

## **COMMUNICATION, SOCIÉTÉ ET INTERNET**

*En couverture :*  
*Le château et l'île de Berder*  
*Photo : Comité départemental du tourisme du Morbihan*

**Nicolas Guéguen  
et Laurence Tobin (eds)**

---

Groupe de Recherche  
Société, Information et Communication  
de l'Ouest

# **COMMUNICATION, SOCIÉTÉ ET INTERNET**

*Actes du colloque GRESICO de Vannes  
Université de Bretagne-Sud  
10 et 11 septembre 1998*

---

**L'Harmattan**  
5-7, rue de l'École-Polytechnique  
75005 PARIS — France

**L'Harmattan Inc.**  
55, rue Saint-Jacques  
MONTRÉAL (Qc) — Canada H2Y 1K9

<http://www.edition-harmattan.fr>    [harmat@worldnet.fr](mailto:harmat@worldnet.fr)



## Avant-propos

Le GRESICO, Groupe de Recherche Société, Information, Communication de l'Ouest (<http://gresico.univ-ubs.fr>) a été créé en 1995. C'est une équipe de chercheurs venant principalement de deux champs disciplinaires — sciences de l'information et de la communication, psychologie sociale et cognitive — qui se sont regroupés autour d'un intérêt commun pour les processus de communication dans le cadre de l'utilisation des Technologies l'Information et de Communication (TIC), catalyseurs de nouveaux rapports sociaux, professionnels et privés.

L'accent est mis tout particulièrement sur l'aspect réseau : les stratégies de recherche d'information sur réseau, les interfaces homme-machine dans les processus décisionnels, les échanges humains à travers les réseaux, les usages et les applications des réseaux, et, plus généralement, l'étude et la mesure des enjeux idéologiques, sociaux et individuels des réseaux.

Jeune unité de recherche au sein de la nouvelle Université de Bretagne Sud, le GRESICO a voulu affirmer sa personnalité en organisant un colloque consacré à ses préoccupations. Le choix du thème devait traduire la problématique centrale de l'équipe. Le titre du colloque l'exprime parfaitement : « Les relations entre individus médiatisées par les réseaux informatiques. Les sciences humaines et sociales aux frontières de l'informatique ».

C'est grâce au soutien financier accordé par le Conseil Régional de Bretagne et l'Université de Bretagne Sud que cette entreprise a pu voir le jour. Qu'ils en soient remerciés.

Mesdames les Professeurs Jouet, Mansell et Morel, Messieurs les Professeurs Caelen, Courtial, Henry, Leray, Le Coadic, Le Poulitier, Lieury, Michel et Miège ont bien voulu honorer le GRESICO du soutien de leur autorité scientifique en constituant le Comité scientifique du colloque. Au nom du GRESICO et en mon nom, je les en remercie.

Le Comité d'Organisation était constitué de Mesdames de Gail et Tobin, de Messieurs Antoine, Bellego, Corneau, Fischer-Lokou, Frison, Gleizes, Guéguen, Inglebert et Poirier. Ils ont apporté leur compétence et leur savoir-faire à la préparation du colloque. Je les en remercie.

Je remercie de même les personnels de l'IUP de Vannes, qui ont contribué à la bonne marche de l'entreprise en assurant un support technique précieux.

Enfin, je voudrais terminer en remerciant tout spécialement ceux qui ont bien voulu se consacrer pendant de longs mois à la lourde tâche qu'ont représentée la préparation et la coordination de ce colloque : Laurence Tobin et Nicolas Guéguen.

*Robert Nadot*

*Directeur du GRESICO*

*3 juillet 1998*

## Introduction

Il est peu de situations, dans l'histoire récente des médias, où l'on a pu voir se développer dans le même mouvement un dispositif technique de médiation et une observation fine des pratiques sociales, organisationnelles et individuelles d'appropriation et d'usage des réseaux informatiques. Les Sciences de l'Information et de la Communication jouent un rôle incontestable dans ces recherches, mais paradoxalement ces travaux demeurent éclatés et partiels et il leur manque souvent de pouvoir se situer dans une perspective plus globale. A l'inverse, les problématiques sur les effets anthropologiques, sociaux et organisationnels des réseaux informatiques se sont assez largement développées ces dernières années notamment en sociologie, psychologie sociale, ergonomie, sciences de l'information et de la communication, économie, mais souvent sans une relation forte à la construction d'observations et de corpus. Observations et recherches nombreuses et de portée limitée, et grandes théorisations sur les révolutions des technologies de l'intelligence, et les nouvelles anthropologies du savoir n'ont sans doute pas permis d'avancer vers la réduction de la « grande séparation » dont parle David Goody.

Il est aussi peu de situations où les médias ont à ce point stimulé les imaginaires et construit des mythologies sur les effets réels ou supposés des réseaux numériques, mis en scène le développement du multimédia et l'explosion contrôlée d'internet : thématique du réseau comme métaphore du lien et de la communion universelle... Thématique du temps raccourci et de la vitesse électronique porteurs de l'immédiateté de la relation qui découlerait de l'immédiateté de la réponse possible... Thématique encyclopédique de la bibliothèque de Babel et de l'accès possible à tout le savoir du monde... Enfin, plus trivialement, promotion du mel comme moyen de communication alternatif au courrier et au face à face. Mais au-delà de leur dimension spectaculaire et de l'abondante littérature de promotion ou de réticences dont ils sont les objets, il faut bien constater que les incidences sociales, culturelles, organisationnelles, psychologiques de la révolution informationnelle et notamment d'internet demeurent assez problématiques. Dans un tel contexte, les imaginaires sociaux influencent les chercheurs et renforcent les conventions épistémologiques et les paradigmes qui sous-tendent à la fois la conception des dispositifs, de leurs usages et des relations entre le technologique et le psychosocial. Il y a enfin une difficulté à mener des recherches sur des pratiques et des dispositifs technologiques émergents : comment les cons-

truire comme objet d'étude, ce qui suppose une stabilité minimale des pratiques et des usages ? Comment échapper aux effets de mode dans le choix des objets, des pratiques et des problématiques ? Dans cette perspective, les systèmes d'information informatisés provoquent des évolutions sociales, organisationnelles, professionnelles qui ne peuvent être appréhendées sans une explicitation des problématiques et des recherches de terrain significatives et évaluables. C'est à bien des égards l'enjeu et l'intérêt de ce colloque que de permettre de repérer, à travers la diversité des préoccupations, des disciplines et des recherches, quelques grandes questions et thématiques récurrentes qui courent indépendamment de la distribution — inévitablement plus ou moins arbitraire — des communications dans le déroulement des débats.

Les processus de normalisation ou de « normation » : si la question des normes évoque dans les thématiques populaires sur l'informatique l'angoisse de la normalisation et du contrôle des comportements, l'articulation entre les normes techniques, ce qui peut être appelé les normes organisationnelles et les normes sociales et culturelles, reste problématique mais peut être éclairé par plusieurs contributions. Ainsi (Michel Marcoccia, Valérie Hauch et Jean Fabrice Lebraty) du processus de construction d'un code de civilité pour les utilisateurs du réseau — la « nétiquette » — et des règles de présentation de soi qui visent à induire une articulation entre une représentation consensuelle de la relation sociale sur le réseau et un code de bonne utilisation des technologies de communication. Dans quelle mesure les réseaux informationnels contribuent-ils — et comment — à faire bouger les normes culturelles et sociales, par l'imposition de normes de comportements et d'échanges qui s'avèrent assez largement artificielles, au sens où l'entend Herbert Simon ? Quels sont à l'inverse les facteurs proprement culturels qui peuvent favoriser la captation des innovations et l'aptitude aux réseaux virtuels comme semble le suggérer le « paradigme méditerranéen » de Marie-Joseph Bertini ? Dans cette perspective, comment penser la formation et plus généralement les processus d'accès aux informations qui ne constituent pas d'emblée un accès au savoir et à la connaissance comme le suggère Geneviève Vidal ? Les processus de capitalisation et de diffusion des connaissances, que ce soit par les musées en ligne ou par la formation que Catherine Pascal et Lise Vieira appellent « hyperpédagogie » accentuent l'urgence du débat sur les dimensions culturelle, sociale et psychologique de l'appropriation. Les processus et dispositifs de mise en commun et d'échange et les reconfigurations organisationnelles : les collecticiels et les processus de groupware qu'étudient Stéphane Sire et Stéphane Chatty, comme les forums électroniques analysés par Fa-

bienne Martin, suggèrent une reconceptualisation de la notion d'organisation. L'articulation entre normes techniques et normes organisationnelles apparaît en effet centrale pour penser les processus de recomposition des professionnalismes qui résultent et impulsent l'évolution des organisations de presse comme le soulignent Denis Ruellan et Daniel Thierry, mais également la recomposition des équipes de travail et les modalités de la coopération qu'observent Anne Mayère et Marie-France Garribbo-Peyrelong à l'issue de l'étude des communications mobiles professionnelles. Dans une autre perspective, les choix de recomposition du système d'information à l'hôpital entraînent des bouleversements organisationnels et une normalisation procédurale tels que Michel Durampart plaide pour un modèle soft.

Cette mutation globale des organisations, recomposées autour de logiques de processus plutôt que d'opérations implique, jusqu'à un certain point, de repenser la configuration des activités, des marchés et des entreprises (Yves Thépaut), et également les pratiques commerciales et les logiques de délégations face aux clients (Frantz Rowe et Luc Béal). La description des logiques mises en œuvre par les réseaux d'utilisateurs relativement stables, les universitaires, par l'examen des résultats d'une enquête effectuée en Italie (Laurence Mazauric) éclairent sans doute sur les logiques de construction de réseaux de légitimation dans le développement de la recherche scientifique que développe Véréna Paravel à partir de l'analyse de trois groupes de discussion. L'analyse des contenus et usages du courrier électronique (Rachel Panckhurst, Florence Bailly), des forums électroniques (Alain Bensaude), le rapport à l'outil médiateur que constitue l'ordinateur, l'analyse des listes de diffusion (Hervé Le Crosnier), des groupes de discussion, la typologie des *newsgroups*, l'ensemble de ces approches et recherches ouvrent sur l'analyse des logiques d'appropriation des dispositifs par les utilisateurs, processus de « co-émergence » de l'univers et de l'utilisateur pour cet univers, qu'il s'approprie dès lors par un processus de métaphorisation qu'Olivier Dupont qualifie derrière Turner et Lakoff de « réseau d'implications métaphoriques ». Cette logique d'appropriation et de résistance est fortement liée à l'appartenance à des « groupes symboliques » plutôt qu'à des groupes sociaux comme le suggère Jean-Christophe Bonvel dans l'analyse des attitudes technophiles et technophobes.

Christian Le Moëne  
Université de Rennes II  
CERCI-Rennes



**Première partie**  
**Les échanges sur réseaux**



## **La normalisation des comportements communicatifs sur Internet : Etude sociopragmatique de la netiquette**

---

Michel Marcoccia

*GRIC, CNRS - Université Lyon 2  
Université de Technologie de Troyes  
Département TSH  
12, rue marie Curie  
BP 2060 10010 Troyes Cedex  
Michel.marcoccia@univ-troyes.fr*

---

### **Résumé**

Cet article est consacré à l'étude des formes de normalisation des comportements communicatifs sur les réseaux informatiques, en prenant un exemple caractéristique : la netiquette (le code de « savoir-communiquer » sur internet). Après avoir décrit les spécificités de cette forme de communication médiatisée par ordinateur, puis mis en évidence les problèmes liés au caractère hybride de ce mode de communication, nous verrons comment une entreprise de normalisation tente de répondre à ces problèmes.

Une analyse critique de cette normalisation montre qu'elle s'inscrit dans la tradition des systèmes de politesse et qu'elle réactive des normes de comportement traditionnelles, inspirées des anciens traités de politesse, des règles de la « conversation de salon », des normes de sociabilité courtoise. Cette étude se situe dans le cadre de l'analyse pragmatique des interactions communicatives, plus particulièrement l'analyse des systèmes de politesse.

---

### **Mots clés**

Netiquette, Politesse, Sociopragmatique.

---

## Introduction

La communication inter-individuelle via l'internet met au premier plan la question du respect des règles de savoir-vivre, de « savoir-communiquer ». Ces règles sont explicitées dans divers textes constituant la netiquette (l'étiquette du Net). La communication médiatisée par ordinateur apparaît donc comme un mode de communication réglementé, préconisant certains comportements et prévoyant la sanction des attitudes violant la règle. En d'autres termes, la CMC (*Computer-Mediated Communication*<sup>1</sup>) institue une norme des comportements communicatifs.

Dans cet article, nous nous proposons de décrire et d'analyser les principes généraux fondant la netiquette. Notre étude se situe dans le cadre de l'analyse sociopragmatique des interactions communicatives, démarche qui vise à concilier l'approche sociolinguistique, attentive aux conditions de production des discours, et l'approche pragmatique, plus intéressée par la dynamique des interactions verbales. Cette étude s'inscrit dans la tradition de l'analyse des systèmes de politesse<sup>2</sup> (Brown & Levinson 1978).

Dans un premier temps, nous décrirons quelques spécificités de la CMC, en mettant en évidence les problèmes que ce mode de communication pose pour la gestion de la dimension relationnelle des échanges (l'absence de face à face, l'anonymat des interlocuteurs, la complexité du cadre participatif, la cristallisation par l'écrit de la dimension polémique des échanges). Nous décrirons ensuite la « réglementation » supposée résoudre ces problèmes : la netiquette.

Enfin, nous concluons en procédant à la description et à l'analyse critique du contrat de communication que visent à imposer les règles de comportement édictées par la netiquette.

---

1 Dans cet article, nous utiliserons CMC pour désigner la communication médiatisée par ordinateur. Le choix d'un terme anglo-saxon nous semble justifié par la stabilité de cette désignation dans le champ des études sociologiques, psychologiques et pragmatolinguistiques, aussi bien anglo-saxonnes que francophones. Pour une présentation synthétique de ces études, voir Herring (1996).

2 Pour une présentation générale des travaux sur la politesse dans les interactions verbales, voir Kerbrat-Orecchioni 1992 : 159-321.

## 1. La communication médiatisée par ordinateur :

### Spécificités et problèmes

L'internet a moins fait naître de nouvelles formes de communication écrite qu'il n'a modifié certaines caractéristiques de formes de communication déjà connues. L'innovation essentielle est la vitesse de transmission des messages. Pour le reste, on peut constater que le forum de discussion n'est qu'une forme « électronique » d'interaction polylogale (courrier des lecteurs, conversation en groupe, etc.). De la même manière, le courrier électronique ressemble à beaucoup d'autres types de textes écrits adressés : le courrier, la carte postale, la note de service.

Toutefois, même si elle s'inscrit dans la continuité des formes de l'expression écrite, la CMC a une particularité : son caractère hybride.

L'échange de messages sur le réseau internet relève en effet à la fois de la conversation et de la communication écrite. Le code utilisé est l'écrit, mais la quasi-simultanéité des échanges ouvre la possibilité d'une forme de communication relativement proche de la conversation (orale), que Rheingold appelle fort justement « conversation écrite » (1995 : 182). Ainsi, dans la conversation en face à face comme dans la CMC, il y a un rapport structurant entre intervention initiative et réactive (c'est le principe même d'un forum de discussion). De plus, le style utilisé pour rédiger les messages contient à la fois des marques de l'oralité et du style épistolaire (Yeates 1996, Violi 1996). De même, les indices de l'engagement du locuteur dans son énonciation rapprochent la CMC de l'oral (c'est ce que montre, par exemple, l'étude des marques de référence personnelle — Yeates 1996 : 41).

De manière générale, la CMC semble être une forme de communication écrite calquée sur la communication orale, dont elle emprunte certaines caractéristiques et « simule » celles qu'elle ne peut reproduire. Par exemple, les données non verbales et paraverbales seront retranscrites en vertu de conventions stylistiques originales : on écrira en majuscule pour signaler que l'on « crie » (la modération de ce procédé est une règle de la netiquette) ; on utilisera des petits pictogrammes, les *smileys*, pour représenter les mimiques ou les intonations sans lesquelles il est difficile d'interpréter le « contenu émotionnel » d'une intervention (Marruccia : à paraître a).

La CMC ne doit pas être pour autant réduite à une forme hybride de conversation écrite. Elle se distingue en effet nettement de la conversation sur au moins quatre aspects :

- L'absence de face à face. Les indices permettant de s'adapter au contexte et de faire des hypothèses sur les données contextuelles ne peuvent être trouvés que dans les textes échangés. L'absence de données non-verbales et paraverbales peut rendre difficile l'interprétation des énoncés.
- L'anonymat des interlocuteurs. Lorsqu'on ne connaît pas préalablement l'identité des interactants avec lesquels on échange des messages, on n'a d'informations que sur leur adresse électronique. Les autres aspects de l'identité (le nom, le sexe, l'âge, etc.) peuvent correspondre à une identité fictive. Rien ne permet d'assurer que son interlocuteur n'utilise pas un pseudonyme.
- La complexité des formats de production et de réception. Dans un forum de discussion, il est impossible de sélectionner un destinataire. Toute intervention est « publique », lisible par tous les participants au forum, même si elle se présente comme la réaction à une intervention initiative particulière. L'aparté est impossible dans un forum de discussion : le polylogue est la forme habituelle du forum et le multi-adressage en est la norme.
- La CMC est une communication écrite. Or, comme le dit l'expression courante, « les écrits restent ». La CMC produit un type d'échange très problématique, car, passant par l'écrit et par un dispositif technique qui en permet la mémorisation, elle cristallise la dimension potentiellement conflictuelle des échanges.

Ces particularités posent de nombreux problèmes pour la régulation des interactions et pour la gestion de leur dimension relationnelle. Les principes habituels de courtoisie peuvent en effet être violés lorsqu'on produit une intervention sans pouvoir évaluer simultanément la réaction de son destinataire, et lorsqu'on ne sait pas précisément à qui on s'adresse. De manière encore plus évidente, le caractère « désincarné » de la communication rend problématique la dimension relationnelle des échanges. Comment ménager la face de l'autre quand cette face est imperceptible ? Enfin, un énoncé menaçant pour la face d'un des interactants est lisible par tous et potentiellement mis en mémoire. La CMC peut garder les traces d'un échange conflictuel, comme de tout autre raté de l'interaction.

## 2. La netiquette (l'étiquette du Net)

### 2.1. Présentation

Le principe même de l'internet est de mettre en relation des interlocuteurs. Pour assurer une bonne « qualité » interactionnelle et relationnelle, il a paru nécessaire aux acteurs du réseau (par exemple les animateurs de forums de discussion) de mettre en place un code de « savoir-communiquer » afin de susciter une attitude d'auto-régulation chez les interactants et compenser l'absence de contrôle centralisé, de présence corporelle et de procédures d'identification fiables.

La netiquette, comme les traités de savoir-vivre, se présente comme un système normatif et axiologisé. C'est un ensemble de règles fixes déterminant ce qui convient, ce qui est fixé et requis par l'usage. Il s'agit en ce sens d'un modèle statique, proche de l'étiquette qui réglait le cérémonial de Cour, et différent de la politesse « commune »<sup>3</sup>, qui concerne l'usage et la part individuelle et subjective de l'action (Montandon 1995 b : 359).

Pour décrire les règles de la netiquette, nous avons procédé à l'analyse du contenu de quatre textes : *The Net : User Guidelines and netiquette* de Arlene Rinaldi, *netiquette Guidelines* de Susan Hambridge, *netiquette* de Virginia Shea et *E-Mail Etiquette*<sup>4</sup>.

Ces différents textes se présentent comme des listes de règles, de lois, souvent numérotées. Leur proximité formelle avec les traités de savoir-vivre est évidente : usage de l'impératif, exemples de mauvais comportements et mise en évidence des problèmes qu'ils posent, justification préalable de la nécessité de respecter les règles, défense d'un modèle de la conversation courtoise et coopérative.

---

3 Même si le contenu de la *netiquette* est, lui, beaucoup plus proche des règles de politesse que de celles de l'étiquette.

4 La netiquette proposée par Rinaldi est celle qui fait le plus autorité, si l'on en juge au nombre très important de sites Web qui lui sont consacrés. *netiquette Guidelines* de Hambridge est aussi disponible sur de très nombreux sites. La particularité de la netiquette de Virginia Shea est d'être, à notre connaissance, la seule à avoir fait l'objet d'une édition papier. Enfin, la *E-Mail Etiquette* est représentative des netiquettes consacrées à un type particulier de CMC (ici, le courrier électronique).

## **2.2. Principes généraux de la netiquette**

Si on fait l'analyse du contenu de ces netiquettes, on voit qu'elles sont basées sur six catégories de règles :

- Des règles de politesse.
- Des règles de coopération dans la production des messages.
- Des règles portant sur le contenu des messages.
- Des règles liées au problème de l'identification des scripteurs et des destinataires.
- Des règles liées au Droit.
- Des règles liées aux contraintes techniques.

### **2.2.1. Règles de politesse**

Si on décrit la netiquette avec les outils de l'analyse des interactions verbales, on peut mettre en évidence différents principes généraux :

#### **2.2.1.1. Ménagement des faces**

Tout d'abord, les principes généraux de ménagement des faces, tels qu'ils ont été mis à jour par Goffman (1973) puis systématisés par Brown & Levinson (1978). Il s'agit du travail de figuration (*facework*), qui consiste à tenter de préserver les faces de son interlocuteur et de soi-même.

Selon cette approche, tout individu possède deux faces :

- La face positive, qui correspond au narcissisme de l'individu ;
- La face négative, qui correspond au territoire de l'individu, aussi bien spatial que temporel, à ses réserves d'informations...

De nombreux énoncés peuvent constituer des menaces pour les faces (un ordre, une critique, une raillerie, etc.) et il revient aux locuteurs de mettre en place un travail de préservation des faces, en évitant de produire un énoncé menaçant, en adoucissant cet énoncé ou en le « réparant ».

Dans la netiquette, ce principe général de politesse apparaît sous différentes formes mais peut être réduit aux principes suivants :

- Principe 1 : Ménagez la face (positive) de votre interlocuteur.

Trois règles sont instituées, correspondant aux trois stratégies de ménagement des faces précédemment décrites :

- L'évitement : n'envoyez pas de messages menaçants pour la face de votre interlocuteur.

« Vous n'enverrez pas de messages haineux (on les appelle des "flammes") même si on vous provoque » (Hambridge)<sup>5</sup>

- L'adoucissement : « adoucissez » les messages menaçants.

« Phrase your postings politely. Cursing is frowned upon. If you want to express a strong opinion, cute euphemisms and made-up expletives are usually acceptable » (Shea - netiquette for Discussion Groups]

- La réparation : si vous envoyez un message menaçant, excusez-vous et justifiez-vous.

« Q. I sent flame mail to a discussion group I participate in, and now I regret it. What should I do ? R. A gracious apology is almost always appreciated » (Shea - netiquette for Discussion Groups]

Si l'échange de messages menaçants ne peut être évité, la netiquette préconise de ne pas le rendre public :

« Résistez à la tentation "d'incendier" d'autres membres de la liste. Rappelez vous que ces discussions sont "publiques" et sont entendues pour des échanges constructifs » (Rinaldi).

Deux autres règles de ménagement des faces sont instituées dans la netiquette :

- Principe 2 : Ne violez pas l'espace d'autrui.

Cette règle peut être comprise de deux manières. D'une part, elle préconise de ne pas abuser de la capacité de stockage des informations du réseau en général et de votre destinataire en particulier. De ce point de vue, elle doit être comprise comme un principe lié aux contraintes techniques (voir 2.2.6.)

- Limiter les coûts de communication (en argent et en place)

---

5 Les (mauvaises) traductions françaises des netiquette de Hambridge et Rinaldi sont reproduites telles qu'on peut les consulter sur le Web, avec des approximations, des anglicismes, des erreurs.

« Soyez conscient de la longueur des messages que vous envoyez. Annexer de grands fichiers, tels que des documents en Postscript ou des programmes, peut rendre vos messages si grands qu'ils peuvent ne pas être transmis ou au moins consommer une part exagérée de ressources ». (Hambridge)

D'autre part, elle institue un principe de discrétion, consistant à ne lire que les messages dont on est le destinataire.

- Ne lisez pas les messages qui ne vous sont pas adressés :

« *Rule 8 : Respect other people's privacy* — Of course, you'd never dream of going through your colleagues' desk drawers. So naturally you wouldn't read their email either. » (Shea)

- Principe 3 : Respectez le territoire temporel d'autrui.

La netiquette préconise aussi de ne pas abuser du temps d'autrui.

« *Rule 4 : Respect other people's time and bandwidth* — When you send email or post to a discussion group, you're taking up other people's time (or hoping to). It's your responsibility to ensure that the time they spend reading your posting isn't wasted ». (Shea)

### 2.2.1.2. Mesure et bienséance.

Deux autres principes de politesse sont institués par la netiquette : un principe de mesure et un principe de bienséance.

- Principe 4 : Soyez mesuré dans vos paroles.

La netiquette préconise de produire des messages dont le contenu émotionnel ou humoristique doit être mesuré. Ce principe est à la fois un principe de politesse (il faut limiter les risques de menaces) et un principe de coopération (il faut limiter le travail interprétatif du destinataire). On peut noter que ce principe, s'il est respecté, peut mettre le scripteur dans une double contrainte : supprimer la dimension relationnelle des échanges (humour et émotions) pour assurer une bonne transmission des contenus sans laquelle la relation risque d'être affectée.

- La prudence dans l'émotion

« Attendez d'avoir dormi avant d'envoyer des réponses chargées d'émotion ». (Hambridge)

- La prudence dans l'humour

« Soyez prudent quand vous utilisez des sarcasmes et de l'humour. Sans une communication face à face votre blague pourrait être vue comme une critique ». (Rinaldi)

Ce principe peut être rapproché des comportements préconisés par les traités de politesse du XVI au XIXe siècle.

« Il faut que les mouvements de l'âme soient modérés dans la conversation ; et comme on fait bien d'éloigner le plus qu'on peut tout ce qui la rend triste ou sombre, il me semble aussi que le rire excessif y sied mal ; et que dans la plupart des entretiens on ne doit ni élever ni abaisser la voix que dans une certaine médiocrité qui dépend des circonstances. La plaisanterie est fort à la mode ; mais on s'épuise à rire comme à dire des choses plaisantes » (Antoine Gombaud, chevalier de Méré (1677) : *Discours de la conversation*, cité in *L'art de la conversation* (1997) : 63).

De manière générale, les règles élémentaires de courtoisie sont dominées par l'idéal de la mesure. C'est la raison pour laquelle, dans les traités de politesse, la pratique du rire et de l'humour fait l'objet de restrictions, sans doute parce qu'elle échappe au contrôle et dévoile la « nature » de l'homme, que le savoir-vivre vise justement à maîtriser. (Roussel 1995 : 183)

Il est intéressant de noter la justification que donne la netiquette du principe de mesure : le risque de voir ses écrits conservés et enregistrés. Cela rejoint le problème, déjà évoqué, de la traçabilité des échanges sur les réseaux informatiques (« les écrits restent... »).

« Faites attention à ce que vous écrivez. Souvenez-vous aussi que les listes de distribution et les groupes de Nouvelles sont souvent archivés et que vos mots peuvent être stockés pour très longtemps » (Hambridge)

Cela débouche sur une forte valorisation de l'auto-censure :

« N'envoyez jamais et ne conservez jamais quoi que ce soit que vous ne souhaiteriez pas voir passer aux actualités du soir. » (Rinaldi)

- Principe 5 : Règle de bienséance.

La coexistence de différents forums de discussion sur internet, pouvant avoir chacun des règles spécifiques, oblige à introduire dans la netiquette un principe général d'adaptation maximale des énoncés aux composantes du contexte d'énonciation, que

ce contexte soit général ou particulier. Ce principe correspond à ce que la tradition appelle la bienséance, c'est-à-dire la conformité d'une action avec le temps, le lieu ou les personnes (Montandon 1995 a : 29-46).

« *Rule 3: Know where you are in cyberspace. netiquette varies from domain to domain. What's perfectly acceptable in one area may be dreadfully rude in another* » (Shea)

Pour que la bienséance soit respectée, la netiquette préconise aux participants à un forum de passer par une phase préalable d'initiation aux règles du groupe avant d'y entrer.

« Quand vous rejoignez une liste, observez les messages pendant quelques jours pour déterminer quelles sont les "common questions", et quels sujets sont considérés hors sujet. On dit que l'on rôde (lurking) Regardez si il y a une FAQ (Frequently Asked Questions) pour un groupe que vous souhaitez rejoindre. Les membres vétérans sont embêtés quand ils voient la même question toutes les quelques semaines, ou au début de chaque semestre ». (Rinaldi)

### 2.2.2. Principe de coopération

La netiquette ne se contente pas d'instituer, ou de rappeler, des règles de politesse, elle propose aussi quelques principes de composition des messages envoyés sur le réseau. Ces principes de composition correspondent à ce que Grice (1979) appelle le « principe de coopération » : que votre message corresponde à ce qui est exigé de vous. L'application de ce principe à un énoncé réduit théoriquement le travail interprétatif de son destinataire.

La netiquette reprend trois règles du principe de coopération, correspondant à deux maximes (relation et modalité) : Soyez pertinent, clair et bref.

- Principe 6 : Maxime de relation (Soyez pertinent)

« Gardez vos questions et vos commentaires pertinents quant au point d'intérêt du groupe de discussion ». (Rinaldi)

« Don't Be A Novelist — Messages should be concise and to the point ». (E-Mail Etiquette)

- Principe 7 : Maxime de modalité (Soyez bref).

« Les messages et articles seront brefs et ciblés. Ne vagabondez pas hors sujet » (Hambridge)

« Limitez la longueur des lignes » (Rinaldi)

- Principe 8 : Maxime de modalité (Soyez clair).

« Make sure your notes are clear and logical. It's perfectly possible to write a paragraph that contains no errors in grammar or spelling, but still makes no sense whatsoever. » (Shea - Règle 5)

### 2.2.3. Règles portant sur le contenu des messages

Alors que les principes de ménagement des faces et de coopération portent essentiellement sur la manière de produire un énoncé, d'autres règles moins nombreuses et plus spécifiques portent sur le contenu des énoncés. Sont déclarés indésirables les messages à contenu commercial, trop personnel, raciste ou sexiste.

- Principe 9 : Pas de message à caractère commercial.

« N'utilisez pas le réseau pour des activités commerciales ou privées » (Rinaldi)

Ce principe touche précisément à l'idéologie du réseau internet, fortement marquée par son origine académique et universitaire et fondée sur l'échange gratuit d'informations. Il s'agit sans doute du principe le plus difficile à maintenir, l'orientation commerciale de l'internet étant actuellement l'objet d'un vif débat.

- Principe 10 : Pas de message trop personnel.

« N'importunez pas les autres utilisateurs avec des informations personnelles telles que sexe, âge ou situation. » (Hambridge)

Ce principe rejoint le principe 4, conseillant la mesure. Selon ce principe, internet ne doit pas être le lieu des confessions intimes. Il s'agit plus largement de préserver le réseau de la réalité. Ce principe préconise en effet une forme d'opacité des données contextuelles et peut sembler inciter les internautes à l'anonymat (ce qui, d'ailleurs, est contradictoire avec le principe 12 présenté ci-dessous).

- Principe 11 : Pas de message raciste ou sexiste.

« Des messages tenant du harcèlement sexuel ou racial peuvent aussi avoir des implications légales. » (Rinaldi).

On peut noter que la netiquette ne parvient pas plus que les autres médias à résoudre la contradiction entre la liberté d'expression et les idées moralement inaccepta-

bles. Ainsi, l'argument juridique masque un choix proprement moral et politique, puisque les implications légales du racisme et du sexisme sont loin d'être stables et universelles.

#### **2.2.4. Identification des destinataires**

La netiquette accorde une large place à la question de l'identification des utilisateurs du réseau. Puisque l'environnement technique ne permet l'accès qu'à une partie infime de l'identité des interactants (leur adresse électronique), la netiquette préconise d'apporter dans son message les informations manquantes et, surtout, de ne pas tirer avantage du dispositif technique pour endosser une fausse identité.

- Principe 12 : Ne masquez pas votre identité.

« Incluez votre signature au bas des courriers électroniques. Le pied de votre signature doit inclure votre nom, votre position, votre affiliation et votre adresse internet et/ou BITNET » (Rinaldi)

« La falsification et la mystification ne sont pas admises comme comportement. » (Hambridge)

#### **2.2.5. Règles liées au droit**

Comme l'écrit Shea, « breaking law is bad netiquette ». Pour compenser l'effet déréalisant et déresponsabilisant du cyberspace, la netiquette rappelle à l'internaute qu'il se doit de respecter les lois de la « société réelle », principalement celles qui régissent l'échange d'informations : le droit d'auteur et de citation.

- Principe 13 : Respectez le droit d'auteur et de citation.

« Respectez les droits d'auteur de ce que vous reproduisez. Presque tous les pays ont des lois sur les droits d'auteur ». (Hambridge)

« Si vous faites suivre ou re-postez un message que vous avez reçu, n'en modifiez pas les termes. Vous pouvez raccourcir le message et ne citer que les parties intéressantes, mais veillez à l'attribuer correctement. » (Hambridge)

#### **2.2.6 - Règles liées aux contraintes techniques**

Les contraintes techniques qui justifient des règles de comportement sont de deux ordres :

- Il est nécessaire de limiter la taille des messages échangés pour ne pas « encombrer » le réseau. Cela rejoint le principe 2, qui est à la fois un principe de politesse et d'adéquation à l'environnement technique.
- Il est nécessaire de garantir le bon encodage et décodage des messages.
- Principe 14 : Respectez les normes d'encodage / décodage.

« Ne mettez pas de caractères de contrôle ou des annexes non-ASCII dans les messages, à moins qu'il ne s'agisse d'annexes MIME ou que votre courrier ne les encode. Si vous envoyez des messages, vérifiez que le destinataire puisse les décoder ». (Hambridge)

### 3. Les fonctions de la netiquette

Les quatorze principes que nous avons dégagés s'inscrivent dans trois logiques : une logique communicationnelle, sociale, et technique.

#### 3.1. Netiquette et contrat de communication

En analysant la fonction pragmatique de la netiquette, on peut déterminer le cadre qu'elle instaure, c'est-à-dire, au sens de Goffman (1991), la définition de la situation de communication.

L'idéal de communication défendu par la netiquette se fonde avant tout sur une valorisation du consensus et une dévalorisation du débat et de la discussion (principe 1). Ainsi, certains messages à caractère polémique sont interdits par la netiquette (principe 11). Cette dimension consensuelle est renforcée par une morale du respect du territoire d'autrui (principes 2 et 3). En privilégiant la bienséance (principe 5) et en censurant les discours personnels (principe 10), la netiquette rejoint en fait une forme de politesse de salon, de sociabilité (Simmel 1981) : une forme de relation sociale sans contenu, réduite à l'assimilation de règles formelles.

La volonté de privilégier le consensus doit être mise en relation avec la finalité affichée de la CMC : la coopération pour que la somme des intelligences particulières forme une « intelligence collective » (Levy 1997).

« The strength of cyberspace is in its numbers. The reason asking questions online *works* is that a lot of knowledgeable people are reading the questions. And if even a few of them offer intelligent answers, the sum total of world knowledge increases. » (Shea)

Cette finalité justifie la place importante que la netiquette accorde aux principes de coopération dans l'élaboration des messages (principes 7 et 8).

La netiquette se fonde aussi sur une valorisation de la « transparence sémantique » des énoncés, réduits à un contenu « nettoyé » des scories émotionnelles et humoristiques (principe 4) et facilement interprétables. Cette transparence vaut aussi pour les identités des interactants (principe 12). On est alors en présence d'un fantasme de communication puisque l'ambiguïté et le « jeu » sont constitutifs des échanges langagiers.

Cette valorisation du consensus et de la transparence est justifiée par le fait que la CMC est une communication interculturelle :

« Gardez présent à l'esprit que certaines listes de discussions ou certains groupes Usenet ont des membres de nombreux pays. Ne supposez pas qu'ils comprendront une référence à la télévision, au cinéma, à la culture pop, ou aux événements en cours dans votre pays. Si vous devez utiliser la référence, alors expliquez-la. » (Rinaldi)

### **3.2. Fonction sociale de la netiquette**

Dans les netiquettes, la nécessité d'une norme des comportements communicatifs est justifiée par la volonté de former une communauté composée « d'anciens » et de « nouveaux ». Par la netiquette, les anciens transmettent leur savoir-faire aux nouveaux. Virginia Shea propose d'ailleurs une analogie intéressante, en comparant l'internet au New York de la fin du XIXe siècle et les nouveaux « internautes » à des « immigrants » :

« The net right now is a little New York in the late 19th century - waves of immigrants impinging themselves upon an established society. Not surprisingly, the newcomers don't always behave according to local custom, and members of the old society are sometimes suspicious and resentful. (...) Nevertheless, some of the most unpleasant conflicts in cyberspace history have been caused by newcomers who decided to join the fun and, in their ignorance, broke all the rules » (Shea)

Le rapport entre netiquette et communauté peut être pensé de deux manières. On peut considérer que c'est par le respect de la netiquette que s'établit le sentiment communautaire. La communauté virtuelle est une illusion, seule la netiquette lui donne une existence. Elle n'existe que parce qu'elle permet l'identification à la com-

munauté des « internautes » (ceux qui maîtrisent la netiquette et qui sont les gardiens de l'orthodoxie) opposés aux « autres ». Elle est pour chacun un lien mais aussi une assurance de son existence sociale et de son prestige. C'est une sorte de mot de passe pour éloigner les profanes du cercle distingué.

On peut, au contraire, considérer, comme McLaughlin, Osborne & Smith (1995) que la netiquette témoigne de l'existence préalable d'une communauté qui a fixé un certain nombre de valeurs et de comportements qu'elle désire transmettre. Dans tous les cas, le respect de la netiquette a valeur de serment d'allégeance, de témoignage de reconnaissance à l'égard de ceux qui l'ont instituée et qui acceptent de partager leur privilège.

« L'utilisation du réseau est un privilège, pas un droit, qui peut être révoqué temporairement à n'importe quel moment pour conduite abusive. » (Rinaldi)

Le droit d'accès au privilège s'accompagne de règles d'exclusion :

« Soyez courtois avec les autres utilisateurs qui désirent rechercher de l'information ou l'institution pourrait révoquer l'accès Telnet. » (Rinaldi)

De manière générale, la netiquette fonctionne non seulement comme un cadre communicationnel mais aussi comme un cadre juridique rappelant les règles du Droit (principe 13), instaurant des réglementations particulières (principe 9) et reposant sur la responsabilité individuelle.

« Il est essentiel pour chaque utilisateur du réseau de reconnaître sa responsabilité dans le fait d'avoir accès à de vastes services, sites, systèmes et personnes. L'utilisateur est l'ultime responsable de ses actions quand il accède à des services réseau. » (Rinaldi)

### 3.3. Netiquette et contraintes techniques

Comme on l'a vu, ce ne sont pas les contraintes techniques qui rendent nécessaire la netiquette mais la volonté de défendre une conception particulière de la communication et de la communauté. Les quelques règles qui répondent effectivement à des paramètres techniques reposent d'ailleurs sur un idéal déjà présenté : la transparence et l'univocité des échanges, ici des opérations d'encodage et de décodage des messages par le système<sup>6</sup> (principe 14).

---

6 Toute personne ayant essayé de transférer un fichier d'un ordinateur à un autre, via internet ou pas, saisira le caractère fantasmatique de cet idéal de compatibilité !

## Conclusion

La netiquette est censée refouler l'agressivité dans la communication avec autrui, favoriser la coopération et assurer la cohésion du groupe par la distinction tout en ayant une fonction d'intégration, limitée à la maîtrise et au respect de codes distinctifs. Ces diverses fonctions assumées par la netiquette rejoignent les fonctions traditionnelles des traités de politesse et des étiquettes. De ce point de vue, la netiquette s'inscrit très nettement dans la tradition du savoir-vivre courtois et peut être décrite comme la résurgence d'une coutume (Marcoccia à paraître b).

Être à la fois un produit de la modernité et de la tradition n'est pas si paradoxal qu'il y paraît. Comme le souligne Picard (1995 : 216), le savoir-vivre est l'héritier d'habitudes passées mais participe aussi aux échanges les plus quotidiens et doit bien s'adapter aux modes de communication contemporains. Il n'y a donc rien d'étonnant à voir resurgir régulièrement des traités de savoir-vivre visant à régler les comportements produits par des nouvelles technologies. Après la netiquette, on peut déjà noter l'apparition de traités de savoir-vivre avec téléphone portable<sup>7</sup>.

## Références bibliographiques

- BROWN P., LEVINSON S. (1978) : Universals in language use : Politeness phenomena, in Goody E. (éd.) : *Questions and politeness. Strategies in social interaction*, Cambridge : CUP, 56-289.
- E-Mail Etiquette* (1996), disponible à <http://www.netpath.net/~gwicker/email.htm>.
- GOFFMAN E. (1973) : *La Mise en scène de la vie quotidienne. 2. Les relations en public*, Paris : Minuit (traduction de *Relations in public : microstudies of the public order*, 1971).
- GOFFMAN E. (1991) : *Les Cadres de l'expérience*, Paris : Minuit. (traduction de *Frame Analysis*, 1974).
- GRICE H. (1979) : Logique et conversation, *Communications* 30 : 57-72. (Traduction de *Logic and conversation*, 1975).
- HAMBRIDGE S. (1995) : *netiquette Guidelines*, version française « Les règles de la netiquette » : <http://www.sci.ucl.ac.be/SRI/rfc1855.fr.html#statut>

---

<sup>7</sup> Fabienne Waks (1998) : *Guide du savoir-vivre mobile : mon portable, les autres et moi*, Paris : Textuel.

- HELLEGOUARC'H J. (Textes rassemblés par) (1997) : *L'Art de la conversation. Anthologie*, Paris : Dunod - Classiques Garnier.
- HERRING S. C. (1996) : Introduction, in Herring S. C. (éd.) : *Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*, Amsterdam / Philadelphia : John Benjamins, 1-10.
- KERBRAT-ORECCHIONI C. (1992) : *Les Interactions verbales* (t.2), Paris : Armand Colin.
- LEVY P. (1997) : *L'Intelligence collective*, Paris : La Découverte. (Première éd. 1981)
- MARCOCCIA M. (à paraître - a) : Les Smileys : une représentation iconique des émotions dans la Communication Médiatisée par Ordinateur, in G.R.I.C. (éd.) : *Les Émotions dans les interactions communicatives*, Paris : Kimé.
- MARCOCCIA M. (à paraître - b) : « Le Savoir-vivre sur internet : "cyberespace" et tradition », in *Actes du Colloque « Peut-on encore croire au progrès ? » De l'effondrement à la reconstruction de l'idée de progrès* (Université de Technologie de Troyes, Département Technologie et Sciences de l'Homme, 13-14 mai 1998).
- McLAUGHLIN M., OSBORNE K.K. & SMITH C.B. (1995) : Standards of Conduct on Usenet, in JONES S.G. (ed.) : *Cybersociety. Computer-Mediated Communication and Community*, London : Sage Publications, 90-111.
- MONTANDON A. (1995 a) : Bienséances, in Montandon A. (éd.) : *Dictionnaire raisonné de la politesse et du savoir-vivre du Moyen-âge à nos jours*, Paris : Seuil, 29-46.
- MONTANDON A. (1995 b) : Étiquette, in Montandon A. (éd.) : *Dictionnaire raisonné de la politesse et du savoir-vivre du Moyen-âge à nos jours*, Paris : Seuil, 359-376.
- PICARD D. (1995) : *Les Rituels du savoir-vivre*, Paris : Seuil.
- RHEINGOLD H. (1995) : *Les Communautés virtuelles*, Paris : Addison Wesley France. (Traduction de *The Virtual Community - Homesteading on the Electronic Frontier*, 1993)

- RINALDI A. (1995) : *The Net : User Guidelines and netiquette*, disponible à l'adresse : <http://www.fau.edu/rinaldi/net/index.html>.
- ROUSSEL C. (1995) : Courtoisie, in Montandon A. (éd.) : *Dictionnaire raisonné de la politesse et du savoir-vivre du Moyen-âge à nos jours*, Paris : Seuil, 175-196.
- SHEA V. (1994) : *netiquette*, San Francisco : Albion Books.
- SIMMEL G. (1981) : *Sociologie et épistémologie*, Paris : Presses Universitaires de France.
- VIOLI P. (1996) : Electronic dialogue between orality and literacy. A semiotic approach, communication au colloque IADA *Dialogue in the heart of Europe*, Avril 1996, Prague.
- YEATES S. Y. (1996) : Oral and Written Linguistic Aspects of Computer Conferencing : A Corpus Based Study, in Herring S. C. (éd.) : *Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*, Amsterdam / Philadelphia : John Benjamins, 29-46.

**La communication scientifique universitaire  
et l'usage des réseaux électroniques :**  
**Résultats d'une enquête menée auprès  
de la communauté scientifique  
de l'Università degli Studi de Milan**

---

Laurence Mazauric

*ENSSIB-CERCI*

*17-21 Bd du 11 nov. 1918*

*69623 Villeurbanne Cedex*

*mazauric@enssib.fr*

---

**Résumé**

Les réseaux électroniques offrent un nouvel espace de communication et de circulation de l'information à la communauté scientifique universitaire. Une étude menée auprès de chercheurs de l'Università degli Studi de Milan entre 1995 et 1998 analyse l'usage réel qu'ils font des réseaux électroniques et s'interroge sur les procédés d'intégration d'une nouvelle modalité de travail et de communication scientifiques. Les réseaux électroniques ne sont pas une fin en soi, mais un moyen plus performant pour mettre en acte une activité de recherche. L'analyse des données recueillies montre que le chercheur reproduit sur les réseaux son environnement scientifique. L'utilisation principale qui est faite des réseaux (le courrier électronique et la consultation des banques de données / catalogues de bibliothèque) et le rôle généralement passif du chercheur face à cet environnement informationnel illustrent cette tendance. Cependant, l'usage même de cette modalité de communication n'est pas neutre. La communication scientifique via les réseaux porte en germe un certain nombre de changements qui amènent les chercheurs à repenser leur activité, leur sens d'appartenance à la communauté scientifique.

---

**Mots clés**

Communication scientifique, Réseau électronique.

---

L'étude dont je présente ici une partie des résultats s'inscrit dans le cadre d'une thèse en Sciences de l'Information<sup>1</sup>. Je me propose d'évaluer, par l'analyse des pratiques déclarées, quel est l'usage réel que des chercheurs universitaires font des réseaux électroniques. Les données ont été recueillies au cours d'une enquête menée entre 1995 et 1998 sous forme de questionnaires et d'entretiens. Les questions que je me pose sont les suivantes : Dans quelle mesure peut-on parler d'une appropriation d'un nouvel espace de communication et d'information ? Dans quelle mesure peut-on parler d'un changement fondamental de la nature même de la communication scientifique ?

### **Problématique**

L'explosion médiatique d'Internet a favorisé une représentation « utopique » de l'espace virtuel dans lequel les frontières géographiques, institutionnelles et hiérarchiques sont abolies, dans lequel les notions de temps et d'espace sont remplacées par la notion de « temps réel », un espace virtuel dans lequel chacun peut trouver sa place, être à la fois acteur et spectateur, et naviguer dans un bain d'informations, source obligée de savoir et de connaissance.

La communauté scientifique s'est forgée avec les réseaux électroniques un instrument puissant afin de répondre notamment à une nécessité fondamentale : favoriser la communication scientifique et la diffusion de l'information. Dans les années 90 l'évolution des techniques et l'abaissement des coûts permettent une généralisation de l'accès aux réseaux et chaque chercheur est en passe de recevoir sur son bureau un poste de travail connecté, même s'il y a sur le terrain des disparités considérables.

L'existence des réseaux électroniques et les possibilités qu'ils offrent suscitent un grand enthousiasme général de la part des différents acteurs au sein de la communauté universitaire. Chacun veut y jouer un rôle, à la fois destinataire et producteur d'informations, conscient de l'enjeu politique, économique et social que représente sa présence active ou passive sur le web.

Etudier une communauté scientifique pluridisciplinaire implique de se retrouver confronté à une grande variété de situations, à des pratiques ou à des non pratiques liées aux disciplines, à des conceptions de la communication scientifique propres à chaque chercheur. De ces différences se dégagent pourtant de grandes lignes qui semblent évoluer vers un consensus, une harmonisation des pratiques mises en place par

---

1 *La communication scientifique et l'usage des réseaux électroniques*, thèse en préparation, Université Lyon III, sous la direction de Jean-Michel Salaün.

une communauté, certes disparate, mais qui cherche à délimiter le territoire de la communication scientifique face à un espace virtuel incontrôlable

### **Cadre théorique**

De nombreuses études théoriques et empiriques ont été menées sur la communication via les réseaux électroniques (*Computer Mediated Communication* ou CMC) et l'impact de cette médiation sur la communication scientifique.

Des analyses sociologiques ont permis de formuler certaines théories mettant en évidence les évolutions dans les comportements et les pratiques des acteurs de la communication par réseaux. J'ai retenu certains travaux dont les thématiques rejoignent les questions que je me posais.

Perry (1992) souligne comme un phénomène positif l'évolution vers la décentralisation et le transfert de pouvoir (empowerment) grâce aux progrès advenus dans le domaine des télécommunications,

Rosenberg (1992) décrit une révolution informatique qui affaiblit les catégories professionnelles traditionnelles et les oppositions politiques, et favorise la création d'un espace de résistance et de renouveau.

Prenant une position contraire, Ellul (1983) et Zmud (1990) dénoncent la tyrannie d'un environnement irrémédiablement technologique dans lequel la liberté de l'homme et de l'individu est toute relative.

Les analyses menées en psychologie sociale proposent un modèle de la parité selon lequel la communication médiatisée par l'ordinateur accroît le domaine de la communication, facilitant l'accès et multipliant les connexions, et par là favorisant l'abolition des hiérarchies et relations de pouvoir (Kiesler et Sproull, 1991).

Spears et Lea (1995) dans une approche plus critique soulignent que la CMC augmente et en même temps limite le domaine de la communication. Ces deux aspects complémentaires contribuent à accroître la liberté de l'individu et à rendre paritaire les interactions. La CMC est définie comme une source de pouvoir, autant sur le plan informationnel que sur le plan social. Ces travaux se réfèrent à la relation pouvoir / connaissance définie par Foucault (1980), selon laquelle un meilleur accès à l'information permet une meilleure connaissance de l'environnement. Un meilleur accès aux autres permet d'augmenter la sphère d'influence de l'individu au-delà du contexte social. Mais cette augmentation du pouvoir et de la liberté de l'individu implique une perte d'information sociale : la CMC définit qualitativement la nature de la communication, réduisant, contrairement à la communication face à face, la quantité d'informations sur le contexte social.

De ces études sont nées des descriptions et des caractérisations des comportements sociaux et psychologiques : la parité de la participation aux échanges de la communication est directement liée à la réduction des différences de statuts et de pouvoir. L'anonymat et le manque de régulation sociale favorisent un comportement désinhibé anti-normatif et une polarisation du groupe (Lea et Spears, 1991). Cette liberté accrue dans le comportement est rendue possible par une diminution de la peur d'une évaluation non positive. Cela favorise des prises de décisions plus polarisées, plus risquées ou extrêmes (McGuire, 1987 ; Spears, 1990), une conscience de soi accrue (Matheson, 1989), une diminution de l'influence des autres et de la pression sociale. La CMC est représentée comme une source plus variée et représentative d'informations partagées, une base plus démocratique pour la prise de décision, dont peut profiter autant l'individu que le groupe.

Des travaux plus spécifiques à la communication scientifique considèrent que l'usage des réseaux électroniques est en train de changer les rapports établis entre les institutions, ainsi qu'entre les individus (Rosenbaum et Newby, 1990). L'acquisition d'un savoir-faire dans l'exploitation des ressources et des possibilités offertes par les réseaux est vécue comme une sorte de prise de pouvoir qui accroît les capacités d'un individu à échanger et manipuler des informations<sup>2</sup>. Des considérations générales sur la représentation que les chercheurs peuvent avoir de la communication scientifique et des réseaux électroniques peuvent permettre de dresser un cadre idéal d'une nouvelle communication telle qu'elle pourrait se mettre en place : augmentation de la fréquence des relations informelles entre les utilisateurs, à travers le courrier électronique, les News et les conférences ; augmentation de la fréquence des relations formelles entre les utilisateurs, à travers les téléconférences et les revues électroniques ; évolution de la forme par laquelle de nombreux travaux sont présentés, rendant ces derniers plus efficaces et productifs ; évolution des pratiques en communication des utilisateurs qui s'ouvrent aux échanges formels et informels. Toutes ces observations ne rencontrent pas toujours sur le terrain une confirmation.

Gould (1990) dénonce le lieu commun qui consiste à considérer comme innée la capacité des utilisateurs à gérer l'outil informatique, et donc, récuse la thèse d'une efficacité et d'une productivité acquise pour la recherche d'information.

Rosenbaum et Newby soulignent la difficulté de démontrer l'influence des nouvelles technologies dans l'évolution d'une recherche et dans l'obtention de résultats,

---

2 Rosenbaum, Newby, *An Emerging...*, p. 301.

ainsi que le degré réel d'appropriation par le chercheur de cet espace de communication en interaction continue.

Des études menées récemment dans des milieux scientifiques bien définis montrent que l'usage de la CMC et l'accès aux réseaux électroniques ne sont pas aussi immédiats qu'on le voudrait et nécessitent pour le chercheur un apprentissage plus ou moins laborieux. L'usage de la CMC n'implique pas encore une redéfinition des pratiques et des modalités de la communication scientifique [Wendt 1991 ; Meadows 1996 ; Finholt et Olson 1997 ; Budd et Connaway 1997 ; Liebscher, Abels et Denman 1997].

La recherche que je présente ici s'inscrit dans la lignée des travaux menés par la *School of Information Studies* de la Syracuse University (NY) et les questions soulevées par Rosenbaum et Newby sur l'effective utilisation des réseaux par la communauté scientifique.

### **Présentation du terrain**

L'*Università degli Studi* de Milan offre un terrain d'étude particulièrement intéressant sous plusieurs aspects : Il s'agit tout d'abord d'une université de première importance en Italie qui compte environ 1500 enseignants-chercheurs et 900 chercheurs. Elle regroupe de nombreuses facultés : Agronomie, Droit, Lettres, Médecine, Pharmacie, Sciences, Sciences Politiques, Vétérinaire, et récemment Economie. La pluridisciplinarité étendue de cette université nous permet d'envisager une étude comparée des pratiques par disciplines au sein d'un même organisme.

Quand nous avons lancé notre première enquête en 1995, l'université se trouvait confrontée à un nouveau débat sur la nécessité de définir une politique d'accès et de diffusion de l'information électronique, tandis que l'introduction progressive des réseaux dans les facultés et les instituts suivait son cours : il ne s'agissait plus de gérer des connections mais de gérer un réseau d'utilisateurs. Le Centre de service informatique (CSI)<sup>3</sup>, qui est un département technique dépendant de l'université, émerge alors au sein de l'institution comme acteur possible de la mise en place d'un espace universitaire de communication et l'intermédiaire privilégié entre les chercheurs et les réseaux. Il est chargé de promouvoir, fournir et gérer les services informatiques et télématiques pour la recherche et l'enseignement. Il a une double fonction au sein de l'institution. Une première mission le définit comme un observateur technologique, le consultant technique des organismes académiques. Le CSI se doit

---

3 [www.unimi.it/csi](http://www.unimi.it/csi).

parallèlement de répondre aux besoins qui émergent, de façon autonome, dans les différentes structures : formation des utilisateurs aux différents services, à la navigation sur Internet, à l'interrogation des banques de données ; définitions des besoins spécifiques ; choix des technologies de base nécessaires (hardware et logiciels).

Les chercheurs dont nous étudions ici les pratiques appartiennent tous à une même institution et bénéficient donc tous en théorie des mêmes services. Mais sur le terrain, l'observateur se heurte à des différences de condition dues à un certain nombre de facteurs : inégalité des conditions matérielles d'accès aux réseaux (tous les instituts ne sont pas encore connectés à cause de la grande dispersion géographique du campus<sup>4</sup> ; tous les responsables de laboratoire ne sont pas sensibilisés sur le sujet ; tous les laboratoires ne peuvent investir dans le matériel nécessaire ; tous les chercheurs n'ont pas un poste de travail ni un ordinateur personnel...), formation insuffisante en informatique et à l'exploitation des services proposés, manque de connaissance sur l'existant.

La population ciblée étant les enseignants-chercheurs et les chercheurs utilisateurs des réseaux électroniques, j'ai retenu pour mon enquête les chercheurs possédant une adresse électronique sur le serveur universitaire. Cela ne signifie pas que toute la population considérée a été touchée. Les directeurs d'institut titulaires d'un poste ne sont pas forcément les mieux placés pour parler des réseaux et le poste peut être utilisé plus fréquemment ou exclusivement par d'autres chercheurs, non titulaires d'une adresse électronique personnelle. Cependant, l'importance numérique de la population a permis d'obtenir un échantillon d'étude pertinent.

### **Méthodologie de l'enquête**

L'enquête a été menée en trois temps et sur trois ans afin d'essayer de suivre dans la durée les évolutions susceptibles de se produire dans les pratiques et les processus de communication des chercheurs.

Un questionnaire a été envoyé à deux ans d'intervalle, afin de faire le point sur les pratiques réelles déclarées par les chercheurs relativement à l'usage des réseaux électroniques, et sur la représentation qu'ils peuvent avoir de la communication scientifique sur les réseaux par opposition à une communication scientifique dite traditionnelle.

---

4 L'installation des câbles en fibres optiques a commencé en septembre 1997 et est toujours en cours.

Le questionnaire est composé de trois parties distinctes et comprend un total de 54 questions essentiellement fermées. La première partie concerne l'état civil des personnes interrogées (âge, statut professionnel, ancienneté dans la recherche, faculté d'appartenance, langues étrangères pratiquées) ; la deuxième partie concerne la description des pratiques relatives aux réseaux (utilisation réelle des réseaux au sein du laboratoire d'appartenance, quels sont les réseaux que le chercheur connaît et pratique, quels sont les services que le chercheur utilise sur ces réseaux, dans quelle mesure et de quelle façon) ; la troisième partie fait appel non plus à des pratiques, mais à des opinions. Il ne s'agit plus ici de quantifier, mais d'essayer d'évaluer la représentation que les chercheurs peuvent avoir de la présence des réseaux dans leur univers de communication, ainsi que de leur propre communication sur les réseaux (nature et qualité du débat scientifique, nature de l'information qui circule sur les réseaux, rôle et comportement du chercheur, nature et qualité de la communication scientifique).

Parallèlement aux deux envois du questionnaire, des entretiens ont été menés auprès d'une vingtaine de chercheurs ayant répondu au moins à l'un des questionnaires. Le chercheur était invité à expliquer : comment et dans quelle mesure ou limite la communication par les réseaux électroniques était devenue un instrument de travail quotidien ; quels avaient été les procédés d'intégration de ces nouvelles modalités au sein de pratiques établies ; quelles sont les implications réelles et directes sur l'activité scientifique ; quelle représentation se faisait-il de la projection de son travail sur les réseaux, en tant que chercheur individuel mais aussi en tant que membre d'une communauté scientifique universitaire.

Les résultats que je présente ici se proposent d'illustrer les procédés d'intégration d'une nouvelle modalité de travail et de communication scientifique, procédés qui s'inscrivent dans une perspective d'évolution permanente. Ils s'inscrivent dans un travail de recherche qui s'interroge sur les enjeux que représente pour une université et l'activité de recherche qu'elle met en œuvre l'affirmation d'un rôle actif dans les processus de communication scientifique qui s'élaborent sur les réseaux.

### **Des chercheurs, des réseaux, des pratiques**

Les chiffres présentés dans les tableaux, ainsi que d'autres éléments de la recherche issus des questionnaires et des entretiens, vont me permettre de décrire et d'analyser un ensemble de pratiques et d'évolutions.

	Questionnaires envoyés	Questionnaires reçus
1995	231	65
1997	576	121

**Tableau 1.-** Données de base de l'enquête

Une première évolution est tout de suite évidente : le nombre de chercheurs possédant une adresse électronique a plus que doublé en deux ans. Les raisons principales de cette évolution sont les suivantes : extension progressive de l'accès aux réseaux sur l'ensemble du campus ; intensification de l'intérêt général des chercheurs pour le phénomène Internet ; politique active de l'université pour le développement et la promotion des services offerts par le serveur universitaire<sup>5</sup> ; politique de collaboration active entre le CSI et le service des bibliothèques. La mise en place du service OVID (service partagé d'accès aux CD-ROM) en 1996 explique en grande partie cette inflation de messagerie électronique, l'inscription à OVID impliquant obligatoirement la possession d'un e-mail. Cette dernière considération n'est pas réductrice, au contraire. Elle est le signe d'une politique active de mise en place de services, dont le succès souligne l'intérêt.

Le taux de réponses n'est pas très élevé si l'on tient compte du nombre de questionnaires envoyés. Mais la cohérence des réponses apportées peut laisser penser que l'ensemble des données traitées est pertinent et significatif.

	Sciences humaines et sociales	Sciences exactes et appliquées
1995	13 %	88 %
1997	23 %	77 %

**Tableau 2.-** Répartition des réponses par Faculté

---

5 1996 : Création du web de l'université, suivi par les webs des facultés de Sciences de l'Information, Mathématiques et Philosophie.

Les chercheurs en sciences exactes et appliquées sont depuis longtemps initiés aux réseaux. Ils ont été les premiers demandeurs et les premiers équipés. Les chercheurs en sciences humaines et sociales les rejoignent doucement. L'augmentation des chercheurs possédant un e-mail est significative d'une évolution dans le sens d'une plus grande implication de ces disciplines.

Les situations au sein des différentes facultés, instituts et laboratoires, sont extrêmement variées. Comme nous l'avons déjà signalé tous les instituts ne sont pas connectés ou équipés : en 1997, encore 3 % des chercheurs se déclarant utilisateurs des réseaux sont dans ce cas. Ceci signifie qu'ils ont un e-mail disponible au siège du CSI, c'est-à-dire géographiquement éloigné de leur lieu de travail. L'université assure l'extension du réseau universitaire<sup>6</sup> et le CSI assure la mise en place et le suivi des applications, mais la demande pour ce service doit venir de la base, c'est-à-dire du directeur de l'institut ou du chercheur. Si un laboratoire ignore cette ressource, l'université n'intervient pas. 80 % des chercheurs ont demandé à leur institut d'avoir accès à un réseau. Dans l'ensemble des cas, l'accès aux réseaux n'est pas considéré comme une priorité, que ce soit en terme d'investissement financier ou d'investissement de temps. Cependant, l'intérêt croissant pour les possibilités offertes par Internet en matière de didactique, notamment dans les disciplines littéraires, pourrait faire changer cet état d'esprit assez rapidement.

	Pratique courante	Pratique occasionnelle	Pratique inconnue	Institut non connecté
1995	51 %	34 %	11 %	2 %
1997	77 %	19 %	0 %	3 %

**Tableau 3 - Pratique des réseaux dans les laboratoires et instituts**

Comme d'autres études l'ont montré<sup>7</sup>, il ne suffit pas d'avoir le matériel à portée de la main pour s'en servir. Les chercheurs se regroupent eux-mêmes en trois catégories : les chercheurs plus âgés qui sont en conflit avec l'informatique ; quelques

6 Pour une représentation du réseau universitaire, vous pouvez consulter le web de l'Università degli Studi di Milano : [www.unimi.it](http://www.unimi.it).

7 Abels et alii, *Factors that Influence the Use of Electronic Networks...*