

Échanges interpersonnels et manifestations de la politesse en messagerie instantanée

التبادلات الشخصية وتعبيرات الأدب في الرسائل الفورية

BOUKHENNOUFA Noudjoud¹

Université Larbi Ben M'Hidi- Oum El Bouaghi (Algérie),

noudjoud05@yahoo.fr

Received: 24/05/2022

Accepted: 26/06/2022

Résumé :

Avec l'avènement de l'Internet, et essentiellement le développement du Web 2.0, les recherches sur les interactions verbales se sont diversifiées. Les médias sociaux deviennent des espaces où l'on peut observer et analyser comment le processus, à la fois, interactionnel et interactif peut s'actualiser dans un espace numérique favorisant des échanges interpersonnels permanents et en temps réel. Tel est le cas des messageries instantanées auxquelles recourent énormément les individus aujourd'hui pour rester ensemble et augmenter la fréquence de leurs rencontres.

Dans notre contribution, qui s'inscrit dans le domaine de l'analyse du discours en interaction dans un environnement virtuel, nous analyserons les stratégies de politesse positive et/ou négative adoptées par les internautes dans les échanges réalisés en messagerie instantanée (sur Facebook Messenger). L'étude révèle que la discussion instantanée est souvent caractérisée par la présence d'une politesse montrée et explicite dans le but de permettre la construction progressive d'échanges interpersonnels équilibrés et harmonieux.

Mots-clés : Échanges interpersonnels, internautes, messagerie instantanée, politesse.

* Auteur correspondant

ملخص

مع ظهور الأنترنت، وتطور الويب 2.0 بشكل أساسي، تنوعت الأبحاث حول التفاعلات اللفظية. أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي مساحات حيث يمكن للمرء أن يلاحظ ويحلل كيف يمكن تحقيق العملية التفاعلية في مساحة رقمية تعزز التبادلات الشخصية الدائمة في الوقت الفعلي. هذه هي حالة الرسائل الفورية، التي يستخدمها الأشخاص كثيرًا اليوم للبقاء معًا وزيادة وتيرة اجتماعاتهم.

في مساهمتنا، التي تعد جزءًا من مجال تحليل الخطاب في التفاعل في بيئة افتراضية، سنقوم بتحليل استراتيجيات الأدب الإيجابية و / أو السلبية التي يتبناها مستخدمو الإنترنت في التبادلات التي تتم في الرسائل الفورية على فايسبوك- ميسنجر. تكشف الدراسة أن الدردشة الفورية غالبًا ما تتميز بوجود أدب واضح وصريح من أجل السماح بالبناء التدريجي للتبادلات الشخصية المتوازنة والمتناغمة.

الكلمات المفتاحية: التبادل الشخصي؛ مستخدمو الإنترنت؛ الرسائل الفورية؛ الأدب

INTRODUCTION

L'idée d'être ensemble, d'entrer en interaction permanente et de tisser des liens relationnels avec l'autre a toujours suscité beaucoup d'intérêt dans les différentes théories s'intéressant à l'étude des interactions verbales. Avec l'avènement de l'Internet, et essentiellement le développement du Web 2.0, les recherches sur les interactions verbales se sont diversifiées grâce à la multiplication des dispositifs numériques offrant la possibilité d'observer et d'analyser comment le processus, à la fois, interactionnel et interactif peut s'actualiser dans un espace numérique favorisant des échanges interpersonnels permanents et en temps réel. Tel est le cas des messageries instantanées auxquelles recourent énormément les individus aujourd'hui pour rester ensemble et augmenter la fréquence de leurs rencontres dans la mesure où la force des relations est liée au fait d'être souvent en contact avec l'autre (Rissoan, 2011, p : 34). Les avancées technologiques et la diffusion massive de l'Internet ont donc favorisé l'accès à une nouvelle modalité de communication, et ont permis l'émergence de nouvelles formes d'échanges interpersonnels.

Malgré les contraintes imposées par un espace d'échange virtuel, la communication médiée par ordinateur (CMO), essentiellement celle réalisée dans des groupes de messagerie instantanée, a permis aux individus d'interagir les uns avec les autres à distance, ce qui a induit l'émergence de relations sociales dont l'intérêt est au même niveau que celui des relations établies lors d'une situation d'interaction de face-à-face. Cette situation rompt avec l'idée soutenant que la communication numérique est cadrée par des limites et se présente « *apparemment peu favorable à l'établissement de liens.* » (Marcoccia, 2016, p. 133).

Dans cette perspective, les applications de messagerie instantanée deviennent le lieu où l'on peut exposer le sentiment « *d'être ensemble* » à tout moment et celui de se sentir « *tissés* » dans des liens interrelationnels. (Proulx, 2012, p : 12). Élaboré à partir du réseau social Facebook, la messagerie instantanée « Facebook Messenger » qui permet de communiquer instantanément en étant derrière l'écran sous un mode synchrone et/ou asynchrone se propose, dans ce sens, comme l'une des applications les plus sollicitées dans l'établissement et/ou le maintien des

liens relationnels.

En effet, la manière dont se positionnent les interactants dans un environnement numérique, sur le plan langagier, les uns par rapport aux autres et par rapport à la situation d'interaction de manière générale, relève de la mise en place d'un certain nombre de stratégies interactionnelles s'inscrivant dans un contexte régi par des rituels d'interaction tels que les rites de politesse et de savoir-vivre qui permettent aux internautes de co-construire des liens relationnels harmonieux guidés par « *le plaisir d'être ensemble, de la sociabilité autour d'un intérêt commun* ». (Martin et Dagiral, 2016, p : 225)

Dans le domaine des interactions verbales, les échanges verbaux sont embrassés par la notion de « rite d'interaction » axée sur des comportements langagiers orientés vers l'idée de maintenir le contact avec l'autre, d'assurer la continuité de l'interaction avec lui en respectant certaines normes de politesse. En effet, aborder la question de la politesse dans une activité interactionnelle revient à considérer le locuteur, son interlocuteur, et l'échange de manière générale.

Dans ce sens, la politesse est largement étudiée en tentant compte de ses deux faces (négative et positive) dans des théories aussi bien sociologiques que linguistiques. La notion a été examinée par un bon nombre de chercheurs essentiellement Goffman (1973, 1974, 1987), (Brown et Levinson, 1978, 1987), et (Kerbrat-Orecchioni, 1994, 2005, 2008) qui ont montré que la politesse pourrait être étudiée dans tout processus interactionnel où se trouvent engagés plusieurs interactants, partageant souvent les mêmes intentions fondées sur un principe fondamental, celui d'une construction collective et interactive d'une relation équilibrée et harmonieuse.

Avec l'arrivée de l'Internet et la progression des technologies numériques, l'étude des interactions s'oriente vers un nouveau paradigme « technologique » qui s'inscrit dans un contexte virtuel fondé sur l'absence des interactants qui interagissent les uns avec les autres derrière leurs écrans. L'idée d'interactivité conversationnelle qui a retenu l'attention des spécialistes dans des situations ordinaires d'interaction est reconsidérée

avec autant d'enthousiasme dans une autre situation d'interaction, définie également comme une énonciation « *prise dans une interactivité constitutive [...] un échange, explicite ou implicite, avec d'autres énonciateurs, virtuels ou réels* » (Maingueneau, 1998, p : 40). Cela dit, les interactions en ligne, rendues possibles grâce à la Communication Médinée par Ordinateur (CMO), sont aussi envisagées comme un acte de communication de type dialogal facilitant la co-construction et le maintien de relations interpersonnelles harmonieuses entre des individus distants qui se soumettent sans cesse à des rituels voire des normes leur permettant de consolider les liens relationnels qui le unissent, et ce, en mettant en place un certain nombre de stratégies interactionnelles de politesse.

S'interroger sur l'articulation des deux types de politesse (négative et positive) dans les échanges interactionnels réalisés par les internautes dans des espaces virtuels de communication revient à considérer ces échanges comme « *le produit d'un compromis entre le désir continu de s'exprimer et les rituels obligés de la communication.* » (Cosnier et Kerbrat-Orecchioni, 1991). Dans ce sens, les internautes, soucieux de l'instauration de forts liens harmonieux, anticipent toujours sur les réactions que pourraient induire leurs actes et gestes chez autrui et s'efforcent, de ce fait, d'atteindre efficacement l'autre en lui montrant toute sa sympathie et sa courtoisie, ce qui rend l'orientation vers la mise en place de stratégies de politesse parfaitement possible, car le virtuel impose aux interactants de modeler/remodeler leurs comportements langagiers vis-à-vis de l'autre de manière permanente afin d'éviter les malentendus et les situations d'incompréhension qu'engendre une interaction virtuelle.

I. Objectif et questions de recherche

En mobilisant les conceptions théoriques de la politesse linguistique dans le domaine des interactions verbales, notre contribution se propose d'analyser comment les deux types de politesse s'entrelacent dans les interactions en ligne. L'objectif en est donc d'analyser les traces de la politesse dans les échanges en ligne, plus précisément ceux réalisés en messagerie instantanée (sur Facebook Messenger), à travers l'analyse des marqueurs de politesse à la fois linguistiques et technologiques présents

dans les stratégies de politesse adoptées par les utilisateurs d'un groupe de Facebook Messenger au cours de leurs échanges interpersonnels. Nous tenterons, donc, de répondre aux questions suivantes :

- Comment la politesse se manifeste-t-elle dans les échanges réalisés en messagerie instantanée ?

- Quelles sont les stratégies de politesse mises en œuvre par les internautes afin de construire collectivement une relation interpersonnelle harmonieuse ?

II. Déroulement de l'étude et approche méthodologique

Pour obtenir des éléments de réponse à nos questions, nous avons mené une étude sur une période d'un mois sur un groupe Messenger. En effet, nous avons jugé intéressant de nous appuyer sur un groupe Messenger comme corpus, dans notre étude, dans la mesure où il nous a aidé à observer un nombre important de marqueurs de politesse produits dans un esprit interactif. Il est à noter que le choix de la discussion instantanée réside essentiellement dans le caractère authentique, dialogal et interactif des échanges, et dans leur système d'archivage qui permet de consulter tous les messages postés (nouveaux et anciens) à n'importe quel moment. De ce fait, l'aspect à la fois dialogal et interactif des échanges instantanés répond parfaitement aux objectifs que nous avons établis au départ, à savoir la description de la manière dont les internautes se positionnent progressivement dans leur activité dialogale, l'un par rapport à l'autre, dans le but d'établir de forts liens relationnels entre eux, et ce, en adoptant des stratégies exprimant le désir de maintenir ces liens même si l'espace virtuel dans lequel ils réalisent leurs échanges est soumis à des contraintes multidimensionnelles.

Notre corpus se compose d'échanges qui s'inscrivent dans une dimension à la fois sociale et relationnelle et se relatent à « *un simple échange de mots dont la fonction est de lier l'auditeur au locuteur par le lien de quelque sentiment, et d'établir une atmosphère de sociabilité* » (Kerbrat-Orecchioni, 1992). Ces échanges ont eu lieu dans un cadre informel ayant majoritairement la même organisation d'une conversation

ordinaire. Ils sont extraits du groupe Messenger « Entre filles ». Il s'agit d'un groupe très actif², comportant 25 membres, réunies pour discuter autour de thèmes relevant de la vie quotidienne. L'ensemble des échanges sélectionnés représente au total 276 messages.

Pour l'analyse des échanges, nous avons procédé en deux étapes en nous appuyant sur deux méthodes pertinentes dans l'analyse des échanges médiés par ordinateur :

➤ La méthode de l'observation, privilégiée dans le champ de recherche de la CMO, recommandée par plusieurs chercheurs (Herring, 2004 ; Marcoccia, 2012). Il s'agit de « *constituer des échantillons pertinents par rapport à la question de recherche posée par le chercheur et représentatifs des échanges archivés dans l'espace étudié, ce qui permet alors de donner une valeur plus générale aux observations* » (Marcoccia, 2012).

Nous avons, donc, observé le groupe Messenger en question de façon régulière sur une période d'un mois dans le but de choisir un échantillon qui permet de valider la représentativité des éléments observés.

➤ La méthode de l'analyse de contenu, également préconisée dans l'étude des interactions dans les espaces numériques : « *Une technique de recherche servant à la description objective, systématique et quantitative du contenu manifeste de communications, ayant pour but de les interpréter* » (Leray, 2008). Elle nous a aidée à évaluer des éléments significatifs : comprendre et décrire comment la politesse structure des échanges virtuels entre des individus se connaissant au préalable et interagissant les uns avec les autres à distance, d'une part, et étudier l'effet produit par la mise en place de stratégies de politesse sur le maintien et la consolidation des liens relationnels, d'autre part.

² Ces données sont extraites du groupe Messenger le 9 février 2022 à 16h15.

III. Résultats et analyse

Afin de décrire comment se manifeste la politesse dans des échanges virtuels réalisés sur un groupe de discussion instantanée dans le but d'établir et/ou de maintenir une relation interpersonnelle harmonieuse, nous avons observé les marqueurs linguistiques et technologiques attestant de la présence du désir de rester en contact avec l'autre et de partager avec lui des affinités. Plus précisément, nous nous sommes intéressée aux marqueurs dialogaux (linguistiques et technologiques) reflétant l'intention de protéger et/ou de renforcer le lien tissé entre les internautes, traduits en termes de stratégies de politesse.

Nous avons commencé notre analyse en relevant les marqueurs dialogaux montrant que les internautes veillent à ce qu'ils établissent des liens relationnels avec leurs partenaires d'échange. Ensuite, nous les avons analysés en tant qu'éléments relevant d'une intention stratégique visant la consolidation de ces liens, interprétés en termes d'actes de langage.

Pour que l'interaction prenne place, progresse et se réalise de manière dynamique lors d'une discussion instantanée, les internautes se soumettent à des principes interactionnels leur permettant de renforcer et de maintenir leurs échanges. Dans notre étude, nous avons choisi d'interpréter la présence de l'intention de garder le lien assez solide avec autrui (désir externe de ne pas rompre l'activité dialogale), en le présentant sous la forme de stratégies liées à un principe primordial qui sous-tend la bonne structuration de tout processus interactionnel et qui se traduit par « *un incessant travail collaboratif* » (Kerbrat-Orecchioni, 2005), celui de la figuration, souvent utilisé pour protéger sa face et la face d'autrui, et assurer ainsi le maintien d'une relation équilibrée et harmonieuse.

La manifestation de la politesse dans le présent travail est interprétée dans la mise en place de deux types de stratégies de politesse : la politesse négative inspirée de la théorie de Brown & Levinson sur les actes menaçants pour la face « *Face Threatening Acts* » et la politesse négative

inspirée de la théorie de Kerbrat-Orecchioni sur les actes valorisants pour la face « *Face Flattering Acts* ».

IV. Politesse montrée dans les discussions instantanées

Notre analyse des stratégies de politesse prend appui sur, d'une part, « le travail de figuration » ou « la théorie des faces » de Goffman revisitée dans le domaine des interactions verbales par essentiellement Brown & Levinson qui l'ont étudiée en termes de FTAs et Kerbrat-Orecchioni, qui l'a étudiée en termes de FFAs. Ainsi, nous nous sommes appuyée, dans un premier temps, sur la théorie de la politesse négative, en analysant l'ensemble des actes menaçants pour la face d'autrui et les procédés de leur minimisation afin de protéger les liens relationnels entre les interactants. Dans un second temps, nous avons analysé les échanges comportant des actes valorisants pour la face d'autrui, réalisés dans le but renforcer la qualité de la relation interpersonnelle établie entre les participantes aux discussions.

4-1- L'excuse

En sentant que son message aurait peut-être eu une réception négative chez l'interlocuteur, d'un côté, et en voulant éviter de rompre le lien avec ce dernier, de l'autre côté, le locuteur adopte une stratégie dans le but d'anticiper un tort causé, en produisant un acte réparateur constituant un effort de neutralisation ou de compensation de son acte pour qu'il soit pardonnable. Il s'agit d'une sollicitation indirecte de maintenir le flux interactionnel. L'acte d'excuse constitue, dans ce cas, le reflet d'un désir de réparation d'un acte, peut-être, désobligeant, comme le montre l'exemple suivant :

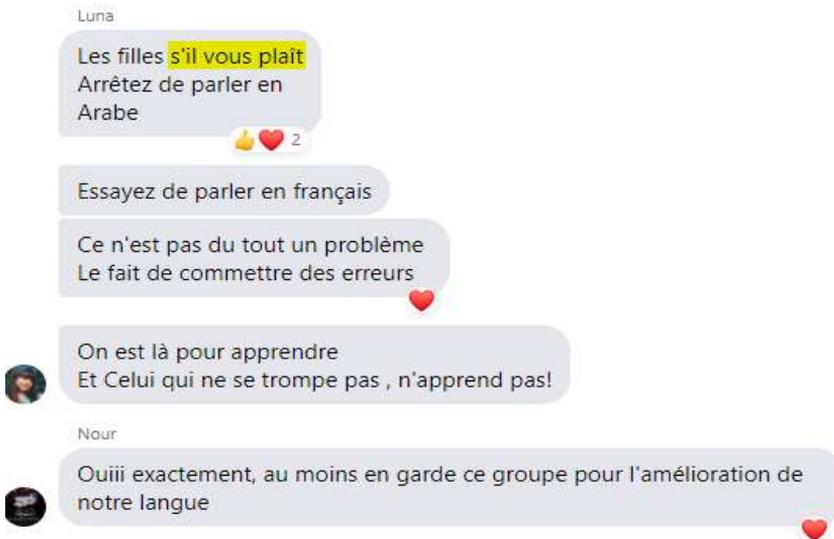


Dans ces messages, et afin de réparer un acte qui pourrait heurter la sensibilité de Rawiya sans le vouloir, Aïda recourt à la stratégie d'excuse. Dans ce sens, le choix d'une forme d'excuse « *je m'excuse* » atteste de la présence de cette intention chez Aïda. En effet, il est intéressant de noter qu'Aïda adopte une double stratégie « intensifiée » en justifiant, d'une part, son absence : « *je me suis endormie* » tout en présentant ses excuses, et en adressant un message de souhait aux autres participantes, d'autre part. Il s'agit, donc, d'une stratégie bien réfléchie de la part de l'internaute qui espère ne pas rompre le lien relationnel qu'elle tisse avec ses partenaires d'échange sur le groupe de discussion.

4-2- L'opposition prudente

Dans certaines situations d'interaction, les interlocuteurs se trouvent obligés de mettre en avant une finalité (éviter des incidents gênants ou réduire leur agressivité potentielle) dans le but de protéger l'autre et de poursuivre le flux interactionnel. Cet objectif se cristallise par le recours à une stratégie de politesse négative : l'opposition prudente qui consiste à montrer son désaccord de manière flexible afin de permettre aux interlocuteurs d'interagir les uns avec les autres en partageant leurs idées respectives dans une atmosphère conviviale et sans se soucier de l'apparition de malentendus potentiels.

Dans notre corpus, les participantes manifestent leur disposition à exprimer leurs opinions divergentes de manière souple afin de protéger leur relation interpersonnelle, et ce, en exprimant une opposition prudente remplie de marqueurs dialogaux pertinents. L'exemple suivant montre clairement cette stratégie :





Susciter une réaction à un acte produit constitue une finalité dans l'activité dialogale visant le maintien d'un lien relationnel. En y répondant, l'interlocuteur pourrait accepter ou au contraire montrer son opposition tout en considérant ce rapport relationnel, et ce, en produisant à son tour un acte traversé par des marqueurs dialogaux. Dans cet exemple, réagir au message de Luna reflète l'intention de rester en contact et d'interagir l'une avec l'autre même si les avis sont divergents. En répondant aux messages antérieurs rédigés en langue arabe qui s'opposent à l'idée de la conception du groupe (visant l'amélioration de la compétence d'expression en langue française), Luna présente son objection à l'idée d'écrire en arabe sur l'espace qui réunit les participantes tout en s'appuyant sur des marqueurs remplis de politesse qui consistent essentiellement en le recours à la formule « *s'il vous plaît* » qui marque manifestement son désir à ne pas rompre l'équilibre de l'interaction. Le message de Luna pourrait être traduit comme une sorte d'anticipation : elle s'adresse à ses partenaires d'échange pour les inciter à reconnaître le fait exposé. Il est intéressant de signaler que la présence d'un marqueur technologique dans les réponses des participantes (la validation du message de Luna par un ❤️ renforce sa position et montre que sa demande a eu une suite favorable). Il s'agit, donc, d'une stratégie de politesse négative visant l'évitement d'une réaction négative chez l'autre et suscitant une interpellation.

4-3- Le remerciement

Les intentions stratégiques visant l'instauration d'une ambiance favorisant des échanges remplis de partage et de réciprocité supposent que le sens intentionnel dans un énoncé soit livré de manière positive induisant le renforcement des liens établis, et ce, par le recours à une stratégie de politesse valorisant l'autre. Dans une situation d'interaction virtuelle, cette stratégie est largement présente et augmente au fur et à mesure que l'interaction se poursuit. Elle constitue une réaction de satisfaction et de reconnaissance à un message produit antérieurement. L'exemple suivant en est la bonne illustration :

← آية a répondu à Luna

Moi, je ne suis pas satisfaite de mon travail malheureusement

Malek , tu ne peux pas donner aucun jugement alors que tu n'as pas encore vu la manière de l'acceptation des réponses exactes , tes réponses peuvent être justes 🙄

← Maroua a répondu à Luna

Je me sens triste
J'ai adoré cette matière
J'ai fait beaucoup d'effort...

Soyez optimiste ma belle ❤️❤️

← Nour a répondu à Luna

Je me sens triste
J'ai adoré cette matière
J'ai fait beaucoup d'effort...

Calme toi inch'Allah tu auras la meilleure note 🤴❤️❤️

← Luna a répondu à Nour

Calme toi inch'Allah tu auras la meilleure note 🤴❤️

Je pense pas malheureusement ! 🙄

L'essentiel , **merci** de me motiver
Bon courage les filles
Inchallah vous aurez de bonnes notes ❤️ 2



Dans l'échange entre Malek (Luna), Aya, Marwa, et Nour, les filles réagissent au message de Luna qui n'est pas satisfaite de ses réponses aux questions d'un examen, en tentant de la soutenir. Leurs messages semblent atteindre Luna qui y répond en les remerciant. L'interlocutrice affiche sa satisfaction et sa gratitude envers l'encouragement de ses amies par des marqueurs de politesse positive intensifiée « *Merci de me motiver* » « *Merci Nour. Puisse Dieu te protéger sœur* » et « *Merci Aya, que Dieu te bénisse chérie* » qui expriment son contentement et sa valorisation des messages des filles. Elle adopte, ainsi, une stratégie de politesse positive qui semble renforcer davantage leur relation.

4-4- Le souhait

Le souhait est généralement lié à des affinités établies au préalable entre les interactants dans une situation d'interaction. Il se veut une validation de l'harmonie qui domine dans un échange entre des interlocuteurs se connaissant au préalable. Sa mise en place est souvent remplie de marqueurs soulignant la force du lien établi entre ces interlocuteurs. Les échanges réalisés dans le cadre d'une messagerie instantanée sont propices à l'apparition de cet acte, comme le montre l'exemple suivant :



L'échange entre Émi, Djôürî, Fer, Mærøua et Luna constitue un exemple idéal de la manifestation d'une politesse positive montrée. Les réponses de participantes au message d'Émi qui annonce un heureux

événement (son anniversaire) comportent une grande marge de souhaits. La structuration de cet échange témoigne d'une intention collective de valoriser cet événement. Les souhaits des filles sont adressés de manière explicite à travers le recours à une construction nominale composée de l'adjectif axiologique « *bon* » et le nom « *anniversaire* » qui désigne l'objet de référence de ce souhait ou l'équivalent de cette construction en langue anglaise « *happy birthday* ». Les messages comportant le souhait et qui semblent refléter le désir de consolider le lien entre les participantes à la discussion sont accompagnés d'autres marqueurs technologiques (des émojis remplis d'affection) visant à partager la joie d'Émi.

Conclusion:

À l'instar des échanges interpersonnels produits dans une situation d'interaction naturelle, les échanges dans un espace virtuel sont aussi remplis de marqueurs de politesse le plus souvent explicites afin de permettre la construction progressive d'échanges équilibrés et harmonieux. Il est, donc, clair que la présence d'une politesse montrée caractérise souvent la discussion instantanée. Dans ce sens, les messages produits par un participant se construisent toujours sur la base des impressions à laisser chez les autres participants.

Dans les échanges constituant notre corpus, la politesse manifestée par des marqueurs à la fois linguistiques et technologiques est étudiée sous la forme de stratégies interactionnelles à travers lesquelles les internautes tentent sans cesse de maintenir le flux interactionnel équilibré et de le circonscrire dans une atmosphère conviviale où se trouvent entrelacées les notions de plaisir et de partage. L'excuse, l'opposition prudente, le remerciement et le souhait constituent dans notre étude des actes qui proviennent d'une intention stratégique visant à protéger et/ou à valoriser la face de l'autre qui est derrière l'écran, en sollicitant sa collaboration dans la consolidation des liens relationnels, et ce, en montrant des sentiments de réparation et d'évitement, d'un côté, et en exprimant de manière adoucie et avec beaucoup d'attention des sentiments de cordialité et de courtoisie.

En somme, la relation interlocutive qui caractérise une situation d'interaction ordinaire est aussi valable pour une interaction virtuelle. Le souci d'interagir avec l'autre, d'être orienté vers ses idées et ses conceptions dans le but de construire une relation interpersonnelle harmonieuse caractérise majoritairement les échanges interpersonnels réalisés en messagerie instantanée régie par une co-présence à distance.

Bibliographie :

- COSNIER J., KERBRAT-ORECCHIONI C. (dir.) (1991), *Décrire la conversation*, 2^e édition, Lyon : Presses Universitaires de Lyon.
- KERBRAT-ORECCHIONI C. (2005), *Le discours en interaction*, Paris : Armand Colin.
- KERBRAT-ORECCHIONI C. (1992), *Les interactions verbales*, t. 2, Paris : Armand Colin.
- LERAY C. (2008), *L'analyse de contenu : de la théorie à la pratique, la méthode Morin-Chartier*, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- MAINGUENEAU D. (1998), *Analyser les textes de communication*, Paris : Dunod.
- MARCOCCIA M. (2016), *Analyser la communication numérique écrite*, Paris, Armand Colin.
- MARCOCCIA M. (2012), *L'analyse des interactions dans les espaces de discussion en ligne sur la santé*, in : LÉVY J.J., THOËN C. (dir.), Internet et santé : acteurs, usages et appropriation, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- MARCOCCIA M. (2004), *L'analyse conversationnelle des forums de discussion questionnements méthodologiques*, in : MOURLHON F., RAKOTONOELINA F., REBOUL-TOURÉ S. (coord.), Les discours de l'internet : nouveaux corpus, nouveaux modèles ? Paris : Presses Sorbonne Nouvelle.
- MARTIN O., DAGIRAL E. (2016), *L'ordinaire d'internet : le web dans nos pratiques et relations sociales*, Paris : Armand Colin.

- PROULX S. (2012), *L'irruption des médias sociaux : enjeux éthiques et politiques*, in : PROULX S., MILLETTE M. et HEATON L. (dir), Médias sociaux : enjeux pour la communication, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- RISSOAN R. (2011), *Les réseaux sociaux : Facebook, Twitter, LinkedIn, Viadeo, Google+, comprendre et maîtriser ces nouveaux outils de communication*, 2^e édition, Paris : Éditions ENI.