
Indexation et organisation de la connaissance

La régulation des décisions sur un forum de discussion

Christophe Lejeune

Aspirant FNRS
Boulevard du Rectorat, 7 (Bâtiment B31, boîte 47)
B4000 Liège
Christophe.Lejeune@ulg.ac.be

RÉSUMÉ. L'article présente les problèmes rencontrés par une équipe d'indexeurs organisés en réseau et coordonnant ses activités par forums de discussion. L'auteur tente de suivre la résolution des problèmes de codage qui se posent à cette équipe. L'indexation en train de se faire soulève la question de la représentation, à la fois sociale, cognitive, politique et quantitative, et amène les acteurs à composer des réseaux d'associations (entre sources d'information, mots-clés, bases de données et indexeurs). La volonté de collaborer et de communiquer à plusieurs les contraint à se coordonner et à s'accorder, les discussions donnant à voir des formes diverses et non stabilisées de montées vers l'accord.

ABSTRACT. This article presents the problems lived by a team of indexers organized in network that coordinates its activities by using discussion forum. The author aim to follow the coding problem solving that occurs in this project. The ongoing achievement of indexation raises up the question of the social, cognitive, political and quantitative representation and leads actors to compose associations' networks (between sources of information, keywords, databases and indexers). The willing to collaborate and to communicate constraints them to coordinate and find agreement; discussions show the diverse and unstable forms of agreement processes.

MOTS-CLÉS : indexation, annuaire, moteur de recherche, travail collaboratif, processus de décision.

KEYWORDS: indexation, directory, search engine, CSCW, decision process.

2 Les cahiers du numérique

Nombre d'acteurs insistent aujourd'hui sur l'importance d'Internet comme vecteur de communication, d'information ou de formation. Cependant, comme toutes les techniques, la force de la toile dépend des usages qui en sont faits. L'accès à ces ressources est généralement médiatisé par des outils de recherche et d'organisation de l'information. Ces outils sont donc des intermédiaires non négligeables. Ce constat a motivé la réalisation de cette étude qui concerne le cœur de l'élaboration, de la mise en place et de la maintenance collective d'un de ces outils d'indexation et de cartographie du réseau des réseaux.

L'élaboration de ces intermédiaires suppose en effet une série de décisions qui conditionnent à terme leur produit final, c'est-à-dire la base de données que consulte l'utilisateur. La première partie de ce texte présente et compare les moteurs de recherche et les annuaires. Elle est suivie d'une description du mode de coordination collective sélectionné par l'équipe étudiée, à savoir le forum de discussion. La troisième partie présente enfin l'appareillage décisionnel, son incorporation dans des outils ainsi que les processus d'ajustement dont le forum est le théâtre.

1 Moteur ou annuaire

La plupart du temps, les usagers d'Internet (les internautes) interrogent un annuaire ou un moteur de recherche afin de trouver l'information qu'ils cherchent. La distinction entre annuaire et moteur est analytique car, actuellement, les deux types d'outils se combinent et fusionnent le contenu de leurs bases de données. Dans les deux cas en effet, on a affaire à des bases de données composées d'adresses de sites Internet. Les usagers soumettent leurs requêtes sur un site Internet qui donne accès à ces bases ; ces requêtes interrogent des archives déjà constituées et ne déclenchent jamais de recherche directe sur la toile. Le résultat de la recherche d'information reflète donc la qualité de la base de données plus que la présence effective de l'information sur Internet. Cette première partie présente les différences entre les moteurs de recherche et les annuaires, leurs raisons d'être et leurs conséquences.

1.1 Différence de construction

Les annuaires (comme Yahoo) se distinguent tout d'abord des moteurs de recherche (comme Altavista) par la façon dont ils sont

construits : dans le premier cas, l'indexation se fait à la main ; dans le second, elle est assurée par un automate (un robot qui parcourt la toile et qui indexe toutes les adresses rencontrées de manière automatique). Le travail d'élaboration des premiers est donc fastidieux et prend du temps. La base d'un annuaire est un répertoire d'adresses de sites accompagnées d'un commentaire décrivant le contenu. Cette base est organisée de manière thématique. Dans le cas du moteur, les sites sont associés à une série de mots-clés générés par un algorithme.

1.2 Différence d'utilisation

Une seconde distinction se situe au niveau de l'**utilisation**. Dans le cas des annuaires, les usagers recherchent l'information dont ils ont besoin dans une arborescence de catégories de la même manière que l'on recherche un numéro de téléphone dans un répertoire comme *Les Pages Jaunes* : une série de rubriques est proposée qui permet d'accéder facilement à l'information dans une logique hiérarchique selon laquelle des rubriques générales chapeautent et regroupent des rubriques plus spécifiques.¹ Dans le cas des moteurs de recherche, les utilisateurs soumettent des mots-clés ou leurs questions en langage naturel grâce à une fenêtre de saisie. Contrairement aux annuaires dont le contenu se présente sous une forme arborescente, les moteurs de recherche ne présentent aucune organisation préalable puisque leur contenu est stocké dans une base qui n'est accessible qu'indirectement ; selon ses besoins et les résultats qu'il obtient, l'utilisateur spécifie ou élargit sa requête.

1.3 Différence de qualité

D'autres différences découlent de ces premières caractéristiques ; Bourdoncle (1997 : 36) épingle par exemple que les bases de données construites par les moteurs sont plus complètes (au sens où elles contiennent plus d'adresses) alors que les annuaires sont structurés et organisés de manière intuitive. Cet **avantage qualitatif** des annuaires tient au fait que les indexeurs partagent leur humanité ainsi que, dans une certaine mesure, une certaine

¹ Les concepteurs de ces répertoires sont conscients des limitations qu'ils imposent au parcours de l'utilisateur (partant de rubriques très générales) ; le sens commun se base en effet de préférence sur un niveau d'abstraction intermédiaire comme le confirment les recherches en psychologie cognitive (Rosch 1978 : 31).

4 Les cahiers du numérique

culture avec les internautes qui consultent le répertoire. En outre, les rubriques sont confiées à des référenceurs spécialisés dans cette matière. Cette configuration garantit également la qualité de l'information et de sa mise à jour.

Le cas de l'annuaire dont l'entièreté du processus d'encodage est soumise à l'intervention humaine a particulièrement retenu mon attention. Cet article se focalise précisément sur le travail de construction d'un annuaire par une équipe d'indexeurs. Les lignes suivantes en présentent le mode de fonctionnement.

Tout d'abord, cette équipe contre la faiblesse quantitative de l'annuaire face aux moteurs par le volontariat qui lui garantit la contribution d'un **nombre** considérable d'acteurs (sans être freinée par le coût des salaires). Le nombre d'indexeurs garantit la vitalité de l'annuaire : la croissance et les mutations du réseau sont suivies quotidiennement. En outre, l'exigence d'une expertise spécifique minimale pour entrer dans le projet constitue un filtre passe-haut et garantit en principe un travail d'indexation pertinent. Cette entreprise fragilise l'opposition évoquée ci-dessus de la qualité des annuaires à la quantité des moteurs de recherche puisque le nombre de sites indexés est tel que le répertoire concurrence les moteurs non seulement sur son aspect qualitatif mais également sur le terrain du quantitatif.

Le volontariat et l'expertise des référenceurs impliquent presque mécaniquement qu'ils soient des passionnés du sujet dont ils s'occupent.² Ce fonctionnement exclut une **motivation** basée sur l'intérêt économique : comme l'ont montré Boltanski et Chiapello (1999 : 42), aucun incitant du monde de l'emploi ne peut générer un tel dévouement à la tâche. Ce volontariat va de pair avec une liberté de choix du moment, du lieu et de la quantité de travail que l'acteur fournit. Cette liberté n'est pas une contrainte pour le projet : l'équipe travaille à distance et de manière distribuée (en anglais on parle de CSCW).

La variété des indexeurs présente néanmoins un risque d'éparpillement et d'incohérence du répertoire. L'équipe s'est donc dotée d'un **espace de coordination** qui consiste en un lieu privilégié de rencontre et de communication de ces personnes (qui malgré leur activité commune d'indexation s'ignorerait sinon). La contrainte permettant de prémunir l'annuaire contre l'émiettement réside donc dans l'obligation de débat préparatoire à toute modification.

² C'est ce que montrent Beauvois et Joule (1987 : 83) et Doise (1993).

2 Communauté et forums de discussion

La présentation, dans la première partie, de l'organisation de l'équipe étudiée m'amène à discuter les spécificités de son espace de coordination, à savoir les forums de discussion. Il importe d'explicitier les règles propres à ce mode de communication, ses originalités et ses reprises. Cette deuxième partie rend compte de l'observation de ces spécificités en les rapprochant d'autres formats de communication, tant traditionnels que numériques. Ces résultats proviennent notamment d'une analyse qualitative quantitative des discussions, qui en complète l'observation participante.³ La méthode employée s'inscrit dans un postulat de prise sur l'empirique.⁴ Néanmoins, bien qu'elle s'inspire partiellement d'approches micrologiques comme les développements de l'analyse conversationnelle ou de la pragmatique linguistique, elle ne prétend pas à leur finesse mais plutôt à une sommation leur faisant défaut. Cette posture prolonge donc le projet d'intégration des niveaux micro et macrosociaux de l'analyse sociologique.⁵

Je m'attarde tout d'abord sur le choix du moyen de coordination de la communauté. Ce choix n'est pas fortuit. La dispersion géographique impose la voie informatique. Mais plusieurs moyens de communication y coexistent. La coordination aurait pu s'effectuer par liste de discussion ou courrier électronique. S'il est utilisé par les membres de la communauté, le **courrier électronique** n'est pas le format principal car il ne correspond pas à l'exigence de publicité des débats. La **liste** regroupe des membres recevant régulièrement les questions de leurs pairs via leur messagerie ; ils participent alors à la discussion, donnent leur avis, répondent à ces messages ou gardent le silence. La situation qui nous intéresse est organisée différemment puisque les indexeurs participent à un **forum** de discussion, qui consiste en un site Internet sur lequel chaque membre peut poster sa contribution. La différence réside dans le fait que l'acteur se rend sur le forum pour voir ce qui s'y déroule et éventuellement participer (contrairement au cas de la liste où les événements viennent frapper à sa porte), ce qui co-définit bien le format du forum et la participation volontaire de ses membres.⁶ La liste est un média de diffusion et d'information, contrairement au forum

³ Vinck (1991), Jenny (1997).

⁴ Il s'agit du **programme** de **sociologie pragmatique, expérimentale et réflexive sur ordinateur** (Prospéro). Pour une présentation, voir Chateauraynaud et Torny (1999 : 429-451).

⁵ Latour (1994 : 605).

qui est un média de communication active. Les points suivants détaillent les spécificités de ce format qui s'est imposé aux acteurs comme le plus adapté.

2.1 Nombre d'intervenants

Le forum est un lieu de communication à plusieurs. La singularité des interactions qui s'y déroulent tient à la fois à la circulation de l'information et au nombre des participants. A la différence d'un site Internet, d'un document ou d'une liste de diffusion qui propage de l'information dans un seul sens, la communication s'y déroule de manière **plurilatérale** : l'information est partagée, échangée et propagée par tous. En outre, ces interactions ne sont pas dyadiques, elles engagent des participants dont le nombre est indéterminé et virtuellement infini (puisque les archives du forum restent disponibles et qu'à tout moment, de nouveaux intervenants jusque là restés silencieux peuvent intervenir et donner leur avis). Cette **publicité** des débats garantit précisément l'efficacité de la coordination.

2.2 Temps

Les échanges ne s'accomplissent jamais dans un espace-temps commun aux participants : même lorsqu'il ne s'écoule que quelques secondes entre les tours, les acteurs sont en situation de duplex, ce qui suppose un hiatus temporel et spatial.

Sur les forums, l'interaction est toujours différée car les acteurs n'interviennent jamais en même temps (et ce, comme je l'ai déjà mentionné, même s'ils répondent dans la minute). Contrairement aux conversations face à face ou téléphoniques, les acteurs n'interagissent pas dans une **synchronie** stricte. Ceci n'exclut néanmoins pas la possibilité de chevauchements (comme l'envoi simultané d'une même réponse par deux personnes, par exemple) même si les contraintes techniques du forum tendent à en diminuer le nombre.⁷

En outre, à la succession temporelle des messages s'articule leur organisation **séquentielle** : non seulement plusieurs messages répondent parfois à la même question, mais ces réponses

⁶ Le concept interactionnel de co-définition est notamment développé par Hester (1994 : 234).

⁷ Goffman (1991 : 212) fait une observation similaire concernant le téléphone.

apparaissent selon des temporalités différentes. Il arrive en outre qu'un intervenant rappelle, cite ou réinterprète le contenu d'un message éventuellement très ancien et en réactive l'actualité.⁸

2.3 Espace

La communication des forums se caractérise également par le fait que ses protagonistes ne prennent pas place dans un espace commun. Le corollaire de cet hiatus spatial est la **non-co-présence** des intervenants ; comme beaucoup d'analystes l'ont soulevé, l'absence de corps souligne encore la spécificité de leurs échanges.⁹ Dans les interactions face à face ou au téléphone, les acteurs communiquent non seulement via le contenu de leurs dires mais également grâce à des indicateurs que je qualifierais, par commodité, d'extra-linguistiques. Ces indicateurs sont constitutifs de la conversation. Ils regroupent les intonations, insistances, rythmes, pauses, volumes sonores, postures, regards fixes ou fuyants, tensions corporelles, respirations, hésitations, expressions, plissements des lèvres, froncements de sourcils, soupirs, clins d'œil et prosodie.¹⁰

La différence ne correspond pas simplement à un passage de l'oral à l'écrit. En effet, si l'on transcrivait simplement par écrit le "contenu" d'un échange en présence, similaire à ceux qui s'accomplissent sur les forums (à supposer qu'un tel échange puisse exister ailleurs que sur un forum), cela évacuerait ces indicateurs extra-linguistiques. Or les acteurs ne passent pas par de telles réductions, on peut faire confiance à leur ingéniosité ; la réduction propre au canal – qui ne laisse de place qu'à l'écrit – modifie, plus qu'elle ne réduit les possibilités et modes de communication. Le ton, le volume, le rythme et la prosodie trouvent leur équivalent dans des remplaçants de mises en forme alors que les différentes formes d'expression sont traduites par d'ingénieuses combinaisons typographiques, comme les smileys.¹¹

8 Le lecteur intéressé consultera une application de l'analyse conversationnelle au courrier électronique (Mondada 1999 : 7) à la liste de discussion (Mondada 1999 : 9) et au *chat* (Hutchby 2001 : 183).

9 Flichy (2001 : 184 et 199) rapporte l'usage de cet argument chez plusieurs « futurologues » américains.

10 Pour Auray (2001 : 182), l'effacement de ces signaux mimogestuels participe à la désinhibition des interactions.

11 Dans son étude de l'Internet Relay Chat (IRC), Werry (1996 : 57-61) rend compte du même type de combinaisons typographiques.

2.4 Précautions

Ces stratégies graphiques pallient, comme je l'ai mentionné, le risque de perte d'information liée à l'absence de perception directe de l'autre. La différence avec une interaction verbale va néanmoins plus loin. Dans un échange verbal, les caractères extra-linguistiques sont continuellement observables et la réaction à chaque mot de la phrase (« en temps réel ») renseigne sur l'humeur, la compréhension et l'implication du vis-à-vis dans l'interaction. Cette disponibilité permet **l'adaptation et l'ajustement continué** de chacun à l'autre au cours de l'échange. Sur les forums, l'interaction est toujours différée.

Cette impossibilité d'emprise directe sur la réception de leur contribution amène plusieurs acteurs à mettre en oeuvre des précautions répétées visant à anticiper et parfois à contrer les inférences que les destinataires pourraient faire à partir du message diffusé sur le forum. « Il faudrait dire plutôt [comme l'affirme Ducrot (1972 :15) à propos des *manœuvres stylistiques*] que le locuteur, au moment où il envisage la possibilité d'une certaine parole, se représente en même temps, vu son expérience linguistique, les conclusions que l'auditeur en tirera ». Ces pondérations sont donc motivées à la fois par deux aspects évoqués ci-dessus, d'une part, la publicité de la discussion, par rapport à laquelle elles tentent de ne heurter personne et de prévenir tout malentendu ou disputes et, d'autre part, son organisation séquentielle parfois complexe, qu'elles tentent de baliser.

Le corollaire de cette adaptation discrète est l'impossibilité de réactions spontanées incontrôlées comme le rire, l'étonnement ou la colère. Cela signifie que les réactions de l'intervenant ne sont jamais disponibles à son insu et qu'il peut décider de les communiquer – ou non – dans un message. De la médiation par le clavier d'ordinateur résultent une désincarnation et un anonymat partiel offrant, d'une part, une rupture rassurante qui facilite les "rencontres" et, d'autre part, une possibilité de modifier, pondérer ou effacer ses réactions (selon que l'acteur exprime une fausse joie, minimise son étonnement ou n'intervient pas).¹² Si le comportement sur forum ne s'adapte pas à cette possibilité, cela peut être source d'incompréhension ou de manipulation. Les usages de smileys et de pondérations répétées témoignent cependant de leur prise en compte effective.

12 Turkle (1997 : 183) décrit un phénomène comparable dans son étude des jeux multi-joueurs (MUD) que Champaviller (2002) rapproche des *chats* et des forums de discussion.

Les qualifications des forums de discussion exposées ci-dessus doivent être comprises de manière relative. Tout d'abord, un format ne peut être qualifié de manière absolue et définitive indépendamment des usages. La dimension plurilatérale, dont j'ai dit qu'elle caractérise les forums, est rendue problématique lorsqu'un intervenant commence son message par le pseudonyme d'un membre de la communauté, manifestant qu'il s'adresse à une personne en particulier ; cet usage n'est pas typique du forum, il n'en est pas moins courant.¹³

Les différences entre les formats sont également relatives en ce qu'elles ne se traduisent évidemment pas en tout ou rien mais se distribuent sur un continuum. Les forums sont plus asynchrones que la conversation mais le sont moins que le courrier électronique. C'est de cette logique que procède la description de Yates (2001 : 97) de ces différents formats répartis sur deux axes orthogonaux : la synchronie et le nombre de participants.

3 Les modes de régulation

Dans la partie précédente, j'ai décrit combien les spécificités des interactions sur un forum de discussion (plurilatérales, publiques, asynchrones et non-co-présentes) définissent ce format spécifique comme irréductible à un autre moyen de communication. Cette troisième partie étudie les dispositifs dont cet espace est le théâtre, dispositifs qui régulent le fonctionnement et les décisions propres à l'organisation du projet présenté dans la première partie de cet article.

Si, comme on l'a vu ci-dessus, les indexeurs ne sont pas co-présents, ils n'en sont pas pour autant isolés. Il existe en effet une exigence de coopération afin que les opérations d'indexations soient co-ordonnées. Notifiée aux membres dès leur arrivée dans le projet, cette exigence de coopération tire sa **raison d'être** de préoccupations de protection de l'ouvrage collectif, de cohésion du groupe et d'efficacité du travail.

Il faut pour commencer prévenir les risques de destruction de la base de données liés aux problèmes de communication entre indexeurs. Ces derniers se présentent dans différents cas. Tout d'abord, la prise en charge par plusieurs référenceurs d'une même rubrique, fréquente – et même nécessaire vu la taille de certaines d'entre elles, peut être le cadre de pratiques

13 Werry (1996 : 52) décrit un usage similaire sur le *chat*.

divergentes. L'exposé de ces alternatives à l'ensemble de l'équipe permet un débat ouvert dont l'issue publique est explicite et reste ensuite disponible à toute contestation. Le forum permet dès lors d'éviter l'absence de communication du travail des indexeurs s'occupant de la même rubrique : j'ai observé la médiation d'une spirale dans laquelle une logique de correction systématique et de dégradation mutuelle du travail d'autrui s'était installée, engendrant une situation non seulement peu productive, mais destructrice du point de vue de l'annuaire comme du vécu des membres du projet (à l'issue de ce cas, un des membres fut d'ailleurs congédié non pour son mauvais travail mais pour son refus d'adhérer aux règles de communication sur les forums de discussion).

Ce type de problème se pose également pour des référenceurs de la même branche du répertoire qui ne s'occupent pas du même niveau ; ce cas est comparable au précédent dans son déroulement mais peut être vécu plus difficilement par l'indexeur ayant en charge une catégorie de plus bas niveau. En effet, si chacun peut proposer l'inscription de l'adresse d'un site sous une rubrique du répertoire, seul l'indexeur en charge de la rubrique concernée (ou d'une rubrique qui lui est supérieure) a le droit d'évaluer (donc d'accepter ou non) cette proposition. Cette possibilité d'une intervention de l'évaluateur s'occupant d'une catégorie de niveau supérieur peut être vécue par le référenceur comme une intrusion dans son travail ou comme l'exercice d'un abus de pouvoir qui rend son sentiment de frustration plus fort.

Enfin, la communication permet d'éviter le développement de deux rubriques au même contenu dans deux branches du répertoire et offrent ainsi la possibilité à certains référenceurs de conjuguer leurs efforts. L'exposé du problème sur le forum, la demande d'explication, l'appel à l'aide ou à constat permettent ainsi d'enrayer des logiques destructrices en matériel, en temps, en travail et en personnes.

Outre ces exigences négatives, la nécessité de communication et de débat public est rendue patente par ses vertus désingularisantes qui permettent d'affirmer un sentiment communautaire et de contribuer ainsi à l'implication des membres.

De manière similaire, les forums aident l'équipe à s'approcher de son objectif de conception d'un outil pratique à l'usage. Lors des processus de décisions, l'usager est toujours scénarisé : le principal critère d'évaluation des propositions de création, de

baptême, d'organisation, de déplacement ou de hiérarchisation des rubriques est le rapprochement à leur apport intuitif pour l'utilisateur. Les – nombreuses – discussions sur ce thème appuient et instrumentent donc l'importance de la déparcicularisation de l'outil, de l'immédiateté de sa prise en main, de sa convivialité et de sa cohérence que seule la coordination de la communauté peut assurer.

Afin de réguler ces délibérations, plusieurs dispositifs coexistent selon les cas : discussions, vote, référence au règlement, consultation des pairs et recours à l'institution.

3.1 *L'accord et la discussion*

Lors de la discussion, plusieurs points de vue s'affrontent. Le perspectivisme appréhende cette expression de la divergence comme autant de manières d'envisager la question soulevée ; il faudrait donc décomposer le problème en autant de solutions que s'expriment de points de vue. Selon cette conception, chacune des visions du monde qui se présentent serait irréductible aux autres. Cette incommensurabilité des perspectives ne permet cependant pas de comprendre la dynamique de l'accord sauf à réduire la discussion à un jeu subtil d'influences, de séductions ou de persuasions.¹⁴

La construction qui mène à l'accord passe par des inflexions, des conversions, des alliances et des consensus que l'on peut expliquer par le nombre et le poids des actants alignés par les acteurs dans l'exposé de leur point de vue. Ces actants sont de nature multiple : adresses de sites, avis d'indexeurs, usages et usagers, conventions existantes et émergentes.

L'accord est l'enjeu – et la visée – de la discussion. Mais il lui arrive également d'être un argument. J'ai en effet observé à plusieurs reprises combien certains acteurs tiennent fermement pour indiscutable qu'ils sont d'accord, et ce indépendamment du contenu des arguments qu'ils avancent. C'est que l'accord est un actant puissant, un opérateur de traduction qui, dès lors qu'il est énoncé, a le triple pouvoir d'aligner deux réseaux d'arguments, de réaliser bien plus que sa propriété linguistique d'acte de langage performatif et par conséquent de rendre possible une "nouvelle alliance" profitant à ses protagonistes.

14 Beauvois et Joule (1987 : 203).

3.2 Vote

Un deuxième mode de coordination apparaît, particulièrement lorsque se fait ressentir le besoin de clore une discussion (ce besoin est constitutif de ces forums puisque les intervenants poursuivent des fins éminemment pratiques). La prise de décision se fait régulièrement selon la forme du vote.

Le vote se manifeste de deux façons. On le voit par exemple apparaître dans le corps de certaines discussions. Chacun émet dès lors son avis dans un message et le point est fait après une période déterminée à l'avance. Dans le cas des décisions portant sur des modifications importantes, un référenceur envoie un courrier électronique à l'ensemble de la communauté pour notifier aux autres l'existence du débat en cours et les inviter à donner leur avis.

On trouve également une implémentation plus technique du vote, qui en conserve l'une de ses caractéristiques fondatrices : le secret. Pour réaliser ce type de sondage, les participants débattent tout d'abord du problème et des différentes options possibles ; une fois leur formulation et leur nombre arrêtés, le sondage peut être lancé. Ce mode de régulation ne se substitue donc pas au débat mais le complète : la discussion préalable lui est nécessaire.

Lorsque les participants tombent d'accord sur les modalités de l'enquête, elle est implémentée grâce à une interface préexistante simple. La question est suivie d'une série de réponses exclusives précédées d'une case à cocher. Les référenceurs cochent la case à gauche de l'option à laquelle ils adhèrent et confirment leur vote par un bouton. Les contraintes de cette seconde façon d'organiser le vote sont l'anonymat, l'unicité du vote et l'impossibilité pour un participant de changer d'avis. La réussite de ce mode de décision, basée sur une règle strictement quantitative, dépend cependant de la correspondance d'une personne et d'un seul pseudonyme. Dans le cas contraire, l'épreuve serait faussée par la possibilité de voter plusieurs fois. La régulation est donc ici largement tributaire du coût qu'affecte l'obtention d'un pseudonyme (puisque l'entrée dans la communauté nécessite de faire ses preuves).

Il faut donc relativiser la conclusion générale de certains analystes d'Internet, rapportée par Flichy (2001 : 202), selon laquelle le vote serait incompatible avec l'esprit d'Internet. Ma description montre le caractère abusif de telles conclusions

négligeant la description de spécificités du type de celles dépeintes ci-dessus.

3.3 Le règlement

L'**entrée** dans la communauté est soumise à l'adhésion à un règlement d'ordre interne : suite à sa candidature, l'indexeur en reçoit une copie par mail. Son inscription n'est effective que lorsqu'il l'accepte en actionnant un bouton. Ce bouton constitue en quelque sorte la signature électronique qui marque son accord.¹⁵

Il est loin d'être sûr que le référenceur prenne **connaissance** de ce document – assez long – lors de ce premier contact. Ses interactions avec les autres membres l'y confrontent cependant très vite car ces derniers y font régulièrement référence. Cette réglementation régit l'indexation et l'organisation du répertoire comme de l'équipe (nécessité des débats, conventions d'inscriptions des adresses de sites Internet, droits et devoirs du référenceur et de la communauté l'un envers l'autre). Des normes de natures diverses s'y entremêlent à l'image du quotidien des indexeurs combinant vie communautaire, partage de savoir-faire, consultation, surveillance et standardisation des inscriptions.

Comme toutes les conventions, le règlement provient d'une incorporation de pratiques, il résulte donc autant d'une **histoire** qu'il participe à la forger. Si, comme toutes les matières qui concernent la communauté, ces règles de conduite sont élaborées et rédigées collectivement, elles ne peuvent s'imposer qu'après l'arrêt du débat.

Ce dernier est assuré par leur cristallisation dans la fixation du règlement qui s'impose dès lors à tous. Ce document évacue les circonstances pour ne laisser que les règles. Sa version officielle est rédigée par des référenceurs qui détiennent un pouvoir et un statut que n'ont pas les autres : ceux-ci s'occupent des catégories de plus haut niveau, ils décident de l'acceptation des candidatures des nouveaux indexeurs, rédigent les documents officiels et arrêtent certaines controverses, par la fixation du règlement ou l'arbitrage de cas litigieux. Ce faisant, ils garantissent la stabilité du projet.

Leur intervention est rare et concerne la médiation entre référenceurs dont le désaccord dégrade la discussion au point de

¹⁵ Akrich et Boullier (1991 : 115).

la rendre si conflictuelle que la communication y est difficile sinon impossible. La sanction ultime procède du renvoi d'un membre de la communauté. Ces renvois sont rares et concernent uniquement le refus de communiquer doublé d'une violation caractérisée du règlement : soit le sabotage pur et simple de la rubrique dont il a la charge, soit l'agression d'un autre référenceur (injure, diffamation, calomnie).

En droit, il est toujours possible – même si c'est rare et difficile – que les normes soient **remises en cause** et parfois même révisées. Elles ont néanmoins un statut de "**lois**" que la communauté veille à faire suivre. Ces règles contraignantes constituent dès lors un moyen de régulation de la discussion sur les forums. Plus qu'une régulation, elles se constituent en **point d'arrêt**. Les référenceurs ne contestent en effet pratiquement jamais le point fixe posé par cette constitution. Cette position est notable dans un environnement où tout est labile et volatile et où la contestation est une activité non seulement partagée mais encouragée. Le nécessaire passage par un bouton d'acceptation à l'entrée dans le groupe, constitue sans doute un moment important qui engage l'individu conjointement dans son adhésion au règlement, dans son statut de membre du groupe et dans sa tâche de référenceur.

Ceci explique que le débat soit impossible – ou très difficile – lorsqu'il s'attaque au règlement, ce qui limite les modalités de la discussion : la dispute ne pouvant porter sur les règles elles-mêmes mais uniquement sur leurs applications, elle autorise le litige mais proscrit le différend.¹⁶ Néanmoins, la portée de cet interdit est fonction de l'envergure des normes. Or, précisément, de nombreuses règles conventionnelles sont **jurisprudentielles** et n'appartiennent dès lors pas au règlement officiel. Les seules critiques des règles portent sur cette incomplétude. Cette non-cristallisation des questions qui ne font pas l'unanimité absolue laisse ouverte la possibilité d'une discussion sans cesse recommencée. Elle remplit par conséquent elle aussi une fonction de régulation sociale en évitant le blocage de la dynamique de négociation présidant à l'organisation de l'équipe.

3.4 Régulation par les pairs

Un dernier moyen de régulation s'illustre dans la façon dont sont appliquées les conventions d'indexation de la communauté. Les

16 Boltanski et Thévenot (1991 : 169, 275).

indexeurs au statut particulier évoqué dans les lignes précédentes sont très peu nombreux et n'interviennent donc qu'en dernier recours. Au quotidien, il n'existe pas de policiers de la catégorisation. Chacun surveille son voisin sur un mode proche de la régulation.¹⁷ Cette régulation est particulièrement saillante dans notre matériel d'enquête puisqu'un forum de discussion est typiquement un lieu de consultation et d'échange d'avis.

De nombreuses expressions, figures ou formules évoquent le mode de la consultation : demande et expression d'avis, de propositions, de suggestions et d'opinions. Cela se manifeste également par le recours aux verbes d'opinion ou d'attitude¹⁸ ou encore par les modalisations. Nombreuses sont les formules comme « peut-être pourrions-nous essayer ? » qui cumulent les valeurs modales d'un adverbe, d'un auxiliaire de mode,¹⁹ du conditionnel²⁰ et de la question. Si le recours à ces formulations est fonction de l'ancienneté des intervenants et du degré d'avancement de la discussion, j'ai néanmoins remarqué que leur nombre global ainsi que leur accumulation dans un même énoncé est notablement plus élevé dans les forums que dans les autres moyens de communications.²¹

Ces marques de l'implication de l'intervenant dans ses propositions²² indiquent que l'expression se présente donc comme personnelle et subjective, comme une possibilité mais rarement comme une affirmation définitive.

Outre ces expressions manifestes de la consultation, les référenceurs pratiquent une veille continue sur leurs collègues. Les activités de chacun sont en effet consignées dans un fichier consultable par tout membre de la communauté.²³ S'il est difficile de diagnostiquer la fréquence du recours à ces informations, leur simple existence détermine le comportement de chacun puisque,

17 Houba (2002) décrit ce phénomène de surveillance des pairs (P2P) à travers une déterritorialisation de McKinlay et Starkey (1997).

18 Benveniste (1966 : 264).

19 Cervoni (1987 : 75-76).

20 Dendale (2001 : 14) et plus particulièrement Abouda (2001 : 286).

21 Yates (1996 : 43) identifie également le nombre d'auxiliaires de mode comme une spécificité lexicométrique de la variété linguistique employée sur les forums.

22 Dubois et al. (1994 : 305).

23 Boullier (1999 : 96) observe également que « les technologies numériques ont donné un élan considérable à cette tendance culturelle du savoir total ».

dans cette matière, c'est la possibilité plus que le contrôle effectif qui importe.²⁴

Remerciements

Je tiens à remercier Pascal Houba et Jacques Lejeune pour leurs commentaires et critiques. Je suis également redevable, pour les aspects méthodologiques, à l'ensemble de la communauté des utilisateurs du logiciel Prospéro (développé par l'association Doxa), et plus particulièrement à ses auteurs, Francis Chateauraynaud et Jean-Pierre Charriau.

4 Bibliographie

- Abouda Lotfi, 2001, « Les emplois journalistique, polémique et atténuatif du conditionnel. Un traitement unitaire », *Recherches linguistiques*, 25, p. 277-294.
- Akrich Madeleine, Boullier Dominique, 1991, « Le mode d'emploi : genèse, forme et usage », *Chevalier (sous la direction de) 1991*.
- Auray Nicolas, 2001, « Figures politiques des Hackers », *Chimères*, n° 44, p. 179-186.
- Beauvois Jean-Léon, Joule Robert-Vincent, 1987, *Petit Traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- Beauvois Jean-Léon, Joule Robert-Vincent, 1987, *Petit Traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- Benveniste Emile, 1966, *Problèmes de linguistique générale, 1*, Paris, Gallimard.
- Boltanski Luc, Chiapello Eve, 1999, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard.
- Boltanski Luc, Thévenot Laurent, 1991, *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard.
- Boullier Dominique, 1999, *L'urbanité numérique. Essai sur la troisième ville en 2100*, Paris, L'Harmattan.

24 Foucault (1975 : 249).

- Bourdoncle François, 1997, « LiveTopics: Recherche Visuelle d'Information sur l'Internet », *La documentation française, Dossiers de l'audiovisuel*, 74, p. 36-38.
- Cervoni Jean, 1987, *L'énonciation*, Paris, PUF.
- Champailler Stefan, 2002, « Jeux vidéo et joueurs », *Anthropologie de la société digitale*, 2 (à paraître).
- Chateauraynaud Francis et Torny Didier, 1999, *Les sombres précurseurs. Une sociologie pragmatique de l'alerte et du risque*, Paris, EHESS.
- Dendale Patrick, 2001, « Les problèmes linguistiques du conditionnel en français », *Recherches linguistiques*, 25, p. 7-18.
- Doise Willem, 1993, *Logiques sociales dans le raisonnement*, Paris, Delachaux et Niestlé.
- Dubois Jean, Giacomo Mathée, Guespin Louis, Marcellesi Christiane, Marcellesi Jean-Baptiste et Mével Jean-Pierre, 1994, *Dictionnaire de linguistique et des sciences du langage*, Paris, Larousse.
- Ducrot Oswald, 1972, *Dire et ne pas dire. Principes de sémantique linguistique*, Paris, Herman.
- Flichy Patrice, 2001, *L'imaginaire d'Internet*, Paris, La Découverte.
- Foucault Michel, 1975, *Surveiller et punir. Naissance de la prison*, Paris, Gallimard.
- Goffman Erving, 1991, *Les cadres de l'expérience*, Paris, Minuit.
- Gousseva Julia, 1998, « An experience in cyberspace communication : listserv interaction in a freshman composition class », *Linguistik online*, 1 (1).
- Herring Susan (Edited by), 1996, *Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*, Amsterdam, John Benjamins.
- Hester Stephen, 1994, « Les catégories en contexte », *Raisons Pratiques*, 5, p. 219-242.
- Houba Pascal, 2002, « La communauté manœuvrée », *Multitudes*, (soumis pour publication).
- Hutchby Ian, 2001, *Conversation and technology. From the Telephone to the Internet*, Cambridge, Polity.
- Jenny Jacques, 1997, « Méthodes et pratiques formalisées d'analyse de contenu et de discours dans la recherche sociologique française contemporaine. Etat des lieux et essai de classification. », *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 54, p. 64-112.
- Latour Bruno, 1994, « Une sociologie sans objet ? Remarques sur l'interobjectivité », *Sociologie du Travail*, 4, p. 587-608.

- McKinlay Alan, Starkey Ken (editors), 1997, *Foucault, management and organization theory: from panopticon to technologies of self*, London, Sage Publications.
- Mondada Lorenza, 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*, Vol. 2, n°1, p. 3-25.
- Rosch Eleanor, 1978, « Principles of Categorization », *Rosch, Lloyd 1978*, p. 27-48.
- Rosch Eleanor, Lloyd B, 1978, *Cognition and Categorization*, New-York, Erlbaum.
- Turkle Sherry, 1997, *Life on the screen. Identity in the Age of the Internet*, New York, Phoenix.
- Vinck Dominique (sous la coordination de), 1991, *Gestion de la recherche. Nouveaux problèmes, nouveaux outils*, Paris, Armand Colin.
- Werry Christopher, 1996, « Linguistic and interactional features of Internet Relay Chat », *Herring 1996*, p. 47-63.
- Wetherell Margaret, Taylor Stephanie, Yates Simeon, 2001, *Discourse as Data. A Guide for Analysis*, London, The Open University.
- Yates Simeon, 1996, « Oral and Written Linguistic Aspects of Computer Conferencing. A Corpus Based Study », *Herring 1996*, p. 29-46.
- Yates Simeon, 2001, « Researching Internet Interaction : Sociolinguistics and Corpus Analysis », *Wetherell, Taylor, Yates 2001*, p. 93-146.