



HAL
open science

Évaluation de l'information par les adolescents sur le forum Ados.fr

Pauline Nangis

► **To cite this version:**

Pauline Nangis. Évaluation de l'information par les adolescents sur le forum Ados.fr. Education. 2015. dumas-01258497

HAL Id: dumas-01258497

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01258497>

Submitted on 19 Jan 2016

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Ecole Supérieure du Professorat et de l'Éducation
Toulouse Midi-Pyrénées
Université Toulouse Jean-Jaurès

Evaluation de l'information par les adolescents sur le forum Ados.fr



Mémoire présenté par Pauline NANGIS
Pour l'obtention du Master 2 MEEF
Parcours : Documentation

Sous la direction de Gilles SAHUT, Formateur en documentation ESPE de
l'académie de Toulouse

Toulouse, Juin 2015

Remerciements

Je tiens à adresser tous mes remerciements aux personnes avec lesquelles j'ai pu échanger et qui m'ont aidée pour la rédaction de ce travail.

En tout premier lieu, je souhaite remercier Monsieur Gilles Sahut, directeur de recherche de ce mémoire, pour son aide précieuse et sa grande disponibilité.

Merci à Mesdames Cécile Lafite et Josiane Mothe, responsables du Master 2 MEEF Documentation et à tous mes formateurs, qui m'ont guidée durant ces deux années de réflexion.

Merci également à Madame Marie-Pierre Chanfreau, professeur-documentaliste au lycée des métiers Hélène Boucher de Toulouse pour avoir contribué activement à ma formation.

Enfin, j'adresse mes plus sincères remerciements à ma famille et à mes amis qui m'ont soutenue, accompagnée et encouragée tout au long de la réalisation de ce mémoire.

Résumé

Les pratiques d'évaluation de l'information des adolescents sur les forums de discussion ont été peu appréhendées. Pourtant, bien que le dispositif ne soit pas en premier lieu un outil de recherche d'information, sa dimension communicationnelle se double d'une dimension informationnelle. Ainsi, les adolescents y donnent et y trouvent des informations. Nous nous sommes alors demandé quels étaient les critères mobilisés par les adolescents dans l'évaluation de l'information sur ce dispositif du web participatif que représente le forum. A partir d'une observation et d'une analyse des messages des forums « Etudes », « Santé » et « Multimédia » du site *Ados.fr*, une typologie de ces critères a pu être établie. Ils concernent à la fois les critères mobilisés dans la réception des messages mais également dans les stratégies argumentatives des participants.

Mots clés : évaluation de l'information ; crédibilité ; adolescents ; forum de discussion ; activité informationnelle

Table des matières

| | |
|--|--------------|
| Table des figures | p. 5 |
| Introduction | p. 6 |
| Première partie : <i>Etat de la question</i> | p. 8 |
| 1.1. Evaluation de l'information, définitions des notions | p. 8 |
| 1.1.1. L'évaluation de l'information | p. 8 |
| 1.1.2. Crédibilité | p. 9 |
| 1.1.3. Qualité de l'information | p. 12 |
| 1.1.4. Autorité de la source d'information | p. 12 |
| 1.1.5. Pertinence de l'information | p. 14 |
| 1.1.6. Synthèse des définitions | p. 16 |
| 1.2. Stratégies juvéniles de recherche et d'évaluation de l'information | p. 16 |
| 1.2.1. Stratégies de recherche d'information des adolescents | p. 16 |
| 1.2.2. Critères d'évaluation de l'information mobilisés sur le web par les adolescents | p. 19 |
| 1.2.3. Etude de la crédibilité sur les forums de discussion | p. 21 |
| 1.3. Le forum de discussion | p. 23 |
| 1.3.1. Quelques généralités sur les forums de discussion | p. 23 |
| 1.3.2. En tant que dispositif technique | p. 24 |
| 1.3.3. En tant que dispositif communicationnel | p. 26 |
| Deuxième partie : <i>Méthodologie</i> | p. 30 |
| 2.1. Le forum Ados.fr, présentation du corpus | p. 30 |
| 2.2. Procédures d'analyse | p. 31 |

| | |
|--|--------------|
| 2.2.1. L'analyse quantitative | p. 31 |
| 2.2.2. L'analyse qualitative | p. 32 |
| Troisième partie : <i>Résultats</i> | p. 34 |
| 3.1. Résultats de l'analyse quantitative | p. 34 |
| 3.1.1. Généralités | p. 34 |
| 3.1.2. Type de messages initiatiques | p. 36 |
| 3.2. Résultats de l'analyse qualitative | p. 39 |
| 3.1.1. Critères mobilisés dans l'évaluation de l'information | p. 39 |
| 3.2.2. Critères mobilisés selon les thèmes de recherche d'information | p. 45 |
| Quatrième partie : <i>Discussion et implications professionnelles</i> | p. 47 |
| 4.1. Interprétation des résultats | p. 47 |
| 4.1.1. Résultats de l'analyse quantitative | p. 47 |
| 4.1.2. Résultats de l'analyse qualitative | p. 50 |
| 4.2. Implications professionnelles | p. 52 |
| Conclusion..... | p. 54 |
| Bibliographie..... | p. 55 |
| Annexes | p. 62 |

Table des figures

| | |
|--|-------|
| Figure 1 : <i>Genre des participants des forums du site Ados.fr</i> | p. 34 |
| Figure 2 : <i>Taux de participants selon leur grade</i> | p. 35 |
| Figure 3 : <i>Tableau des six participants les plus actifs sur les forums</i> | p. 36 |
| Figure 4 : <i>Type de messages initiatives sur les forums « Etudes », « Santé » et « Multimédia »</i> | p. 38 |
| Figure 5 : <i>Tableau des critères mobilisés dans l'évaluation de l'information</i> | p. 44 |
| Figure 6 : <i>Nombre de critères mobilisés en fonction des forums et de leurs rubriques</i> | p. 45 |
| Figure 7 : <i>Répartition des critères en fonction des forums</i> | p. 46 |
| Figure 8 : <i>Hiérarchie des participants aux forums du site Ados.fr</i> | p. 48 |

Introduction

Avec l'apparition du web puis du web 2.0 ou « web participatif », dans les années 2000, de nouvelles pratiques informationnelles et communicationnelles émergent. Ces dernières s'accompagnent de nouveaux contenus et de nouveaux modes d'accès à l'information, notamment par les applications et sites du web : réseaux sociaux, blogs, sites de partages ou encore forums de discussion.

Ce « web inscriptible », qu'Hervé Le Crosnier (2007) préfère à l'expression « web 2.0 » laisse donc la possibilité à chacun de s'exprimer, de diffuser, partager et modifier de l'information sous une multiplicité de formes (textes, vidéos, photographies, indexation...). Ces valeurs de partage, ces valeurs sociales, bien que déjà présentes sur le « web 1.0 », prennent une place centrale dans le développement du web participatif.

De plus, comme le met en évidence Patrice Flichy en 2010, la figure de l'amateur se développe et occupe l'espace du web. Cet amateur peut rechercher de l'information mais également en créer ou en diffuser de façon massive, démocratisant ainsi l'accès à l'information.

Cet accès aux connaissances et les multitudes de sources sur le web mettent cependant en évidence une complexité dans la stratégie d'évaluation de l'information, et notamment sur les sites du web participatif.

D'après l'étude menée par Olivier Donnat et publiée en 2009, ce sont, en majorité, les adolescents et les jeunes adultes (15-19 ans) qui utilisent les écrans et notamment Internet à des fins personnelles. L'évolution du contexte informationnel a donc suscité de nombreux travaux sur les pratiques informationnelles des adolescents, notamment avec l'étude de Karinne Aillierie (2008), qui met en avant que, bien que la première utilisation d'Internet par les jeunes soit communicationnelle, la recherche documentaire arrive en seconde position dans leurs pratiques. Le web constitue alors, à leurs yeux, une source privilégiée d'informations (Google et Wikipédia restant les outils les plus utilisés). Malgré une porosité entre la sphère de la vie privée des élèves et celle de l'école, lors de leurs pratiques de recherche documentaire, l'auteur constate que les jeunes font la distinction entre les recherches dites "scolaires" et les recherches "personnelles". Le souci de validation est

différent en fonction du type de recherche et de son contexte.

Bien que des études aient été menées sur les pratiques informationnelles des élèves, notamment dans le cadre de la recherche et de l'évaluation de l'information sur de nouveaux outils documentaires comme Wikipédia, la question du jugement de la crédibilité formulée par les adolescents à l'encontre de l'information rencontrée sur les forums, demeure un objet d'étude peu appréhendé. Pourtant, bien que loin d'être l'outil le plus populaire chez les adolescents, le forum de discussion reste néanmoins un dispositif ancien et inscrit dans les pratiques. Il permet aux jeunes de demander des conseils, des avis sur leurs situations personnelles, sur des sujets intimes ou encore de poser des questions précises. Ces pratiques sont favorisées par l'anonymat et la dimension communicationnelle de l'outil. En effet, selon Florence Quinche (2008), le forum est un lieu pour se raconter, questionner les autres et découvrir de nouveaux univers par les échanges avec les autres participants.

Des questions se posent alors concernant l'évaluation de l'information sur les forums de discussion par les adolescents et sur les critères mobilisés dans l'émission et la réception de l'information.

Quels critères les jeunes mobilisent-ils pour évaluer une réponse donnée par un autre contributeur et quelles stratégies argumentatives ces contributeurs utilisent-ils pour rendre leurs réponses fiables ? Ces critères varient-ils en fonction des domaines de la question ? (Questions liées à la scolarité, à la santé...)

Afin de répondre à ces interrogations, deux types d'analyse semblent nécessaires. Dans un premier temps, une analyse quantitative permet de mettre en évidence des généralités quant à l'utilisation des forums par les adolescents et de déterminer un corpus de messages afin d'analyser les critères mobilisés par les jeunes. Ce corpus fera donc l'objet d'une seconde analyse, qualitative, permettant d'étudier les stratégies d'évaluation de l'information des adolescents.

D'abord, un état de la question permettant de définir le concept d'évaluation de l'information, les stratégies informationnelles des adolescents et la notion de forum de discussion, en tant que dispositif technique et communicationnel sera fait, puis une seconde partie permettra d'exposer la méthodologie envisagée pour menée cette étude. Les résultats des analyses seront ensuite présentés et, enfin, une dernière partie permettra une discussion autour de l'interprétation des résultats et des implications professionnelles de la question.

Première partie : Etat de la question

1.1. Evaluation de l'information, définitions des notions

Afin d'étudier les stratégies d'évaluation de l'information des adolescents, il semble nécessaire de proposer une définition des notions qu'implique cette évaluation.

Ainsi, les notions de crédibilité, de qualité de l'information, d'autorité de la source et de pertinence de l'information seront questionnées d'un point de vue théorique.

1.1.1. L'évaluation de l'information

L'évaluation de l'information est un concept complexe. Elle est une étape incontournable lors d'une activité de recherche d'information. Le but est d'opérer des choix dans la sélection et l'exploitation de l'information en question. Il s'agit d'attribuer une valeur à l'information, au moyen d'un jugement relatif puisqu'il engage la personne qui évalue.

Une première difficulté dans l'évaluation de l'information tient à la confusion fréquente entre l'information en elle-même (son contenu) et ses sources. Apparaissent alors deux niveaux distincts de l'évaluation : un premier niveau s'intéresse à la part de connaissance que l'objet (le document) contient et, le second, à l'origine de sa production.

Le premier niveau demande l'attribution d'une signification par l'individu, pour élever ou non la « donnée » au statut d'information, et particulièrement d'information pertinente.

Le second niveau d'évaluation implique une réflexion sur la source de l'information (auteur, organisme, institution, collectivité etc.). Elle peut être d'autant plus complexe qu'elle dépend des connaissances de l'individu et de la reconnaissance de l'expertise d'un auteur par un novice, basé sur l'estimation d'une notoriété ou d'une caution scientifique dont l'auteur peut bénéficier.

Enfin, l'évaluation du contenu informationnel et celle de la source de l'information s'accompagnent d'un critère supplémentaire, celui de la pertinence de l'information au regard de l'activité de recherche.

L'évaluation de l'information comprend de nombreuses notions, souvent définies dans les études anglo-saxonnes mais peu nuancées en langue française.

Crédibilité, qualité, autorité, pertinence sont autant de termes sur lesquels il semble nécessaire de revenir pour comprendre de manière globale l'évaluation de l'information et de ses sources.

1.1.2. Crédibilité :

La notion de crédibilité est centrale dans l'évaluation de l'information. D'une façon générale, elle est définie par le Centre national de ressources textuelles et lexicales (CNRTL) comme « *Caractère, qualité rendant quelque chose susceptible d'être cru ou digne de confiance* ».¹ C'est donc une propriété permettant à un individu d'accorder une certaine confiance à une information.

Néanmoins, il n'existe pas de définition claire de la crédibilité (en anglais *credibility*). D'un point de vue général la crédibilité est la « capacité à croire » une source ou un message, portant sur deux dimensions : la fiabilité (*trustworthiness*), et la connaissance de l'individu (*expertise*). Ces deux dimensions comptent des composants à la fois objectifs et subjectifs. La fiabilité (*trustworthiness*) est un jugement fait lors de la réception de l'information, basé sur des facteurs subjectifs. La connaissance (*expertise*) inclut, en plus d'une subjectivité, des caractéristiques relativement objectives comme la source ou le message en lui-même (Flanagin et Metzger, 2008 ; Fogg et Tseng, 1999).

De plus, l'étude de la crédibilité étant fortement interdisciplinaire, ses définitions sont spécifiques à chaque domaine.

En psychologie sociale et communicationnelle, elle n'est pas une propriété objective d'une source ou d'une information mais est traitée comme une perception subjective de la part du récepteur d'information.

En Sciences de l'Information et de la Communication (SIC), en revanche, la crédibilité est perçue comme une propriété objective de l'information étant donné qu'elles définissent la crédibilité comme une « qualité de l'information ». Dans ce domaine, une distinction est faite

¹ Disponible à l'adresse : <http://www.cnrtl.fr/definition/crédibilité>

entre la « crédibilité de la source » et la « crédibilité de l'information » mais n'est pas toujours très claire. Par exemple, la crédibilité des sources est souvent un critère à part entière pour juger la crédibilité « générale » d'une information car ces jugements sont fondamentalement liés et interdépendants. Les sources crédibles sont perçues comme produisant des messages crédibles et des messages crédibles sont perçus comme provenant de sources crédibles, comme le montrent trois études menées par A.R. Fragale et C. Heath en 2004.

Quatre types de crédibilité peuvent être distingués (Fogg et Tseng, 1999) :

- *La crédibilité présumée*, reposant sur les représentations préalables des individus vis-à-vis d'une source, d'une personne ou encore d'un site web.
- *La crédibilité réputée*, liée à l'affiliation d'un auteur ou d'un document à une institution, une source ou un média reconnu, ou encore à sa réputation, sa notoriété.
- *La crédibilité de surface*, liée à la présentation de la ressource (la couverture d'un livre, la mise en page d'un site web, le registre de la langue...)
- *La crédibilité d'expérience*, liée au jugement d'un individu sur l'expérience passée de la source, de l'auteur.

Ces quatre types de crédibilité permettent de faire la distinction entre les différents composants de l'évaluation : la source (*crédibilité réputée*), le dispositif (*crédibilité de surface*), les connaissances et expériences de l'individu (*crédibilité présumée et d'expérience*.) (Serres, 2012).

La notion de crédibilité est étroitement liée à plusieurs autres concepts, particulièrement nuancés en langue anglaise : *trust* (confiance), *reliability* (fiabilité), *accuracy* (précision, exactitude), *reputation* (réputation), *quality* (qualité), *authority* (autorité) et *competence* (compétence, capacité). Certains de ces concepts semblent attachés à la « capacité à croire » de l'individu (*reliability, trust, reputation*), impliquant des facteurs subjectifs, tandis que d'autres sont liés à ses compétences et connaissances (*authority, quality, accuracy, competence*), rattachées à une analyse plus objective de l'information et de sa source.

L'intérêt de l'étude de la crédibilité trouve ses origines dans les notions d'éthos, pathos et logos, trois éléments nécessaires pour être digne de confiance, selon Aristote.

The « Yale Group », comité d'auteurs dirigé par le psychologue Carl Hovland², cité par Flanagin et Metzger en 2008, définit lui aussi la crédibilité comme « la connaissance et la fiabilité » (*expertise and trustworthiness*) et fait une distinction, pour la première fois, entre la crédibilité de la source, celle du message et celle de l'audience.

Contrairement à Aristote, les auteurs suggèrent donc que la crédibilité est basée sur la réception du message et sur l'acceptation du discours par le public. En 1965, l'étude « Newspapers or Television: Which Do You Believe » menée par R. Carter et B. Greenberg montre que les personnes accordent plus de crédibilité aux supports auxquels elles sont habituées.

L'émergence d'Internet et du Web dans les années quatre-vingt dix et les préoccupations liées à ces technologies ont suscité un grand intérêt dans les études de crédibilité, ainsi est apparu le terme de « crédibilité du web » (*web credibility*). Cela met en avant l'idée que cette crédibilité doit être discutée indépendamment des autres types de crédibilité (notamment des autres médias) de par le fait que les méthodes traditionnelles d'évaluation ne sont pas applicables au Web, du fait de sa rapidité, de sa structure hypertextuelle ou encore de son manque de référencement (Burbules, 2001).

En 2007, une étude menée par S.Y. Rieh et D. Danielson met en évidence quatre caractéristiques générales du web compliquant les stratégies d'évaluation de l'information par ses utilisateurs :

- le manque relatif de filtres et de médiateurs
- la forme même du média, incluant les systèmes hypertextuels
- une prépondérance de sources, les rendant ambiguës et/ou un manque relatif d'attribution des sources
- le manque de standards (règles) d'évaluation sur le web

Le terme de *web credibility* se veut englobant : il prend en compte à la fois les composants du média (du support) et les composants du documents (source, message, présentation etc...). Identifier une forme de crédibilité propre au web semble alors complexe (Serres, 2012) puisqu'Internet et le Web amalgament les notions de sources, de médias et de messages qui ont jusque là été traitées de façon distincte. (Flanagin et Metzger, 2008)

² HOVLAND, Carl, JANIS, Irving & KELLEY Harold. (1953) *Communication and Persuasion*. New Haven, CT : Yale University Press

1.1.3. Qualité de l'information :

La qualité de l'information est très souvent un des premiers critères et objectifs de l'évaluation. Evaluer l'information équivaut à évaluer sa qualité, sa validité ou sa pertinence, notions interdépendantes mais pourtant distinctes.

La qualité de l'information, qui a vu le jour dans le domaine des sciences de l'information et de la communication intéresse les trois facettes de la notion d'information à savoir l'information-documentation (*knowledge*), l'information des médias (*news*) et l'informatique (*data*) (Serres, 2012).

Le modèle cognitif de recherche d'information présenté par Robert S. Taylor en 1968 comprend une étape de sélection de l'information. Pour la sélectionner, le demandeur d'information se pose plusieurs questions, qui pourrait être regroupées en une seule : « puis-je avoir confiance en cette information et est-elle fiable ? », ce qui met en évidence un jugement concernant la crédibilité mais également la qualité de l'information.

Taylor identifie six catégories de critères, permettant de faire des choix dans la sélection de l'information : son contexte d'utilisation, la réduction du bruit, la qualité, l'adaptabilité, l'économie de temps, l'économie des coûts.

Il définit la qualité comme un critère utilisé par l'utilisateur et en rapport avec l'excellence ou la véracité de l'information. Il identifie ainsi cinq valeurs, incluses dans la notion de qualité : l'exactitude (*accuracy*), l'exhaustivité (*comprehensiveness*), l'actualité (*currency*), la fiabilité (*reliability*) et la validité (*validity*). Ces valeurs permettent à l'utilisateur d'opérer des choix parmi les informations auxquelles il a accès mais ces choix peuvent rester difficiles puisqu'une information peut être précise mais peu actualisée ou fiable mais non exhaustive. Les chercheurs d'information sont donc parfois amenés à faire des choix parmi les critères de qualité eux-mêmes. (Rieh et Danielson, 2007)

1.1.4. Autorité de la source d'information

« *S'il faut vraiment définir l'autorité, alors ce doit être en l'opposant à la fois à la contrainte par force et à la persuasion par arguments.* », Hannah Arendt, 1954 (1972 pour la traduction française).

Telle que définie par Hannah Arendt, l'autorité est un phénomène social, trouvant ses origines dans « l'autorité romaine », qui avait pour but de garantir la stabilité de la cité. Aujourd'hui encore, l'autorité met en jeu au moins deux entités : l'une reconnaissant l'autorité à l'autre (Broudoux, 2006). En sociologie, l'autorité désigne le processus psychologique par lequel un individu va donner ou non son crédit à une information en fonction de la confiance ou de la méfiance qu'il entretient à l'égard de l'émetteur (Balle, 2006). L'autorité est donc attachée à la figure de l'« auteur » qui est, selon le *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information* édité en 1997, « la source du message oral, écrit, dessiné, imprimé (...) ».

Selon Alexandre Serres (2012), sur le web, la notion d'autorité tend à se rapprocher de celle de « popularité » ce qui constitue un renversement du schéma traditionnel de l'autorité, puisque ce n'est plus l'expertise qui donne de la « notoriété » mais la popularité qui confère l'expertise. Sur le web, de nombreuses contradictions apparaissent avec l'emploi classique de la notion d'autorité, le concept d'autorité cognitive semble alors plus adapté.

Dans le domaine de la construction des connaissances, Patrick Wilson définit, en 1983, l'autorité cognitive comme la confiance accordée par une personne à une autre, de par sa maîtrise d'un domaine spécifique de compétences. Elle suppose donc une relation d'influence de pensée, impliquant deux personnes au minimum. Sa théorie, à propos de l'autorité cognitive, est étroitement apparentée au concept de crédibilité dont les caractéristiques principales sont, on le rappelle, la fiabilité (*trustworthiness*) et la connaissance (*expertise*) (Rieh et Danielson, 2007). Selon l'auteur, les individus mettent en œuvre deux modes de connaissances : la connaissance directe, par l'expérience (*expertise*) et la connaissance de « seconde main », par la consultation de diverses autorités cognitives (personnes expertes, livres, institutions etc...) (*trustworthiness*). En effet, l'autorité cognitive n'est pas seulement attribuée à des individus, elle peut être aussi attribuée à des livres, des organisations ou encore des institutions.

En 2006, Evelyne Broudoux, quant à elle, développe le concept « d'autorité informationnelle » en présupposant qu'elle est le résultat d'un jeu de forces entre ses composantes. Cette autorité, d'après l'auteur, est composée de l'autorité énonciative (où la figure de l'auteur se manifeste), de l'autorité institutionnelle (correspondant à l'autorité définie par Hannah Arendt en 1954), de l'autorité de contenu du document (son genre, sa qualité, ses sources et paratexte) et de l'autorité du support. Ainsi, dans les publications du

web, l'autorité énonciative correspond toujours à la figure de l'auteur, l'autorité institutionnelle est celle des groupes informels et organisations susceptibles de légitimer un auteur (pairs, réseaux sociaux, blogosphère, presse etc.), l'autorité de contenu correspond à l'identification du genre éditorial et l'autorité de support répond au type de logiciel utilisé dans la publication ou encore au type de lectorat.

Si le concept d'autorité cognitive est opérationnel, il ne prend pas suffisamment en compte les différentes composantes qui exercent leurs jeux de forces dans la formation de l'autorité. La transformation de la figure d'auteur et le changement de support dû au numérique remet en question les autorités sur lesquelles étaient basées l'attribution de la confiance et la légitimation de l'information. L'autorité informationnelle permet alors de prendre en compte ces transformations en précisant le poids des différents acteurs dans la production d'information.

Bien que, par les multiples caractéristiques du numérique, l'autorité informationnelle ou cognitive se diversifie, le changement de paradigme de l'autorité est surtout marqué par un renversement des rôles, notamment sur le web.

1.1.5. Pertinence de l'information

L'évaluation de l'information, notamment celle trouvée sur Internet consiste également à évaluer sa qualité ou sa pertinence.

Le terme de « pertinence » a deux traductions anglais : *pertinence* et *relevance*. « Pertinence » trouve son sens moderne chez Montaigne, qui la définit en 1580 comme la « *qualité de ce qui est approprié à son objet* » et qui, aujourd'hui, est définie comme « *qualité de ce qui est adapté exactement à l'objet dont il s'agit* » par le CNRTL. Le terme anglais « *relevance* » est, quant à lui, défini comme « être du ressort, de la compétence de ».

Ces définitions mettent en lumière des nuances. Selon Brigitte Simmonot, en 2008, le terme de *relevance* serait plus attaché à la notion d'*adéquation* d'un document par rapport à un *besoin ou à une demande d'information en général*. Il concernerait donc l'interaction entre l'utilisateur et le système de recherche d'information. *Pertinence* désignerait « l'adéquation d'un document ou d'un objet informationnel à la demande d'un individu donné », et serait donc

attaché à l'usage que l'individu fera, ou non, des documents trouvés. L'auteur précise que « *pour qu'un document "relevant" soit pertinent pour cet individu, il doit être compréhensible par lui et lié aux connaissances dont il dispose sur le sujet.* »

La pertinence désigne donc à la fois l'adéquation d'un document à une requête, à un besoin d'information et son utilisation réfléchie, « pertinente », par un individu, capable d'en comprendre les informations.

1.1.6. Synthèse des définitions

Nous retiendrons, pour les notions présentées ci-dessus, les définitions suivantes :

- *L'évaluation de l'information* est une étape essentielle lors d'une activité informationnelle. Son objectif est de sélectionner de l'information dans le but de l'exploiter. Il s'agit donc d'attribuer une valeur à l'information, au moyen d'un jugement, appelant la mobilisation de plusieurs critères. L'évaluation de l'information comprend deux dimensions distinctes, prêtant parfois à confusion : l'évaluation du contenu de l'information et l'évaluation de sa source.
- *La crédibilité* est une propriété permettant à un individu d'accorder une certaine confiance à une information. Elle représente une « capacité à croire » une source ou un contenu informationnel par un jugement comportant des facteurs à la fois subjectifs (liés aux connaissances préalables de l'individu) et objectifs (liés à la source ou au message lui-même). Sur le web, la crédibilité prend en compte les composants du support et les composants du document (source, message...) et amalgame les notions de source, de média et de message.
- *La qualité de l'information* est un critère attaché à l'excellence ou à la véracité de l'information, comprenant des valeurs telles que l'exactitude de l'information, son exhaustivité, son actualité, sa fiabilité et sa validité.
- *L'autorité de la source d'information* représente la reconnaissance attribuée à l'auteur d'une information. Cette reconnaissance s'opère par le crédit qu'un individu va donner ou non à une information, en fonction de la confiance qu'il entretient à l'égard de l'émetteur. Sur le web, la notion d'autorité tend à s'approcher de celle de « popularité », ce qui bouleverse son schéma traditionnel. Ce n'est plus l'expertise

d'un auteur qui constitue sa notoriété mais bien la popularité qui lui confère son expertise.

Enfin,

- *La pertinence* désigne à la fois l'adéquation d'un document à un besoin d'information et l'utilisation réfléchie de l'information de la part d'un individu.

1.2. Stratégies juvéniles de recherche et d'évaluation de l'information

L'évaluation de l'information est une étape primordiale de l'activité informationnelle, qui s'opère lors d'une recherche d'information. Il semble donc nécessaire d'aborder, dans un premier temps, les stratégies de recherche d'information des adolescents afin de mieux appréhender, par la suite, leurs stratégies d'évaluation de l'information.

1.2.1. Stratégies de recherche d'information des adolescents

Les adolescents exploitent la double dimension d'Internet : informationnelle et communicationnelle. Ils représentent des chercheurs d'information réguliers et le web est pour eux une ressource documentaire utile à tel point que, d'après une étude menée en 2006 par A. D. Madden, N. J. Ford et D. Miller, Internet aurait supplanté les livres et l'entourage humain en tant que ressource d'information.

L'essor de ces pratiques informationnelles juvéniles a participé au développement d'études concernant les stratégies de recherche d'information des enfants et des adolescents. Les « *digital natives* » (Premsky, 2001), les jeunes nés après le début des années 90, développent souvent une facilité dans l'usage des technologies numériques mais ont peu conscience de leur manque de capacités et de connaissances informationnelles. En effet, une confusion est souvent faite entre les savoirs et les savoir-faire relevant de la maîtrise des outils et des techniques informatiques et ceux qui s'attachent à la recherche et à l'évaluation de l'information (Serres, 2012).

L'étude de leurs stratégies d'interrogation des systèmes rend compte d'une persistance de ces difficultés. Dans le cadre de ces études, les jeunes sont souvent considérés comme des

novices ne disposant pas des principales connaissances qu'implique la recherche d'information (RI) (Boubée, 2008).

Les enquêtes et les réflexions consacrées aux usages que font les jeunes d'Internet se concentrent souvent soit sur le contexte scolaire, soit le contexte « privé » (pratiques « de loisirs ») des adolescents mais peu de travaux isolent spécifiquement l'usage d'internet par les adolescents en matière de *recherche d'information*.

Le développement des équipements dans la sphère privée des jeunes, dans leur foyer, marque une généralisation et une massification des pratiques liées à Internet mais la part de recherche d'informations personnelles reste mal connue dans les pratiques numériques juvéniles. Cette méconnaissance est exacerbée du fait d'une certaine porosité des contextes d'usages, encouragée par les évolutions technologiques elles-mêmes de plus en plus individualisées et nomades.

Les travaux de 2012 de Florian Dauphin mettent en évidence la culture et les pratiques numériques juvéniles. Il y est mis en avant que les fonctionnalités communicationnelles arrivent en tête des usages des adolescents. Ainsi, la sociabilité médiatisée apparaît centrale dans les usages juvéniles. Les pratiques liées à la recherche documentaire sont elles aussi très présentes dans les usages d'Internet par les jeunes et ce sont les outils Google et Wikipédia qui semblent être les plus utilisés (Aillerie, 2008).

De plus, l'étude menée par Karinne Aillerie sur des adolescents de 14 à 18 ans montre que les jeunes font une distinction entre les recherches dites « scolaires » et les recherches « personnelles » et fait le constat d'un écart entre l'école et la maison.

Les recherches considérées comme « personnelles » se répartissent entre, d'une part, la consultation de services ou de sites identifiés (type *Youtube*) et les recherches ponctuelles de loisir et, d'autre part, les recherches réelles et intenses souvent proches de leurs préoccupations scolaires.

Concernant les recherches scolaires, c'est le caractère obligatoire de la recherche qui ressort nettement et qui marque le processus. « Recherche scolaire » sous entend donc un processus de recherche d'information mis en œuvre à la suite d'une demande explicite d'un enseignant ou portant sur un élément de cours.

Le besoin d'information initial repose ici fondamentalement sur une demande imposée et obligatoire et qui peut potentiellement s'opposer ou rejoindre les motivations du jeune chercheur d'information (Aillerie, 2008).

Bien que plusieurs dispositifs de recherche d'information existent sur Internet, les adolescents ont des stratégies de recherche préférentielles.

Alors que l'étude de 2002 de Bilal et Kirby montre que les adolescents ont d'avantage recours à une stratégie de recherche par exploitation/navigation qu'à une stratégie de recherche par requête, due à des difficultés de formulation de requête dans les moteurs de recherche, Boubée, en 2008, met en évidence que les jeunes chercheurs d'information peuvent inventer des opérateurs booléens et utiliser les termes des pages de résultats pour compenser leurs difficultés dans l'élaboration des requêtes lorsqu'ils explorent le web à l'aide de moteurs de recherche. Un autre problème est soulevé dans ces études, celui de l'évaluation des sources puisque le principal critère qu'ils semblent utiliser est celui de l'adéquation de la sélection des documents par rapport au thème de leur recherche.

Les adolescents ont donc principalement recours aux moteurs de recherche et à des stratégies de consultation de sites pour trouver de l'information sur Internet.

Pourtant, l'usage des forums pour rechercher de l'information semble également être une pratique courante, comme le met en évidence Nadia Gauducheau.

Utilisation des forums de discussion

Certes, le forum de discussion n'est pas le dispositif le plus utilisé par les adolescents mais correspond à un usage bien inscrit dans les pratiques. Les sites proposant des forums dédiés aux jeunes, comme c'est le cas pour *Ados.fr*, font partie des sites les plus visités sur le web (Marcoccia, 2010).

Les forums permettent aux adolescents d'échanger sur des sujets qui sont généralement des « problèmes » à résoudre et dont ils ne peuvent pas parler librement avec des adultes (en particulier les parents), de se raconter, de lire les autres et d'améliorer leur estime de soi, en aidant les autres en répondant aux questions ou en transmettant des connaissances. Les thèmes de la sexualité, des relations amoureuses, de l'apparence physique sont ainsi récurrents. (Quinche, 2008)

Les études menées par Nadia Gauducheau en 2012 sur le forum *Ados.fr* mettent en évidence plusieurs caractéristiques de l'utilisation des forums de discussion par les adolescents lors d'une recherche d'information. D'abord, les recherches juvéniles sur les forums concernent principalement la vie privée ou intime et les informations recherchées sont essentiellement

des opinions. Le forum est bien sûr un dispositif adapté à ce type de demande, contrairement à Google ou Wikipédia. Ces sollicitations s'expliquent par l'importance de l'avis des pairs chez les adolescents, dans une perspective de comparaison sociale. Néanmoins, des demandes d'informations vérifiables sont tout de même présentes sur le forum et nécessitent une culture ou une expertise bien précise mais également un effort d'adaptation de la part de l'informateur pour répondre au besoin d'information. Cela implique une activité d'entraide dans la recherche d'information sur le forum de discussion. De plus, les différentes interventions sur les forums sont liées à trois activités : la demande d'information, l'apport d'information et l'évaluation de la réponse donnée.

L'utilisation d'un forum pour rechercher des informations présente deux avantages par rapport à un moteur de recherche : l'aide des autres participants pour évaluer les réponses apportées et des réponses appropriées même si la requête est imprécise.

1.2.2. Critères d'évaluation de l'information mobilisés sur le web par les adolescents

Les études menées sur l'évaluation de l'information par les adolescents semblent faire apparaître des difficultés majeures dans ces stratégies. D'après la synthèse faite par Nicole Boubée et André Tricot en 2011, les adolescents ont quatre grandes lacunes concernant l'évaluation de l'information. D'abord, un questionnement sur la qualité de l'information semble absent, comme le démontrent les travaux de 2000 de Large et Beheshti³, cités par les auteurs. Néanmoins, cette étude révèle que quelques adolescents font preuve d'esprit critique vis-à-vis du contenu de l'information, même si ces critiques restent très générales.

Une seconde difficulté, relevée par Boubée et Tricot dans les investigations scientifiques sur le sujet est celle de la confusion entre « quantité » et « qualité » de l'information. En effet, les adolescents semblent considérer que la quantité d'information signale « une bonne information »⁴.

³ LARGE, Andrew & BEHESHTI, Jamshid. (2000) « The web as a classroom resource : Reactions from the users », *Journal of the American Society for Information Science*, vol 51, no 12

⁴ SHENTON, Andrew K. & DIXON, Pat (2004) Issues arising from youngsters' information-seeking behavior. *Library & Information Science Research*, vol. 26, no 2

Une troisième lacune réside dans leur rapidité d'évaluation de l'information. En effet, une étude menée par Wallace *et al.*,⁵ en 2000 montre que les jeunes s'arrêtent en moyenne 28 secondes sur le contenu d'une information. Cette lecture très rapide démontre une évaluation de l'information peu approfondie.

Enfin, une dernière difficulté est liée aux « indices de surfaces ». En effet, les adolescents auraient tendance à rechercher dans le document le ou les mot(s) qu'ils s'attendent à trouver afin de répondre à leur besoin d'information. Cette stratégie les conduirait à sélectionner des documents sans rapport avec leur thème de recherche. De plus, sur les moteurs de recherches, les jeunes ne s'attacheraient qu'au titre des résultats pour leur sélection, or ces titres, tronqués, ne facilitent pas la tâche d'évaluation de l'information.

Malgré ces difficultés et une évaluation de l'information qui semble peu approfondie, voire sommaire, les adolescents mettent en place des stratégies d'évaluation et de jugement de l'information.

Une première étude, menée par Hirsh en 1999, a permis d'analyser les critères de pertinence mobilisés par des élèves de CM2. Elle a ainsi mis en évidence neuf critères, classés en fonction de la fréquence de leur mention par les élèves : adéquation au thème, nouveauté, intéressant (intérêt personnel), jugé intéressant pour d'autres, qualité, information ancienne présentant un intérêt, accessible, autorité, langue. Ainsi, les jeunes appliquent un certain nombre de critères, malgré leur nombre réduit par rapport à ceux mobilisés par les adultes.

M. J. Metzger, A. J. Flanagin et L. Zwarun ont mené, quant à eux, deux études en parallèle, en 2003, dont l'une porte sur la vérification de la crédibilité sur le web. Cette étude a été menée sur un échantillon présentant à la fois des étudiants et des non-étudiants et montre que les étudiants perçoivent internet moins crédible que les journaux, la télévision ou les magazines. Ils mettent en œuvre neuf stratégies de vérification de crédibilité de l'information, qui s'expriment par des questions qu'ils se posent, à savoir : « L'information est-elle récente ? », « L'information est-elle complète ? », « L'information comporte-t-elle des faits ou des opinions ? », « Existe-t-il d'autres sources qui valident la première ? », « Quel est l'objectif de l'auteur ? », « Qui est l'auteur ? », « Est-il recommandé ? », « Peut-on contacter l'auteur ? » et « Quelles sont ses qualifications ? ».

⁵ WALLACE, Raven et al. (2000) « Science on the Web : Students onligne in a sixth-grade classroom ». The Journal of the Learning Sciences, vol. 9, no 1

Les stratégies d'évaluation de l'information mobilisées par les étudiants (dont la tranche d'âge est supérieure à celle qui nous intéresse) porte donc autant sur la source que sur le contenu de l'information.

En 2011, H. Francke, O. Sundin et L. Limberg ont, eux, mis en évidence huit stratégies d'évaluation de l'information par les adolescents en menant une étude auprès d'élèves de « *upper secondary schools* » qui, en Suède, est un programme scolaire se déroulant après l'école obligatoire. Les élèves y ont entre 16 et 20 ans.

Après observations, dans le cadre de travaux scolaires, et entretiens, les critères qui semblent être mobilisés dans l'évaluation de l'information sont l'autorité (l'auteur) ou, si il n'y a pas d'auteur « la crédibilité donnée par le plus grand nombre », les références à d'autres sources, l'adéquation entre l'information et le besoin d'information, la date et les mises à jour de l'information, les propriétés du média (mise en page, navigation, accès etc.), le genre du média (blog, site institutionnel, journal etc.), l'argumentation dans le contenu et l'engagement social de la structure (du site).

Ces stratégies d'évaluation de la crédibilité représentent, pour les auteurs, un point de départ afin d'identifier quatre différentes approches de la crédibilité chez les jeunes : la crédibilité par le contrôle (évaluation en amont), la crédibilité par l'équilibre (des différents points de vue dans une information), la crédibilité de l'engagement (de l'auteur ou de l'organisme) et la crédibilité de la multiplicité (légitimé par une communauté, comme Wikipédia par exemple).

Bien qu'ayant des lacunes en terme de savoir et de savoir-faire en ce qui concerne l'évaluation de l'information et de ses sources, ces études tendent à montrer que les adolescents mettent en place des stratégies d'évaluation de la crédibilité et ne semblent pas « naïfs » par rapport aux documents et sources trouvés.

1.2.3. Etude de la crédibilité sur les forums de discussion

Peu d'études ont été menées concernant la crédibilité de l'information, sur les forums de discussion. Cependant, en 2010, l'évaluation de la crédibilité sur le site de question-réponse *Yahoo! Answer* (Q&A) est examinée par S. Kim. Ce type de site se rapproche du fonctionnement d'un forum de discussion puisque le premier message (une question), appelle à la contribution des participants du site, afin d'apporter une réponse. Ces échanges, comme

sur les forums, se structurent en « fil de discussion ». L'étude a permis d'identifier trente-deux critères mobilisés par les individus lors de l'évaluation de la crédibilité de l'information, répartis en trois catégories : les critères liés aux médias, ceux liés à la source et les autres. Pour évaluer une information, les participants utilisent non pas un seul critère mais une combinaison de ceux-ci et s'attachent plus à l'évaluation du message qu'à celle de sa source (l'auteur de la réponse), ce qui peut être expliqué par la nature participative du site et l'intervention de quidams dans les réponses. Cette étude a permis de mettre en évidence que les demandeurs d'information sur un site Q&A n'évaluent pas toujours les réponses données et n'appliquent pas les mêmes critères d'évaluation à toutes les réponses mais qu'il existe cependant un ensemble cohérent de critères de crédibilité et que l'évaluation se centre plus sur les messages que sur les sources, du fait d'un manque d'information à propos de celles-ci. Enfin, il est mis en évidence que sur ce type de site, le caractère de la question est un facteur important, influençant le processus d'évaluation de crédibilité des réponses.

C'est en 2011 que, pour la première fois, une étude sur l'évaluation de la crédibilité et de la qualité de l'information sur les forums de discussion est menée. Les questions de recherche se centrent sur les évaluations d'information explicites dans les messages et les critères mobilisés par les participants. L'étude tend à montrer la nature complexe de l'évaluation de l'information dans les recherches quotidiennes. La particularité de l'évaluation sur les forums de discussion est attachée à l'utilisation de critères négatifs, due en partie au fait que l'évaluation « positive » de l'information est souvent « silencieuse ». En effet, les participants du forum ne donnent pas leur avis explicitement : il est rare de trouver des messages type « moi aussi je pense que... », « tu as raison » etc.. De plus, les commentaires négatifs sont fréquents sur les sujets sensibles et propices au débat. Les critères mobilisés sont, dans l'ordre : l'utilité de l'information, son exactitude, sa spécificité, son objectivité, sa validité, son caractère factuel, son exhaustivité, son caractère actuel, sa rigueur, son apport de nouvelles informations, sa fiabilité, le caractère officiel de l'information et la variété des informations (Savolainen, 2011).

Ces études tendent à montrer qu'une évaluation de l'information est faite sur les forums de discussion mais qu'elle est complexe de par le manque d'information sur les sources et la dimension communicationnelle de l'outil.

Néanmoins, cette évaluation est présente chez les internautes adultes comme l'a mis en évidence Savolainen. Il est alors intéressant de se demander si les adolescents mobilisent, eux aussi, des critères dans l'évaluation de l'information sur les forums de discussion puisqu'il a

été mis en évidence par Nadia Gauducheau qu'ils utilisent cet outil pour sa dimension communicationnelle mais également informationnelle et l'utilisent comme outil de recherche d'information.

1.3. Le forum de discussion

1.3.1. Quelques généralités sur les forums de discussion

La communication par forum fait partie du domaine de recherche de la communication médiatisée par ordinateur (CMO).

Il existe un certain brouillage conceptuel autour de la notion de « forum ». D'un point de vue général, le forum est un espace virtuel ouvert à tous, où chaque utilisateur peut lancer un débat ou intervenir sur un thème donné. F. Mangenot définit, en 2002, le forum de discussion comme un outil permettant une communication écrite, asynchrone, publique et structurée. Ce caractère asynchrone se couple à une permanence des messages. Le forum de discussion porte une double dimension : informationnelle et communicationnel, à l'image des pratiques numériques d'aujourd'hui, notamment des adolescents.

La définition donnée par M. Marcoccia en 2004, semble compléter celle de F. Mangenot. L'auteur met le dispositif du forum en relation avec la notion de « document numérique ». Selon lui, les forums de discussion en ligne sont donc des « documents numériques dynamiques, collectifs et interactifs ». On y retrouve bien le caractère public et plus implicitement asynchrone évoqué par Mangenot.

Les forums de discussion sont également appelés des *newsgroups* en anglais (« groupes de discussion » ou « Forums de discussion »). Que les *newsgroups* soit purement « web » ou issus du réseau Usenet, la finalité du dispositif reste le même : dialoguer et partager l'information autour d'un thème.

A l'origine, les *newsgroups* faisaient exclusivement partie du réseau Usenet, appelé l'Arpanet « des pauvres » par P. Flichy dans son ouvrage *L'imaginaire d'Internet*, édité en 2001. Avec la démocratisation d'Internet et du Web, d'autres types de forums de discussion sont apparus, spécialement conçus pour les sites web.

Si les forums de discussion Usenet sont accessibles via une interface web, ils conservent leur propre logique de fonctionnement et d'organisation. Les « forums web » ont pour avantage d'être simples et faciles d'utilisation (Molinaro, 2004).

Il existe différents types de forums, certains favorisant plus que d'autres la recherche et le partage d'information.

Les *forums d'expression* ou d'opinion sont destinés à la discussion ou au débat, comme c'est le cas pour les forums de presse ou les forums politiques par exemple.

Les *forums communautaires*, comme *Ados.fr*, sont destinés aux échanges entre personnes partageant des points communs (liés à l'âge, au groupe culturel, au pays etc.) ou des intérêts communs (liés aux goûts, aux passions etc.). Ces forums peuvent également être le lieu d'activités de recherche et de partage d'informations.

Enfin, les *forums d'entraide* favorisent, quant à eux, les activités de partage d'informations entre pairs, comme par exemple le forum dédié à la santé *Doctissimo*. (Gauducheau, 2012)

1.3.2. En tant que dispositif technique

D'un point de vue technique, les forums de discussion, font souvent partie d'un ensemble plus large comme le site de journal en ligne, d'une institution etc., et sont donc hébergés sur le serveur de cet ensemble. Les messages sont stockés sur ce même serveur.

Pour dégager les caractéristiques propres au « forum », il semble intéressant de comparer ce dispositif à d'autres outils du web.

On peut d'abord distinguer le forum de discussion du *tchat*. Sur un forum, la communication ne se fait pas en direct ni de manière instantanée mais sous forme d'interventions brèves où chacun peut s'exprimer sans forcément tenir compte du dernier message écrit. De plus, les conversations peuvent rester accessibles de longs mois, voir plusieurs années, contrairement à la conversation *en direct* du *tchat* et son immédiateté. Cette permanence de l'écrit permet de parler à la fois d'*extériorisation* et de *partage* de la cognition, (Sharples et Pemberton⁶, cité par Mangenot en 2004, ont relevé, dès les années 1990, les divers modes d'extériorisation de la cognition liés aux différents artefacts. C'est le fait d'inscrire sa pensée sur un support) au

⁶ SHARPLES, Mike et PEMBERTON, Lyn (1990). Starting from the writer : guidelines for the design of user-centred document processors. *Computer assisted language learning*, Vol. 2, p. 37-57. Oxford, Intellect.

même titre que lorsque deux personnes rédigent ensemble un texte, sur le même ordinateur (Mangenot, 2002).

Cette première distinction permet de mettre en évidence le caractère pérenne et, par là, asynchrone de l'outil. Les conversations sont archivées, ce qui permet ces dialogues asynchrones, correspondant donc à des échanges séparés par un intervalle chronologique entre le moment où le contributeur écrit son message, le voit s'afficher sur l'écran et la prochaine contribution. Ces échanges sont également qualifiés de « conversations discontinues » par M. Marcoccia (2003).

On peut ensuite distinguer le forum de discussion du courrier électronique qui se veut privé. A l'inverse de l'e-mail, envoyé à une ou plusieurs personnes choisies par l'auteur, un message de forum n'a pas d'audience limitée puisqu'il est visible de tous. Cette seconde distinction met en avant le caractère public du forum, qui en constitue une des principales spécificités. Cependant, une inscription doit être nécessaire pour l'échange de messages entre les personnes (mais rarement pour leur simple lecture). De plus, il est rarement demandé une contribution financière aux internautes pour visualiser ou participer à un forum de discussion (néanmoins Internet représente encore un coût non négligeable pour une certaine catégorie de la population : investir dans un ordinateur, une tablette ou encore un Smartphone et payer régulièrement le fournisseur d'accès).

Contrairement à une liste de diffusion, permettant d'envoyer automatiquement des messages à des personnes (*logique de push*), le forum utilise une *logique de pull*. L'internaute se connecte quand il le souhaite et prend connaissance de la nouvelle contribution selon son désir. Le forum permet donc d'avoir une vision d'ensemble, construite par les différents messages.

Enfin, le caractère dynamique du forum auquel Mangenot fait référence dans sa définition correspond aux échanges et à l'évolution permanente d'un forum de discussion, due à la multiplicité des messages postés.

Les interventions

Le forum est un outil structuré, ainsi les interventions peuvent être répertoriées en « fil de discussion », « sujet » ou « topic » qui peuvent avoir différentes formes selon le format du forum : une structure linéaire ou une structure arborescente. Dans le premier cas, toutes les

interventions d'un fil peuvent être considérées comme une réponse à la première et s'affichent dans l'ordre chronologique de publication, comme c'est le cas pour le forum *Ados.fr*. Dans le second cas, les fils se structurent suivant les réponses faites à chaque message posté et sont généralement affichés en tenant compte de cette structure en arbre. Ce caractère structuré permet de classer les messages en sections et sous sections mais ne favorise pas toujours la lecture.

Une intervention peut soit débiter un nouveau fil de discussion soit enrichir un, en répondant à une intervention précédente et est identifiable par ses données intrinsèques (auteur, titre, date, texte) mais également par sa position dans la structure du forum.

Mangenot (2004) considère que l'organisation des discussions par le biais des « fils de discussion » structure les interactions. Ainsi, un contributeur a trois possibilités : créer un nouveau fil, poster une *intervention initiative* (dans un fil existant) ou poster une *intervention réactive* (dans un fil existant). Toutes ces interventions sont publiques, puisque le « multi adressage » en est la norme. (Marcoccia, 2002)

En plus de la structure des messages, les forums sont généralement caractérisés par leurs découpages thématiques, comme c'est le cas pour le forum de discussion *Ados.fr* : *Forum Etude*, *Forum Santé*, *Forum Love*, *Forum Multimédia* etc.

1.3.3. En tant que dispositif communicationnel

C'est la quadruple dimension écrite, asynchrone, publique et structurée qui constitue la spécificité communicationnelle des forums. Aucun autre outil de communication ne présente cette combinaison de caractéristiques.

Le caractère public des échanges sur les forums modifie le cadre communicationnel comme le signale M. Marcoccia en 1998 « *Dans un forum de discussion, il est impossible de sélectionner un destinataire. Toute intervention est « publique », lisible par tous les participants au forum, même si elle se présente comme la réaction à une intervention initiative particulière. L'aparté est impossible : le polylogue est la forme habituelle du forum et le multi-adressage en est la norme.* ». De ce fait, la communication médiatisée par ordinateur peut s'apparenter à une communication fortement marquée par l'incertitude et le

risque, en particulier lorsqu'il s'agit de communications avec des inconnus. (Atifi, Gauducheau et Marcoccia, 2012). La communication sur les forums se caractérise par une absence de connaissance mutuelle des participants induite par l'anonymat ou le pseudonymat des contributeurs ou encore l'absence de cadre spatio-temporel. On peut alors s'interroger sur la nature des relations construites sur ce type de dispositif.

Le forum, en tant qu'espace de discussion entre pairs semble avoir un rôle particulier pour le développement psychosocial des adolescents. Le dialogue dans les forums est une manière de mettre à l'épreuve son identité ou sa séduction (Marcoccia, 2010). Le forum possède différents avantages pour l'exploration de l'identité : il permet de communiquer sans les engagements que génère un échange réel, d'élaborer son identité sous couvert d'anonymat et avec le support de pseudonymes (Quinche 2008).

De manière très schématique, les relations avec les pairs jouent un rôle important pendant l'adolescence, en particulier pour la construire de l'identité et la reconnaissance par les autres. Le rapport à autrui chez les adolescents a deux versants : un versant positif et un versant négatif.

Le versant positif de ce rapport est lié au fonctionnement démocratique des communautés adolescentes, et à la sociabilité égalitaire qui se met en place sur les forums. En revanche, la faible tolérance à la différence, les jugements et la pression des autres adolescents peuvent représenter le versant négatif du rapport à autrui, parfois amplifié par les communications médiatisée par ordinateur.

En 2014, Marcoccia, Atifi et Gauducheau ont réalisé une analyse des mécanismes de construction de relation interpersonnelle sur le forum *Ados.fr*. Les adolescents sont réunis sur des fils de discussion par centres d'intérêts communs et non pas par relations sociales préétablies, ce qui fait de la relation interpersonnelle un enjeu essentiel. En effet, l'absence de canal non verbal et de contexte partagé semble compromettre la possibilité de construire des relations proches ou intimes.

La proximité est une des premières caractéristiques communicationnelles du forum. Le tutoiement est bien sûr présent mais son analyse reste peu pertinente dans la mesure où le registre familial est constitutif du registre de communication utilisé par les adolescents. Ils instaurent ainsi une relation de proximité qui résulte simplement des spécificités du « langage

adolescent ». Lors de l'observation du contenu des échanges, les sujets intimes sont souvent abordés très facilement, ce qui crée là aussi une relation de proximité dans la mesure où les intervenants ne se connaissent pas du tout au préalable mais abordent pourtant des questions personnelles. L'expression des émotions contribue également à cette proximité : près de la moitié des messages ont une tonalité expressive-émotionnelle, avec une utilisation importante de *smileys*. L'orthographe, la ponctuation, les expressions, le ton des messages, renvoie à une discussion orale. Le « multi adressage » des échanges et leur caractère personnel mettent en avant un paradoxe dans le sens où les messages instaurent une relation proche, mais avec personne en particulier.

La seconde caractéristique communicationnelle des échanges sur forum mise en avant dans leur étude est celle liée à l'harmonie (ou au conflit). Le conflit et la coopération entre les individus peuvent être identifiés à travers le caractère plus ou moins poli des échanges. Sur *Ados.fr*, les auteurs ont pu observer que les relations sont plus conflictuelles qu'harmonieuses et les insultes plus nombreuses que les compliments. Cependant, les insultes et les qualifications péjoratives sont également un moyen, dans certains cas, de construire de la complicité avec les autres participants du forum. Ainsi « la plaisanterie malveillante » est un mode énonciatif très présent dans la sociabilité adolescente dans les forums de discussion.

La dimension conflictuelle des échanges est parfois liée à leur nature inégalitaire et au fait que cette inégalité peut s'exprimer de façon violente. Cette dimension inégalitaire est la troisième caractéristique des échanges sur les forums et peut s'instaurer à l'occasion de divers actes de communication. L'anonymat des participants, ainsi que leur hétérogénéité (ils n'ont pas tous le même âge, ni le même niveau scolaire, social ou culturel), favorisent cette asymétrie, qui se combine souvent au conflit.

Les forums modifient ainsi la construction de l'identité personnelle et sociale dans la relation avec autrui. La communication sur les forums met pourtant les individus réels au deuxième plan : seul compte, sur l'écran, le discours, le texte, qu'il soit témoignage, récit, conseil, explication, polémique... De plus, l'anonymat ou la possibilité de masquer, voire de s'inventer une identité ne semble pas favoriser un débat cohérent et structuré. En effet, un internaute peut changer d'avis, tenir des propos inconstants et ne pas être sincère dans ses déclarations (Théviot, 2011).

Enfin, il est important de souligner qu'il existe différents types d'acteurs sur les forums adolescents : Les « actifs », qui postent et contribuent à la construction des échanges et les « passifs » qui n'en font que sa lecture (Matthey, 2011).

Deuxième partie : Méthodologie

2.1. Le forum Ados.fr, présentation du corpus

Ados.fr est un site, propriété du groupe Lagardère, comptant 8 rubriques : Musik, Ciné, Gaming, TV&Séries, Style, Livres, After School et Forums, sur lesquelles les adolescents peuvent regarder des vidéos, lire des articles, faire des tests ou encore retrouver des informations sur leurs célébrités préférées. Au mois de Janvier 2015, date à laquelle l'échantillon de messages pour l'analyse a été prélevé, les forums du site comptaient près de 17 millions de messages et plus 940 000 utilisateurs enregistrés. L'ensemble de ces forums de discussion n'est pas principalement dédié à la recherche d'information. Il n'existe pas de cadrage préalable dans l'objectif des échanges, il est donc intéressant de voir si au delà des activités de recherche d'information, mises en évidence par Nadia Gauducheau en 2012, il existe des activités d'évaluation de l'information de la part des jeunes. Ces forums permettent de s'assurer, en principe, que les participants sont bien tous des adolescents, puisque leur tranche d'âge se situe entre 13 et 18 ans. *Ados.fr* un site web très fréquenté : d'après le communiqué de Décembre 2012 de Médiamétrie sur la fréquentation des sites Internet (souscripteurs de l'étude Médiamétrie-eStat), il a plus d'un million de visites par mois (1 052 207 en décembre 2012) et plus de 10 000 messages postés par jour, selon leur espace professionnel (<http://espacepro.ados.fr/>).

Le forum se divise de façon thématique en treize catégories : Actu, Etudes, Télé, Musique, Ciné, Livres BD, Beauté Mode, People, Santé, Love, Sport, Multimédia et 100% Filles. Chaque catégorie du forum est elle-même divisée en rubriques et chaque rubrique comporte une liste de fils de discussion. Les premiers fils qui apparaissent (deux ou trois généralement) constituent des fils permanents comportant les règles du forum (« A lire avant de poster [modération et Animation] ») ou des fils de discussion populaires. Les fils suivants sont classés par ordre antéchronologique, en fonction du dernier message posté et non pas du dernier fil de discussion ouvert (ainsi, le premier fil de la liste est celui qui a reçu un message le plus récemment).

Le corpus permettant d'analyser les critères d'évaluation de l'information des adolescents sur le forum se compose de 170 fils de discussion, ce qui correspond ici à 854 messages. Il représente tous les fils de discussion dont le message initiatique a été posté à partir du 15 Décembre 2014 et dont le dernier message de réponse date, au plus tard, du 15 Janvier 2015 sur les forums Etudes, Santé et Multimédia du site *Ados.fr*.

Il est également intéressant de préciser que chaque participant se voit attribuer un « grade » en fonction du nombre de messages qu'il a écrit sur les forums depuis son inscription. Ainsi, il existe neuf grades : « Inconnu » (entre 1 et 49 messages), « Etranger » (entre 50 et 299), « Quidam » (entre 300 et 749), « Citoyen » (entre 750 et 1499), « Notable » (entre 1500 et 2499), « Célébrité » (entre 2500 et 4999), « Star » (entre 5000 et 9 999), « Superstar » (entre 10 000 et 14 999) et, enfin, « Légende » (au dessus de 15 000 messages). Il existe également le statut d' « Animateur ». Les animateurs sont présentés par le modérateur du forum comme des « internautes qui [le] secondent (...). [et donnant] bénévolement de leur temps à la communauté d'Ados.fr pour assurer le confort des “forumeurs” ». Leur rôle consiste donc à aider le modérateur en effaçant les propos racistes, antisémites, xénophobes, insultants et diffamatoires, les messages publicitaires et les coordonnées personnelles, noms ou coordonnées de praticiens (les médecins par exemple).

L'analyse des messages des participants en fonction de leur grade peut être intéressante dans la mesure où ils peuvent donner une plus grande crédibilité à l'auteur d'un message.

2.2. Procédures d'analyses

2.2.1. L'analyse quantitative

Les forums se substituent à des techniques méthodologiques d'enquête classique. Plutôt que de réunir un panel pour réaliser des entretiens, on analyse les échanges entre les participants du forum en ayant directement accès au texte, auquel on peut appliquer des grilles d'analyse.

Les analyses du corpus se sont déroulées en deux temps.

Dans un premier temps, une analyse quantitative des fils de discussion a été faite, soit sur les 170 fils de discussion. Cette étude a permis de trier et de déterminer les messages dans lesquels la question de la crédibilité de l'information se pose, soit 58 messages sur les 854.

Pour cette partie, une première grille d'analyse d'observation a été utilisée (voir annexe 1), comportant les éléments suivants :

- Titre du fil de discussion et nombre de participants
- Type de message initiatique (présentation de la situation personnelle du demandeur d'information, demande d'information précise, demande de conseil, demande de témoignage, demande d'avis, besoin de s'exprimer, échanges)
- Nombres de messages (compte le message initiatique et les réponses données)
- Type de réponses (Pas de réponse, conseil, avis, réponse précise, réponse peu précise, témoignage, questions de la part des participants)
- Intérêt pour l'étude qualitative (OUI / PEUT-ÊTRE / NON)
- Critères d'évaluation dans la réception de l'information
- Critères d'argumentation
- Sujet du fil de discussion

Une seconde grille (annexe 2) a été utilisée concernant, cette fois, les participants aux forums et comportant les éléments suivants :

- Pseudonyme du participant
- Grade
- Nombre de participations aux fils de discussion analysés
- Genre (compléter par « fille », « garçon » ou « inconnu »)

2.2.2. L'analyse qualitative

La seconde phase correspond à une étude qualitative des messages où la question de l'évaluation de l'information se pose, soit d'un point de vue de la réception du message (comment l'adolescent évalue la crédibilité de l'information reçue ?), soit d'un point de vue de l'émission du message (quels critères sont mobilisés par les adolescents pour rendre crédibles les informations qu'ils donnent ?). Il est important de noter que l'observation s'est faite sur les messages présents sur les fils de discussion. L'évaluation de l'information se joue alors ici chez les participants actifs des forums (et non pas sur les lecteurs « passifs »).

Afin d'effectuer l'analyse de chaque message, une grille d'observation (annexe 3) a été construite avec les éléments suivants :

- Titre du fil de discussion et nombre de participants
- Type de demande (conseil, information précise, aide etc.)
- Message où la question de l'évaluation de l'information se pose
- Qui valide la réponse ? (P0 : Le demandeur d'information ; P1 : Un autre participant ; 0 : personne)
- Critères mobilisés pour l'argumentation
- « Signe » de validation de la réponse dans la réception de l'information (« Merci », « Super », « Ah d'accord », etc.)
- Critères mobilisés pour la réception des messages

Les éléments de réponse de la grille ont ensuite permis de définir si les critères étaient mobilisés dans la réception ou dans l'émission de l'information. Ainsi, si un participant au forum apportait un « signe de validation » à l'information donnée, les critères mobilisés entraient donc dans la catégorie de la « réception de l'information ». Dans le cas contraire (pas de « signe de validation »), mais si des éléments apportant de la crédibilité semblaient avoir été donnés, ils étaient considérés comme des critères d'émission de l'information.

Une typologie des critères d'évaluation a été construite en amont de l'analyse des messages, à partir des critères mis en avant dans l'étude de 2011 de Savolainen mais également des critères observés dans la première partie de l'analyse (analyse qualitative).

Cette typologie est la suivante :

- Précision de la réponse (réponse claire)
- Exhaustivité de la réponse (réponse complète)
- Utilité de la réponse (conseil utile)
- Apport de nouvelles informations
- Expérience de la personne qui répond (ou de l'entourage)
- Références à des sources extérieures (avec citation ou extrait)
- Renvoi à des sources extérieures (avec simple renvoi, peu précis)
- Lien hypertexte vers des sources extérieures
- Complémentarité des réponses (données par les participants)
- Consensus des participants (« la crédibilité donnée par le plus grand nombre »)

Troisième partie : Résultats

3.1. Analyse quantitative

3.1.1. Généralités

L'analyse quantitative des fils de discussion des forums « Etudes », « Multimédia » et « Santé » a permis de mettre en avant des caractéristiques, notamment concernant les participants.

D'abord, il semble intéressant de noter que le public le plus concerné par ces forums semble être celui des filles, puisqu'elles sont 58% (soit 128 sur 221 participants) contre 16% de garçons (le genre est inconnu pour 57 des participants, soit 26%).

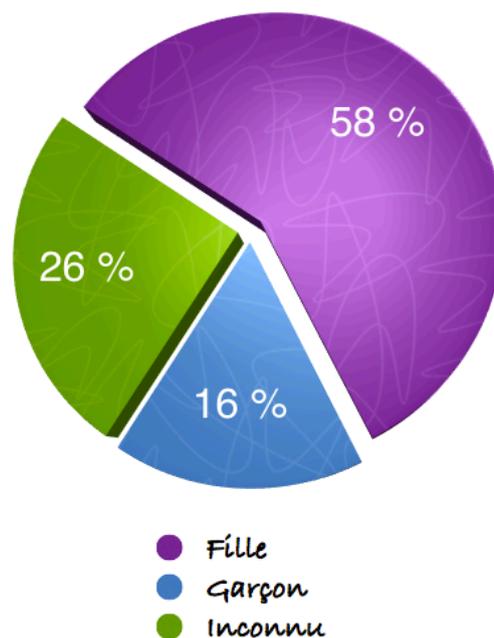


Figure 1 : Genre des participants des forums du site Ados.fr

Il peut également être intéressant de noter le taux de participants selon leur grade. Nous rappelons que ces « grades » leur sont attribués en fonction du nombre de messages que les

utilisateurs du forum écrivent. Les neuf grades sont donc représentés ici, ainsi que le statut « Animateur ».

Sur les 221 participants aux 170 fils de discussion analysés, plus de la moitié d'entre eux ont le grade « Inconnu » (moins de 50 messages) ou « Etranger » (moins 300 messages). Ils représentent 61% des internautes actifs. 15% d'entre eux atteint le grade de « Quidam » (moins de 750 messages) quand le total des participants qui ont un grade « Citoyen », « Notable », « Célébrité », « Star », « Superstar » ou « Légende » ne représente que 22% des « forumeurs ». Enfin, sur les 221 participants, seulement 4 animateurs ont participé aux fils de discussion.

| Grade | Nombre de participants | Taux (en pourcentage) |
|-----------|------------------------|-----------------------|
| Inconnu | 77 | 35 % |
| Etranger | 58 | 26 % |
| Quidam | 33 | 15 % |
| Citoyen | 9 | 4 % |
| Notable | 9 | 4 % |
| Célébrité | 11 | 5 % |
| Star | 10 | 5 % |
| Superstar | 3 | 1 % |
| Légende | 7 | 3 % |
| Animateur | 4 | 2 % |

Figure 2 : Taux de participants selon de leur grade

L'analyse des participants a également permis de mettre en lumière les six adolescents les plus actifs sur les forums « Etudes », « Santé » et « Multimédia » entre le 15 Décembre 2014 et le 15 Janvier 2015. Ainsi, *plane-lover* (Star), a participé à 19 fils de discussion, *youdon'tknowjack* (Célébrité) à 16 fils, *Cam_ill7* (Star) à 15, *smarties* (Légende) à 12 et *Pyrx* (Star) et *ksawen* (Citoyen) sont ex æquo avec une participation à 11 fils de discussion.

Il est mis en évidence que ces participants ont écrit en masse, pour la majorité, sur le forum « Etudes ». Seul *Pyrx* se démarque en étant intervenu seulement sur le forum « Santé », 11 fois.

| Rang | Participants | Nombre de participation aux forums | | Total |
|---------------|---------------------------------|------------------------------------|----|-------|
| | | | | |
| 1 | plane-lover (Star) | Etudes | 16 | 19 |
| | | Santé | 3 | |
| 2 | youdon'tknowjack (Célébrité) | Etudes | 15 | 16 |
| | | Santé | 1 | |
| 3 | Cam_III7 (Star) | Etudes | 15 | 15 |
| 4 | smarties (Légende) | Etudes | 8 | 12 |
| | | Santé | 4 | |
| 5 | Pyrx (Star) | Santé | 11 | 11 |
| 5 ex aequo | ksawen (Citoyen) | Etudes | 11 | 11 |

Figure 3 : Tableau des 6 participants les plus actifs sur les forums

3.1.2. Type de messages initiatiques

L'étude quantitative des fils de discussion a permis de mettre en évidence les types de demandes dans les messages initiatiques (qui ouvrent un fil de discussion).

Ainsi, les messages concernent une demande d'information dans 28% des cas. On appelle ici « demande d'information », quand la demande concerne une information précise comme dans l'exemple (1), sur le forum « Etudes », du 29 décembre 2014 :

(1) *Fleur011* : Bonjour, Je voulais savoir qui compté toutes les caisses des hôtesse de caisses en fin de journée. Cordialement

ou encore, dans l'exemple (2), sur le forum « Santé », du 30 Décembre 2014 :

(2) *lolita886* : Bonjour, J'aurais quelques questions à vous poser sur les tests de dépistage. Hier j'ai eu un rapport non protégé avec mon copain. Je ne prends pas la pilule alors j'ai pris la pilule du lendemain à peine une heure après le rapport.

Je me demandais si nous devons faire un test de dépistage dès aujourd'hui dans un planning familiale ou si nous devons attendre quelques jours ou quelques semaines pour que le test soit plus fiable ou pas.

Dans 15% des cas, les messages initiatiques concernent une demande d'aide, notamment sur le forum « Multimédia » où la demande est liée à un problème technique sur un outil. C'est le cas dans l'exemple (3), dans le fil de discussion « Débloquent un contact » ouvert le 20 décembre 2014.

*(3) **Photographiëss** : Bonjour / Bonsoir ! Depuis quelques jours, lorsque j'essaie [d'envoyer] un sms à un ami, il ne le reçoit pas (« en attente des détails de réceptions »). J'ai téléphoné à mon opérateur qui m'a répondu qu'il m'aurait bloqué accidentellement. Il a un Samsung GT-15800, comment faire pour qu'il me débloquent ? On a regardé partout mais impossible de trouver.. Merci d'avant pour vos réponses !*

La demande de conseil (qui vient en troisième position), la demande de témoignage (quatrième position) et la demande d'avis (cinquième position) sont régulièrement accompagnées d'une présentation de la situation personnelle du demandeur d'information.

En effet, dans 48% des messages initiatiques de fil de discussion, une présentation de soi et/ou une exposition de sa situation personnelle (âge, niveau scolaire, caractère etc.) est présente, notamment sur les forums « Etudes » et « Santé ».

Il apparaît également un type particulier de message initiatique : le besoin de s'exprimer. Dans ces messages (8%), il n'y a pas de véritable demande mais un besoin de se raconter de la part du participant.

De plus, dans 6% des cas, les messages initiatiques lancent des sujets autour desquels les participants vont pouvoir échanger comme dans le message de *Jeveuxreussir*, du 4 Janvier 2015 qui invite à échanger autour de l'alimentation, exemple (4).

*(4) **Jeveuxreussir** : Bonjour, bonjour, Puisque nous sommes au tout début du mois de janvier, j'ai trouvé judicieux d'ouvrir ce sujet concernant nos bonnes résolutions sur le plan alimentaire. Est-ce vous prévoyez de manger mieux cette année, plus équilibré, plus de fruits et légumes ? [...].*

Dans 2% des cas, et notamment sur le forum multimédia, les participants sont en quête « d'amis », particulièrement sur les communautés de jeux. Enfin, 1% des messages représente une proposition d'aide spontanée, comme c'est le cas dans le message de *Succur* (exemple (5)), du 8 Janvier 2015, qui ouvre un fil de discussion afin de donner des conseils à destination des futurs abibacheliers, notamment en indiquant un lien Wikipédia.

(5) *Succur* : *Je me suis aperçue qu'il n'y avait pas de sujet consacré à la section Abibac [...] Le topic peut aussi permettre d'information les néophytes et futurs abibacheliers [...] Je laisse un lien wikipédia [lien joint] [...] ça peut permettre aux abich de s'entraider [...]*

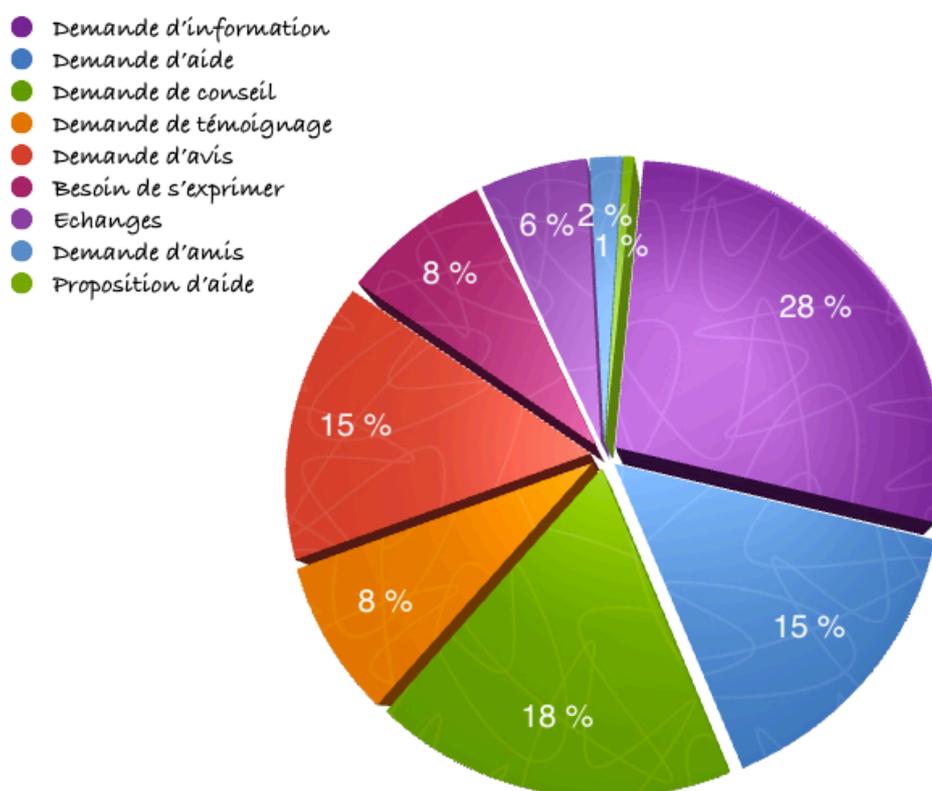


Figure 4 : Type de messages initiatiques sur les forums « Etudes », « Santé » et « Multimédia »

3.2. Analyse qualitative

3.2.1. Critères mobilisés dans l'évaluation de l'information

Sur les 854 messages analysés des forums « Etudes », « Santé » et « Multimédia », seulement 58 d'entre eux font l'objet d'une évaluation de l'information par les adolescents, soit un peu moins de 7%. Ces 58 messages représentent donc 58 informations évaluées.

Pour une même information, plusieurs critères peuvent être mobilisés par les adolescents. Ainsi, pour 58 informations, 70 critères ont été mobilisés.

L'analyse de ces messages a permis de mettre en avant que c'est le critère de l'expérience (de vie) qui semble être le plus utilisé, que ce soit pour évaluer une information du point de vue de la réception, ou pour argumenter une réponse, du point de vue de l'émission. En effet, ce critère a été mobilisé 16 fois, à hauteur, donc, de 23% sur le total des critères.

Le critère de l'expérience a été mobilisé dans l'exemple (6), extrait du fil de discussion « Changement d'académie à la Fac ! » du forum « Etudes », ouvert le 21 Décembre 2014 par *Fujiko Iwa*. Après une demande d'information précise sur les démarches à entreprendre dans le cadre d'un changement de faculté et d'académie, *Schokobon-61* répond en donnant des informations basées sur son expérience, en la mettant en avant dès le début de son message.

(6) *Schokobon-61* : [...] *Je suis passé de l'Académie de Caen à celle de Nantes dans le cursus universitaire.* [...].

La réponse du demandeur d'information « *Merci !!! Oui c'est clair qu'il faut que je fasse gaffe et que je me renseigne bien (...)* » permet de mettre en évidence une évaluation positive de l'information, basée sur l'expérience du participant répondant.

Dans deux cas relevés dans les réponses données, l'expérience prise en compte comme critère d'évaluation n'était pas une « expérience directe » mais une « expérience rapportée », de l'entourage du participant donnant l'information. C'est le cas dans l'exemple (7) extrait du fil de discussion « *partir en angleterre apres le bac. il ne s'agit pas d'etude* ». Après que le participant *jasone*. ait demandé des informations et des conseils sur la vie en Angleterre, un

autre participant (*carottas74*) a commencé son message par un retour d'expérience de son entourage.

(7)

(Message initiatique) jasonne. : *Bonjour a tous je suis en première j'ai 17 ans et apres le bac j'aimerai partir en angleterre pour toujours si possible... (...) je me dit que je pourrai meme mes faire mes études directe las bas mais j'en suis pas sur et j'ai vraiment besoin de vos conseil pour me guider merci de m'avoir lu.*

carottas74 : *J'ai plusieurs potes qui ont fait ca, tous sont revenu au bout de deux semaine après avoir dépensé tout leur fric sans trouver de job... (...)*

Pour ce qui est de faire tes études la bas, j'espère que tu es près a faire tourner la planche à billets. C'est pas la France ou l'éducation est gratuite, on parle de 10 000 £ par an.

Le second critère mobilisé par les adolescents est celui concernant la précision de la réponse, qui a été utilisé 11 fois, comme c'est le cas pour la réponse donnée par *Pyrx* (exemple (8)) le 23 décembre 2014.

(8)

(Message initiatique) Supersayan : *Bonjour, [...] Voila la petite soeur de ma copine se met a avoir de la fievre a chacune de ses règles [...] On s'en est pas inquiété on s'est dit les regles doivent la fatiguer et elle a du choper la creve . [...] Mardi se plaint du ventre , a du mal a se lever alors qu'elle est toujours levé avant tout le monde et est chaude (38.5).Les regles sont reapparues dans l'apres midi ,mercredi soir toujours de la fievre [...] Est ce de la fievre peu être provoqué par les premieres regles ? Est un signe inquiétant ? Une simple coincidence ?*

Pyrx : *C'est très étrange. La fièvre est une réponse dû à une inflammation, donc une agression de l'organisme. Je serai moins perplexe si la fièvre était basse, mais atteindre quasiment 39 degrés pendant la période de règle, c'est vraiment pas normal.*

Donc médecin, impérativement pour la petite soeur de ton amie ! Et en attendant si ça revient, elle peut prendre du paracétamol, ça fera baisser la fièvre et ça diminuera ses douleurs. Interdiction à l'aspirine !

Le troisième critère est celui du consensus, ou « la crédibilité donnée par le plus grand nombre ». Il a été utilisé à 7 reprises par les adolescents pour évaluer une information donnée. C'est le cas dans le fil de discussion « Contrôles communs de 4 eme » ouvert le 11

janvier 2015 par *TheTotalAn!onimity* qui pose la question suivante « *Fin février j'ai les contrôles communs, il faut réviser que l'année de 4^{ème} ou depuis la 6^{ème} ???!* » (exemple (9)). Une première réponse est apportée par *youdon'tknowjack*, que l'on appelle ici P1 (Participant 1), appuyée par une expérience personnelle (« de mon temps »).

(9)

P1 *youdon'tknowjack* : *Ca fait un moment que j'étais en 4^{ème} mais « de mon temps » c'était juste la 4^{ème}.*

La réponse de P1 est ensuite confirmée par *plane-lover* (P2), puis les réponses de P1 et P2 sont elles-mêmes confirmées par un nouveau participant, *ksawen* (P3).

P2 *plane-lover* : *Pour moi aussi, ça ne portait que sur le programme de 4^{ème}.*

P3 *ksawen* : *Que 4^e, sachant que tes cours de quatrième sont normalement basés sur ceux de 5^e... et ainsi de suite.*

Les critères d'évaluation de l'information ne sont donc pas ici attachés à l'auteur de la réponse ou à la qualité de la réponse donnée mais à la validité de l'information, donnée par une concordance des réponses des participants.

Les autres critères mobilisés par les adolescents apparaissent dans l'ordre suivant : la référence à des sources extérieures (exemple (10)), l'exhaustivité de la réponse (exemple (11)), la présence de lien hypertexte vers des sources extérieures (exemple (12)), le renvoi à des sources extérieures (exemple (13)), l'utilité de la réponse donnée (exemple (14)), l'apport de nouvelles informations (exemple (15)) et, enfin, la complémentarité des réponses des participants.

(10) Extrait du forum « Etudes »

(Message initiatique) *lila21211* : *Bonjour / Bonsoir à tous ! Cette année je suis en troisième et je dois choisir mon orientation pour l'année prochaine. [...] L'an prochaine je me projette pour une seconde GT [...] j'ai entendue parler lors d'une réunion de l'ESABAC, (double délivrance du baccalauréat français et de l'esame di Stato Italien) [...] j'aimerais beaucoup prendre cette option [...] pensez-vous que je me lance un trop gros défi ?*

Cam_ille7 : *[...] y'a de très grandes chances que tu ne puisses pas intégrer une section ESABAC. Et c'est même écrit sur le site du ministère. Il faut que tu aies validé au minimum*

un niveau B1 en italien pour pouvoir y prétendre, niveau qui en anglais pas exemple est censé être atteint en fin de Tle...

Lilila 21211 : *Merci d'avoir répondu !*

(11) Extrait du forum « Santé »

(Message initiatique) Narmolman : *Salut j'aimerais savoir quelles sont les gestes préventifs contre les premiers boutons car j'en aperçois qui arrivent comment limiter cela au max ? [...]*

Simgoodness :

Ne jamais toucher à son visage durant la journée.

Nettoyer ses mains avant de toucher son visage.

Eviter d'avoir les cheveux dans le visage.

Faire un gommage de la peau, doux, une fois [ou] deux [par] semaine.

Hydrater la peau fraîchement lavée, avec des mains fraîchement lavées aussi.

Laver le visage 2 fois par jour, pas plus.

Utiliser un nettoyant doux, sans alcool ou acide quelconque.

Boire de l'eau.

Ne pas mettre de fond de teint, laisser la peau respire.

Ne pas sécher la peau (du visage) avec un tissu. Sécher la peau avec un mouchoir.

Ensuite, la puberté crée un dérèglement hormonal, donc il est normal et commun d'avoir des éruptions cutanées.

[...]

Ici, les informations ont été jugées crédibles par le demandeur d'information, qui l'a explicité par « *Merci ! Je vais essayer d'appliquer le maximum de conseil possible pour éviter un maximum la catastrophe ^^* ».

(12) Extrait du forum « Multimédia »

Suite au problème technique d'une carte graphique, un participant (*Mr Banana*) expose la situation avant de demander de l'aide. *GingerPowe!r* lui répond.

GingerPowe!r 1 : *Trouve les directement sur le site Nvidia [lien joint] en 64bit [lien joint] [...]*

(13) Extrait du forum « Santé »

(Message initiatique) lapinor92 : [...] je trouve mes seins changés, je sais pas si c'est la taille ou le fait qu'on voit plus les veines, mais ça me fait vraiment peur j'ai pas à m'inquiéter quant à une grossesse ou ça peut faire ça même à cause de la pilule ?

Pyrx : Une augmentation mammaire peut être dû à la pilule. C'est des hormones après tout. [...] La majorité des symptômes que tu ressens sont des effets indésirables notifiés dans la notice.

(14) Extrait du forum « Etudes »

(Message initiatique) popkiwi : Coucou, vendredi j'ai une chanson à apprendre mais je n'y arrive pas. Avez vous des conseils à me donner SVP ???

pinapple : [...] La mémoire s'entretient. Répète-toi la chanson maintes et maintes fois, elle finira bien par rentrer.

popkiwi : [...] Merci pour ta réponse. Je vais essayée.

(15) Extrait du forum « Etudes »

Isawayl demande de l'aide pour la rédaction d'une nouvelle policière.

Laurie² : Coucou ! [...] Tu veux qu'on t'aide à introduire l'interrogatoire des personnes, c'est exact ? Si tu prends l'interrogatoire de la femme, tu peux la faire très surprise, inquiète et bouleversée par l'événement... Ensuite, tu peux peut être interroger la femme, enfin la liaison de la victime. [...] Pour le troisième personne, il y en a beaucoup que tu peux faire entrer en jeu : un témoin du couple (un voisin qui aurait entendu une chose particulière par exemple) ou un membre de la famille soit de la femme (la meurtrière, soit de la victime) [...] Le policier peut chercher à comprendre également qui l'a appelé, qui est cette personne mystérieuse qui affirme que c'est un meurtre et non autre chose ! Dernier point, il est important dans une affaire comme celle-ci de faire ressortir un maximum les émotions des personnages (comme stupéfaction, surprise, sang-froid, choc...) et l'atmosphère ! On est sur une histoire de meurtre : atmosphère pesante (en particulier quand les personnes sont interrogées), tu vois le genre

Isawayl : Merci Laurie, ça m'aide beaucoup !

Contrairement au « consensus », qui est révélé par le jugement de validité donné par un participant à la réponse d'un autre participant, la complémentarité des réponses implique également un apport d'informations supplémentaires, comme c'est le cas dans l'exemple

(16) extrait du fil de discussion « *Pillule gratuite au centre familial ?* » dans lequel deux informations différentes sont données en réponse à la question du message initiatique. Après lecture des deux réponses, le demandeur d'information (*XxnasirexX*) souhaite avoir une précision :

(16) *XxnasirexX* : *D'accord merci ☺ Vos réponses ne sont pas les mêmes :/ C'est qui qui a raison ?*

Ce à quoi un des participants répond :

(16) *Pyrx* : *Bah nous deux. Elle t'explique ce qui se passe quand tu passes par le système du planning et moi ce qui se passe quand tu passes par la pharmacie ☺??*

De plus, les résultats présentés dans le tableau ci-dessus mettent en évidence que le critère de l'expérience est aussi bien mobilisé dans l'évaluation de l'information du point de vue de la réception que dans l'argumentation du discours, du point de vue de l'émission de l'information.

Il semble néanmoins qu'il y ait des différences dans les critères mobilisés dans la réception et dans l'émission de l'information, notamment avec l'utilisation du lien hypertexte. En effet, le lien hypertexte est plus utilisé en tant que « justification » d'une réponse qu'en tant que critère d'évaluation à proprement parlé puisqu'il est utilisé 4 fois dans l'émission d'une réponse mais mobilisé seulement 2 fois dans sa réception.

| Critère mobilisé | Emission | Réception | Total % |
|---|----------|-----------|---------|
| Expérience du participant (ou de l'entourage) | 5 | 11 | 23 % |
| Précision de la réponse | 3 | 8 | 16 % |
| Consensus | 5 | 2 | 10 % |
| Référence à des sources extérieures | 2 | 5 | 10 % |
| Exhaustivité de la réponse | 2 | 4 | 9 % |
| Lien hypertexte vers des sources extérieures | 4 | 2 | 9 % |
| Renvoi à des sources extérieures | / | 6 | 9 % |
| Utilité de la réponse (conseil) | 1 | 5 | 9 % |
| Apport de nouvelles informations | / | 4 | 6 % |
| Complémentarité des réponses | / | 1 | 1 % |

Figure 5 : Tableau des critères mobilisés dans l'évaluation de l'information

Ces résultats mettent donc en évidence les critères mobilisés dans l'évaluation de l'information, d'une façon générale, sur les trois forums concernés. Il peut alors être intéressant d'analyser les stratégies d'évaluation des adolescents en fonction des thèmes de demande d'information et de voir si les critères mobilisés restent les mêmes, d'un domaine à l'autre.

3.2.2. Critères mobilisés selon les thèmes de recherche d'information

Il est d'abord intéressant de noter les domaines où les adolescents mobilisent le plus de critères et donc où l'évaluation de l'information semble la plus présente. A l'échelle des forums, c'est le forum « Etudes » qui compte le plus de messages évalués et de critères mobilisés dans cette évaluation, soit 44 critères pour 32 informations.

Au sein de ce forum, ce sont les messages de la rubrique « Orientation » qui sont les plus souvent évalués, puisque l'on compte 15 critères pour 10 informations données. On retrouve en seconde position la rubrique « Devoirs, sujets, révisions », où 8 messages ont été évalués, grâce à 11 critères mobilisés.

Concernant le forum « Santé », les adolescents ont en majorité évalué les messages de la rubrique « Contraception » (8 messages pour 9 critères mobilisés) et de la rubrique « Forum Libre Santé ». En effet, 7 messages ont été évalués dont deux faisant partie du même fil de discussion et faisant l'objet d'un « consensus » de la part des participants à ce fil. Un seul et même critère a donc été relevé pour ces deux informations.

| Forum | Rubrique | Nombre de messages évalués | Nombre de critères | Total messages | Total critères |
|------------|----------------------------|----------------------------|--------------------|----------------|----------------|
| Etudes | Mon bahut | 5 | 8 | 32 | 44 |
| | Devoirs, sujets, révisions | 8 | 11 | | |
| | Bac, Brevet, Exam | 6 | 6 | | |
| | Orientation | 10 | 15 | | |
| | Job | 3 | 4 | | |
| Santé | Anorexie | 1 | 1 | 23 | 23 |
| | Acné | 1 | 2 | | |
| | Nutrition | 1 | 2 | | |
| | MST | 5 | 3 | | |
| | Contraception | 8 | 9 | | |
| | Forum Libre Santé | 7 | 6 | | |
| Multimédia | Entraide | 3 | 3 | 3 | 3 |

*Figure 6 :
Nombre de critères mobilisés en fonction des forums et de leurs rubriques*

Enfin, le tableau suivant permet de mettre en évidence la répartition des critères en fonction des forums et donc des thèmes de recherche d'information par les adolescents.

Il apparaît donc que pour le forum « Etudes », c'est le critère de l'expérience qui semble le plus utilisé, suivi de la précision de la réponse et des références à des sources extérieures. Ce dernier critère est en revanche peu mobilisé sur le forum « Santé », où le critère de l'expérience domine, avec celui de la précision de la réponse et de son utilité. En effet, le « conseil » est mobilisé 4 fois sur le forum « Santé ».

De plus, le critère du « lien hypertexte », qui semble peu important sur les forum « Etudes » et « Santé » puisqu'il est respectivement en 5^{ème} et 4^{ème} position est utilisé 2 fois (sur un total de 3 critères) sur le forum « Multimédia ».

| Critère mobilisé | « Etudes » | « Santé » | « Multimédia » |
|---|------------|-----------|----------------|
| Expérience du participant (ou de l'entourage) | 12 | 4 | / |
| Précision de la réponse | 6 | 4 | 1 |
| Consensus | 5 | 2 | / |
| Référence à des sources extérieures | 6 | 1 | / |
| Exhaustivité de la réponse | 3 | 3 | / |
| Lien hypertexte vers des sources extérieures | 3 | 1 | 2 |
| Renvoi à des sources extérieures | 4 | 2 | / |
| Utilité de la réponse (conseil) | 2 | 4 | / |
| Apport de nouvelles informations | 3 | 1 | / |
| Complémentarité des réponses | / | 1 | / |

Figure 7 : Répartition des critères en fonction des forums

Quatrième partie :

Discussion et implications professionnelles

4.1. Interprétation des résultats

4.1.1. Résultats de l'analyse quantitative

L'analyse des participants et notamment de leur grade permet de mettre en évidence que la grande majorité des contributeurs participent peu ou peu souvent aux forums du site *Ados.fr*. Sur neuf grades existants, les participants ayant le grade « Inconnu » et « Etranger » représentent 61% du total des contributeurs des forums, et ont écrit moins de 350 messages. Une majorité des « forumeurs » a donc des usages réduits (les « Etrangers ») ou quasi nuls (les « Inconnus ») quand une portion non négligeable, les « Quidams » et « Citoyens », participe régulièrement et une minorité de participants est très active. En effet, les participants ayant le plus contribué aux forums, et ayant donc un grand nombre de messages écrits à leur actif (plus de 1500), ne représentent que 20% du total des internautes voire 3% pour les internautes ayant posté plus de 15 000 messages. Ces résultats permettent de mettre en évidence la notion « d'intensité de l'engagement » sur le site, répartie selon une loi de puissance que l'on appelle parfois « 1/10/100 » et mise en avant par Dominique Cardon en 2008. Cette loi de puissance présente et mise en évidence sur le web participatif est bien réelle sur les forums adolescents.

D'autre part, l'observation des interventions entre participants est difficile à mettre en place puisqu'ils peuvent discuter par profils interposés, ou encore sur d'autres outils, extérieurs aux forums. Néanmoins, il semble que certains « forumeurs » sont connus des autres participants et même parfois « reconnus » pour leur « expertise » dans un domaine particulier. Par exemple, il a été observé que le contributeur *Plane-lover* était beaucoup intervenu sur le forum « Etudes ». Il semble être un participant important et connu de ce forum, ce qui peut apporter plus de crédibilité à son discours. Sa notoriété peut ainsi entrer en compte dans les stratégies d'évaluation de l'information par les autres adolescents. C'est également le cas pour le participant *Pyrx* qui est intervenu sur onze fils de discussion sur le forum « Santé ». De

plus, ces deux contributeurs ont un grade « Star », ils ont donc posté plus de 5000 messages depuis leur inscription, ce qui peut également contribuer à leur notoriété.

L'autorité ou la qualité de la source n'apparaît pas, dans l'étude des messages, comme des critères mobilisés explicitement par les adolescents dans l'évaluation de l'information. Cependant, il semble que certains contributeurs aient acquis une certaine notoriété auprès des participants des forums, qui peut jouer un rôle sous-jacent dans les stratégies d'évaluation.

De plus, des « animateurs » peuvent intervenir dans les fils de discussion. Les animateurs sont des participants « lambdas », choisis par l'équipe de modération du site et à qui elle leur a attribué certaines responsabilités : animer les fils, rediriger les « forumers » perdus sur les forums ou encore effacer les messages insultants. Ce statut d'animateur leur donne donc un rôle particulier et, là aussi, offre une crédibilité à leur discours, puisqu'en parallèle de ces activités d'animation, ils peuvent participer et donner des informations sur des sujets ouverts.

Ces différents grades installent une forme de hiérarchie des participants sur les forums du site. L'équipe de modération est au haut de la pyramide, ils participent et interviennent peu mais règlent des problèmes d'ordre technique ou sanctionnent des participants mal intentionnés. En dessous de cette équipe de modération se trouvent les animateurs. Chaque forum a son propre « animateur », chaque « animateur » a donc son propre « domaine d'expertise ». Ils sont connus pour leur droit de modération, ce qui semble leur offrir également une « reconnaissance informationnelle » auprès des autres participants. Sous cette équipe d'animateurs se trouvent ensuite les « participants très actifs », comme *Plane-lover* ou *Pyrx* qui semblent également connus dans leur domaine (« leur forum »). Enfin, les participants lambdas, réguliers ou à usages restreints sont au bas de la pyramide.

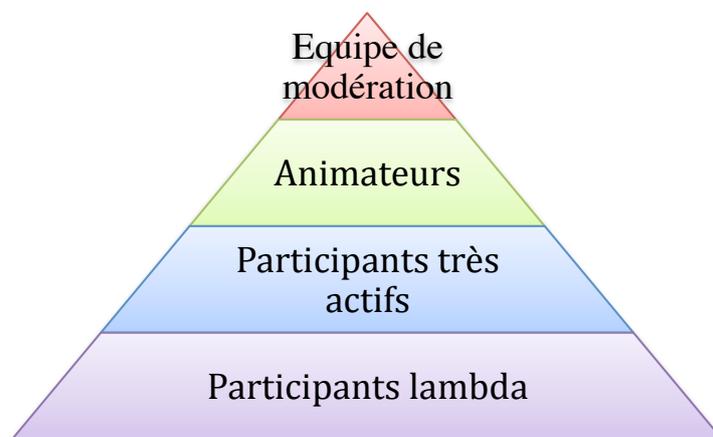


Figure 8 : Hiérarchie des participants aux forums du site Ados.fr

L'autorité des contributeurs leur est donc attribuée par leur statut intrinsèque aux forums et non pas par leurs caractéristiques réelles (âge, niveau scolaire, passions etc.).

Concernant les messages initiatiques des fils de discussion, il a été mis en évidence qu'ils concernent en majorité une demande d'information. Cela permet de démontrer la dimension informationnelle des forums de discussion.

Ainsi le forum permet aux adolescents de poser des questions sur des sujets précis, sans mettre en place une stratégie de recherche d'information mais en utilisant une méthode « push », notamment employée pour la veille informationnelle et qui a pour principe de « pousser » l'information vers l'internaute.

Par l'utilisation des forums, les questions sont également souvent attachées à une situation particulière, ce qui sous-entend qu'ils n'ont pas utilisé un moteur de recherche généraliste de par le caractère personnel ou atypique du besoin d'information. Les forums de discussion semblent alors être utilisés comme une stratégie « détournée » ou « complémentaire » à la recherche documentaire sur moteur de recherche, ou sur le web plus largement.

Il a aussi été mis en évidence à travers l'étude que les messages initiatiques pouvaient concerner des demandes de conseil, de témoignage ou d'avis, ce qui permet cette fois de démontrer la dimension communicationnelle du forum.

Ainsi, il représente un lieu pour se raconter, puisque dans 48% des cas, les messages initiatiques comportent une présentation de la situation personnelle du demandeur d'information ou une exposition de soi. Le forum permet ainsi de converser avec ses pairs, de parler avec les participants comme avec des amis mais sous couvert d'anonymat, comme cela a été mis en évidence dans les travaux de Florence Quinche en 2008. Le caractère communicationnel du forum prend une dimension plus importante chez les adolescents car il permet également une construction de soi, par la découverte de nouveaux univers, la résolution de « problèmes » dont ils ne peuvent pas parler dans la vie réelle avec leurs parents ou leurs professeurs. Du point de vue des contributeurs aux forums qui apportent des informations aux autres participants, c'est également un outil au service de leur estime de soi : en donnant des informations aux autres, en les aidant, ils améliorent cette estime.

Le forum de discussion permet également de se construire un « réseau virtuel d'amis », en faisant partie d'un groupe d'appartenance, comme dans la vie réelle. Cette dimension du forum permet, au delà d'une construction de soi, une construction du rapport à autrui, comme

le mettent en évidence Marcocchia, Atifi et Gauducheau en 2014 et comme on peut l'observer dans cette étude, puisque dans 2% des cas, les messages initiatiques concernent explicitement une « demande d'amis », notamment à travers des jeux en réseau.

4.1.2. Résultats de l'analyse qualitative

Il paraît d'abord important de rappeler que sur les 854 messages analysés au total, seulement 58 faisaient l'objet d'une évaluation de l'information « explicite ».

Beaucoup d'informations semblent donc « non évaluées » de la part des participants actifs du forum mais il est possible que de simples lecteurs mettent en place des stratégies d'évaluation qui n'ont pas pu être analysées dans cette étude.

Le premier critère mobilisé par les adolescents est celui de l'expérience du répondant. Ce critère est donc attaché à la notion d'autorité. C'est l'expérience de l'auteur (ou l'expérience de son entourage) qui rend l'information crédible. Il y a là un paradoxe : le forum de discussion représente un lieu où chacun peut se créer une identité virtuelle. L'identité numérique attachée à l'outil du forum peut être apparentée à *l'identité narrative* définie par Dominique Cardon en 2008 dans son article « Le design de la visibilité : un essai de cartographie du web 2.0 ». En effet, selon l'auteur, l'identité narrative représente ce que les internautes projettent d'eux, ce qu'ils écrivent et décrivent. C'est donc ici cette identité numérique, virtuelle, qui est prise en compte dans la stratégie d'évaluation de l'information par les adolescents. L'information n'est alors pas jugée comme crédible par une autorité reconnue à son auteur mais par une expérience projetée par lui-même.

Le critère d'expérience du répondant prédomine donc sur les critères d'évaluation attachés au contenu de l'information ou aux sources, comme par exemple l'exhaustivité de la réponse ou la référence à des sources extérieures. Cela permet de montrer que la recherche d'information sur forum implique une dimension communicationnelle forte. Les adolescents ne semblent pas attendre simplement une réponse fiable, détaillée ou complète mais également un engagement de la part du répondant, qui peut prendre la forme d'un témoignage, d'un avis ou d'un soutien apporté au demandeur d'information.

Il a également été observé que l'un des critères les plus mobilisés par les adolescents était celui du « consensus » ou que l'on peut qualifier de « validité donnée au plus grand nombre ». Ici, deux stratégies se mettent en place : soit une information donnée par un participant est validée explicitement par les autres, soit une même information est donnée par tout le monde. Le critère du « consensus » concerne donc à la fois le contenu de l'information et l'avis concordant des multiples auteurs, sans pour autant d'évaluation de la source de la part des participants. Ce caractère « d'auto-validation » semble spécifique aux sites de partage et de discussion et, par là, aux forums.

Comme l'a mis en évidence Savolainen en 2011, l'évaluation de l'information sur les forums de discussion est complexe. En revanche, et contrairement à son étude qui a montré que la particularité de cette évaluation était attachée à l'utilisation de critères négatifs, l'étude sur les forums du site *Ados.fr* a permis de mettre en évidence que les critères négatifs étaient très peu fréquents alors que les messages de validation étaient présents, prenant régulièrement la forme d'un « *Merci* » de la part des demandeurs d'information. Néanmoins, cette observation peut être le signe d'une évaluation partielle ou peu profonde de la part des adolescents ou même de lacunes dans leur capacité de jugement critique des informations.

De plus, les critères utilisés dans l'étude de Savolainen s'attachaient principalement à l'évaluation du contenu de l'information (utilité, exactitude, spécificité, objectivité, validité, caractère factuel, fiabilité, caractère officiel, variété des informations). Or, il a été mis en avant ici que les critères mobilisés par les adolescents s'attachent également à l'auteur ou, du moins, à son expérience ou à la « crédibilité donnée par le plus grand nombre », comme c'était également le cas dans l'étude de Francke, Sundin et Limberg en 2011.

Les jeunes semblent donc mobiliser en premier lieu un critère de confiance qu'ils ont en leurs pairs.

Concernant enfin la répartition des critères mobilisés en fonction des thèmes de recherche d'information, l'étude a d'abord permis de démontrer que les adolescents évaluent davantage les questions liées au cadre scolaire que les questions liées à la santé.

Les études semblent être pour eux une question à enjeux forts puisqu'ils mettent en place des stratégies d'évaluation plus importante que dans les autres domaines. C'est notamment le cas dans la rubrique « Orientation » où ces stratégies ont été les plus nombreuses. Cela permet de mettre en évidence que les adolescents sont concernés par le sujet, de par son caractère « personnel ». Néanmoins, cela met également en avant que les

jeunes manquent d'informations sur le sujet, notamment en terme d'expérience et, par conséquent, ils vont rechercher des informations sur le forum de discussion, où ils peuvent avoir accès non seulement aux informations mais également à des témoignages, expériences, avis et conseils.

Parmi les rubriques du forum « Santé », c'est le sujet de la contraception qui semble faire mobiliser aux adolescents le plus de critères d'évaluation de l'information ce qui confirme que les questions liées à la sexualité sont très importantes chez les jeunes (Quinche, 2008). Il semble également que pour les questions d'ordre personnel et intime, les adolescents utilisent des critères subjectifs (conseil et expérience) alors que les sujets liés aux études appellent une évaluation du contenu de l'information plus objective.

4.2. Implications professionnelles

D'une part, le numérique a transformé les stratégies de recherche et d'évaluation de l'information, notamment chez les adolescents. Sur le web, ils sont face à une quantité d'informations, parfois difficiles à identifier, à classer, à hiérarchiser ou à soumettre à un jugement critique. Le professeur, et notamment le professeur documentaliste a pour mission de développer, chez les élèves, leur capacité à évaluer l'information et ses sources afin qu'ils aient une attitude critique et réfléchie vis-à-vis des contenus informationnels qu'ils peuvent trouver sur le web. D'autre part, il a été démontré que les forums de discussion, bien que ne faisant pas partie des premières stratégies de recherche d'informations chez les adolescents, sont des dispositifs anciens que les jeunes utilisent à la fois pour leur dimension communicationnelle et pour leur dimension informationnelle. Connaître leurs pratiques informationnelles et particulièrement les stratégies d'évaluation de l'information qu'ils mettent en place dans leurs usages informels peut alors représenter un point d'appui dans la construction d'une formation à l'évaluation de l'information. L'objectif est donc ici d'analyser leurs pratiques et de partir de leur expérience afin de développer chez eux des compétences info-documentaires, comme André Tricot l'a mis en avant dans sa contribution au *Congrès national de la FADBEN*, en 2008. D'après les résultats de l'étude, il semble nécessaire d'éclaircir les notions de crédibilité, de pertinence, d'autorité ou encore de fiabilité et, plus largement, d'évaluation de l'information et d'amener les adolescents à prendre une

distance critique vis-à-vis des informations qu'ils reçoivent, notamment sur ces outils communicationnels que représentent les forums de discussion.

Connaître les usages extrascolaires des jeunes, liés à Internet et identifier leurs activités peut également permettre de réfléchir à la conception de dispositifs TICE (Technologies d'Information et de Communication pour l'Enseignement), représentant des cadres de référence pour les usages en situation d'apprentissage comme par exemple les « forums pédagogiques » utilisés par les Etats-Unis, le Canada ou encore l'Australie (Mangenot, 2004). En effet, les systèmes éducatifs de ces pays enrichissent leurs pratiques pédagogiques par l'utilisation de plates-formes de formation en ligne, pour des formations à distance ou du soutien scolaire.

La pratique la plus fréquente consiste à mettre en ligne des documents, des liens Internet ou encore des activités ne nécessitant pas d'accompagnement pédagogique et donc peu de communication médiatisée par ordinateur. Néanmoins, une autre approche semble se développer avec l'utilisation d'outils de communication inclus sur ces plates-formes, comme par exemple les forums.

D'une façon plus concrète, l'étude a permis de mettre en évidence que les adolescents utilisaient en premier lieu le forum « Etudes » et notamment la rubrique « Orientation », laissant apparaître beaucoup de questions et d'incertitudes. Cette observation fait donc le constat d'un manque d'informations sur le sujet de l'orientation qu'il serait intéressant de prendre en compte afin de mettre en place une politique documentaire en adéquation avec ces besoins, notamment à travers les volets de la formation et de la politique d'acquisition, et en pensant une « éducation à l'orientation » plus proche de leurs attentes.

Conclusion

Cette étude concernant l'évaluation de l'information par les adolescents sur les forums du site *Ados.fr*, a permis de mettre en évidence que bien que l'évaluation soit un processus complexe pour les jeunes et particulièrement sur des outils communicationnels comme le forum, les adolescents mobilisent des critères d'évaluation.

Ces critères constituent une stratégie d'évaluation de l'information particulière, en intégrant des facteurs subjectifs, liés à l'échange avec les autres participants. Cette subjectivité s'observe dans les demandes des adolescents qui attendent, au delà d'une information fiable, un engagement de la part des contributeurs, que ce soit sous la forme d'un témoignage, d'un avis ou d'un conseil. L'utilisation du forum de discussion a donc pour intérêt d'ajouter à la dimension informationnelle de leur recherche une dimension communicationnelle.

Il a également été mis en évidence que les critères diffèrent en fonction des thèmes de la question. Ainsi, les adolescents mobilisent plus de critères d'évaluation pour les informations concernant le domaine scolaire que concernant des sujets intimes liés, par exemple, à la santé.

Enfin, il semble néanmoins que beaucoup d'informations données sur le forum ne sont pas évaluées. Or, il est probable que des participants « passifs » (simples lecteurs) mettent en place des stratégies d'évaluation qui n'ont donc pas pu être observées dans cette étude.

Pour aller plus loin, il serait donc pertinent d'imaginer une analyse supplémentaire sur les pratiques informationnelles des élèves sur les forums adolescents, en interrogeant les utilisateurs (lecteurs) de ce type d'outils afin de prendre en compte ces jeunes qui utilisent les informations demandées et données par les autres, sans participer activement.

Bibliographie

AILLERIE, Karine (2008). Les pratiques de recherche d'information informelles des jeunes sur internet. In *L'Education à la culture informationnelle : Colloque international de l'ERTé, Lille, 16-17-18 Oct. 2008*. [en ligne], Disponible à l'adresse : <http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/34/41/81/PDF/aillerie-05-CICI2.pdf> (consulté le 7 mars 2015)

ARENDDT, Hannah (1972). *La crise de la culture*. Paris : Editions Gallimard, p.123

FALLE, Francis (dir.) (2006). *Lexique d'information communication*. Paris : Editions Dalloz, p. 30

BILAL, Dania & KIRBY, Joe (2002). Differences and similarities in information seeking : children and adults as Web users. *Information processing & management*, vol. 38, no 5, p. 649-670

BOUBÉE, Nicole (2008). Les stratégies des jeunes chercheurs d'informations en ligne. *Questions de communication*. [en ligne], no 14, p. 33-48. Disponible à l'adresse : <http://questionsdecommunication.revues.org/661> (consulté le 7 mars 2015)

BOUBÉE, Nicole & TRICOT, André (2011). *L'activité informationnelle juvénile*. Paris : Lavoisier, p. 94-98

BROUDOUX, Evelyne (2007). Construction de l'autorité informationnelle sur le web. In SKARE Roswitha, LUND Niels Windfeld et VARHEIM Andreas. *A Document (Re) turn: Contributions from a Research Field in Transition*. [en ligne], Frankfurt : Peter Lang International Academix Publishers. Disponible à l'adresse : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00120710/document (consulté le 7 mars 2015)

BURBULES, Nicholas C. (2001). Paradoxes of the web : The Ethical Dimensions of Credibility. *Library Trends*. [en ligne], vol. 49, no 3, p. 441-453. Disponible à l'adresse : https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8356/librarytrendsv49i3_opt.pdf?sequence=3 (consulté le 7 mars 2015)

CARDON, Dominique et al. (2008). 10 propriétés de la force des coopérations faible. In KAPLAN, Daniel. *Internet Actu*. [en ligne], 8 Février 2008. Disponible à l'adresse : <http://www.internetactu.net/2008/02/08/10-proprietes-de-la-force-des-cooperations-faible/> (consulté le 30 mai 2015)

CARDON, Dominique (2008). Le design de la visibilité : Un essai de cartographie du web 2.0. *Réseaux*. [en ligne], no 152, p. 93-137. Disponible à l'adresse : <http://www.cairn.info/revue-reseaux-2008-6-page-93.htm> (consulté le 30 mai 2015)

CARTER, Richard F. & GREENBERG, Bradley S. (1965). Newspapers or télévision : Which do you believe ?. *Journalism & Mass Communication Quarterly*. [en ligne], vol. 42, no 1, p. 29-34. Disponible à l'adresse : <http://www.aejmc.org/home/wp-content/uploads/2012/09/Journalism-Quarterly-1965-Carter-29-34.pdf> (consulté le 7 mars 2015)

DAUPHIN, Florian (2012). Culture et pratiques numériques juvéniles : quels usages pour quelles compétences ?. *Questions Vives*. [en ligne], vol. 7, no 17, p. 37-52. Disponible à l'adresse : <http://questionsvives.revues.org/988> (consulté le 12 mai 2015)

DONNAT, Olivier (2009). Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. *Culture études*, vol. 5, no 5, p. 1-12.

Mediametrie-eStat (2013). *La fréquentation des sites Internet : Classement CybereStat des sites souscripteurs de l'étude Médiamétrie-eStat* [en ligne]. Disponible à l'adresse : http://www.mediametrie-estat.com/wp-content/uploads/2013/01/2013-01-07_Cdp-CybereStat_Décembre.pdf (consulté le 3 avril 2015)

FLANAGIN, Andrew J. & METZGER, Miriam (2008). Digital Media and Youth : Unparalleled Opportunity and Unprecedented Responsibility. In METZGER Miriam, FLANAGIN Andrew J., *Digital Media, Youth, and Credibility*. [en ligne], Series on Digital Media and Learning, Cambridge, MA : The MIT Press, p. 5-28. Disponible à l'adresse : [http://www.comm.ucsb.edu/faculty/flanagin/CV/FlanaginMetzger2008\(DMYCch1\).pdf](http://www.comm.ucsb.edu/faculty/flanagin/CV/FlanaginMetzger2008(DMYCch1).pdf) (consulté le 7 mars 2015)

FLICHY, Patrice (2001). *L'imaginaire d'Internet*. Paris : La Découverte

FLICHY, Patrice (2010). *Le sacre de l'amateur : Sociologie des passions ordinaires à l'ère numérique*. Paris : Editions du Seuil

FOGG, BJ & TSENG, Hsiang (1999). The elements of computer credibility. In : *Proceedings of the SIGCHI conference on Human Factors in Computing Systems*. [en ligne], ACM, p. 80-87. Disponible à l'adresse : <http://research.cs.vt.edu/ns/cs5724papers/7.hciincontext.socpsyc.fogg.elements.pdf> (consulté le 7 mars 2015)

FRAGALE, Alison R. & HEATH, Chip (2004). Evolving informational credentials: The (mis) attribution of believable facts to credible sources. *Personality and social psychology bulletin*. [en ligne], vol. 30, no 2, p. 225-236. Disponible à l'adresse : http://synapse.princeton.edu/~sam/fragale_heath2004_personality_social_psych_bulletin-evolving_credentials.pdf (consulté le 7 mars 2015)

FRANCKE, Helena, SUNDIN, Olof & LIMBERG, Louise (2011). Debating credibility: the shaping of information literacies in upper secondary school. *Journal of Documentation*. [en ligne], vol. 67, no 4, p. 675-694. Disponible à l'adresse : http://bada.hb.se/bitstream/2320/8351/2/Debating_credibility_preprint.pdf (consulté le 7 mars 2015)

GAUDUCHEAU, Nadia (2012). Demander de l'information dans un forum de discussion. *Les Cahiers du numérique*. [en ligne], vol. 8, no 1, p. 63-96. Disponible à l'adresse : http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=LCN_081_0063 (consulté le 7 mars 2015)

LAMIZET, Bernard & SILEM, Ahmed (1997). *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*. Paris : Editions Ellipses, p. 42.

LE CROSNIER, Hervé (2007). Bibliothèques et publics en réseau. In *Compte-rendu de la Journée d'étude ADBS – ABF PACA – BMVR de Marseille « Pratiques numériques : état de l'art en PACA »*, BMVR de Marseille

MADDEN, Andrew D., FORD, Nigel J. & MILLER David (2007). Information resources used by children at an English secondary school: Perceived and actual levels of usefulness. *Journal of Documentation*, vol. 63, no 3, p. 340-358.

MANGENOT, François (2002). *Ecriture collective par forum sur le web : un nouveau genre d'écrit universitaire ?* [en ligne] Disponible à l'adresse : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000268/document (consulté le 7 mars 2015)

MANGENOT, François (2004). Analyse sémio-pragmatique des forums pédagogiques sur Internet. In SALAÛN Jean-Michel et VANDENDORPE, Christian (coord.), *Les défis de la publication sur le Web : hyperlectures, cybertextes et méta-éditions*, Villeurbanne : Presses de L'ENSSIB, p. 103-123.

MARCOCCIA, Michel (1998). La normalisation des comportements communicatifs sur Internet : étude sociopragmatique de la netiquette. In GUEGUEN, Nicolas & TOBIN, Laurence. *Communication, société et Internet : Actes du colloque GRES/CO de Vannes, Université de Bretagne-Sud, 10 et 11 Septembre 1998*. Paris: L'Harmattan, p. 15-22.

MARCOCCIA, Michel (2003). Parler politique dans un forum de discussion. *Langage et société*. [en ligne], no 104, p. 9-55. Disponible à l'adresse : <http://www.cairn.info/revue-langage-et-societe-2003-2-page-9.htm> (consulté le 7 mars 2015)

MARCOCCIA, Michel (2004). L'analyse conversationnelle des forums de discussion : questionnements méthodologiques. *Les Carnets du Cediscor*. [en ligne], no 8. Disponible à l'adresse : <http://cediscor.revues.org/220> (consulté le 7 mars 2015)

MARCOCCIA, Michel (2010). Les forums de discussion d'adolescents : pratiques d'écritures et compétences communicatives. *Revue française de linguistique appliquée*. [en ligne], vol. 15, p. 139-154. Disponible à l'adresse : <http://www.cairn.info/revue-francaise-de-linguistique-appliquee-2010-2-page-139.htm> (consulté le 7 mars 2015)

MARCOCCIA, Michel, ATIFI, Hassan & GAUDUCHEAU, Nadia (2014). La construction du rapport à autrui dans les forums de discussion d'adolescents et ses enjeux en situation d'apprentissage scolaire : Le point de vue de l'analyse des interactions. *Recherches en Education*. [en ligne], no 18, p. 39-51. Disponible à l'adresse : <http://www.recherches-en-education.net/IMG/pdf/REE-no18.pdf> (consulté le 7 mars 2015)

METZGER, Miriam J., FLANAGIN, Andrew J., & ZWARUN, Lara (2003). College student Web use, perceptions of information credibility, and verification behavior. *Computers & Education*. [en ligne], vol. 41, no 3, p. 271-290. Disponible à l'adresse : <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.403.7139&rep=rep1&type=pdf> (consulté le 7 mars 2015)

MOLINARO, Fabrice (2004). Les forums de discussion. In FROCHOT, Didier & MOLINARO, Fabrice. *Les infostratèges*. [en ligne], Paris : Les Infostratèges Sarl. Mise à jour Septembre 2004. Disponible à l'adresse : <http://www.les-infostrateges.com/article/0409177/les-forums-de-discussion> [consulté le 7 mars 2015]

PRENSKY, Marc (2001). Digital natives, digital immigrants part 1. *On the horizon*. [en ligne], vol. 9, no 5, p. 1-6. Disponible à l'adresse : <http://www.nnstoy.org/download/technology/Digital%20Natives%20-%20Digital%20Immigrants.pdf> (consulté le 7 mars 2015)

QUINCHE, Florence (2008). Les forums pour adolescents : spécificités communicationnelles. In. CORROY, Laurence (dir.). *Les jeunes et les médias : les raisons du succès*. Paris : Vuibert, p. 151-170.

RIEH, Soo Young & DANIELSON, David R. (2007). Credibility : A multidisciplinary framework. *Annual review of information science and technology* [en ligne], vol. 41, no 1, p. 307-364. Disponible à l'adresse :

http://www.makinggood.ac.nz/media/1273/riehdanielson_2007_credibilityamultidisciplinaryframework.pdf (consulté le 7 mars 2015)

SAVOLAINEN, Reijo (2011). Judging the quality and credibility of information in Internet discussion forums. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* [en ligne], vol. 62, no 7, p. 1243-1256. Disponible à l'adresse :

<http://castle.eiu.edu/ailia/MBA5670/JASISTSavolaine2011.pdf> (consulté le 7 mars 2015)

SERRES, Alexandre (2012). *Dans le labyrinthe : évaluer l'information sur internet*. Caen : C&F éditions

SIMONNOT, Brigitte (2008). La pertinence en sciences de l'information: des modèles, une théorie ? In PAPY, Fabrice. *Problématiques émergentes dans les Sciences de l'Information*, Paris : Hermès Science Publications, p. 161-182. Disponible en ligne :

http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00496291/document (consulté le 7 mars 2015)

SOOJUNG, Kim (2010). Questioners' credibility judgments of answers in a social question and answer site. *Information Research* [en ligne], vol. 15, no 2, p. 5. Disponible à l'adresse :

<http://www.informationr.net/ir/15-2/paper432.html> (consulté le 7 mars 2015)

TAYLOR, Robert S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & research libraries*, vol. 29, no 3, p. 178-194. Disponible à l'adresse :

<https://comminfo.rutgers.edu/~tefko/Courses/612/Articles/TaylorQuestionNegotiation.pdf> (consulté le 7 mars 2015)

TRICOT, André (2008). Des pratiques informationnelles aux savoirs documentaires chez les élèves du secondaire : l'exemple de la recherche d'information. *Congrès national de la FADBEN, Lyon, 28 au 30 mars* [en ligne] Disponible à l'adresse :

http://andre.tricot.pagesperso-orange.fr/Tricot_Fadben2008.pdf (consulté le 1 Juin 2015)

WILSON, Patrick (1983). *Second-hand knowledge : an inquiry into cognitive authority*.
Westport CT : Greenwood Presse.

YASRI-LABRIQUE Eléonore (2011). *Les forums de discussion : agoras du XXIème
siècle ? : Théories, enjeux et pratiques discursives*. Paris : Editions l'Harmattan.

Annexes

Annexe 1 : Grille d'analyse des fils de discussion (étude quantitative)

| Titre du fil de discussion + Nombre de participants | Type de messages initiatiques | Nombre de messages | Types de réponses | Intérêt étude qualitative | Critères d'évaluation (réception) | Critères d'argumentation (émission) | Sujet du fil de discussion |
|---|-------------------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Annexe 2 : Grille d'analyse des participants (étude quantitative)

| Nom participant | Statut | Participation à des fils de discussion analysés | Genre |
|-----------------------------------|------------|---|---------|
| popkiwi | inconnu | 1 | filles |
| animatrice | animatrice | 1 | filles |
| A&B<3 | inconnu | 1 | inconnu |
| TheTotalAnonimity | inconnu | 2 | garçon |
| lila21211 | quidam | 3 | filles |
| saaooow | quidam | 2 | filles |
| J'aime écrire | Notable | 2 | filles |
| cam_ille7 | star | 15 | filles |
| gutsolino | etranger | 3 | garçon |

Annexe 3 : Grille d'analyse des messages (étude qualitative)

ANALYSE QUALITATIVE - FORUM ADOS.FR

MESSAGE N°



RECEPTION



EMISSION

| | |
|--|--|
| Titre du fil de discussion + Nombre de participants | |
| Type de demande (conseil, info précise, aide etc.) | |
| Message où la question de l'évaluation de l'information se pose | |
| Qui valide la réponse ? P0 = Demandeur d'info P1 = un autre participant 0 = personne (critère dans l'argumentation) | |
| Critères mobilisés pour l'argumentation | |
| « Signe » de validation de la réponse dans la réception (Merci, super etc.) | |
| Critères mobilisés pour la réception des messages | |