/football/article/2014/10/15/incident-diplomatique-entre-serbes-et-albanais-sur-la-pelouse_4506378_1616938.html#bbyrm1lpyef1oCi.99

Ensuite, *ElGringo* revient vraisemblablement sur l'intervention de *Naïf* avec un commentaire venant replacer une responsabilité serbe dans les conflits d'ex-Yougoslavie : « *Ce qui est exact c'est qu'il y a bien eu une volonté d'épuration ethnique de la part des serbes* » / « *Aucune "provocation" ne justifie ça* ». Le terme de « *provocation* » entre guillemets est très certainement repris ici dans le but de faire correspondre les enjeux des conflits en ex-Yougoslavie à celui du match de football.

Oiseau moqueur reçoit une réponse quelques temps plus tard par *saintiol*. Celui-ci introduit son commentaire par une question, à savoir : à qui doit-on le découpage des frontières actuelles des régions balkaniques. De rapides parallèles sont ensuite faits avec les situations géopolitiques libyennes et irakiennes pour se terminer par cette remarque sur le rôle des médias : « *Continuez à manger ce que les médias vous propose sans poser de questions.. avec BHL*... ». Les médias traditionnels sont immédiatement pointés du doigt et l'esprit critique de leurs consommateurs

mis en cause par l'auteur. Internet est en effet régulièrement considéré et compris par bon nombre d'utilisateurs comme une alternative, un vecteur d'expression et de diffusion d'idées introuvables ou contraires aux descriptions et analyses des canaux médiatiques classiques. Les trois points qui suivent et suspendent l'expression « avec BHL » marquent également une suspicion. Les initiales de l'écrivain français Bernard-Henri Levy, ne semble de prime abord pas lié aux restes de l'argumentaire. Il est probable, dans ce cas, que la personnalité et les engagements de l'essayiste cristallisent des représentations liées aux milieux intellectuels, donc probablement proches, selon *saintiol*, de l'industrie des médias. Celui-ci renforce sa pensée avec une deuxième publication (analysée plus tard dans cette section), dans laquelle son argumentation tourne cette fois autour d'un événement juridique.

L'intervention suivante, isolée, de *jean Michel seLve*, s'éloigne de la direction prise par le reste du forum en abordant la responsabilité des dirigeants de l'UEFA dans le choix des équipes appartenant aux groupes de qualification. Ces dirigeants se voient même affublés de guillemets soulignant le manque de légitimité de ces autorités dans l'univers du sport.

jean Michel seLve 15/10/2014 - 11h54

Et si les "dirigeants" de l'UEFA se débrouillaient pour éviter de faire se rencontrer ces équipes (sachant que l'une, Albanie, n'ira pas plus loin) de pays qui n'en ont pas fini avec leurs problèmes de territoires. Les "dirigeants" de l'UEFA répondront que c'est contraire à l'esprit du sport (et ils savent de quoi ils parlent....)

Les points de suspension du commentaire de *No Sport* (dont le pseudonyme ne laisse pas planer de doutes sur certaines de ses opinions) laissent également deviner un ton ironique. Le caractère laconique de la phrase laisse peu de possibilités de deviner qui se cache derrière « les ». La Serbie et l'Albanie sont toutes deux candidates officielles à une adhésion à l'Union européenne⁴. Difficile également de deviner le ton et la teneur de la réponse de C. lorsqu'il dit à *No Sport* : « Vous avez raison (...) », tout en terminant sa phrase avec des points de suspension. Cherche-t-il à marquer une ironie en dénonçant l'impossibilité d'effacer les volontés de reconnaissance nationale dans une structure comme l'Union européenne ou alors veut-il pointer du doigt les comportements des supporters albanais et serbes lors du match et leur inadéquation avec le projet de communauté européenne ?

No Sport 15/10/2014 - 11h59

Vite accueillons les dans l'UE ...

C. 15/10/2014 - 22h01

Vous avez raison, dans l'UE, le nationalisme n'a plus vraiment de sens.....

⁴ [http://europa.eu/rapid/press-release MEMO-14-439_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-14-439_en.htm), consulté le 21.04. 2017

http://www.seio.gov.rs/upload/documents/eu_dokumenta/godisnji_izvestaji_ek_o_napretku/sr_rapport_2012_en.pdf, consulté le 21.04.2017

ElGringo revient avec une intervention en apparente contradiction avec sa première remarque. Avec l'intervention sous forme de question « *Et ben c'est du beau... Les albanais pauvres victimes de l'opresseur Serbe ?* », l'auteur cherche certainement à répondre à l'article du *Monde* lui-même. D'ailleurs, la remarque qui suit sur les fautes d'orthographe et de frappe dans un texte concerne l'article du journal *Le Monde* et non des interventions des internautes. La réponse de *jean Michel seLve* sur les compétences linguistiques des « *serbo-albanais* » et des footballeurs consiste en un renforcement catégoriel stéréotypé de plus, sans lien en termes de catégories évoquées avec la remarque précédente. Seul *No sport*, avec l'utilisation du pronom *les*, semblait confondre les deux peuples dans une même catégorie.

Précisons que c'est certainement la réponse plus tardive de *jean Michel seLve* (15h15) à la remarque d'*ElGringo* qui a fait apparaître le *thread* plus loin dans la présentation visuelle du forum. Les deux remarques d'*ElGringo* n'ont été publiées qu'à une minute d'intervalle selon les indications du site.

ElGringo 15/10/2014 - 12h39

Et ben c'est du beau... Les albanais pauvres victimes de l'opresseur Serbe ? Sinon, la correction du monde est en vacance ? "Cette bagarre est survenu " "un message dde son homologue" "un memebre de l'entourage". Ça rend la lecture saccadée et on se reprend à lire 3 fois des phrases normales parce qu'on se demande si ce n'est pas encore une bourde.

jean Michel seLve 15/10/2014 - 15h15

C'est traduit par un serbo-albanais (footballeur pour ne rien arranger !)

Yves judde de larivière n'aura pas de réponse à sa publication alors qu'il semble établir un lien entre compétition, spectacle sportif et démonstration nationaliste.

yves judde de larivière 15/10/2014 - 14h27

C'est beau le sport, le nationalisme a partout le même visage.

Le *thread* qui suit est initié par le retour de *saintiol* sur le forum, 12 minutes après sa réponse au commentaire de *Naïf*. Celui-ci renforce sa propre pensée avec une deuxième publication dans laquelle son argumentation tourne cette fois autour d'un événement juridique. *Saintiol* conseille à son auditoire virtuel de regarder le procès de l'ultra-nationaliste serbe Vojislav Seselj. Inculpé en 2003 par le Tribunal pénal international pour l'ex-Yougoslavie avec différents chefs d'accusation de crimes contre l'humanité, cet homme politique serbe, connu pour son lyrisme agressif et sa violence verbale, a été acquitté en mars 2016, ce que *saintiol* ne pouvait évidemment pas savoir au moment où il écrit ses quelques lignes⁵. *Saintiol* accuse la

⁵ AFP. (2016, 31 mars). L'ultranationaliste Vojislav Seselj acquitté de toutes les charges, dont celle de crimes contre l'humanité. *Le Temps*.

procureur de corruption et de pression sur des témoins alors que, selon lui, Vojislav Seselj aurait en réalité « *lutter contre l'histoire d'épuration ethnique servi par la soupe des médias* ». Comme dans sa précédente intervention, les médias sont une de ses cibles. Notons que le terme d'*épuration ethnique* est peut-être un écho à la première intervention d'*ElGringo* au sujet d' (...) « *une volonté d'épuration ethnique de la part des serbes qui ont massacré en masse des albanais* ». Celui-ci termine son intervention en questionnant : « *Mais c'est eux les méchant et nous les gentils...c'est ça?* ». Il n'est pas évident ici d'entrevoir quels acteurs ou catégories se cachent derrière les *eux* et *nous* associés aux catégories *méchants* et *gentils*. Il est probable, au vu de l'argumentaire de *saintiol*, que les entités ciblées dépassent les catégories nationales *albanais/ serbes* mais impliquent des entités plus larges comme l'Occident, les institutions internationales et d'autres structures méta-nationales. *Bernard N.* répond à *saintiol* avec le même souci du regard porté sur l'histoire. Cette fois-ci, ce sont « *les amis des criminels* », s'agissant de *saintiol* ou des partisans de Vojislav Seselj, qui ont une « *fâcheuse tendance à réécrire l'histoire* ».

saintiol 15/10/2014 - 16h22

Je vous conseil de regarder le procès de **Vojislav Seselj**, nationaliste, serbe qui à lutter contre l'histoire d'épuration ethnique servi par la soupe des médias. Et qui pour son outrecuidance contestataire, s'est fait alors inculpé pour crime contre l'humanité (Vae Victis). Alors qu'il est PROUVE que le procureur Clara Del Ponte a été accusé d'avoir exercé des pressions sur les témoins à charge (chantage, menaces, pots-de-vin, etc. **Mais c'est eux les méchant et nous les gentils...c'est ça?**

Bernard N. 15/10/2014 - 22h48

Inculpé de crimes contre l'humanité pour "outrecuidance contestataire" ? **Les amis des criminels**, il est vrai, ont une fâcheuse tendance à réécrire l'histoire. Il n'y a pas eu d'épuration ethnique, (alors qu'il fut le premier à utiliser l'expression) et c'est **la CIA** qui a précipité des avions sur les **Twins Towers**. Petite citation pour donner la mesure de ce grand humaniste : « On m'a accusé d'être homosexuel, puis d'être croate. C'est bien plus grave que d'être accusé de fasciste. »

MCR 16/10/2014 - 09h04

Nous aussi **on** a **nos négationnistes**.

Selon sa réponse, *Bernard N.* ne semble pas partager ce point de vue sur la personnalité de Vojislav Seselj. Il le fait savoir en introduisant sa remarque avec une question reprenant des termes de *saintiol* présentés entre guillemets pour bien montrer qu'il s'agit d'un extrait appartenant à un autre auteur sans que plus d'information de sources ou de références ne soient données à son auditoire. Sans plus de précisions, *Bernard N.* ajoute des compléments d'information sur la personnalité controversée de l'activiste serbe : une citation qui, selon *Bernard N.*, démontre la véritable nature des idées de Vojislav Seselj ainsi que la précision que

celui-ci aurait été le premier à utiliser l'expression « épuration ethnique ». Cette remarque de *Bernard N.* et celle de « *c'est la CIA qui a précipité des avions sur les Twins Towers* » sont probablement utilisées de manière à moquer le regard douteux et suspicieux de *saintiol* vis-à-vis des médias, les événements tragiques du 11 septembre étant un classique des chroniques réinterprétatives des milieux conspirationnistes.

Il est ensuite difficile de savoir qui sont les *négationnistes* que *MCR* vient présenter dans son commentaire et même de savoir qui est *nous*. S'agit-il de *saintiol* dans sa tentative de réhabilitation de *Vojislav Seselj*, de *Bernard N.* et son refus d'adhésion à des visions conspirationnistes de l'histoire ou encore d'autres acteurs historiques ?

Saintiol répondra plus tard, visiblement à *Bernard N.*, mais en dehors du *thread* en revenant sur le procès de *Vojislav Sesejl*, sans que celui-ci ne soit cité. Il utilise la formule « *Procès stalinien sous le régime de la vertu c'est cela ?* », probablement dans l'idée d'ironiquement attaquer les décisions du TPI de la Haye.

saintiol 16/10/2014 - 01h35

Il a fait une grève de la faim afin qu'on ne lui impose pas d'avocat car on considèrerait qu'il se défendait trop bien (Il est docteur en droit). Procès stalinien sous le régime de la vertu c'est cela ?

La responsabilité mise en cause des instances internationales et plus spécifiquement de l'OTAN dans les conflits des Balkans est à nouveau abordée par *Louise Martin* dont la remarque se veut ironique et critique vis-à-vis du rôle de l'organisation dans les Balkans. La réponse de *Bernard N.* comporte également des éléments d'ironie, notamment lorsqu'il évoque les conflits passés. Sa publication est introduite par une critique à l'encontre de la remarque de *Louise Martin* : « *On est accablé par des remarques aussi consternantes* ». *Bernard N.* conclut, après les détours politico-historiques pris par l'échange, en remplaçant le match de football dans les préoccupations : « *Ce n'est pas parce que les responsabilités sont albanaises plutôt que serbes dans ce match qu'il faut truquer la réalité historique* ».

Louise Martin 16/10/2014 - 07h18

Encore une région apaisée grâce à l'intervention bienveillante de nos glorieuses troupes OTANIennes...

Bernard N. 16/10/2014 - 11h08

On est accablé par des remarques aussi consternantes. La région était apaisée (plus de 200 000 morts dans une guerre déclenchée par les Serbes) et voilà que l'OTAN intervient, juste pour semer la zizanie et la guerre et créer de toutes pièces des antagonismes balkaniques entre gens qui s'adoraient auparavant ! Ce n'est pas parce que les responsabilités sont albanaises plutôt que serbes dans ce match qu'il faut truquer la réalité historique.

Synthèse des analyses – un phénomène de globalisation ?

Si l'on veut maintenant, d'un amas de données aux contours indistincts et de nature complexe, comme celui dont sont extraites les pièces présentées précédemment, établir une analyse des dynamiques sociales et discursives à l'œuvre, il nous faut prendre un peu de recul. Toutes les données présentées dans les sections précédentes appartiennent à un corpus plus large. L'analyse des éléments de dialogues ainsi réalisés peut être replacée dans un ensemble plus vaste duquel il est possible de faire ressortir des constantes en termes de préoccupations des usagers des forums ainsi que dans le déploiement et l'évolution des discussions.

Bien que les forums dont sont extraites les données de ce travail soient des espaces de conceptions différentes, comprenant leurs propres interfaces, leurs propres modes de fréquentations construits par les usagers du site, ceux-ci ont tous un point commun : le sujet abordé par le média auquel est rattaché le forum, qu'il s'agisse d'un article de presse, d'une vidéo ou d'une autre production, traitent tous du match de football Serbie-Albanie et de l'incident lié au drone.

En prenant le match comme dénominateur commun des espaces de discussion sur lesquels s'expriment les internautes, nous remarquons que celles-ci ont tendances à s'éloigner de l'événement lui-même pour atteindre d'autres considérations. La dimension éminemment politique de l'incident est comprise et envisagée par les internautes dans un ensemble de représentations dépassant l'événement lui-même. Il est facilement compréhensible que ce dernier soit immédiatement relié par le public à des enjeux identitaires et politiques, l'apparition du drone étant lui-même un acte militant d'une forme de nationalisme. Cependant, nous pouvons constater que certains thèmes, réflexions ou questionnement récurrents sur les différents forums forment des préoccupations transversales à ces lieux d'échange. Parmi elles, nous notons notamment la question de la responsabilité de l'incident et des différentes prises de décisions qui ont suivi le match. Mais les démarcations des limites du débat (entre politique et sport par exemple) éclatent rapidement pour élargir le spectre des thèmes intégrés à des considérations dont le mouvement général semble, transversalement aux données étudiées, effectuer une globalisation telle qu'elle a été envisagée dans les hypothèses. Le phénomène se laisse percevoir de différentes manières. Les plus représentatives sont soit une abstraction des entités et des enjeux évoqués, soit une tendance des auteurs à remonter le temps et à tirer des parallèles entre le passé et le présent, à déplacer l'objet de la discussion vers des considérations liées à des représentations historiques. Ce phénomène de la globalisation devant cependant être nuancé, comme nous le verrons, selon le dispositif des forums et l'ampleur des *threads*. C'est cette dynamique que la synthèse des analyses effectuées ici dans ce travail cherche à présenter.

Avec les quelques analyses de discussions réalisées en amont dans ce travail, nous voyons déjà comment des sujets historiques et politiques porteurs d'enjeux identitaires forts, touchants aux guerres balkaniques de l'après-Tito et parfois à des périodes plus anciennes dont l'occupation ottomane, deviennent les objets principaux des interventions. Nous notons notamment différents sujets de débats récurrents, dont la répartition des rôles « bourreaux-victimes », l'issue politico-judiciaire à donner à l'événement, la confiance dans les médias traditionnels, ou encore la manière dont est relaté l'événement par les différents relais médiatiques.

Les analyses précédentes décortiquent certains mécanismes des discussions, notamment en termes de reprise et d'évolution des objets alors que ceux-ci traversent les interventions de

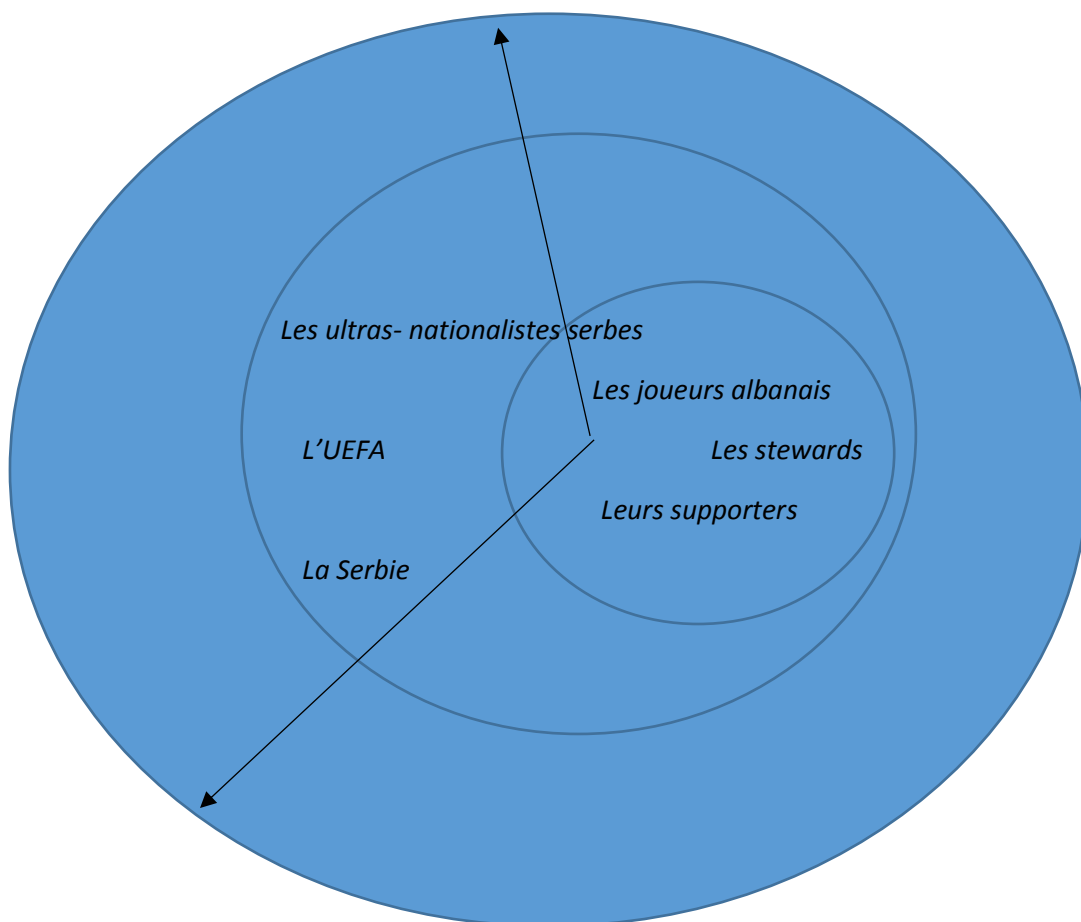
différents internautes. Les phénomènes de reprise et de déformation d'un objet de discours sont connus des domaines de la linguistique et de l'analyse de discours. Selon Sitri, c'est « (...) à la fois un processus et un résultat qui est désigné par le terme de reprise. Repris, l'objet et tout autant répété que déformé : de reprise en reprise, de déformation en déformation, il peut devenir autre ou s'épuiser, cédant alors la place à un deuxième objet » (Sitri, 2003, p.51). Les objets sont ainsi repris « (...) jusqu'à un point, appelé seuil de distorsion, au-delà duquel un saut qualitatif intervient et où il est alors interprété comme autre » (Sitri, 2003, p.51). Malgré le fait que l'environnement discursif étudié dans ce travail représente un terrain différent sous de nombreux aspects que ceux des études linguistiques dans un champ traditionnel, le phénomène de la reprise peut être observé dans les données tirées de forums Internet, comme celles utilisées dans ce travail. A l'instar de ces études, l'analyse des extraits de forums décrit l'évolution des débats et fait apparaître « (...) comment, par la reprise, l'objet est à la fois répété et modifié, conservé et déformé, jusqu'à un seuil au-delà duquel il devient autre » (Sitri, 2003, p.51). Mon but ici est de démontrer en quoi cette transformation opérée par la reprise participe, dans le contexte spécifique des forums Internet, d'un déplacement des objets vers une globalisation de concepts et des schémas employés.

L'organisation chromatique des données, présentée en amont, opère une distinction entre les modes de constructions rhétorique online selon les ressources mobilisées dans le discours, qu'il s'agisse – pour rappel – de ressources socio-culturelles liée à des représentations collectives du passé, des ressources ayant trait à la catégorisation nécessaire à l'implication dans une discussion et en dernier lieu les ressources techniques propres à l'agencement et aux possibilités laissée aux utilisateurs par l'interface des sites Internet desquels sont extraits les forums. L'enjeu de cette partie de synthèse des analyses est donc de condenser cette organisation des données dans une représentation cohérente, de manière à faire apparaître graphiquement ce mouvement de globalisation. C'est à ce niveau que la répartition des données selon les acteurs ciblés (en jaune dans les analyses) par les internautes dans leurs interventions présente une certaine pertinence. Les schémas ci-dessous montrent de quelle manière les discussions s'amplifient et englobent l'événement occurrentiel du match dans d'autres considérations en prenant les acteurs mobilisés dans le discours comme repères. Si les schémas ne peuvent pas contenir tous les acteurs identifiés en jaune, les plus représentatifs ou mobilisés d'entre eux y sont répartis graphiquement dans la mesure où ils sont évocateurs du mouvement de globalisation (représenté par les flèches), ceci selon le degré d'abstraction des acteurs et entités évoqués ou le décalage historique en rapport à l'événement. Chaque schéma correspond donc à une pièce de données analysée dans ce travail et est accompagné d'un descriptif. Ceux-ci comprennent chacun trois bulles représentant chacune un degré d'abstraction ou de globalisation. La première bulle, la plus au centre de chaque schéma, regroupe des acteurs identifiés par les internautes directement en lien avec le match. La deuxième regroupe des entités plus globales, mais dont la signification partagée semble plus clairement établie par les participants, il s'agit notamment de l'évocation de pays ou de peuples. Alors que la troisième regroupe les degrés de globalisation et d'abstraction les plus éloignés. Il ne s'agit pas uniquement d'entités englobantes mais de représentations, par exemple un pays ou une personne pouvant symboliser dans la construction discursive une entité plus large. Il nous faut donc évidemment comprendre cette catégorisation et cette répartition des acteurs dans ces schémas dans un contexte : à la fois dans une construction du type d'une discussion, avec des

reprises et des modifications d'objets, mais également dans une construction rhétorique propre à l'internaute produisant le contenu.

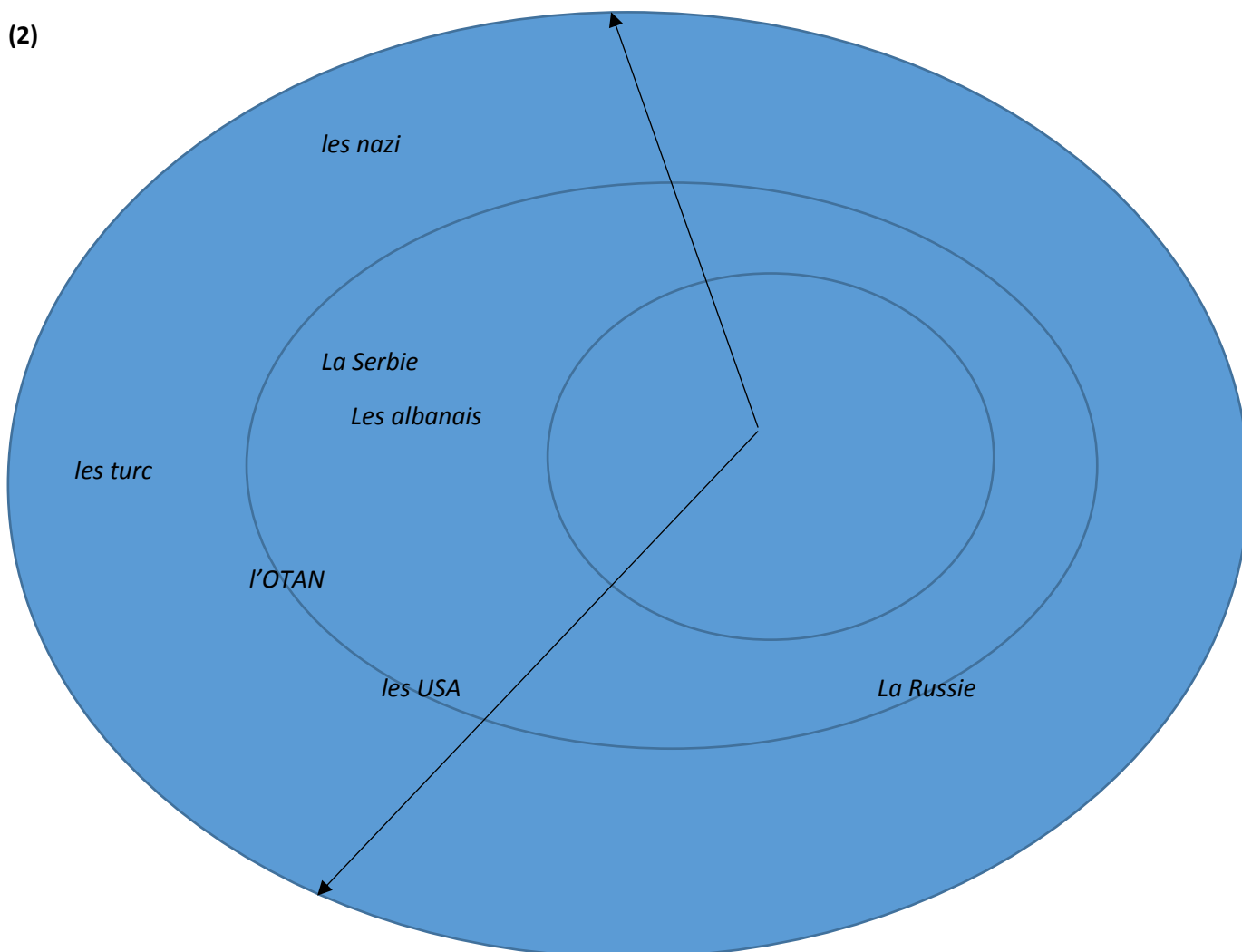
(1) Dans le premier *thread* analysé, tiré du forum du journal *L'Equipe*, nous pouvons constater que les acteurs et les entités mobilisées dans le discours restent proches de l'événement du match. Soit il s'agit d'acteurs liés au match lui-même (*les joueurs, les supporters*) : soit, à un degré d'abstraction à peine plus élevé, d'entités nationales (*La Serbie*) ou d'organisations (*L'UEFA*). La plupart de ces acteurs mobilisés représentent des catégories, comme il est possible de le relever dans l'analyse, sur lesquels les participants semblent être en accord. Seuls *les ultra-nationalistes serbes*, apparaissant dans une intervention de *liki18*, représentent une catégorie plus difficile à cerner. Probablement s'agit-il des supporters serbes lors du match, à moins que l'auteur ne cherche à évoquer d'autres groupuscules au sein de cette catégorie. C'est pourquoi celle-ci se trouve entre deux bulles. Cette concentration des acteurs évoqués vers le centre du schéma s'explique certainement par le petit nombre d'auteur participant au *thread* ou par le fait que nous nous trouvons sur le forum du journal *L'Equipe* dont le sport est le principal objet.

(1)



(2) Dans ce fragment, repris d'un forum de la plateforme *YouTube*, nous pouvons remarquer que les acteurs du match ne sont pas évoqués du tout. Les considérations sont immédiatement déplacées vers des enjeux d'ordre historique. Ceci tient probablement au fait que l'*input* du *thread*, produit par *Tyk*, contient des propos directement en lien avec la période de l'occupation ottomane. Les catégories nationales des peuples et des pays sont également évoquées ici, mais il est intéressant de relever que celles-ci n'ont pas toujours le même poids dans les propos. Alors que certains évoquent précisément des pays ou des peuples comme acteur (*La Serbie, les Albanais*), d'autres apparaissent dans la discussion selon un jeu d'alliance : à savoir les Etats-Unis protégeant l'Albanie et la Russie faisant de même avec la Serbie (ou s'exploitant respectivement selon les propos) ouvrant la voie à une forme de globalisation dans laquelle l'évocation de ces pays cartographie des enjeux de loyautés et d'alliances, polarisées entre entités plus large. Celles-ci ne sont pas formulées clairement ici, mais nous voyons tout de même se dessiner une opposition entre un bloc oriental et un autre occidental. Il en est probablement de même pour l'*OTAN*, organisation politico-militaire rassemblant des pays occidentaux et qui dans l'intervention suivante de *X Srbija* est également reliée à un Occident global et à ses multiples structures agissantes : « (...) *Les USA se servent de vous au kosovo pour installer une base militaire le jour ou il auront plus besoin de vous il se barreront ainsi que l'OTAN et on reprendra nos terre (...)* ».

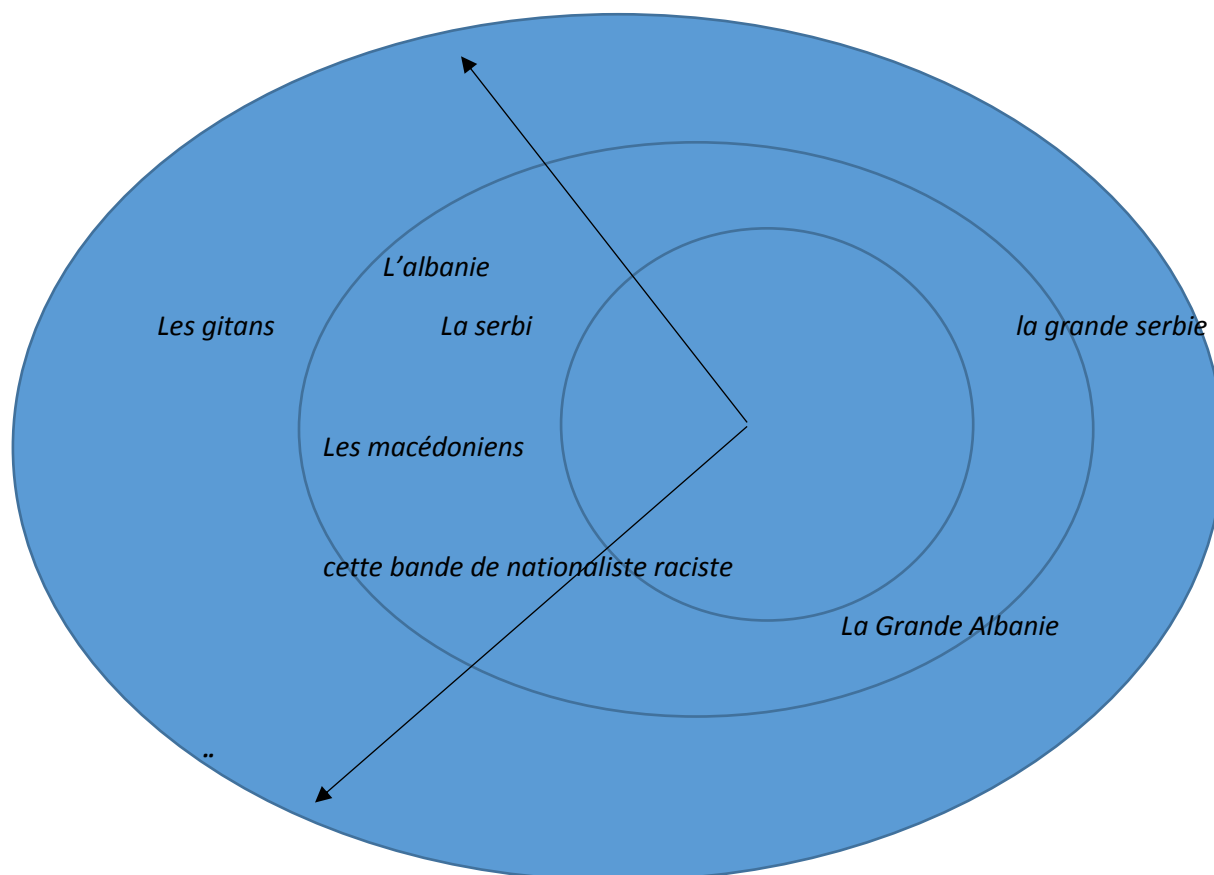
(2)



3) Ce troisième extrait, également tiré de la plateforme *YouTube*, est plus difficile à inclure dans le schéma, étant donné que les discussions qu'il contient ne portent que très peu sur des représentations et des enjeux politico-historiques. Dans ce cas, il semblerait que les différentes interventions se concentrent plus sur les internautes acteurs de la discussion eux-mêmes que sur un objet de discussion. Un chapitre de la *discussion* de ce travail revient sur cette organisation particulière d'échange qu'on observe facilement sur les forums Internet. De fait, certaines entités citées (*les gitans* par exemple) servent plus une rhétorique accusatrice et injurieuse que l'évocation d'un peuple. C'est pourquoi *les gitans* a été placé dans la troisième bulle, alors que *les macédoniens* se réfèrent plus spécifiquement à un peuple. On retrouve évidemment les pays de l'Albanie et de la Serbie dans les entités nationales évoquées qui, appartenant à une réalité géopolitique partagée et connue des participants, doivent être distinguées des entités *grande serbie* et *Grande Albanie* qui, elles, font références à des projections plus abstraites de représentations identitaires, territoriales et culturelles qui ne sont pas forcément comprises et partagées clairement par les différents intervenants. Pour cette raison, ces deux entités se trouvent également dans un entre-deux : entre les représentations abstraites de projets nationalistes irrédentistes et les ancrages territoriaux de ces différents projets dont les localisations revendiquées posent problème aux différents acteurs de la discussion.

L'entité évoquée la plus obscure reste celle de *cette bande de nationaliste raciste*. Elle provient de l'intervention de *Grangeez* : « *Mensur Metaj, Tu es surement le cerveau de cette bande de nationaliste raciste avec des réponses pareil.. (...)* ». Le lien qui est fait entre l'objet initial « la Grande Albanie », issu de l'*input* d'*Avni Kalludra* (« *VIVE LA GRANDE ALBANIE* ») et *cette bande de nationaliste raciste* pose la question de savoir si *Grangeez* évoque ici des acteurs du match, responsables de l'apparition du drone, un groupuscule clairement identifié ou encore une entité plus abstraite cristallisant dans les représentations de *Grangeez* tous ce qui a trait à l'idée de la Grande Albanie. Cette opacité dans les propos me font placer cette entités dans une zone confuse entre les trois sphères d'abstractions de ce schéma.

(3)



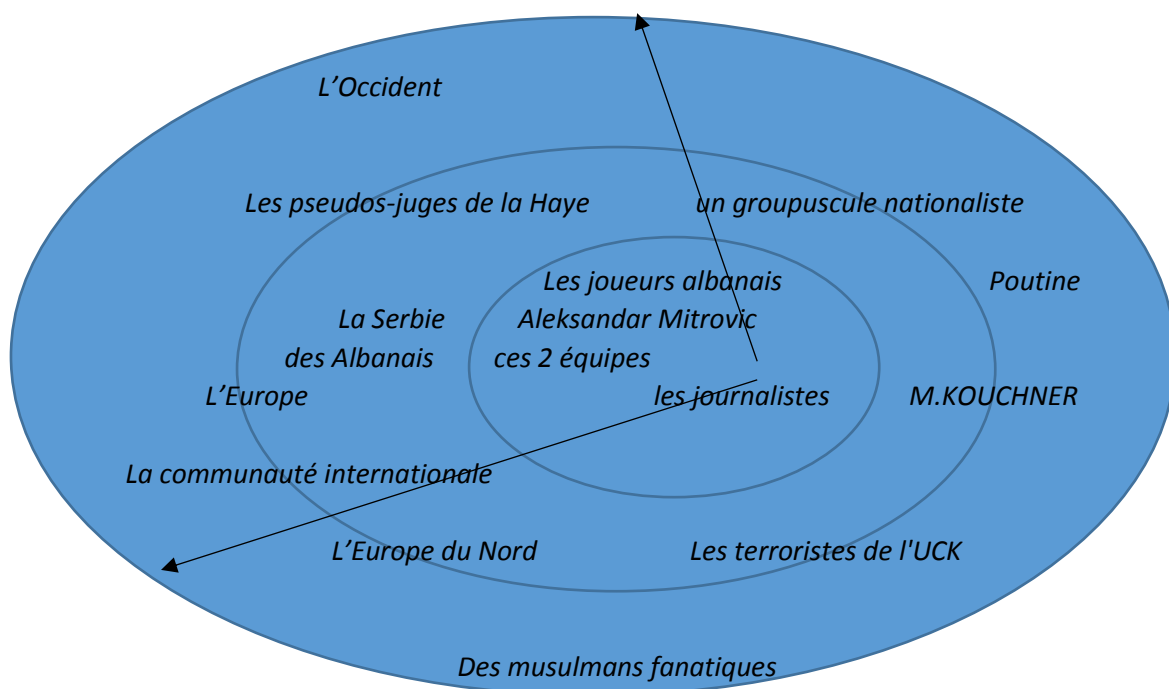
(4) A l'inverse du fragment *YouTube* précédent, dans lequel les acteurs s'accusent directement dans leurs interventions, le forum du journal *Le Point* (repris dans sa totalité dans ce travail) est riche en représentations politico-historiques, d'où l'abondance d'acteurs et d'entités répartis dans le schéma. Il nous faut d'emblée noter que les acteurs les plus proches du match sont pour la plupart (*Les joueurs albanais, les journalistes*) évoqué par *Risa*, l'internaute qui termine le forum, se mettant en rupture avec les objets et les points de vue débattus dans l'ensemble des interventions. Le joueur *Aleksandar Mitrovic* et ces 2 équipes apparaissant respectivement trois et une intervention plus tôt.

Des acteurs sont repartis sur l'ensemble des trois bulles. *La Serbie* et *des albanais* sont des entités bien précises, alors que d'autres ont leur place dans un entre-deux. *L'Europe, La communauté internationale* et *L'Europe du Nord* sont des entités territoriales et politiques apparemment reconnues de la plupart des participants de la discussion. Toutefois, nous pouvons constater, au vu de l'analyse précédemment effectuée du forum en question, que toutes ces entités sont rattachées à l'entité *Occident* évoquée par *dudh-art19* qui, dans la même intervention, parle de *Poutine*. Nous pouvons remarquer que dans les propos de l'internaute, le nom du chef d'état russe englobe à lui seul un Orient schématisé mis en opposition à l'entité « Occident » et à ses différentes déclinaisons plus concrètes. Il en est

probablement de même pour M.KOUCHNER qui, dans l'intervention d'*Ortho74*, apparaît comme un acteur agissant de l' « Occident » devenant de fait lui aussi une déclinaison.

D'autres entités sont également à placer dans un entre-deux : *un groupuscule nationaliste*, dans une intervention de *joshkbarlett*, est directement rattaché au drone et au drapeau. Cette entité peut donc évoquer autant des acteurs actifs lors du match, qu'un groupe précisément identifié par *joshkbarlett* ou encore une entité abstraite comprenant tous les groupes ou personnes liées à l'idée de la Grande Albanie. Idem pour *les terroristes de l'UCK*, rattachés à l'indépendance du Kosovo en 2008 et reliés aux *musulmans fanatiques*, entité encore plus abstraite, dont il est difficile de dire qui elle recouvre.

(4)



(5) Ce dernier schéma reprend les différents acteurs et entités que les internautes du forum du journal *Le Monde* ont évoqués dans leurs interventions. Nous voyons d'emblée qu'aucun acteur directement relié au match n'est évoqué dans le forum dont les discussions se dirigent d'emblée vers des préoccupations politico-historiques. *Un serbo-albanais* est relié à l'article de presse lui-même (dans une remarque portant sur la traduction du texte) et non à l'événement spécifique du match. Pour l'évocation de *l'entraîneur serbe* ou *du président de la fédération serbe de football*, dans une même intervention de *Naïf*, ces acteurs ne sont amenés dans le propos uniquement pour être relié de manière ironique à des considérations historiques et judiciaires : « *Il faut tout de suite envoyer l'entraîneur serbe ainsi que le président de la fédération serbe de football devant la TPI* ».

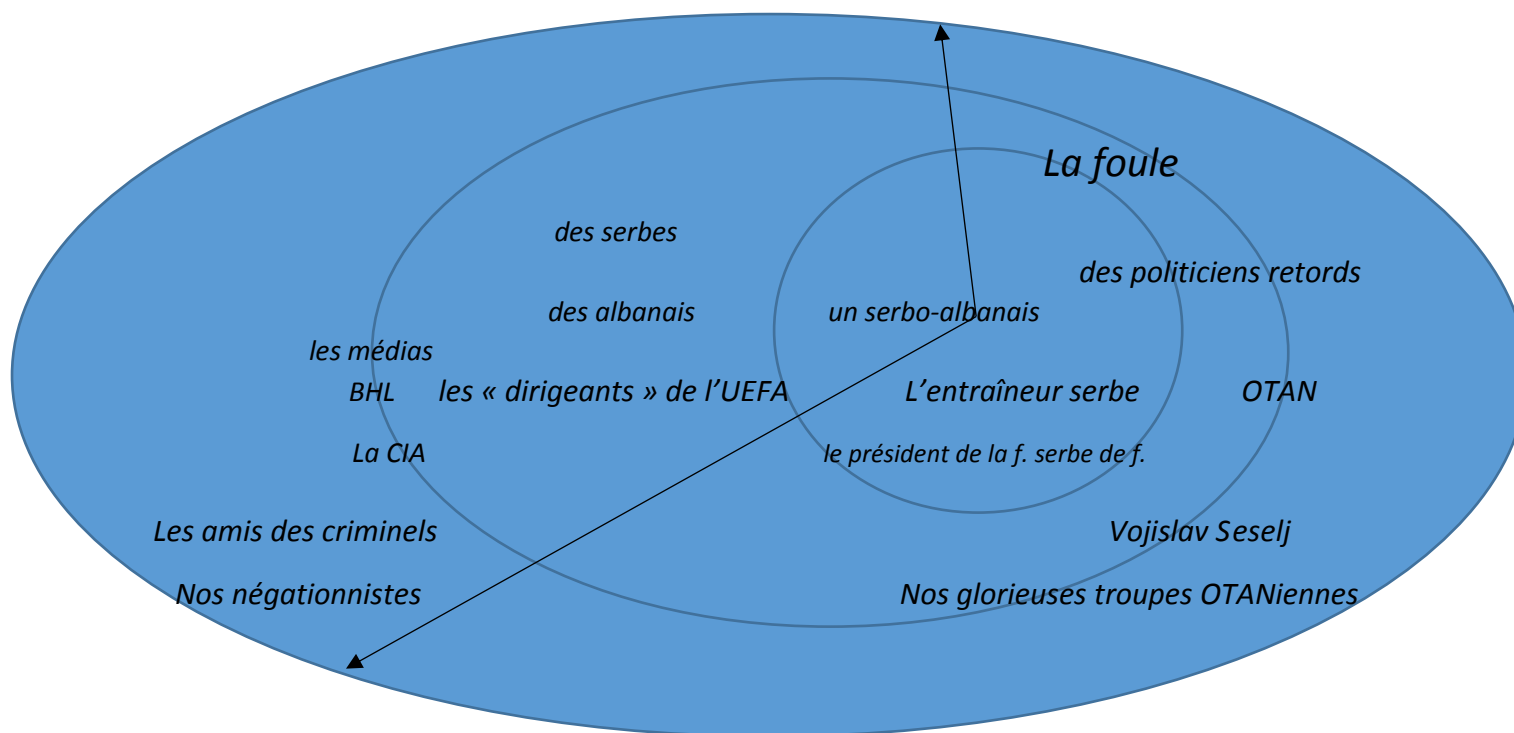
Ensuite nous trouvons deux groupes représentant des ensembles d'acteurs pouvant, selon le sens dans lequel l'auteur de l'intervention les emploie (la première intervention du forum de *PC*), pouvant être transversaux aux trois bulles. En effet, la remarque laconique de *PC*

ne permet malheureusement pas de savoir si *la foule* représente le public du match ou une entité plus abstraite se rapprochant de l'idée d'une plèbe influençable. Il en est de même pour *des politiciens retords* qui peuvent soit constituer une attaque directe adressée à certains politiciens connus, notamment au premier ministre albanais (hypothèse évoquée précédemment), ou alors il peut s'agir d'une accusation désignant une classe politique manipulatrice de la foule en question. Nous trouvons également des catégories nationales ou encore *les « dirigeants » de l'UEFA* qui font référence à des structures clairement dessinées dans les propos des auteurs. Comme dans le précédent schéma, nous retrouvons *L'OTAN* et *nos glorieuses troupes OTANIennes* : celles-ci semblent à nouveau comprises par les auteurs *Louise Martin* et *Bernard N.* comme un des éléments d'une entité plus large qui n'est pas nommée précisément dans ces propos mais qui peut être comprise comme l'« Occident ». Il en est de mêmes pour *les médias* qui, ciblant bien évidemment les médias traditionnels (on imagine notamment nationaux ou d'Etat), pointe également une entité plus floue, faisant référence à l'industrie des médias en général et à la production des connaissances et des idées admises dans le grand public, comme le rapprochement (établi dans l'analyse précédemment effectuée de ce forum) avec la personne de Bernard Henry Lévy (mentionnée par les initiales *BHL*) le laisse deviner. Ces différentes compréhensions de l'utilisation qui est faite de ces acteurs par les internautes m'ont amené à les placer dans l'entre-deux des deux dernières bulles. Il en est de même pour *Vojislav Seselj* : étant un personnage historique réel et identifié, il n'en devient pas moins, dans les propos de *saintiol*, un personnage martyr, une illustration de mouvements de mainmise de l'Occident sur la destinée des Balkans, cohérente dans les schémas représentationnels issus des discours de *saintiol*.

En dernier lieu, La *CIA* est utilisée dans un sens ironique par *Bernard N.*, détournant de manière quasi-humoristique l'idée d'une agence identifiée mais remplissant des missions cachées vers celle d'une entité occulte et manipulatrice. En ce sens, bien qu'elle semble en dénoncer les représentations qui y sont liées, l'intervention place cet acteur dans l'entre-deux bulle.

Les acteurs *les amis des criminels* et *nos négationnistes* sont difficiles à comprendre dans les interventions sans précisions pouvant nous permettre de cerner les schémas narratifs de représentations de leurs auteurs. Apparaissant dans des interventions de *Bernard N.* et de *MCR*, ceux-ci semblent regrouper sous ces noms un ensemble de groupes ou de personnalités historiques potentiellement mobilisables, rendant la compréhension difficile.

(5)



Que pouvons-nous conclure de ces observations ? A l'exception du plus court *thread*, présenté en premier, tiré du forum de *L'Equipe*, toutes les données contiennent des acteurs que l'on peut situer d'un bout à l'autre du spectre de la globalisation. Le nombre restreint de données à analyser sous cet angle ne nous permet d'envisager des conclusions que sous formes d'hypothèses.

Les plateformes sociales comme les forums Internet regroupent un nombre très important d'acteurs sur les réseaux. En reprenant la catégorie *ressource socio-culturelle* du cadre théorique, nous avons discuté la notion de mémoire collective, de sa construction et de ses implications en terme de schémas narratifs (Wertsh, 2008). La dimension collectivement construite de ce que nous appelons ici *la mémoire collective*, par la communication et la rencontre des mémoires individuelles selon l'approche d'Halbwachs, implique que cette mémoire collective ne peut se former qu'au sein de collectivités, de groupes sociaux tels que des communautés usant de signes construits socialement, partageant des représentations du passé. Nous avons également évoqué la notion de *schematic narrative template*, selon laquelle des schémas narratifs construits donnent des trames générales offrant une structure de base à la fabrication de récits (Wertsh, 2008). On comprend comment, selon une approche de psychologie culturelle, se forment les mémoires collectives à grande échelle.

Or, une des spécificités nouvelles de l'outil Internet en termes de communication, en comparaison à ses prédécesseurs, se trouve dans la mise en connexion et en réseau d'individus que peuvent comporter une énorme disparité culturelle au sens où les codes sociaux, les représentations sociales et les répertoires sémantiques mis en relation peuvent énormément varier au sein d'un même forum. Les données de ce travail tendent à renforcer cette hypothèse dont la globalisation serait dès lors un des effets. Les forums mettent en relation des individus ayant des répertoires sémantiques et lexicaux propres, construits par leurs expériences, leurs

vécus et leurs rapports à un environnement social et culturel. Ces personnes doivent, une fois sur le forum, trouver des moyens de donner à la communication la possibilité d'exister. De la même manière que l'anonymat ou les interfaces des sites peuvent entraver les processus de catégorisation sociale permettant d'entrer dans la communication, cette disparité oblige les utilisateurs à s'entendre sur des schémas narratifs et à s'accorder à un niveau sémantique pour pouvoir communiquer. Je pose donc ici l'hypothèse qu'une des façons d'atteindre des répertoires communs réside justement dans l'abandon du détail et dans l'abstraction des représentations des événements historiques, des acteurs et des enjeux sociaux évoqués jusqu'à atteindre des schémas très globaux. Dans les données de ce travail, les représentations graphiques ci-dessous montrent comment les acteurs des événements historiques et situations politiques débattus sont régulièrement englobés dans des schémas plus larges, allant des acteurs de l'action (les joueurs, l'entraîneur, les supporters, etc.), aux structures nationales (la Serbie, L'Albanie, etc.), jusqu'à des entités beaucoup plus vastes, en l'occurrence polarisées dans un schéma d'opposition entre Orient et Occident, représentées par des organisations telles que l'OTAN, l'ONU ou des pays comme les USA et la Russie, voire même des individus comme Vladimir Poutine.

On peut également supposer que plus les participants sont nombreux, plus il est difficile de trouver une cohérence dans l'échange. La globalisation deviendrait donc plus prégnante dans les forums regroupant des nombres importants d'utilisateurs.

Cette hypothèse repose sur des observations tirées des quelques données de ce travail et de la synthèse des analyses de celles-ci. Des données plus précises et une recherche focalisée sur cet aspect des ressources mobilisées par les usagers de forums Internet dans la communication médiatisée par ordinateur pourrait reprendre cette hypothèse comme base pour une étude plus approfondie du phénomène.

5. Discussion

Ce travail se base sur un cadre théorique large comportant de multiples dimensions. La notion de « ressources » notamment, telle qu'elle y est envisagée, puise ses références dans différentes approches théoriques lesquelles peuvent apparaître peu compatibles au lecteur. Il est important de maintenant montrer de quelle manière la stratégie de recherche de ce travail peut amener les réflexions sur les dimensions sociales des nouvelles technologies de la communication et de l'information vers des considérations intéressantes sous plusieurs aspects. Il s'agit donc, à ce stade, de donner quelques pistes de réflexion sur les apports de l'étude, non seulement pour littérature scientifique mais également en termes d'approches professionnelles en travail social, car c'est bien de ce point de départ que s'est construit la réflexion qui a amené à ce travail.

L'utilisation de l'identité dans la construction rhétorique

Une des catégories de ressources utilisées dans ce travail touchait à ce qui concerne les mécanismes de catégorisation et de construction identitaire. L'enjeu était d'analyser dans les données de quelle manière ces mécanismes participaient d'une construction rhétorique dans le contexte des forums Internet. A ce sujet certains points spécifiques nécessitent une attention particulière.

Les avatars

L'analyse n'a que très peu porté sur cet aspect mais il serait intéressant de se pencher plus spécifiquement sur la construction des avatars. A l'origine issu de la langue sanscrite pour qualifier, dans la mythologie hindoue, les incarnations terrestres de Vishnou, le terme « avatar » est repris dans le monde du web pour désigner la figure virtuelle que se crée chaque internaute (Compiègne, 2010, p.36-37). Par « avatar » il faut comprendre donc les profils que se construisent les usagers pour pouvoir publier des contenus sur les sites hébergeant les forums, devenant ainsi les *virtual bodies* des personnes (Porter, 2009). Les interfaces des sites laissent différentes possibilités de présentation visuelle et de composition d'éléments qui seront des marqueurs, des parties visibles d'une identité, que l'internaute choisira de présenter et avec laquelle il s'engage dans le forum. Précisons que, en se basant sur l'étude de de Grasmuck, Martin et Zhao (2009), utilisant le réseau Facebook comme terrain, la sélection de composantes culturelles définissant une identité dans la construction d'un profil ne tient pas à la condition de l'anonymat. Au contraire on peut supposer que la volonté de renforcer les caractéristiques qui rapprochent la personne de son endogroupe, et de se comparer aux exogroupes sont des comportements adoptés sur la plupart des forums. Mon expérience avec ce travail ne permet pas d'affirmer cette approche mais m'amène à opérer une pré-catégorisation des avatars plus nuancée dont le lecteur pourra trouver des exemples issus des données dans le tableau ci-dessous. Notons que, dans beaucoup de cas, les informations peu nombreuses rendent difficile l'accès au sens que les usagers mettent derrière leurs avatars. Cette pré-catégorisation sert donc surtout de repères mais nécessiterait des recherches plus approfondies pour être vraiment pertinente.

Premièrement nous trouvons, transversalement aux forums étudiés, une majorité d'avatars n'ayant aucun lien direct ni avec le sujet débattu ni avec une revendication identitaire nationale ou ethnique. Sans complément d'information la seule présence d'un nom et même éventuellement d'une photo ne permet pas de comprendre la construction de l'avatar dans une perspective stratégique. Les noms sont fictifs mais ne permettent pas d'établir un objectif ou sens clair à la construction de l'avatar. En deuxième lieu sont apparus principalement sur le forum du journal *Le Monde* et sur la plateforme *YouTube* des noms ou des initiales pouvant potentiellement être les patronymes authentiques des personnes. Cette présentation peut à la fois exprimer une forme de volonté de transparence dans l'utilisation des réseaux et une démonstration d'une identité assumée, surtout avec le genre de sujets étudié dans ce travail comportant des enjeux identitaires forts. Une troisième catégorie comprend des avatars ne relevant pas d'une identité particulière mais présentant soit des opinions clairement affichées soit une volonté de stratégie rhétorique. Dans la dernière catégorie nous retrouvons un phénomène se rapprochant des constats empiriques décrits précédemment dans lequel les profils sont une construction sélectionnant des composantes culturelles précises avec une tendance à construire des avatars traduisant une identité entière, parfois unidimensionnelle.

1. Pas de stratégie rhétorique	2. Patronyme ou initiales	3. Opinions ou stratégies affichées	4. Avatars identitaires
Saintiol bobibib94  Grangeez liki18	 Avni Kalludra  Aleksandar Mirković alain d. Louise Martin	No Sport Thinkaboutit Naïf	 Kosova Kosova  X Srbija Dauphinois 38

Selon Turkel, la construction d'une identité sur la toile est un processus d'interaction entre plusieurs versions de nos différentes présentations online et de nos personnalités réelles (Turkle, 1995/ Zappen, 2005, p. 322). En effet il est probable, vu nos observations, que dans certains cas, ne formant cependant pas une majorité dans les données (malheureusement une observation statistique des données manque pour étayer ce constat), la construction d'un avatar consiste en la mise en avant d'une dimension choisie de la personnalité de l'internaute de manière à utiliser son identité comme une composante de sa rhétorique. Selon Murakami (2012), l'identité des personnes produisant des discours peut-être employée dans les propos pour réaliser une action sociale en particulier. Dans une recherche portant sur l'excuse et la réconciliation après la seconde guerre mondiale Murakami analyse des interventions de vétérans en étudiant leurs utilisations de l'identité dans un processus d'argumentation et de justification : « *In particular, the rhetorical organisation of identity categories and descriptions will be viewed as discursively produced identity and how they are worked up to produce an argument for*

blaming, justification and moral actions (Murakami, 2012, p.76). Cette même logique rhétorique de présentation et d'utilisation d'une identité dans le but d'argumenter sur une position est également observable dans les données de ce travail. En effet qu'il s'agisse d'un nom à la consonance représentative d'une origine spécifique, d'avatars faisant la démonstration d'une identité entière (dont tous les éléments correspondent à une représentation extrême d'une identité nationale ou ethnique) ou encore de l'affichage d'une opinion, nous pouvons constater que la présentation de l'identité et l'incarnation de l'avatar dans les forums représente un outil rhétorique pour les internautes cherchant à engager une prise de position.

La mise en accusation

Il était précisé en amont dans ce travail que l'organisation des données selon la catégorie des « acteurs » mobilisés dans les interventions comporte différentes façons de citer et de reconnaître les acteurs en question. Dans la synthèse des analyses nous avons observé des entités, reconnues par les internautes écrivant sur les forums étudiés, comme actrices (ou sur lesquelles on agit) en particulier dans des discours ayant trait à des représentations schématiques historico-politiques. Dans cette section nous allons nous pencher sur une autre structure d'intervention qui, ne rendant pas forcément compte de schémas narratifs, présente des formes d'invectives des interlocuteurs ou d'autres personnes ou groupes en usant des pronoms.

Nous pouvons observer dans les échanges médiatisés par la technologie informatique, comme dans d'autres types d'échange, une stratégie rhétorique consistant à poser une question sur un domaine thématique, agissant comme une relance et mettant ainsi en question les propos de l'autre (Sitri, 2003, p.82). «*Certaines questions produisent une véritable mise en question de l'autre : sous cet aspect (...) la question constitue une sollicitation d'autrui et par là une ouverture du discours*» (Sitri, 2003, p.90). Les mises en question sont fréquentes dans les données étudiées. Observons certains exemples en bleu dans les illustrations qui suivent.

Ci-dessous *liki18* met en question les mots utilisés par *palou* en introduisant sa remarque avec le démonstratif « *comment ça* ». Il s'agit d'une forme de mise en question (Sitri, 2003, p.84).

palou - 10 juil. à 12:09

Un véritable scandale pour une décision qui est plus politique que sportive. Tout est fait pour mettre à genoux la Serbie dans tous les domaines.

ALERTERRÉAGIR

2125

o **liki18** - 10 juil. à 12:25

comment ça un véritable scandale?? que les ultras nationaliste serbes crient "a mort les albanais" , qu'ils envahissent le terrain et frappent les joueurs albanais , que les stewards donnent des coups de pieds ça te choque pas?ça aurait été la france a la place de l'albanie tu aurais dis quoi?

ALERTER

1112

Ci-dessous nous observons une question d'approfondissement sur un thème abordé précédemment par un internaute. La question est adressée à une personne en particulier. Elle commence par l'invective « *Vous voulez dire* » et se termine avec « *Je vous ai bien compris ?* ». Ce renvoi à l'interlocuteur, notamment à l'aide de la marque de personne *vous* constitue donc, selon Sitri, « *une injonction à parler sûr* » (Sitri, 2003, p.83).

Par silco le 15/10/2014 à 12:06

À rice 67

Vous voulez dire que les Russes pourraient s'en inspirer en Ukraine ? **Je vous ai bien compris ?**

SIGNALER UN CONTENU ABUSIF

En observant la forme de la *mise en question* comme stratégie rhétorique souvent usitée dans ces contextes online je voudrais mettre une focale en particulier sur le passage de *la mise en question* à *la mise en accusation*. En effet plusieurs interventions observées « (...) *produisent un effet de mise en accusation de l'interlocuteur, laquelle peut prendre deux formes différentes selon que ce dernier est pris à parti directement ou par le biais de la réfutation de ses dires* » (Sitri, 2003, p.92). Selon la description qu'en fait Sitri *la mise en accusation* comporte des interpellations ciblant un interlocuteur précisément (Sitri, 2003, p.93) ou/et « (...) *une disqualification d'un segment discursif (...)* » d'un interlocuteur usant notamment du processus de reprise (Sitri, 2003, p.96). En partant de ces bases théoriques je souhaite maintenant attirer l'attention du lecteur sur les déplacements observés dans les données de considérations politico-historiques identitaires vers une mise en accusation des acteurs mêmes de la discussion, internautes actifs sur le forum. L'extrait présenté ci-dessous, repris des données exposées dans l'analyse, en est une illustration. En dehors de quelques démonstrations de soutien sous forme d'apophtegme, la plupart des interventions vise des interlocuteurs actifs du forum et établissent des parallèles avec les pays, les peuples et les enjeux territoriaux débattus dans une rhétorique d'utilisation des pronoms du types *nous, on* versus *tu, vous*.



Avni Kalludra il y a 1 an

VIVE LA GRANDE ALBANIE

Répondre · 20

[Masquer les réponses](#)



Grangeez il y a 1 an

La grande quoi?? **tes serieux?**

Répondre · 1



Mensur METAJ il y a 1 an

+Grangeez va succccer ailleurs tu en peste la



MsYou1987 il y a 1 an
vive l'albanie . nik la serbie

Répondre ·



Grangeez il y a 1 an
+Mensur METAJ Mensur Metaj, Tu es surement le cerveau de cette bande de nationaliste raciste avec des réponses pareil.. Si elle si bien ton Albanie, pourquoi tu y retourne pas.?

Répondre ·



ARBENI BRUKSEL il y a 1 an

+Grangeez et toi cet qua ta race de merde que sa te derrange que l'albanie elle si bien

Répondre ·



Kaltrina Gashi il y a 1 an

+Grangeez Pour la même raison que toi ;)

Répondre



Grangeez il y a 1 an

+ARBENI BRUKSEL et c'est quoi ma race? Dis moi?.. tu connais rien sur moi ducon.. je suis ni serbe ni albanais ni croate ou autre...

Répondre ·



Grangeez il y a 1 an

+ARBENI BRUKSEL Blague a part, pourquoi vous habitez pas en Albanie?? sérieusement.. Je sais que cela va pas etre facile pour Arbeni et Mensur de repondre sans insulte et vulgarité mais essayé de le faire... Pourquoi si elle est si bien..

Répondre



ARBENI BRUKSEL il y a 1 an

+Grangeez si tu me dit pas ta race je ne peux pas te repondre ducon



Mensur METAJ il y a 1 an

+ARBENI BRUKSEL les gitans ne savent pas d'ou ils vienent, il défends les serbe vue que c'est de la qui revienne ces plus ancienne souvenirs

Répondre ·




Mensur METAJ il y a 1 an


+Grangeez l'Albanie c'est comme le bon vin, a consommer avec modération, et le fait de vivre "ailleurs" ne fait que garder cette petite magie ;) les plus riche preuve se le permettre, la preuve on vie bien bien mieux que vous ...

Un nouveau codage des acteurs ainsi ciblés par les interventions (en jaune) et les formules rhétoriques de mise en question et de mise en accusation (en bleu) permet de cartographier ces

mécanismes dans les données. Comme dans d'autres données de ce travail nous remarquons que l'absence de critères traditionnels de catégorisation, rendue impossible par la médiatisation informatique des échanges, semble empêcher les internautes d'entrer dans la discussion (« *si tu me dit pas ta race je ne peux pas te répondre du con* »). Nous remarquons également comment, après la seule évocation de la Grande Albanie dans la première intervention, les pronoms de la deuxième ou de la troisième personne du singulier sont très rapidement reliés à une terminologie en lien avec des appartenances nationales, ethniques voir même de race (prenons en exemple « *ton Albanie* », « *et toi cet qua ta race de merde* », « *pourquoi vous habitez pas en Albanie??* » ou encore « *il défends les serbe vue que c'est de la qui revienne ces plus ancienne souvenirs* »). Les invectives présentées dans ces quelques données visent très rapidement les protagonistes présents sur le forum. Ceux-ci deviennent alors, dans la construction discursive en cours sur le forum par le mouvement ainsi opéré, des ambassadeurs d'une catégorie nationale ou ethnique. Afin de mieux comprendre ce phénomène qui lie les internautes actifs sur l'espace online de discussion à des enjeux dépassant leurs propres personnes, nous pouvons nous appuyer sur l'idée de *Membership categorization* (Leudar, Marsland & Nekvapil, 2004, p.244). La membership categorization décrit la manière dont des catégories sociales sont rapprochées, par le discours, à des activités ou des traits caractéristiques de ces groupes. « *These consist of membership categories, which are constituted by category-bound activities, together with the rules for their application* » (Leudar, Marsland & Nekvapil, 2004, p.244). Il s'agit d'opérations de langage effectuées dans une sociologie quotidienne et localement située. « *MCA studies situated common-sense knowledge about people as it is locally invoked and reproduced* » (Leudar, Marsland & Nekvapil, 2004, p.244). L'étude de Leudar, Marsland et Nekvapil observe comment les catégories "us" et "them" sont reliées à l'activité "doing violence" dans certains discours politiques. Nous pourrions probablement effectuer le même type de démarche sur les données de ce travail et étudier comment, dans un contexte online, la mise en accusation des internautes actifs, conjuguée à une dépersonnalisation de ces interlocuteurs, produit la mise en relation de membership categories pronominaux à des actions ou des traits considérés comme spécifiques. L'exemple ci-dessous est particulièrement démonstratif :



[X Srbija il y a 3 mois](#)
 +Kosova Kosova Les USA se servent de vous au kosovo pour installer une base militaire le jour ou il auront plus besoin de vous il se barreront ainsi que l'OTAN et on reprendra nos terre sur ceux salut petite bite!



[Kosova Kosova il y a 3 mois](#)
 +X Srbija le jours mais ont aurais deja une armee et ira vous gifflé et vous iriez entre chez vous en pleurnichant comme vous le faite dit moi tu digere tes 5 defaite 1389 1940 1995 1999 ça dois etre dure de s assoir apres ça
 Répondre

Dans ce court échange nous voyons bien comment dans l'intervention de *XSrbija*, en terme de membership categories, *vous* est relié à « se faire exploiter par des puissances étrangères » et *on* est lié à une idée de revanche au niveau territorial. Alors que chez *Kosova Kosova ont* (=on,

nous) correspond « à mettre un gifle » qui veut dire « vaincre militairement » dans ses propos, alors que *vous, tu* sont mis en lien avec le fait de « pleurnicher » suite à la « digestion de défaites ».

L'analyse portée sur les données dans ce travail ne se concentre pas sur cette optique précisément. Cependant la conjugaison de la mise en accusation des participants et d'une membership categorization à l'œuvre dans les discours peut être un autre angle de compréhension pour comprendre les logiques à l'œuvre sur certains forums online. Je précise bien sur *certain*s forums car, à l'issue de ce travail, je vais me permettre de poser l'hypothèse que les interfaces et les dimensions technologiques des espaces virtuels étudiés ne sont pas sans influence sur les constructions rhétoriques.

Quelles influences de l'environnement technologique ?

De par la création des catégories de ressources établies dans ce travail, un enjeu important de cette étude est d'entrevoir comment s'articulent des facteurs techniques (interfaces du site, dispositifs d'écriture et de partage, organisation des interventions, etc.) et, au vu des phénomènes observés, la manière dont socialement les forums sont investis par les usagers.

Pour rappel le but de ce travail est, en se basant sur les catégories de ressources, de discerner des stratégies rhétoriques d'élaboration des interventions. La notion de rhétorique et surtout de son adaptation dans le cyberspace avait été discutée précédemment dans le cadre théorique de ce travail. Nous avons également compris que, traditionnellement, la rhétorique possède deux volets : la recherche de l'esthétique dans la forme du langage et la capacité à persuader un auditoire d'une idée. Pour cette étude j'avais défini une approche de la rhétorique sur le web comme : la capacité, ainsi que l'ensemble des moyens mis en œuvre dans les environnements donnés, par un individu ou un groupe, de convaincre, de persuader et de rallier à une idée. Sans souscrire à une vision extrême du déterminisme technologique, dans laquelle toutes les dimensions des changements culturels et l'adaptation rhétorique qui l'accompagne sont liées à la technologie utilisée (Warnick & Heineman, 2012, p.47), il est tout de même important dans le propos de ce travail d'observer comment ces deux aspects sont liés. Les réflexions porteront donc ici à la fois sur l'influence des interfaces, sur la forme et les constructions rhétoriques et sur l'utilisation de la technologie en termes de ressource dans les discours.

Les forums ont chacun des manières spécifiques d'organiser et d'agencer la masse des interventions qui sont publiées par les utilisateurs. Les différentes organisations visuelles des forums étudiés dans ce travail sont décrites précédemment dans la partie méthodologie du travail. Nous avons pu remarquer que la plupart laissent la possibilité aux utilisateurs soit de produire une intervention isolée, soit de répondre à une intervention et ainsi de rassembler ce qui, dans ce contexte, se rapproche d'une discussion en ce que nous appelons un *thread*. A l'exception du forum du Point (et sous certains aspects de Facebook) tous les forums étudiés ont cette forme de présentation. Les internautes utilisent donc d'autres moyens sur le forum du Point pour répondre. Il est intéressant de noter que malgré cette singularité d'interface les interventions publiées par les internautes ne sont pas des structures complètement isolées et indépendantes les unes des autres. L'analyse précédemment effectuées montre des reprises

thématiques ou terminologiques démontrant qu'une construction sociale est à l'œuvre sur le forum.

Si nous repensons maintenant à l'idée que l'objectif de la rhétorique réside dans la capacité à convaincre un public, avec toutes les distorsions qu'implique cette notion sur le web, rappelons que selon certaines études (Ling & al, 2005) la plus grand part des utilisateurs de forums consiste en une majorité silencieuse, consommatrice mais ne produisant pas ou peu de données sur les espaces de dialogues. Si nous regardons dans nos données, les forums du Point et du Monde (repris dans leur totalité) ceux-ci comptent respectivement 13 interventions de 13 internautes différents sur *Le Point* et 18 interventions de 13 internautes pour *Le Monde*. Nous constatons un nombre d'interventions proche du nombre d'utilisateurs. Alors que pour d'autres espaces, comme sur *YouTube* par exemple, les discussions s'organisent autour d'un petit nombre d'acteurs produisant l'essentiel des interventions formant les discussions délimitées. La première pièce étudiée dans la partie analyse issue de cette plateforme Internet compte 30 interventions de 9 internautes et 20 interventions de 7 internautes pour la pièce n°3.

Cette différence peut s'expliquer de plusieurs manières, non seulement on peut poser l'hypothèse que les profils des utilisateurs sont différents d'un forum à l'autre, ensuite que la fréquentation beaucoup plus grande sur une plateforme populaire comme *YouTube* amène les internautes producteurs de contenus, dans une perspective de persuasion, à endosser le rôle de *discussion catalysts* observé par Himelboim & al. (2009). Ceux-ci sont décrits comme les producteurs de contenus habilités à stimuler la discussion (Himelboim & al., 2009, p. 775). Suite aux analyses de ce travail nous pouvons poser l'hypothèse que ce rôle, observé notamment sur les pièces extraites de *YouTube*, correspond bien à une stratégie rhétorique visant la visibilité d'un propos, d'une idée, par la relance systématique de celle-ci, donnant ainsi l'impression extérieure de discussion tournant en rond. Il est également intéressant de noter que dans les deux cas étudiés tirés de *YouTube*, les personnes engageant les *threads* (à savoir Tyk et Avni Kalludra) de par leurs interventions ne sont de loin pas les plus prolixes dans les discussions. Ceci consiste probablement en la démonstration d'une autre stratégie rhétorique de la part de ces internautes, correspondant à l'utilisation d'un autre rôle, celui décrit par Himelboim & al (2009) comme *conversation starters*. Ceux-ci, de par leurs interventions donnent un ton à la discussion, délimitent un thème et agissent ainsi comme une sorte de filtre donnant une ébauche de cadre à la discussion entamée (Himelboim & al., 2009, p. 775). En effet, produire l'*input* d'un *thread* peut être une autre manière de se rendre visible, en ayant son intervention et donc son profil situé en tête de discussion selon certaines interfaces ou en donnant une ébauche de direction aux échanges qui vont suivre.

Les stratégies rhétoriques de visibilité sont certainement différentes sur les forums où la fréquentation est probablement moins importante, comme nous l'avons vu avec *Le Point* ou *Le Monde*. Sur ces forums les producteurs de contenus n'utilisent pas ou peu la méthode de produire beaucoup de courtes interventions dans le but d'occuper un maximum d'espace visuel. Himelboim & al. (2009) décrivent un dernier rôle, celui de *Content importer* que l'on peut comprendre, en termes de stratégie rhétorique, comme la justification ou la mise en avant de son propos par l'importation, dans ses interventions, de références extérieures au forum (Himelboim & al, 2009, p.784). Selon les analyses de ce travail plusieurs types d'opérations peuvent correspondre à cette stratégie. Il peut s'agir soit de l'introduction d'un sujet, en lien avec le thème discuté, n'ayant pas encore été débattu dans le forum, comme nous le montre l'exemple ci-dessous.

saintiol 15/10/2014 - 16h22

Je vous conseil de regarder le procès de Vojislav Seselj, nationaliste, serbe qui à lutter contre l'histoire d'épuration ethnique servi par la soupe des médias. Et qui pour son outrecuidance contestataire, s'est fait alors inculpé pour crime contre l'humanité (Vae Victis). Alors qu'il est PROUVE que le procureur Clara Del Ponte a été accusé d'avoir exercé des pressions sur les témoins à charge (chantage, menaces, pots-de-vin, etc. Mais c'est eux les méchant et nous les gentils...c'est ça?

Ou alors de l'utilisation de ressources techniques pour apporter de nouveaux contenus médias venant appuyer son propos, provoquer ou questionner le public et les interlocuteurs, comme le hashtag, renvoyant vers d'autres contenus médias, en est un exemple.



[X Srbija il y a 3 mois](#)

+Kosova Kosova C'est donc pour ça que vous êtes des trafiquant d'enfants [#Mortauxalbanais](#)

Répondre

Outre ces observations sur les rôles des internautes et les stratégies qui leur correspondent, un autre indicateur peut nous permettre d'apprécier le degré de visibilité et la réception d'une intervention par le public, il s'agit du dispositif du *liking*. Cette possibilité d'approuver, voir également de désapprouver selon l'interface, un contenu a été expliquée dans le cadre théorique et notamment en tant qu'implication politique sur la toile. Dans la perspective de ce travail le *liking* peut représenter une jauge de l'impact d'une intervention sur le public. En effet un nombre important de cette marque d'approbation (idem pour la désapprobation) est une manière pour les internautes de rendre leurs propos visibles et de juger de leur influence sur le forum. Trois sites étudiés dans ce travail, Facebook, *YouTube* et *L'Equipe*, possèdent cette option dans leur interface. Seuls les deux derniers ont été retenus pour l'analyse. A noter que ceux-ci traitent et organisent les interventions ainsi notées par la communauté online différemment. *L'Equipe* met à disposition des internautes deux options *like* et *dislike*. Chaque intervention est donc accompagnée de deux nombres, les *like* en vert et les *dislike* en noir dans les données de ce travail. Le système classe les interventions et les *threads* qui s'ensuivent dans un ordre de popularité, plaçant les interventions les mieux notées en tête du forum. L'internaute a donc le choix entre deux configurations de forum, soit chronologique, soit selon la popularité de l'intervention. *YouTube* possède également ces deux options mais la représentation visuelle que peuvent avoir les internautes n'indique pas directement les scores obtenus par chacune des interventions.

Ayant extrait des *threads* spécifiques de la masse des interventions des deux forums *YouTube* observés pour ce travail, il est difficile de faire une analyse des comportements des usagers sur les forums de ce site quant au *liking*. En revanche sur *l'Equipe* la présentation visuelle permet quelques observations. Il est intéressant de noter que dans le thread analysé c'est l'intervention servant d'*input* qui collecte le plus de réaction au regard du *liking* et qu'à l'exception de la première intervention de *liki18* toutes les publications obtiennent plus de notes positives que négatives. Sans observations sur des données plus étendue que celles de ce travail il est difficile d'établir des conclusions probantes. Notons cependant que, si l'on regarde l'ensemble des

données extraites du forum du journal *L'Equipe*, cette tendance des *inputs* à être les plus notés (en cumulant notes positives et négatives) se confirme. Cette observation, nécessitant d'autres point de vue et plus de données pour être confirmée, vient cependant amener un crédit de plus à l'idée selon laquelle prendre le rôle *conversation starter* représente une stratégie pour occuper visuellement une place privilégiée sur le forum et ainsi gagner des points sur le plan rhétorique.

Le travail social face à l'engagement sur Internet

A la fois évolution technologique et transformation sociale le développement des technologies de la communication et de l'information, en expansion constante depuis plusieurs années, est une réalité de nos sociétés. Du fantasme d'une démocratie parfaite, d'une connexion totale entre les humains à la peur d'un contrôle hégémonique, il est important que l'individu, à son niveau, en adopte les outils et trouve leur juste place dans son quotidien. Plutôt qu'une gestion d'Internet organisée de manière répressive, la prévention des comportements permet la responsabilisation des personnes face aux outils. Ce choix d'action, dont je me fais le relais par ce travail, cible souvent (avec de bons desseins) les jeunes en âge de fin de scolarité. N'oublions pas que nous sommes tous, adultes, adolescents, enfants, parents, professionnels de diverses domaines, touchés à différents niveaux par ce thème. Beaucoup de programmes de prévention, dont nous allons voir un échantillon pour les contextes suisses puis neuchâtelois, vont dans cette direction en offrant un soutien et des informations adaptées aux besoins et aux situations des personnes.

A l'échelle des états la question des répercussions socio-légales des usages d'Internet s'est déjà posée depuis plusieurs années. En Suisse on observe depuis 2006 une augmentation du nombre d'interventions parlementaires « (...) réclamant un durcissement de la réglementation sur les médias numériques et a fortiori une amélioration de la protection de la jeunesse » (Confédération Suisse, 2011). En mai 2009, le *Rapport sur les jeunes et les violences* du conseil fédéral fixe, parmi les différentes thématiques touchant aux médias, une répartition des compétences entre confédération et cantons. Le rapport table sur une autorégulation de la branche soutenue par des règlements cantonaux (Confédération Suisse, 2011). Le Conseil fédéral charge alors l'OFAS (Office fédérale des assurances sociales) de mettre en œuvre de 2011 à 2015 le programme *Jeunes et médias*. Celui-ci vise, par une campagne informative et de sensibilisation, à encourager les jeunes (et les adultes) à utiliser Internet de façon sûre et responsable tout en fournissant des informations ciblées aux parents et professionnels touchés par ces questions (Confédération Suisse, 2011). Via un site Internet et de la documentation spécialisée ce programme s'adresse autant aux jeunes (enfants et adolescents), qu'aux parents, aux enseignants et aux autres professionnels travaillant dans le domaine de l'enfance et de l'adolescence. Précisons encore l'existence d'un *forum national pour la protection de la jeunesse face aux médias*. La 3^{ème} édition a eu lieu en septembre 2015 et a réuni des professionnels de différents secteurs autour de cycle de conférences.

Au niveau du canton de Neuchâtel un site d'information à destination des écoles est tenu par le Réseau neuchâtelois d'écoles en santé et le Centre d'accompagnement et de prévention pour les professionnels des établissements scolaires (CAPPEs), en collaboration avec le Service de l'enseignement obligatoire (SEO) et le Service des formations postobligatoires et de l'orientation (SFPO). Des principes d'actions relayés auprès des écoles et des formations post-obligatoires sont organisés dans ce cadre (République et Canton de Neuchâtel, 2014). Une

journée a également été organisée par ce même réseau le 5 novembre 2014, réunissant le public autour de conférences et d'ateliers visant à expérimenter et comprendre les médias sociaux, les jeux vidéo et leurs implications pour la jeunesse⁶ (Gehrig, 2014).

Citons encore, parmi les démarches de prévention et de sensibilisation autour des usages d'Internet, le travail de l'ONG Action Innocence et ses différentes campagnes et projets (Action Innocence, 2013).

Ces différentes initiatives politiques et professionnelles sont des leviers nécessaires de communication entre la science et le travail de terrain, permettant l'action dans un domaine qui peut apparaître opaque et difficilement appréhensible en termes d'intervention socio-pédagogique.

Cette posture préventive de sensibilisation, vis-à-vis de la jeunesse mais également des adultes de référence, ne portant pas un discours répressif condamnant les outils mais visant plutôt la promotion de comportements responsables sur Internet, doit être à mon sens une idée centrale des approches professionnelles du domaine social pour les questions touchant aux nouvelles technologies. « *Avec Internet, il ne s'agit plus de concevoir un monde dans lequel les jeunes ne courent aucun risque, mais un monde dans lequel ils soient capables de faire face à tous les risques possibles avec un maximum de précautions* » (Tisseron, 2009, p.38-39). Différents thèmes ayant trait à ces technologies ont déjà été compris comme cibles d'intervention dans des cadres institutionnels ou par le biais de programmes. On pense notamment au cyberharcèlement, à l'accès facilité à la pornographie, ou encore, dans le secteur des addictions, à la cyberdépendance dont on parle dans le domaine médical depuis 1995 (Louachenie, Plancke & Israel, 2007). Mais peu d'approches sociales concernent la question des comportements à adopter face à l'engagement, notamment politique et identitaire, et aux déviances ou dérapages que peuvent occasionner des mésusages propres à cet aspect de la communication médiatisée par la technologie informatique.

Comme nous l'avons déjà vu dans ce travail le souci de la transmutation de l'identité dans le cyberspace a déjà été abordé depuis plusieurs années par la science. Plusieurs phénomènes touchant à cette question ont également été identifiés comme sujets de société et repris par le monde éducatif et social comme objet de prévention. On pense notamment à ce propos à tous les enjeux pouvant toucher à l'anonymat sur Internet : les rencontres sous couvert d'anonymat, la mise à nu de l'intimité face à un public abstrait, la possibilité de changer ou d'adapter son identité à ses envies. Certains travaux mettent d'ailleurs en parallèle les enjeux identitaires des adolescents dans une perspective développementale avec les implications et les logiques des nouvelles technologies (Tisseron, 2009). Mon propos dans cette partie du travail sera de montrer en quoi les questions d'engagement sur la toile doivent rejoindre l'ensemble des phénomènes et des thématiques concernant l'utilisation d'Internet dans les outils de prévention et d'intervention des travailleurs sociaux œuvrant avec la jeunesse.

L'exemple du match de football Serbie – Albanie et de l'événement anecdotique du drone abordé dans ce travail, par l'étude de sa réception sur la toile, donne un aperçu des mécanismes d'engagement et de discussion à l'œuvre dans le cyberspace. Ces questions sont, selon moi, intimement liées à certaines problématiques sociales sous le feu des projecteurs depuis plusieurs

⁶ <https://blogs.rpn.ch/preventionmediassociaux/files/2014/09/programme-journee-prevention-5nov2014.pdf>

années. Je pense notamment aux phénomènes de la radicalisation, dont la jeunesse est une cible spécifique. Le rôle des nouveaux outils numériques de communication est identifié comme un facteur important dans le recrutement de nouveaux membres par les groupes extrémistes et terroristes, notamment dans ce nouvel aspect de la radicalisation individuelle à distance (Guidère, 2016). Au travers de faits tragiques que nous rapporte une actualité oscillant entre douleur et panique, nous observons des phénomènes que nos institutions peinent à appréhender. Ces dernières années l'organisation auto-proclamée Etat Islamique s'est fait le triste ambassadeur de ce type de recrutement qui touche bien d'autres sphères d'activités extrémistes. Face à cette situation il est important de faire émerger ces mécanismes dans le but de doter les structures et les professionnels de l'action sociale se trouvant directement face à ces enjeux d'outils permettant de répondre le plus adéquatement possible aux situations rencontrées.

Sur Internet l'adolescent trouve des vecteurs de construction identitaire et de présentation de soi, que soutient un travail de composition et de restitution de son identité grâce aux différents réseaux et moyens techniques, mais également un miroir lui renvoyant sa propre image et le regard que portent les autres sur lui-même (Gehrig, 2014). L'existence de communautés sur le web permet d'étendre son réseau personnel et de toucher à des espaces ou des environnements numériques cachés de la réalité concrète et vécue du quotidien. Pour des personnes, et particulièrement des jeunes, ne trouvant pas de places dans la réalité insatisfaisante, se rattacher à une communauté, qui bien que virtuelle n'en a pas moins un encrage réel, devient une manière de se socialiser et participe d'une construction identitaire grâce à la dimension 2.0 du web. Les études (parmi lesquelles ce travail compte se placer) portant sur les échanges internet et les contenus médias consommés en ligne permettent de saisir plus finement comment des phénomènes comme l'auto-radicalisation sont possibles. « *Les commentaires et les réactions spontanées des internautes permettent de mieux comprendre le processus de radicalisation qui peut intervenir en cours de route, en particulier la possibilité d'un auto-endocrinement et d'une auto-radicalisation à partir de ce type de matériau* » (Guidère, 2010). Par l'interaction et la socialisation virtuelle se crée une forme de fraternisation avec des idées, un projet ou un combat, lesquels deviennent des composantes identitaires, un des moyens par lesquels les individus se définissent.

Certains groupes ont bien compris les intérêts qu'ils peuvent tirer de la distorsion de l'espace public et du rapprochement que permet le cyberspace entre membres d'une communauté virtuelle, à mi-chemin entre réalité et fantasme. Ceux-ci développent leurs compétences dans la création de contenus médias usant du mélange des codes et des images de différents registres, de manière à toucher un public spécifique, jeune la plupart du temps.

Face à ces nouveaux défis, se déroulant tant sur des terrains tangibles que virtuels, il est important de donner des pistes d'action et des réponses sociales. Dans cette voie j'aimerais relever maintenant, au vu des observations que ce travail m'a permis de réaliser, quelques aspects de la communication médiatisée par ordinateur pouvant servir aux professionnels rencontrant ce genre de situation.

Commençons par quelques constats. L'engagement sur internet est souvent mal compris notamment par les jeunes. De petits gestes, apparaissant comme anodins, tels qu'un *like*, un partage de données, une publication adressée à une entité abstraite ou encore le visionnement de certains contenus peuvent avoir des conséquences d'une ampleur insoupçonnée. Prendre position sur internet revient à prendre les mêmes positions dans la réalité. Nous devons rester

conscient qu'internet est un espace public, aux contours incertains et distendus, mais un espace public tout de même, sur lequel nous sommes visibles et repérables. Une différence fondamentale entre l'expression de propos online et offline peut se résumer à l'adage bien connu « les paroles s'envolent mais les écrits restent ». Une publication internet, qu'il s'agisse d'écrit ou d'un autre média, n'est généralement pas effacée par le site qui l'héberge et, auquel cas celui-ci le ferait, il est des serveurs qui hébergent les données et des outils permettant leur tracking (le pistage des données), celles-ci restant ainsi gravées dans un marbre virtuel (Compiègne, 2010, p.317). Il est ainsi possible de relier des individus à des publications sur de très longues périodes. Prendre position sur le web c'est se rendre visible et laisser des traces qui ne s'effaceront pas.

Il n'est par ailleurs pas aisé d'appréhender la relation sociale sur internet. Nous avons pu remarquer comment les mécanismes sociaux de catégorisations et de dialogues se trouvent biaisés par les interfaces des sites internet. Il est important de garder à l'esprit que sur internet nous voyons nos interlocuteurs au travers d'un filtre. Nous échangeons et nous socialisons avec des personnes réelles mais celles-ci se présentent à nous au travers de ce qu'elles veulent bien nous laisser entrevoir. Cependant il ne faut pas faire d'elles des entités abstraites auxquelles on peut s'adresser comme à des personnages conceptuels. Il s'agit en effet d'humains ayant une réalité, une vie, une sensibilité, mais également des idées et des desseins. Nous avons également pu observer comment une présentation sur internet peut faire partie d'une stratégie rhétorique ou servir un projet par une communication choisie. Les utilisateurs de forums et de réseaux sociaux doivent rester conscients de ces aspects. On ne sait de son interlocuteur que ce qu'il veut bien nous laisser entrevoir. Les données de ce travail ne sont pas suffisamment probantes pour aboutir à une telle conclusion mais la synthèse des analyses précédemment effectuées permet cependant d'observer dans certains cas le phénomène de globalisation décrit. Sans pouvoir démontrer totalement son fonctionnement ou les conditions de son apparition, je me permets tout de même d'attirer l'attention sur ce phénomène. Bien que, comme expliqué dans le travail, la globalisation répond certainement à une nécessité pour mener la communication, elle entraîne une vision de la réalité sociale, politique et historique simplifiée et propice aux malentendus et aux distorsions de représentations.

Sur un autre plan, entrer virtuellement dans une communauté n'est pas un acte anodin et n'équivaut pas à un jeu de rôle dans lequel on peut se prendre pour quelqu'un d'autres. Bien qu'internet se révèle un terrain propice à ce genre d'exercices et de jeux importants pour le développement des adolescents (Tisseron, 2009), il est important pour l'internaute de contrôler la distance avec laquelle il s'intègre dans différents groupes sur la toile. Les interlocuteurs que l'on rencontre dans le cyberspace peuvent échanger autour de certains sujets sensibles avec différentes intentions et différentes stratégies de rhétoriques. Comme le répètent les programmes de prévention : de la même manière que l'on ne croit pas ou l'on s'engage pas aveuglément auprès d'une personne ou d'une cause lors d'une rencontre dans la rue, il convient de garder une même distance critique lors d'échange sur internet (Bourquin, 2017).

Malgré ces dernières mises en garde aux accents prescriptifs ce travail ne cherche pas à donner une image diabolique des outils en question. Je pense que ceux-ci représentent de formidables opportunités de connexion, de socialisation et d'émancipation pour les individus et les groupes. Face au développement technologique je ne préconise pas la méfiance mais la responsabilisation et la recherche de la juste distance critique pour chacun. Dans cet

apprentissage il est important que les adultes de référence accompagnent les jeunes. Apprenant à poser une distance critique avec le monde les entourant, il est nécessaire que les parents, enseignants, travailleurs sociaux préviennent les comportements de manière à anticiper les problèmes, et que le jeune apprenne par lui-même à construire une utilisation responsable des outils technologiques de communication et d'information. « *Permettre à chaque utilisateur de maîtriser Internet comme un outil pour son usage, comme une initiation progressive vers plus d'autonomie et d'indépendance, est une exigence que devraient avoir les travailleurs sociaux* » (Antoine, 2009, p.98). Il est donc à mon sens de la responsabilité conjointe de la science et des institutions responsables (politiques ou professionnelles) de travailler sur ces questions et de fournir les informations et leviers d'actions nécessaires à cette sensibilisation polyphoniques dans la recherche d'une harmonie.

Je pense même qu'au niveau du travail de terrain un stade supplémentaire à celui de la prévention peut être atteint. Le domaine de l'enseignement a depuis un certain temps et au travers de différents programmes tenté d'intégrer ces technologies à ses pratiques, des logiciels d'apprentissage s'adressent aux enfants à pratiquement tous les âges, certains sont également spécialisés pour pallier aux difficultés de personnes en situation de handicap, des plateformes de partage interne mettent en lien les étudiants d'un établissement. On peut dès lors se demander ce qu'il en est au niveau du travail social ?

L'importance que prennent les technologies de la communication, notamment dans les microsociétés adolescentes, créent des univers d'échanges, d'expressions et de socialisation parallèles. Les professionnels peuvent se sentir parfois démunis, sans prise sur un univers au sein duquel de nombreux enjeux sociaux se déroulent. Rappelons au passage que les réseaux sociaux et les plateformes Internet d'échanges tel les forums sont des espaces publics. Ceux-ci ne présenteraient-ils pas des opportunités pour les travailleurs sociaux, par exemple en termes de communication, de visibilité des prestations ou de maintien du lien ?

Je pense notamment à des lieux de travail comme les centres socioculturels jeunesse, les maisons de quartier, les foyers pour adolescents ou les structures de TSHM (travail social hors-mur). A nouveau l'idée défendue ici n'est pas de faire des travailleurs sociaux des agents d'un contrôle orwellien sur les bénéficiaires de leurs actions, mais au contraire d'intégrer la communication médiatisée par ordinateur comme outil de lien social. En effet, les espaces de communication sur Internet comme les forums apportent des possibilités de transmission de connaissances, de gestion collective des problèmes et donc d'une nouvelle forme d'empowerment que le travail social ne peut pas ignorer. Laniau (2009) va jusqu'à qualifier les forums de lieux de communication stigmergiques (empruntant ce terme désignant un système spécifique de coordination de l'information à la biologie), pour expliquer la manière dont l'environnement lui-même, dans sa dimension spatiale, devient réceptacle et transmetteur d'informations. Ce parallèle théorique entre les outils technologiques de communication d'Internet et le comportement de certains animaux, utilisant des phéromones pour imprégner leurs environnements d'informations, ouvre une nouvelle compréhension de l'intelligence collective. Cette nouvelle déclinaison de la collaboration pourrait également être investiguée par le travail social par une présence accrue des travailleurs sociaux sur ces environnements. Les applications concrètes de ces préceptes peuvent exister sous différentes formes, que la pratique a déjà commencé d'explorer, qu'il s'agisse de la réalisation commune d'un projet, entre travailleurs sociaux et bénéficiaires, utilisant un espace virtuel de communication comme

support, de la présence des institutions et des professionnels sur les réseaux sociaux investis du grand public, ou la création de logiciels ad hoc au sein d'institutions.

La possibilité pour les institutions d'être visibles sur le web par le biais de sites est une option de communication usitée. Maintenant, pour donner suite aux réflexions initiées ici, nous pouvons nous demander quelles utilisations ont les travailleurs sociaux des outils technologiques. Ceux-ci sont-ils utilisés dans le cadre de leur action professionnelle ou uniquement dans le cadre privé ? Le maintien du lien est-il possible grâce à Internet ? Les travailleurs sociaux devraient-ils être plus présents sur les réseaux sociaux virtuels, de manière à engager des discussions et présenter concrètement une utilisation responsable d'Internet ? Qu'en est-il dès lors des enjeux éthiques dans ces questions ? Ces réflexions pourraient faire l'objet d'études spécifiques. Quoi qu'il en soit : « *Ignorer l'usage d'Internet pour la raison qu'il met en danger le lien social est (...) hors de propos, dans le sens où il favorise et développe les relations entre les jeunes* » (Antoine, 2009, p. 98), la place qu'il prendra dans les actions, les suivis et les prises en charges est encore en construction et se développera dans la pratique professionnelle. Tant les sciences sociales, la recherche appliquée spécialisée et le travail de terrain ne pourront faire l'économie de la réflexion autour de ces technologies, ni celle de leur faire une place dans les boîtes regroupant leurs autres outils.

6. Conclusion

Arrivant au terme de ce travail j'aimerais en guise de conclusion porter un regard sur ma démarche et les choix méthodologiques qui ont permis sa réalisation.

Concernant les données de ce travail : les terrains numériques ont cela de particulier qu'autant ils peuvent paraître faciles d'accès, simplifiant la récolte de données, autant l'organisation et le découpage de celles-ci s'avèrent une tâche complexe. En effet les données dans ce type de terrain regroupent un nombre de publications, parfois très élevé, agencées de manières différentes selon l'interface des sites. Travaillant sans logiciel de traitement de données j'ai choisi de réaliser un découpage artisanal, correspondant à mes préoccupations de recherche. Bien que le matériel travaillé dans ce mémoire puisse apparaître éloigné de notre réalité vécue, produit par des sujets à propos desquels il est impossible d'établir des données précises en terme d'âge, de genre, de localisation, etc., il faut se rappeler que derrière les pseudonymes ce sont des personnes bien réelles qui rédigent les interventions en engageant leurs propos sur ces nouveaux espaces publics.

Au travers du cadre théorique j'ai tenté de donner un aperçu le plus précis possible de ce qu'implique méthodologiquement une recherche sur internet. Bien qu'un nombre important d'études soient réalisées aujourd'hui sur des questions touchant aux utilisations d'internet et au rapport entre l'homme et les machines, la communication médiatisée par ordinateur ne m'a pas donné l'impression de faire partie d'un champ de recherche unifié. Outre la possibilité de se baser sur certains travaux d'anthropologie du web, l'absence de modèles d'analyse qui seraient mobilisables sur la plupart des environnements virtuels d'échange de type forum participe très certainement de cette opacité. En effet les différences entre ces espaces et la vitesse des transformations techniques auxquelles les sites sont régulièrement soumis impliquent pratiquement la construction d'un outil d'analyse ad hoc pour chaque étude. J'ai donc voulu, par le cadre théorique du travail, présenter au mieux le caractère mouvant et socialement construit des forums internet. A ce titre il était également nécessaire que le travail comprenne une section décrivant le plus précisément possible les espaces numériques eux-mêmes et les dimensions techniques observables dans l'analyse. Les modèles classiques d'analyse linguistiques ou de la communication ne pouvant pas être repris en tant que tels dans une étude portant sur ce type d'environnement, j'ai également cherché à expliciter au mieux la manière dont les concepts directeurs de ce travail sont compris et mobilisés.

Soucieux de toucher à plusieurs aspects de la thématique, mon cadre théorique intègre plusieurs pistes d'analyse. Les catégories de ressources ainsi établies sont, avec un regard rétrospectif, certainement trop larges et localisées dans des champs scientifiques trop éloignés les uns des autres pour faire de chacune des analyses exhaustives dans un mémoire de master. Cependant je ne regrette pas ce choix qui m'a permis d'aborder plusieurs questions touchant aux usages d'internet selon différents angles et de lancer des pistes de réflexion sur ces sujets. Les observations préliminaires qui ont été déterminantes pour le choix du sujet de ce travail touchaient à trois dimensions. Premièrement la catégorisation sociale et la présentation de l'identité, deuxièmement le pan des représentations en lien avec des schémas de mémoire collective, et en dernier lieu l'enjeu de faire le lien avec la dimension technique des forums.

Finalement, le travail commençant avec des questions professionnelles, j'apprécie particulièrement le fait d'avoir pu, à la suite des analyses de données, revenir à ces enjeux de terrain dans la discussion. Cette dernière section a ouvert pour moi différentes trajectoires réflexives orientées vers la pratique professionnelle, au sujet desquelles l'avenir rendra peut-être possible d'autres travaux.

Bibliographie

- Action Innocence. (2013). *Filtra. Ensemble faisons d'internet un lieu plus sûr*. Repris de <http://www.filtra.info/>
- Alhabash, S. & McAlister, A. R. (2014). Redefining virality in less broad strokes: Predicting viral behavioral intentions from motivations and uses of Facebook and Twitter. *New Media & Society* 17, (8), 1317-1339.
- Alhabash, S. & al. (2015). To comment or not to comment ? How virality, arousal level, and commenting behavior on YouTube videos affect civic behavioral intentions. *Computers in Human Behaviour* 51, 520-531.
- Antoine, J. (2009). Travail social, lien social et internet. *Empan* 4 (76), 92-99.
- Barber, B. (1999). Three Scenarios for the Future of Technology and Strong Democracy. *Political Science Quarterly* 113 (4), 573-589.
- Beaudoin, V. & Velkovska, J. (1999). Constitution d'un espace de communication sur internet (forums, pages personnelles, courrier électronique...). *Réseaux* 17 (97), 121-177.
- Billig, M. (1991). *Ideology and opinions: Studies in Rhetorical Psychology*. Londres : SAGE.
- Brake, D.R. (2014). Are we all online content creator now? Web 2.0 and Digital Divides. *Journal of Computer-Mediated Communication* 19, 591-609.
- Bourquin, A. (2017, 16 mars). "Liker c'est déjà harceler". A+, p.4.
- Brunner, J. (2002). *Pourquoi nous racontons-nous des histoires? : le récit au fondement de la culture et de l'identité*. Paris : Retz.
- Buckels, E.-E., Trapnell, P.-D. & Paulhus, D.-L. (In press). Trolls just want to have fun. *Personality and individual differences*. Repris de <http://scottbarrykaufman.com/wp-content/uploads/2014/02/trolls-just-want-to-have-fun.pdf>
- Catellan, G. (1999). *Histoire des Balkans : XIVE – XXe siècle*. Paris : Fayard
- Châtelot, C. (2006, 23 janvier). Ibrahim Rugova : le président du Kosovo avait consacré sa vie entière à la lutte pour l'indépendance de son pays. *Le Monde*.
- Ceron, A. (2015). Internet, News, and Political Trust: The Difference Between Social Media and Online Media Outlets. *Journal of Computer-Mediated Communication* 20, 487-503.
- Cheng, X., Dale, C. & Liu, J. (2007, 25 juillet). *Understanding the Characteristics of Internet Short Video Sharing: YouTube as a Case Study*. Repris de : <http://arxiv.org/abs/0707.3670>.
- Chiclet, C. (s.d.). *Balkans : géopolitique*. Repris de <http://www.universalis.fr/encyclopedie/balkans/1-histoire-de-la-poudriere-des-balkans/>
- Compiègne, I. (2010). *Les mots de la société numérique*. Paris : Belin.
- Confédération Suisse. (2011). *Jeunes et médias. Plateforme nationale de promotion des compétences médiatiques*. Récupéré de <http://www.jeunesetmedias.ch/fr>

- Dérens, J.-A. & Samary, C. (2000). *Les conflits yougoslaves de A à Z*. Paris : L'Atelier.
- Dérens, J.-A. (juin 2014). *L'attentat de Sarajevo, prétexte aux réécritures de l'Histoire : 1914, la faute aux Balkans*. Repris de <http://www.monde-diplomatique.fr/2014/06/DERENS/50477>
- Fussel, S. & Setlock, L. (2003, 13 mars). *Informal Communication in an Online Volunteer Community: Implications for Supporting Virtual Relationships*. Récupéré de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.93.9711&rep=rep1&type=pdf>
- Gehrig, E. (2014, 7 novembre). «Pour les jeunes, Internet est le lieu où s'apprennent les codes sociaux ». *Le Temps*.
- Gillespie, A. & Cornish F. (2010). Intersubjectivity : Towards a dialogical analysis. *Journal for the theory of social behaviour* 1, (40). 19-46.
- Grasmuck, S., Martin, J. & Zhao, S. (2009). Ethno-Racial Identity Display on Facebook. *Journal of Computer-Mediated Communication* 15, 158-188.
- Greenhow, C. & Robelia, B. (2009). Old Communication, New Literacies: Social Network Sites as Social Learning Resources. *Journal of computer-Mediated Communication* 14, 1130-1161.
- Guidère, M. (2010, 23 octobre). «Web 2.0» : Les nouveaux terroristes. Repris de <http://www.grotius.fr/%C2%AB-web-2-0-%C2%BB-les-nouveaux-terroristes%E2%80%A6/>
- Guidère, M. (2016). Internet, haut lieu de la radicalisation. *Pouvoirs* 3 (158). 115-123.
- Himmelboim, I., Gleave, E., & Smith, M. (2009). Discussion catalysts in online political discussions: Content importers and conversation starters. *Journal of computer-Mediated Communication* 14, 771-789.
- Jaisson, M. (1999). Temps et espace chez Maurice Halbwachs (1925-1945). *Revue d'Histoire des Sciences Humaines*, 1 (1), 163-178.
- Kudeshia, C., Sikdar, P. & Mittal, A. (2016). Spreading love through fan page liking: A perspective on small scale entrepreneurs. *Computer in human behaviour* 54, 257-270.
- Kiousis, S. (2002). Interactivity : a concept explication. *New media & society* 4, (3). 355-383.
- Laniau, J. (2009). Vers une nouvelle forme d'intelligence collective?. *Empan* 4, (76). 83-91.
- Leudar, I., Marsland, V. & Nekvapil, J. (2004). On membership categorization: „us“, „them“ and „doing violence“ in political discourse. *Discourse and Society* 15. 243-266.
- Licata, J. (2007). La théorie de l'identité sociale et la théorie de l'auto-catégorisation : Le Soi, le groupe et le changement social. *Revue électronique de psychologie sociale* 1. 19-33.
- Ling, K. & al. (2005). Using social psychology to motivate contributions to online communities. *Journal of Computer-Mediated Communication* 10 (4).
- Louacheni, C., Plancke, L. & Israel, M. (2007). Les loisirs devant écran des jeunes. Usages et mésusages d'internet, des consoles vidéo et de la télévision. *Psychotropes* 13, (3-4). 153-175.
- Malinen, S. (2015). Understanding user participation in online communities: A systematic literature review of empirical studies. *Computer in human behaviour* 46, 228-238.

- Marcoccia, M. (2003). Parler politique dans un forum de discussion. *Langage et société* 2, (104). 9-55.
- Marder, B., Slade, E., Houghton, D. & Archer-Brown, C. (2016). “I like them, but I won’t like them”: An examination of impression management associated with visible political party affiliation on Facebook. *Computer in human behaviour* 61. 280-287.
- Matuszak, C. (2007). L’environnement discursif des forums politiques : le cas des forums d’organisations politiques marginales. *Etudes de communication* 30. 117-131.
- Mondada, L. (1999). Formes de séquentialité dans les courriels et les forums de discussion : une approche conversationnelle de l’interaction sur internet. *Apprentissage des langues et systèmes d’information et de communication*, 2, (1). 3-25.
- Monteil, J.-M. (1997). *Eduquer et former : perspectives psycho-sociales*. Grenoble : PUG.
- Murakami, K. (2007). Positioning in Accounting for Redemption and Reconciliation. *Culture & psychology*, 13, 431–452.
- Murakami, K. (2012). Identity In Action : Reconciliation and Apology. In K. Murakami (Ed.), *Discursive Psychology of Remembering and Reconciliation* (pp.75-97). New York : Nova
- Pennington, N., Winfrey, K., Warner, B. & Kearney, M. (2015). Liking Obama and Romney (On Facebook) : An experimental evaluation of political engagement and efficacy during the 2012 general election. *Computer in human behaviour* 44. 279-283.
- Porter, J. (2009). Recovering Delivery for a Digital Rhetoric. *Computers and composition* 26, (4), 207-224.
- Preece, J. (2000). *Online communities : Designing usability supporting sociability*. New York : Wiley.
- Prost, A. (1996). *Douze leçons sur l’histoire*. Paris : Seuil.
- République et Canton de Neuchâtel. (Novembre 2014). *Actions – Principes Ressources 2014-2015. Médias sociaux. Technologie de l’information et de la communication*. Repris de <http://blogs.rpn.ch/preventionmediassociaux/files/2014/09/medias-sociaux-actions-2014-2015.pdf>
- Sitri, F. (2003). *L’objet du débat*. Paris : Presse Sorbonne Nouvelle.
- Sungwook, L., Do-Hyung, P. & Han, I. (2014). New members’ online socialization in online communities : The effects of content quality and feedback on new members’ content sharing intentions. *Computer in human behaviour* 30, 344-354.
- Solioz, C. (2010). *Retour aux Balkans : essais d’engagement 1992-2010*. Paris : L’Harmattan.
- Tajfel, H. (1972). La catégorisation sociale. In S. Moscovici (Ed.), *Introduction à la psychologie sociale* (272-302). Paris : Larousse.
- Tisseron, S. (2009). Les jeunes et la nouvelle culture internet. *Empan* 4 (76), 37-42.
- Troadec, B. (2007). *Psychologie culturelle : le développement cognitif est-il culturel ?*. Paris : Belin.

- Turkle, S. (1995). *Life on Screen : Identity in the Age of Internet*. New York : Simon and Schuster.
- Wagoner, B. (2012). Culture in Constructive Remembering. In J. Valsiner (Ed.), *Oxford Handbook of Culture and Psychology* (1-33). Oxford : Oxford University Press.
- Warnick, B. (2007). *Rhetoric online : Persuasion and politics on the World wide web*. New York : Peter Lang.
- Warnick, B. & Heineman, D. (2012). *Rhetoric online : The politics of new media*. New York : Peter Lang.
- Wertsh, J. (2008). The narrative organization of collective memory. *Ethos* 1, (36). 12-135.
- Wertsh, J. & Roediger, H. (2008). Collective memory : Conceptual foundations and theoretical approaches. *Memory* 3, (16). 318-326.
- Westerman, D. (2014). Social Media as Information Source: Recency of Updates and Credibility of Information. *Journal of Computer-Mediated Communication* 19, 171-183.
- Widmer, J. (1992). Goffman et Garfinkel : cadres et organisation de l'expérience. *Langage et société* 59, 13-46
- Zappen, J. (2005). Digital Rhetoric : Toward an integrated theory. *Technical communication Quarterly* 14, (3). 319-325.