

La confiance au sein des collectifs médiatisés

Une entrée par les catégorisations

CHRISTOPHE LEJEUNE

FAPSE ISHS HEC, Université de Liège

Résumé : *L'analyse de conversation a identifié une série de phénomènes communicationnels dans les forums de discussion ou les courriers électroniques. Les études ethnométhodologiques des interactions avec les nouvelles technologies (des photocopieurs aux tours de contrôle aérien) ont également contribué aux sciences de la communication, à l'ergonomie et au travail assisté par ordinateur (CSCW). Un exemple tiré des recherches de l'auteur sur les collectifs médiatisés par la technologie permettront de comparer cet apport à celui de la sociologie pragmatique. Prolongeant la proposition de Rod Watson, l'auteur étudie la confiance chez les membres de communautés en ligne via les dispositifs de catégorisation de membres (MCD). Une telle entrée permet d'opérer une analyse située de l'exercice de la confiance-en-action sans en restreindre l'étude aux seuls témoignages explicites (effectivement très rares). Cette étude empirique illustre la productivité des descriptions fouillées spécifiquement ethnométhodologiques.*

Mots clés : *Internet, forum de discussion, collectif médiatisé, dispositif de catégorisation des membres, confiance*

Abstract : *Conversation analysis has identified a series of communicative phenomena in internet forums or emails. Ethnomethodological studies of interactions with new technologies (from copy machines to air traffic control towers) have also contributed to communication sciences, ergonomics and computer-assisted work (CSCW). One example from the author's research on technology-mediated groups will allow comparing this contribution with those which stemmed from pragmatic sociology. Extending the proposal of Rod Watson, the author investigates the trust phenomenon among members of online communities through membership categorization device (MCD). Such an approach allows for a situated analysis of the performance of trust-in-action without restricting the study to only explicit expressions (actually very rare). Empirical studie illustrate this the productivity of advanced ethnomethodological descriptions.*

Keywords : *Internet, discussion forum, mediated collective, membership categorization device, trust*

Introduction¹

Que l'on accorde sa confiance aux institutions européennes ou à ses voisins de pallier, les enquêtes par questionnaire permettent d'en associer la distribution dans le corps social avec d'autres variables socio-économiques [Italiano, Heselmans & Lejeune, 2008]. En complément d'une telle description dispositionnelle, nous proposons ici une approche contextuelle et située, à travers l'étude d'interactions particulières au sein de collectifs médiatisés [Lejeune, 2011]. Le compte-rendu de la façon dont la confiance est témoignée (ou retirée) en situation constitue donc le premier apport de cette étude. À travers celle-ci, nous entendons en outre montrer que l'analyse de conversation – et en particulier l'entrée par les dispositifs de catégorisation de membres – dépasse le localisme dont est souvent accusée l'ethnométhodologie et, par conséquent, offre un outil productif pour la sociologie et la science de la communication².

Entrer par les incongruités

Les collectifs médiatisés se caractérisent par le fait qu'un grand nombre de volontaires consacrent leur temps à la réussite d'un projet collectif. Une partie de la charge de travail globale est donc *confiée* à chacun des membres du collectif. Cette délégation implique *per se* une marque de confiance [Quéré, 2001, p. 132].

Pour autant, l'étude des collectifs médiatisés n'échappe pas aux difficultés méthodologiques relatives à l'étude de la confiance. En effet, si elle constitue un phénomène central des relations sociales, la confiance n'en reste pas moins un phénomène diffus. En particulier, dans les cas qui nous occupent, le collectif accorde ou témoigne de la confiance envers ses membres de manière latente, sans qu'aucune formulation explicite ne soit nécessaire.

Dans une telle configuration, une des « ficelles du métier » de sociologue [Becker, 2002], consiste à appréhender le phénomène via ses incongruités [Watson, 1989 et 2006], c'est-à-dire, en ce qui concerne la confiance, à travers les cas où la confiance fait défaut (comme dans la méfiance ou la trahison).

Entrons, avec cette ficelle, au cœur des préoccupations d'un acteur intégrant la division franco-phone d'un collectif en ligne réunissant des acteurs œuvrant à la construction d'un annuaire³ de sites Internet, l'Open Directory Project. Ce nouveau membre formule explicitement sa méfiance.

Figure 1 : Expression de la méfiance

53/0002/86

01 Albert : Je découvre votre communauté, et je n'adhère pas encore à votre
02 projet. Une méfiance initiée par l'expérience qui mettra un certain
03 temps à disparaître. Ne m'en tenez pas rigueur.

¹ L'auteur remercie Nadia Gaudecheau, Hakim Hachour et Pierre Quettier qui ont contribué à la maturation de ce texte.

² La présente contribution illustre donc empiriquement la thèse soutenue dans Lejeune (2001 et 2007).

³ Ce collectif emprunte des références aux outils des documentalistes [Lejeune, 2006a] ainsi qu'au jargon informatique [Lejeune, 2006b].

Cet extrait⁴ contient également un élément congruent avec les théories sociales de la confiance : celle-ci apparaît avec le temps et la socialisation, quand une relation (inscrite dans la durée) prend le pas sur l'interaction située ici et maintenant [Luhmann, 2006, p. 21 ; Origgi, 2008]. Mais souvent, la formulation même de la méfiance ne suffit pas. Nous empruntons donc, ci-dessous, une autre « ficelle », proposée par Rod Watson [2006, p. 163], consistant à étudier la confiance par l'analyse des catégorisations de membres.

Nous éprouverons la pertinence épistémologique et la productivité méthodologique de cette seconde ficelle à travers l'étude d'extraits provenant de deux controverses internes à l'Open Directory Project portant respectivement sur une fraude et sur le manque d'activité de certains membres.

Aveu d'un fraudeur

En juillet 2000, l'apparition d'une page Internet un peu particulière préoccupe les membres de l'Open Directory Project. Cette page se présente comme émanant de Sébastien, un membre relativement bien impliqué dans le projet en question, et s'occupant de la rubrique listant les adresses de sites Internet d'agences immobilières. Intitulé « je suis le plus gros fraudeur de l'Open Directory Project », l'aveu de Sébastien se vante, sur un ton défiant, d'avoir abusé de sa participation au sein de l'annuaire à des fins commerciales en censurant systématiquement les sites de ses concurrents. Une telle « auto-dénonciation » n'est pas sans susciter d'émotion ; un fil de discussion (qui avait été ouvert avant les événements pour féliciter le Sébastien de son engagement) accueille les interrogations des membres du collectif.

La figure 2 reprend les extraits qui nous renseignent sur la façon dont Sébastien est qualifié et, par conséquent, sur la confiance qui lui est accordée.

Figure 2 : Extrait de la discussion sur Sébastien

26/0260/6-21

- 1 Cricri : Ça me semble possible que Sébastien soit un fraudeur [...]
- 2 Quant à savoir qui le dénonce... Ça serait un peu idiot de sa
- 3 part de se griller ainsi lui-même [...] C'est bizarre en tout cas.
- 4 Robin: Je me demande qui est l'auteur de cette courageuse
- 5 page de dénonciation anonyme ? Un concurrent, j'imagine ?
- 6 L'immobilier, quelle jungle :-)
- 7 Robin: Cette page contient des informations internes à l'ODP.Elle a
- 8 donc été rédigée par un éditeur... charmant !
- 9 Robin : Sébastien a disparu sans bruit et sans appeler à l'aide,
- 10 contrairement à ce que font ceux qui sont déconnectés.

⁴ Les différents extraits présentés dans cet article ont bien entendu été anonymisés. Conformément au règlement d'ordre intérieur de l'Open Directory Project, ils ont également été reformulés (en prenant bien soin de conserver les catégorisations originales).

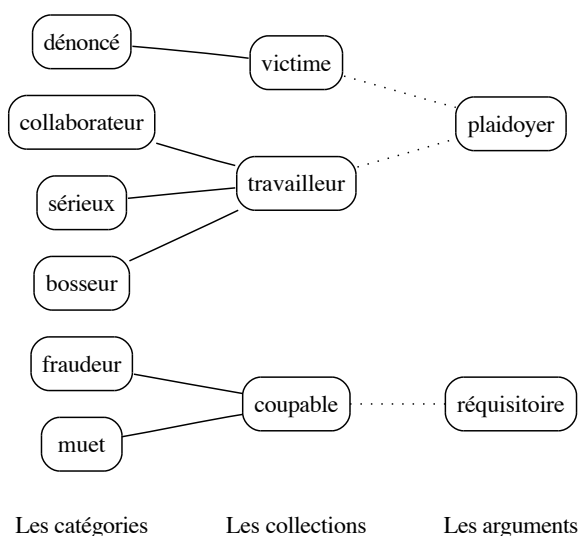
11 Je suppose donc qu'il n'en conteste pas les raisons.
 12 Ybrna: Dommage quand même qu'un collaborateur bosseur s'en aille ainsi.
 13 J'avais bien apprécié quand il avait corrigé certaines de
 14 mes descriptions: j'ai l'impression qu'il était sérieux.
 15 Cricri : Moi aussi, la dénonciation de Sébastien me choque plus que sa
 16 fraude.

L'analyse de cette situation en termes de catégorisation de membres [Hester & Eglin, 1997] va nous permettre d'explicitier comment les intervenants sur le forum de discussion qualifient (1) l'auteur des faits (Sébastien), (2) l'auteur de la dite page ainsi que (3) les auteurs des interventions sur le forum, catégorisés et catégorisants partageant la qualité de membre du projet.

L'auteur des faits

Les différents commentaires convoquent, respectivement, les catégories de *fraudeur* (occasionnée par la page Internet et reprise par Cricri), de *dénoncé* (Cricri et Robin), de *muet* (à nouveau chez Robin), de *collaborateur*, *sérieux*, *bosseur* (par Cricri et Ybrna). Si la première et la troisième catégorisation (en termes de fraude et de mutisme) convoquent la culpabilité, la deuxième renvoie plutôt au rôle de victime. De leur côté, les trois dernières catégories co-sélectionnent le dispositif catégoriel du travail en équipe.

Figure 3 : Catégories attribuées à Sébastien par les participants au forum de discussion interne



Ce phénomène de co-sélection n'est pas trivial. En effet, dans un autre contexte, la qualification de collaborateur aurait pu, en se référant à la deuxième guerre mondiale, renvoyer à la délation

ou au racisme. La *collaboration* appartient donc à (au moins) deux dispositifs catégoriels : l'un relevant du registre de la trahison, l'autre du travail en équipe. Dans la situation considérée (dans laquelle l'exclusion d'un membre est en question), la moindre ambiguïté peut occasionner des conséquences importantes. Pourtant, en contexte, le système de co-sélection de catégories ne laisse guère de doute sur le dispositif occasionné [Hester, 1994, p.234].

L'auteur de l'annonce

Si la catégorisation de Sébastien constitue l'enjeu central de cet échange (enjeu déterminant puisqu'il conditionne l'exclusion d'un membre), les intervenants se préoccupent également de l'émetteur de cette information (l'auteur de la page Internet initiale) : *dénonciateur* (ligne 2), *courageux* (ligne 4), *anonyme* (ligne 5), *concurrent* (ligne 5), *éditeur* (ligne 8).

Certaines de ces catégories soutiennent des inférences [Sacks, 1992, pp. 41 et 457] qui leur confèrent, par conséquent, une orientation argumentative [Anscrombre & Ducrot, 1983, p. 149]. La catégorie de *dénonciateur*, qui émerge dès le début, est reprise tout au long de la discussion (lignes 2, 5, 15). Elle occasionne tout d'abord le dispositif de la délation, qui n'est pas sans déranger les membres. La combinaison avec le domaine d'intervention de Sébastien (l'immobilier, rappelé ligne 6) permet d'inférer la catégorie de *concurrent*, qui fournit son mobile à la dénonciation en question (les catégories soutiennent ici un raisonnement qui permet d'expliquer les motivations du dénonciateur). Dans un second temps (ligne 8), une autre catégorie d'appartenance est attribuée à l'auteur de la page, sur base de sa connaissance de certains détails, celle d'*éditeur*, c'est-à-dire de membre du collectif. Cette dernière catégorisation (*membre*) ne remplace pas nécessairement la précédente (*concurrent*) mais, associée à la catégorie de *dénonciateur*, elle convoque celle du *traître*, qui choque les autres membres (lignes 8 et 15).

Ramenée à notre discussion sur la contextualisation des dispositifs catégoriels, cette caractérisation revêt toute son importance : en effet, la délation constitue (dès la ligne 2) une catégorie pertinente pour qualifier l'auteur de la page initiale. Le dispositif de la trahison est donc mobilisé et activé dans la discussion. Mais, lorsque (ligne 12) Sébastien est qualifié de collaborateur, le dispositif de la trahison apparaît incongru. Comme nous l'avons discuté, la co-sélection en occasionne un autre : celui du travailleur participant à l'œuvre collective.

Pourtant occasionné, le dispositif du traître se voit (inférentiellement) désamorcé pour Sébastien et attribué à l'auteur de l'annonce et ce, au cours d'une seule et même discussion. La co-sélection de catégories en contexte permet de rendre compte de cette différence. C'est dire la puissance située, indexicale et contextuelle de ce phénomène.

Les auteurs de la conversation

Simultanément, les catégories mobilisées – et les dispositifs auxquels elles appartiennent – occasionnent, chez les lecteurs du forum, une catégorisation des différentes interventions (voire des différents intervenants). Ceux-ci se caractérisent en effet (mutuellement ou réflexivement selon les cas) comme *indignés*, *choqués*, *méfiant*s ou *naïfs*.

Les interventions qui invoquent la culpabilité (lignes 1, 9-11) constituent un réquisitoire et tendent à catégoriser Cricri et Robin comme acteurs de l'accusation. À l'inverse, le travail en équipe

opère comme un plaidoyer (qui attribue à Ybrna la défense) ; les catégorisations en termes de *victime* et de *dénonciateur* (lignes 2, 4-5, 7-8, 15-16) contribuent, pour leur part, à déplacer l'accusation vers l'auteur de la page de dénonciation et, par conséquent, tendent à atténuer la culpabilité de Sébastien.

L'analyse des catégorisations occasionnées dans cette affaire de fraude nous a permis d'observer que les catégorisations opèrent simultanément sur les membres catégorisés et, symétriquement, sur leurs auteurs. Nous avons par ailleurs montré que les catégories soutiennent des inférences et un rôle argumentatif.

Sommeil

La seconde affaire émerge, au cours de l'année 2001, à travers plusieurs discussions. Celles-ci concernent l'implication de chacun dans le projet collectif. La figure 4 comporte un extrait d'une de ces discussions.

Figure 4 : Extrait d'une discussion sur les éditeurs «dormants»

26/0604/7-11

- 1 Yves: Je suis heureux de constater une volonté de participer chez pas
2 mal de nouveaux éditeurs. Est-ce le cas des anciens ? Et puis,
3 il n'y a pas que les éditeurs des catégories majeures qui ne
4 répondent jamais aux mails et ne participent à aucune décision.
5 Même si c'est plus grave pour ces derniers d'agir de cette façon.
6 Aigle: Vas-y, dis-nous à qui tu penses ;-)
7 Fourmi: Malheureusement, vu que les éditeurs «dormants» ne lisent
8 justement pas le forum, donner des noms ne ferait pas grand
9 chose.

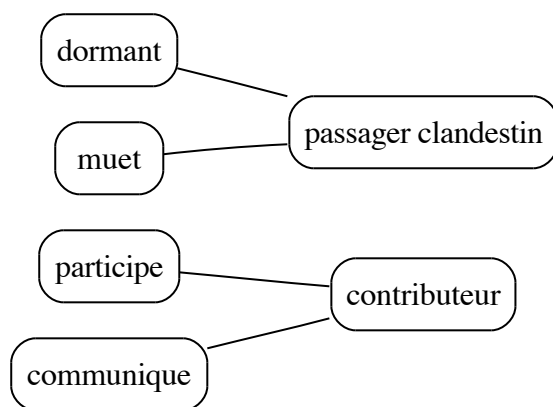
Bien qu'elles ne soient pas affectées à un membre nommément désigné, les catégories occasionnées dans cet échange sont nombreuses : *nouveaux* (ligne 2), *anciens* (ligne 2), *muets* (ligne 4), *des catégories majeures* (ligne 3), *dormants* (ligne 7).

La catégorisation du *mutisme* constitue l'enjeu central de la discussion ; elle est reprise sous la catégorie *dormant*. D'abord formulée sur un mode négatif (*muet*), cette catégorie renvoie à son opposé : la figure du membre qui répond à ses messages et qui prend part aux délibérations sur les forums de discussion. Une telle figure convoque le dispositif de l'activité. Dans le contexte d'un travail collectif (ce qui est précisément le cas du collectif médiatisé qui nous occupe), deux figures opposées composent ce dispositif de l'activité : le *passager clandestin* (auquel se rapportent le mutisme et le sommeil) et le *contributeur* (la figure évoquée en creux comme ce qui devrait être). Des catégories qui, comme le passager clandestin et le contributeur entrent dans un rapport d'opposition peuvent être qualifiées d'ensemble disjonctif de catégories [Jayyusi, 1984, p. 123].

Les deux premières catégories (*anciens* et *nouveaux*) mentionnées dans la première intervention de l'extrait entrent dans une telle relation disjonctive. Étant toutes les deux explicite-

ment convoquées dans l'échange, elles rendent d'ailleurs mieux compte du phénomène disjonctif dépeint par Lena Jayyusi. Comme nous allons le montrer, la pertinence de cet ensemble disjonctif pour le problème circonscrit par la première catégorisation (*la contribution*) apparaît dans sa relation avec la catégorisation suivante.

Figure 5 : Dispositifs catégoriels occasionnés : contributeur ou passager clandestin ?



Les catégories

Les collections

La dernière catégorisation (*de catégories majeures*) occasionne un dispositif portant sur le « niveau » de la catégorie maintenue. Cette catégorisation circonscrit le problème soulevé dans ces discussions. La première intervention introduit la participation (ligne 1) comme thématique de l'échange. Or, un grand nombre de membres de ce collectif s'impliquent en fait relativement peu dans l'administration des catégories dont ils sont responsables. Une telle situation – présente dès le début du projet – n'occasionne cependant que très peu de contestation (sur les forums de discussion) et pratiquement aucun rappel à l'ordre à l'attention des intéressés⁵. Lors de la vague de controverses en 2001 (dont cet extrait fait partie), certains membres sont toutefois pris à partie. C'est que, comme le mentionne l'extrait, la faible activité du responsable d'une catégorie intermédiaire voire majeure implique des conséquences *plus grave[s]* (ligne 5) pour le collectif. En effet, l'administrateur de la rubrique des sports, par exemple, est amené à recevoir des sites relatifs au hockey sur glace comme au tennis de table. Une de ses missions consiste à transmettre ces références aux responsables des rubriques spécifiques adéquates. En conséquence, le statut de responsable d'une rubrique de niveau intermédiaire (voire supérieure) constitue une circonstance aggravante au manque de participation. La catégorisation (*de catégories majeures*) occupe donc une place déterminante dans la discussion sur l'activité.

En outre, dans la mesure où les collectifs en ligne fonctionnent sur un mode méritocratique (dans lequel les membres sont amenés à « faire leurs preuves » avant de se voir confier des res-

⁵ Un membre totalement inactif voit cependant son adhésion suspendue au bout de trois à quatre mois.

ponsabilités), la catégorisation relative au niveau de la rubrique administrée fait système, dans une certaine mesure, avec la catégorisation précédente (relative à l'ancienneté). Les *nouveaux* s'occupent en effet toujours, dans un premier temps, d'une rubrique ne contenant aucune autre rubrique. En fonction de leur *implication*, ils pourront éventuellement prétendre à administrer une rubrique de niveau supérieur ; aussi ne s'occupe-t-on jamais d'une *catégorie majeure* si l'on est un *nouveau*.

L'ordre catégoriel de la confiance

L'analyse des catégorisations de membres [Hester & Eglin, 1997] offre à la science de l'information et de la communication des outils précieux pour expliciter les ressorts des discussions en ligne sans nécessairement imposer les questions du chercheur. Leur pertinence n'apparaissant que dans leur milieu écologique, elles permettent d'appréhender (notamment) comment s'accorde la confiance.

Comme annoncé, les deux extraits étudiés ci-dessus ne relatent pas l'exercice pratique de la confiance en situation. Au contraire, ils restituent des ruptures dans l'ordre ordinaire des choses, des situations critiques [Giddens, 1987], lors desquelles la confiance est mise entre parenthèses. Autrement dit, les discussions dont proviennent ces extraits soutiennent des controverses⁶. C'est bien en cette qualité de rupture dans l'ordre des choses qu'elles nous intéressent : en effet, en tant qu'il ne donne lieu à aucune formulation, l'exercice ordinaire de la confiance est inaccessible à l'observation directe. En pointant ce qui ne va pas, ces incongruités permettent d'explicitier ce que recouvre l'ordre (supposé) normal des choses, la situation juste, le comportement ajusté à la situation et au rôle de contributeur « digne de confiance ». Elles rendent néanmoins tangible une confiance, sinon palpable.

Dans l'affaire de fraude, le premier extrait relate un cas d'exclusion, procédure ultime de défiance, rare et difficile pour l'ensemble de la vie du groupe. L'analyse des catégorisations occasionnées laisse entendre que c'est plus le mutisme que l'infraction (supposée) qui est condamnée par les membres de la discussion (et, par extension, par les membres du collectif). Si le mutisme est considéré comme une incongruité dans une situation critique (comme celle de l'accusation de fraude dont il est question ici), c'est bien que le membre digne de confiance se caractérise (notamment) par sa participation aux forums de discussion. Répondre à une interpellation constitue dès lors une condition nécessaire (mais non nécessairement suffisante) à la confiance.

Dans l'affaire des éditeurs dormants, le second extrait laisse transparaître une controverse qui, si elle ne va pas (dans ce cas-ci) jusqu'à l'exclusion, identifie clairement le sommeil à un comportement peu souhaitable. Cette règle s'applique avec plus ou moins de rigueur selon la généralité de catégorie dont s'occupe le membre.

En un sens, le collectif accorde un peu plus de confiance avec chaque rubrique confiée au membre *actif*. L'*activité* constitue donc une condition de reconnaissance au sein d'un tel collectif. En outre, le membre qui s'est investi dans l'administration d'une rubrique générique doit

⁶ Pour une étude des implications socio-politiques des différentes controverses survenues dans ce collectif, voir Lejeune [2010].

maintenir son niveau d'activité sous peine d'être qualifié de membre *dormant* (catégorisation *grave* dans une telle situation). La participation fonctionne donc par paliers (avec un effet de cliquet à chacun de ces paliers). Une contribution continue constitue donc une autre condition à l'acquisition – et au maintien – de la confiance.

Conclusion

Les dispositifs de catégorisation de membres nous ont aidé à isoler, dans des exemples issus des forums de discussion⁷, les ressorts de la confiance entre les membres d'un même collectif médiatisé. En particulier, partant de situations incongrues (où la confiance fait défaut), cette technique issue de l'analyse conversationnelle nous a permis d'isoler les attentes constitutives de la qualité de membre. Pour être digne de confiance, le membre se doit ainsi non seulement d'œuvrer activement au projet collectif mais également de témoigner un suivi conséquent au niveau communicationnel. Autrement dit, la qualité de membre tient autant au faire (la *praxis*) qu'au dire (le *logos*).

⁷ Si les phénomènes typiques de l'analyse de conversation se retrouvent sur les forums de discussion [Mondada, 1999], rien n'empêche, bien entendu, de procéder à d'autres analyses (complémentaires) à portée plus sociologique [Lejeune, 2002] voire politique [Lejeune, 2009a].

Bibliographie

ANSCOMBRE Jean-Claude & DUCROT Oswald, [1983], *L'argumentation dans la langue*, Bruxelles, Mardaga.

BECKER Howard Saul, [2002], *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales*, Paris, La Découverte.

GIDDENS Anthony, [1987], *La constitution de la société. Éléments de la théorie de la structuration*, Paris, PUF.

HESTER Stephen, [1994], « Les catégories en contexte », *Raisons pratiques*, n° 5, pp. 219-242.

HESTER Stephen & EGLIN Peter, [1997], *Culture in Action. Studies in Membership Categorization Analysis*, Washington, International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis & University Press of America.

ITALIANO Patrick, Heselmans Frédéric & Lejeune Christophe, [2008], "Trust, a fuzzy proxy? Towards the integration of social survey methods and sociology of knowledge", *7th International Conference on Social Science Methodology*, Naples, ISA RC33.

JAYYUSI Lena, [1984], *Categorisation and the Moral Order*, London, Routledge and Kegan Paul.

LEJEUNE Christophe, [2001], « Du mode de définition de deux programmes de recherche en sociologie et en ethnométhodologie », *Carnets de bord*, Vol. 2, pp. 56-66.

LEJEUNE Christophe, [2002], « Indexation et organisation de la connaissance. La régulation des décisions sur un forum de discussion », *Cahiers du numérique*, Vol. 3, n° 2, pp. 129-144.

LEJEUNE Christophe, [2006a], « D'un annuaire de sites Internet à l'organisation documentaire. Une sociologie des relations sémantiques », *Cahiers de la documentation*, n° 3, pp. 12-22.

LEJEUNE Christophe, [2006b], "Symlinks as boundary objects", *TeamEthno Online*, n° 2, pp. 108-111.

LEJEUNE Christophe, [2007], « La respécification ou les fondements empiriques de la méthode sociologique », *SociologieS*, <http://sociologies.revues.org/index942.html>.

LEJEUNE Christophe, [2008], « Quand le lézard s'en mêle... Ethnographie de l'indexation collective de sites internet », *Sciences de la Société*, n° 75, pp. 101-114.

LEJEUNE Christophe, [2010], « L'organisation socio-politique des collectifs médiatisés. De quelques controverses internes à l'Open Directory Project », in M. Jacquemain & P. Delwit (dirs), *Engagements actuels, actualité des engagements*, Louvain-la-Neuve, Académia Bruylant, pp. 141-153.

LEJEUNE Christophe, [2011], "From virtual communities to project-driven mediated collectives. A comparison of Debian, Wikipedia and the Open Directory Project", in P. Francq (dir), *Collaborative Search and Communities of Interest. Trends in Knowledge Sharing and Assessment*, Hershey, IGI Global, pp. 10-20.

LUHMANN Niklas, [2006], *La confiance. Un mécanisme de réduction de la complexité sociale*, Paris, Économica.

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 (ALSIC)*, vol. 2, n° 1, pp. 3-25.

ORIGGI Gloria, [2008], *Qu'est-ce que la confiance ?*, Paris, Vrin.

QUÉRÉ Louis, [2001], « La structure cognitive et normative de la confiance », *Réseaux*, n° 108, pp. 127-152.

SACKS Harvey, [1992], *Lectures on Conversation*, Volume 1, Oxford, Blackwell.

WATSON Rodney, [1989], « Le travail de l'incongruité », in *Le parler frais d'Erving Goffman*, Paris, Ed. de Minuit, pp. 83-99.

WATSON Rodney, [2006], « La confiance comme phénomène pour la sociologie », in A. Ogien & L. Quéré, *Les moments de la confiance. Connaissance, affects et engagements*, Paris, Économica, pp. 143-166.

