

# Des disputes amicales aux tribunaux numériques : la régulation des conflits par les adolescents *via* les réseaux sociaux numériques

**Rosa Maria Bortolotti**

DANS **AGORA DÉBATS/JEUNESSES** 2023/3 (N° 95), PAGES 25 À 38  
ÉDITIONS **PRESSES DE SCIENCES PO**

ISSN 1268-5666

ISBN 9782724640175

DOI 10.3917/agora.095.0025

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-agora-debats-jeunesses-2023-3-page-25.htm>



**CAIRN.INFO**  
MATIÈRES À RÉFLEXION

Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



**Distribution électronique Cairn.info pour Presses de Sciences Po.**

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

# Des disputes amicales aux tribunaux numériques : la régulation des conflits par les adolescents *via* les réseaux sociaux numériques

*Rosa Maria Bortolotti*

## INTRODUCTION

Cet article analyse les réseaux sociaux numériques comme des espaces contemporains de régulation des conflits entre adolescents. L'adolescence étant une période de filiation et de désaffiliation entre pairs, nous montrons comment les adolescents utilisent les réseaux sociaux numériques non seulement pour entretenir leurs liens d'amitié mais également pour régler leurs disputes quotidiennes sans mobilisation de la violence. Il s'agit ici de prendre de la distance à l'égard des discours habituels qui présentent les conflits virtuels des adolescents sous le seul spectre de la cyberviolence et/ou d'affrontements, pour les appréhender plutôt comme des processus de socialisation qui peuvent à certaines conditions se révéler constructifs.

Notre travail consiste à proposer une approche de la sociologie du conflit à travers le prisme de la période de l'adolescence en montrant le rôle du conflit dans le quotidien des jeunes, les formes contemporaines de régulation qu'ils établissent, et les modalités de mobilisation des espaces de socialisation numériques auxquelles ils recourent pour les désamorcer. Nous aborderons les « conflits amicaux numériques » comme des disputes ordinaires entre adolescents qui se transposent sur les réseaux sociaux numériques, et les « tribunaux numériques » comme des disputes plus élaborées à travers lesquelles les participants prennent position sur leurs liens d'amitiés et défendent leurs camarades.

Pour exposer nos résultats, nous organiserons cet article en six parties. Dans la première, nous exposerons le cadre méthodologique. Les deux parties suivantes présenteront une revue de la littérature autour de la notion de « conflit » en l'appliquant à l'adolescence. Dans la quatrième et la cinquième parties, nous détaillerons les caractéristiques des « conflits amicaux numériques » et des « tribunaux numériques ». Enfin, dans la sixième partie, nous montrerons les limites de ces situations conflictuelles.

## DES JEUNES EN RECHERCHE DE BUZZ ?

Les données de cet article proviennent d'une enquête doctorale (2019-2023) sur les pratiques numériques des jeunes accompagnés par le service de prévention spécialisée d'un territoire francilien. Dans un contexte de montée de l'inquiétude chez les éducatrices et éducateurs concernant les dangers du numérique auxquels s'exposeraient les jeunes âgés de 11 à 25 ans en situation de vulnérabilité sociale qu'ils prennent en charge, il nous a été confié, dans le cadre d'une recherche collaborative, d'apporter un éclairage sur les nuances du phénomène (Moignard, Bortolotti, 2021).

Ainsi, sur notre terrain d'enquête, la plupart des professionnels rencontrés dénonçaient ce qu'ils considéraient comme une forme d'instrumentalisation par les jeunes des réseaux sociaux numériques, utilisés pour créer des conflits entre eux, proférer des insultes, organiser des affrontements qu'ils pourraient filmer et publier. Selon les différents propos recueillis auprès des éducatrices et éducateurs, les « jeunes cherche[raie]nt le conflit sur les réseaux » : pour obtenir le plus de spectateurs et de *views* possibles, rien de mieux que le « buzz ». Cette vision d'une jeunesse populaire en quête de (cyber)violences n'est pas propre à ces éducatrices et éducateurs. Elle se retrouve dans les discours de multiples groupes sociaux, alimentés par les faits divers que les médias de masse relaient, vendant un imaginaire caricatural de la violence entre jeunes (Mucchielli, 2012) : bagarres à l'école ou lors de sorties, rixes, dégradations de lieux publics filmées et postées sur les réseaux sociaux, etc. Gagnant largement l'opinion publique, cette vision peut expliquer les mesures de régulation plus ou moins radicales prises ou envisagées par les pouvoirs publics, telles que l'interdiction du téléphone en établissement scolaire<sup>1</sup>, voire la restriction de l'accès aux réseaux sociaux numériques pour les jeunes<sup>2</sup>.

Par un travail d'immersion ethnographique (Paillé, 2006) réalisé au sein de huit associations de prévention spécialisée, nous avons cherché à déterminer la part de vérité dans ces représentations en interrogeant directement les jeunes accompagnés par ces professionnels sur leurs pratiques numériques. Nous avons interviewé 55 jeunes (28 garçons et 27 filles) âgés de 12 à 23 ans, scolarisés ou en insertion professionnelle. Deux questions ont en particulier nourri nos échanges : « Quels sont les conflits auxquels vous êtes le plus exposés sur les réseaux sociaux numériques ? Et comment sont-ils réglés ? »

Dans leurs pratiques numériques, nos enquêtés utilisent massivement le réseau social le plus courant chez les jeunes français depuis quelques

1. Loi n° 018-698 du 3 août 2018 qui interdit l'utilisation du téléphone portable dans les établissements d'enseignement scolaire.

2. Proposition de loi n° 308, déposée le jeudi 2 mars 2023, visant à instaurer une majorité numérique et à lutter contre la haine en ligne.

années : Snapchat<sup>3</sup> (Déage, 2018 ; Bruna, 2020). La manière dont ils gèrent leurs profils et leurs amis en ligne varie selon leur personnalité : certains se montrent « prudents », publient très peu et entretiennent des relations très strictes ; d'autres, plus « explorateurs », s'ouvrent à des amis virtuels et publient beaucoup (Moignard, Bortolotti, 2021). De plus, tous les jeunes ne possèdent pas de smartphone, l'utilisation d'un réseau social n'y étant pas conditionnée : ceux qui, pour des raisons économiques, n'en ont pas, se connectent dans ce cas sur Snapchat *via* le smartphone de camarades ou de membres de leur famille (au risque parfois d'exposer leurs échanges virtuels intimes).

Notre travail de terrain a abouti au constat suivant : les conflits que ces jeunes entretiennent en ligne ne revêtent pas nécessairement un caractère violent. Au contraire, ils répondent souvent à une logique de régulation, en particulier chez les adolescents âgés de 12 à 15 ans. Partant de ce premier fait, dans cet article, nous concentrerons nos analyses sur cette tranche d'âge spécifique, qui a d'ailleurs représenté la majorité des jeunes rencontrés en entretien : 41 sur 55, 16 garçons et 25 filles, tous scolarisés de la sixième à la seconde générale, technologique ou professionnelle. En effet, les jeunes de plus de 15 ans affirment assez souvent avoir eu recours à cette forme de régulation, mais quand ils étaient plus jeunes (« Quand on était petits », disent-ils). Ils nous racontent qu'en grandissant et en consolidant leurs groupes d'amis, les conflits se sont amenuisés. Ce constat est aussi celui d'Alice Marwick et Dana Boyd (2014) dans une étude conduite aux États-

Notre travail de terrain a abouti au constat suivant : les conflits que ces jeunes entretiennent en ligne ne revêtent pas nécessairement un caractère violent. Au contraire, ils répondent souvent à une logique de régulation, en particulier chez les adolescents âgés de 12 à 15 ans.

Unis auprès de plus d'une centaine de jeunes sur les « drames » entre adolescents, définis comme des « conflits performatifs et personnels qui se déroulent devant un public actif et engagé dans les médias sociaux » (*ibid.*, p. 5) : les chercheuses montrent que leurs enquêtes reconnaissent une décrue de ces événements à mesure qu'ils grandissent. Tout comme dans notre enquête, la raison qu'ils avancent tient au renforcement des amitiés qui deviennent plus solides avec le temps.

3. Ce réseau social repose sur une logique de publications éphémères : les messages ne restent en ligne que quelques secondes et les publications – *story* au singulier et *stories* au pluriel – ne sont enregistrées que pendant vingt-quatre heures. Snapchat était en 2020 la première application dans les foyers comprenant des enfants et jeunes âgés de moins de 18 ans (chiffres consultables sur Digimind.com, 2022). Entre 2021 et 2022, l'application était le premier média social utilisé par les adolescents français âgés de 11 à 14 ans (76 %) ; venait ensuite YouTube (75 %) et TikTok (63 %) [Génération numérique, 2022].

## Des disputes amicales aux tribunaux numériques : la régulation des conflits par les adolescents *via* les réseaux sociaux numériques

Cela étant dit, il convient de contextualiser la notion générale de « conflit » et les formes que celui-ci prend pendant la période de l'adolescence.

### DES BONS ET DES MAUVAIS CONFLITS ?

Dans sa définition du « conflit », Federico Tarragoni (2021) renvoie à son étymologie : le terme « *conflictus* » évoque la séparation physique de deux corps, la distinction d'une partie du reste. Dans le langage contemporain, la notion présente une acception plus abstraite, relevant du registre de l'affrontement entre des personnes aux intérêts et idéologies opposés. Ainsi, de nos jours, le conflit est jugé négativement en ce qu'il nuit à l'harmonie sociale. Les représentations alarmistes sur les différents théâtres d'opposition (entre jeunes et enseignants, groupes politiques et civils, habitants des régions périphériques et des centres-villes, syndicats et patronat) confinent à une vision généralisante et négative du conflit, qui conduit à écarter tout effort de compréhension de leurs diverses dimensions et à se désintéresser du fondement des revendications des parties.

Dans ce sens, pour Tarragoni, il est important de distinguer les conflits ordinaires des conflits structurés et des conflits violents : « Tout se passe alors comme s'il n'y avait pas de conflit en deçà et au-delà des moments de mobilisation collective – de la grève à l'émeute, de la manifestation au sit-in » (*ibid.*, p. 10). Il propose de différencier ce qui relève du conflit social ordinaire (latent), qui ne débouche pas obligatoirement sur une mobilisation sociale structurée ou sur des actes de violence (ceux-ci n'étant qu'un moyen), du conflit organisé (manifeste) renvoyant à des stratégies de contestation complexes comme les mouvements sociaux. Le conflit ne se traduit donc pas systématiquement par une stricte opposition agressive. Pouvant en effet revêtir un caractère constructif, en particulier dans le champ des relations interpersonnelles, il se manifeste dans les rapports sociaux (choisir en groupe une activité collective, déterminer une action au sein d'un projet, affirmer une ligne directrice de travail, par exemple) où il est attendu de l'individu qu'il se positionne, en faisant conjuguer son propre « je » avec d'autres « je » (Freund, 1983).

En ce sens, Luc Boltanski et Laurent Thévenot (1991) interprètent le conflit comme une situation d'« épreuve » indispensable dans l'organisation sociale. Selon eux, le monde social peut être analysé d'après la grille de lecture des sept « cités » – « inspirée », « domestique », « d'opinion », « civique », « marchande », « industrielle » et « connexionniste ». Guidées par les « principes supérieurs » issus de la cité dans laquelle ils s'inscrivent, les personnes font valoir leurs idées et positionnements (individuels ou collectifs). Dans cet environnement, les conflits sont inévitables en raison des multiples antinomies entre les différentes représentations du

monde. Pour les surmonter et concourir à une harmonie sociale, les individus doivent ainsi démontrer des compétences de négociation et établir des compromis (Nachi, 2011).

Dans cet article, nous nous intéresserons aux « conflits ordinaires » entre adolescents qui se déroulent dans l'espace numérique, sur l'application Snapchat. En mettant à l'épreuve leurs compétences de négociation, orientées par le principe supérieur et commun de faire cesser « l'embrouille », les adolescents cherchent à aboutir à des compromis et à des équilibres. Commençons par étudier la place du conflit dans la sociabilité adolescente, son importance et ses caractéristiques.

### L'ADOLESCENCE, UNE PÉRIODE DE CONFLITS...

L'appréhension du conflit comme un objet prépondérant des rapports sociaux implique un regard sensible sur la manière dont il se manifeste dans la période de l'adolescence, déterminante dans la construction de la personnalité de l'individu.

La sociabilité est en effet une caractéristique forte de l'adolescence. Conséquence de la quête d'autonomie et d'indépendance envers les parents, les adolescents cherchent à développer des relations avec leurs pairs, établissant des liens forts avec leurs amis et nouant de nouvelles dépendances dès l'entrée au collège (Dubet, Martuccelli, 1996 ; Singly, 2006 ; Balley, 2015a). Il est possible de distinguer trois modèles de conflits faisant partie de la construction adolescente. Le conflit envers les parents se manifeste par une recherche d'émancipation vis-à-vis de la figure de l'adulte, conduisant au rapprochement envers les pairs (Singly, 2006 ; Galland, 2008). Dans la continuité, « l'entrée au collège » est marquée du sceau d'un nouveau conflit opposant les nouvelles exigences du travail scolaire aux priorités de sociabilité. Pacifiques à l'école primaire, les adolescents pensent alors à se définir et à se construire une réputation : l'enjeu d'affirmation d'une personnalité individuelle devient primordial dans un environnement scolaire désormais plus contraint (Dubet, Martuccelli, 1996 ; Pasquier, 2011 ; Déage, 2023). Enfin, le conflit envers les groupes de pairs résulte de ce mouvement de construction individuelle, soumis à une double contrainte : il exige la revendication authentique de soi tout en se conformant aux normes dominantes du groupe (Metton-Gayon, 2009 ; Balley, 2015a). Nous analyserons plus particulièrement ce dernier aspect dans cet article.

Le conflit envers les groupes de pairs résulte de ce mouvement de construction individuelle, soumis à une double contrainte : il exige la revendication authentique de soi tout en se conformant aux normes dominantes du groupe.

Les relations interpersonnelles durant l'adolescence ne sont pas désordonnées. Elles répondent à un cadre de normes qui régissent les comportements des personnes dans leurs relations amicales. Les travaux de Claire Balleys (2015a) nous enseignent que la première d'entre elles relève d'une forme de sentimentalisme, plaçant au cœur des préoccupations des adolescents les questions d'intimité, d'échange et de partage d'expérience. Pour se sentir validés et intégrés au sein d'un groupe, ils ont besoin de se sentir aimés par leurs pairs, de se confier et de rencontrer de la réciprocité. La manifestation de ce territoire sentimental se présente sous deux formes de sociabilité : la sociabilité directe (en face à face) et la sociabilité médiatique (en ligne). Les adolescents expriment leurs relations sentimentales par des témoignages qui peuvent être physiques (lettre, câlins, « bisous » à l'arrivée à l'école aux yeux de tous) ou virtuels, par des messages ou preuves publics de leur amour les uns envers les autres (commentaires sur les réseaux sociaux numériques du type « je t'aime trop », témoignant d'une relation intime entre les intéressés et à l'écart du groupe de pairs, publications de photographies avec l'autre, nombre d'amis affichés).

Cependant, l'existence d'homologues qui se ressemblent, qui partagent les mêmes enjeux et qui ont les mêmes idées ne neutralise pas les conflits. La construction identitaire et sociale d'un adolescent s'organise dans un va-et-vient entre l'affiliation et la désaffiliation à l'égard des parents mais aussi des amis. S'il prend ses distances vis-à-vis des premiers pour se rapprocher de ses pairs, il veille aussi à préserver son originalité au sein du groupe. Il est en effet invité à faire preuve d'authenticité, à y jouer un rôle qui lui soit propre, lequel doit être validé et reconnu par les autres. Selon Céline Metton-Gayon (2009), l'identité adolescente ne repose pas uniquement sur sa revendication mais également sur sa validation sociale. C'est là que prend forme la dimension conflictuelle, que se meuvent les logiques de sélection et de désaffiliation des amitiés. Les adolescents sélectionnent les personnalités compatibles avec la leur, rejetant dans leurs interactions physiques et virtuelles celles qui ne le sont pas (Pasquier, 2011 ; Balleys, 2015b).

Dans ce contexte, les conflits peuvent prendre une dimension plus violente : les situations de harcèlement qui se prolongent en ligne s'aggravent tant en raison du fort investissement des adolescents sur les réseaux sociaux numériques (Blaya, 2013) que de l'importance des logiques de validation de soi qui s'y jouent dans cette phase de la vie (Pasquier, 2011 ; Déage, 2023). La notion de cyberviolence renvoie à la mobilisation de différents moyens techniques pour nuire à quelqu'un. Le cyberharcèlement est une extension d'une situation de harcèlement, notamment scolaire, par laquelle une victime subit la pression répétée d'un groupe dominant dans les espaces numériques (Blaya, 2013).

Dans cet article, nous étudierons la transposition des conflits ordinaires de la vie physique des adolescents dans leurs espaces de socialisation en ligne. Si la littérature relative aux conflits entre adolescents engendrant des situations de cyber(violences) est abondante, il existe une relative carence sur la place ordinaire et constructive du conflit entre jeunes (Mouton, 2013 ; Lyamouri-Bajja *et al.*, 2016). Afin de donner une visibilité à ce phénomène, nous parlerons tout d'abord de ce que nous qualifions de « conflits amicaux numériques », puis de « tribunaux numériques ».

### LES RÉSEAUX SOCIAUX NUMÉRIQUES : UN TERRITOIRE CONFLICTUEL

Nous définissons les « conflits amicaux numériques » comme des moments courants de confrontation (dispute amicale, désaccord sur un travail scolaire, malentendu entre des adolescents ou des groupes d'adolescents qui s'expriment sur les réseaux sociaux numériques. S'ils ne revêtent pas de caractère violent, ils révèlent tout à fait le mouvement instable d'affiliation et de désaffiliation, et la recherche de consensus entre eux par leurs interactions sur les chats. Les groupes de discussion et les murs des réseaux sociaux numériques ne transcrivent pas seulement, comme l'affirme Balleys (2015a), l'expression d'un « territoire sentimental » où les adolescents affichent leurs sentiments les plus intimes, ils forment également un « territoire conflictuel » : leurs « embrouilles du quotidien » deviennent des « embrouilles sur les réseaux ».

Ces conflits peuvent commencer en ligne et se régler en ligne, ou bien commencer dans la vie physique et finir en ligne. Ce n'est pas toujours une situation réelle, comme une insulte ou un regard déplacé au collègue ou dans le quartier, qui conduit à une dispute. Celle-ci peut aussi être causée entre amis en ligne par le non-respect de certaines normes relatives aux relations virtuelles (ajout unilatéral de personnes inconnues dans des chats collectifs, partage de photographies et de vidéos censées rester privées, etc.). Les propos d'Aïssata aident à comprendre l'origine de ces conflits et leur extension aux réseaux sociaux numériques :

« En fait, on s'est disputées avec une fille. C'était notre copine avant. Après, c'était plus notre copine. Et elle a dit à tout le monde qu'on voulait la frapper alors que c'était faux. On ne lui parlait plus et pour nous c'était fini. Et après, quand on est parties au collège lundi, tout le monde nous a dit : "Ouais si vous frappez cette fille-là en question, sa grande sœur, elle va vous frapper." Donc du coup on est parties la voir [fait référence à Snapchat : « aller voir sur Snapchat »]. On a dit : "On ne voit pas à quel moment on a dit qu'on allait te frapper" et tout ça. Et elle a dit : "Non, je trouve c'est petit ce que vous faites, na na." Après, elle a dit : "Façon, si vous me touchez, ma sœur va vous agresser." Et, sur Snap sa sœur, elle nous a agressées, enfin elle n'est pas venue nous voir nous directement. Elle a envoyé un message à une de nos copines. Et notre copine, elle l'a capturé et elle nous l'a envoyé. Elle disait que, quand elle allait nous voir et qu'on avait déjà touché à sa sœur, elle allait nous frapper. Mais c'est faux parce que,



## Des disputes amicales aux tribunaux numériques : la régulation des conflits par les adolescents *via* les réseaux sociaux numériques

quand on l'a vue, elle ne nous a jamais frappées et elle dit aux gens que, nous, quand on voit sa sœur, on baisse les yeux et tout, alors qu'on n'a pas du tout peur de sa sœur. » (Aïssata, 14 ans, en troisième.)

L'expression « aller sur les réseaux » traduit la dimension contemporaine des conflits entre jeunes, celle d'un passage obligatoire des disputes quotidiennes sur les réseaux sociaux numériques. Communément utilisée par les adolescents, elle témoigne de l'hybridation de leurs conflits ordinaires :

« Des fois, il y a des petites embrouilles dans la journée. Après, on les règle sur les réseaux comme ça, bah, ça va pas plus loin, genre, on s'insulte, on discute vite fait, c'est tout. Après y'a plus rien. Après, demain matin tu peux se retrouver..., on va se checker, se parler et tout ça. » (André, 14 ans, en troisième.)

Les « conflits amicaux numériques » visent ainsi à régler à l'amiable les différends. Il s'agit bien de les « régler » : ce terme également très utilisé dans le langage juvénile démontre que l'objet n'est ni de faire du mal ni de susciter de la cyberviolence, mais de trouver un accord pour mettre fin à une situation conflictuelle, par la mobilisation des compétences socio-numériques de toutes les parties concernées. D'ailleurs, pour la plupart de nos enquêtés, le règlement en ligne des mésententes permet d'éviter des rencontres physiques qu'ils jugent plus dangereuses : « Ça se passe très mal », « ça passe en bagarre ». Kais (15 ans, en seconde professionnelle) explique : « Non, mais moi en vrai, moi je préfère qu'y ait un truc comme ça, que se battre dans la rue. Moi, je préfère vraiment qu'ils parlent sur Snap, qu'ils arrangent ça et tout », et Anna (13 ans, en quatrième) ajoute : « Non, jamais [sur les réseaux], ça ne finit pas en bagarre. Ça finit peut-être par des pleurs, mais après au bout d'une semaine, c'est réglé. Enfin, une semaine, c'est peut-être un peu trop long, mais au bout de deux jours, c'est réglé. »

Se joue ici un phénomène de désinhibition positive par lequel, selon le psychologue John Suler (2012), l'invisibilité physique des réseaux sociaux numériques permet aux individus d'avoir le courage d'exprimer des sentiments et de partager des impressions avec lesquels ils seraient moins à l'aise dans le cadre des rapports physiques, plus intimidants. Dans cette même perspective, pour Marwick et Boyd (2014), le « drame » permet aux jeunes de brouiller les conflits réels et de relativiser certaines situations qui prendraient des proportions plus importantes par les interactions physiques.

Aïssata et ses copines ont perdu la relation avec une amie du groupe qui, pour des raisons confuses, a cru qu'Aïssata l'avait menacée au point de demander à sa sœur d'intervenir pour elle. Pour tenter d'interrompre la rumeur qui commençait à se répandre, elles sont « allées voir » sur Snapchat pour s'expliquer discrètement avec leur amie. Si l'échange a fini en invectives, l'objectif initial était de résoudre la situation. La paix a finalement été retrouvée par l'articulation d'échanges en ligne et de stratégies

d'évitement physique : une alerte invitant à la prudence a été exprimée sur les chats, menant à une vigilance réciproque dans les comportements au collège (quand elles se croisent, elles ne se regardent pas).

Anna, citée plus haut, qui estime que les conflits virtuels sont plus rassurants que les conflits en face-à-face, nous a fait part de plusieurs situations ayant conduit à la constitution de « groupes de règlement des comptes ». Ces « tribunaux numériques », comme nous les appelons, respectent une organisation très précise dans laquelle les adolescents s'assignent des rôles bien identifiés.

### LES « TRIBUNAUX NUMÉRIQUES » SUR SNAPCHAT

Les « tribunaux numériques » sont des espaces organisés par les jeunes sur les réseaux sociaux numériques pour juger une situation conflictuelle : un groupe est créé entre les intéressés, chacun ayant un rôle bien défini. On y distingue les personnes directement concernées par le conflit (les accusés et/ou les victimes), les témoins, les défenseurs (les amis) et un juge ou médiateur (celui qui organise le groupe). Ce phénomène a aussi été remarqué par Marwick et Boyd (2014) chez les jeunes nord-américains : les « drames » donnent lieu à la mobilisation stratégique des amis dans la résolution des conflits. Chaque membre du groupe se voit ainsi attribué un rôle particulier et chaque partie construit sa propre ligne de défense.

À la différence des « conflits amicaux numériques », souvent unilatéraux et éphémères, prenant forme très vite sur les chats privés suite à des malentendus de la vie quotidienne, les « tribunaux numériques » se distinguent par leur organisation structurée : résultant d'un conflit d'un degré plus élevé, ces groupes de discussion sont constitués de jeunes sélectionnés qui sont appelés à mobiliser tout leur capital social pour juger d'une situation.

Si nous n'avons pu étudier de très près ces tribunaux, les explications des adolescents sont assez riches pour cerner leur fonctionnement. À l'origine, un conflit éclate entre deux ou plusieurs adolescents d'un même groupe. Comme ils ne parviennent pas à le régler entre eux par une discussion ordinaire dans la vie physique ou sur les réseaux sociaux numériques, un adolescent, ami des parties et disposant souvent d'une autorité socialement reconnue, se propose comme médiateur, créant à cette fin un groupe de discussion sur Snapchat. Fanny (14 ans, en troisième) précise : « T'es copine avec une... Si t'es la copine d'une fille qu'ils sont en train d'insulter bah t'es... elle va t'ajouter, ils vont te mettre dedans. » Et Maïssa (13 ans, en cinquième) poursuit : « Ouais, t'es dans l'histoire. »

Kaïs (15 ans, en seconde professionnelle), expérimenté dans la médiation de conflits et qui se voit souvent assigné le rôle du « juge » dans les discussions, précise le fondement de la démarche : « Et du coup, on met "Kaïs et

## Des disputes amicales aux tribunaux numériques : la régulation des conflits par les adolescents *via* les réseaux sociaux numériques

Noël se sont disputés”, moi, je suis copain avec Kaïs et Noël et du coup je me dis : “Tiens, on va faire un groupe sur Snapchat.” » Le groupe de discussion doit avoir un nom, comprenant parfois celui des parties impliquées. Le témoignage de Marie (14 ans, en troisième), qui elle a donné celui d’« embrouilles » à son groupe, montre également l’importance d’un leadership dans la médiation :

« Marie : J’ai déjà réglé des histoires avec mes copines grâce à Snap. Après, je leur ai demandé de s’expliquer et tranquillement parler et après de dire les torts de la personne et qu’est-ce qui s’est passé.

Enquêtrice : Tu étais la juge, alors ? Tu penses pas que des fois ça peut dérailler ?

Marie : Voilà, j’étais la juge. Non, je pense que c’est bien. Et puis je fais tout pour que ça déraille pas. Sinon, si je vois que c’est trop chaud, je fais le groupe qu’avec les deux personnes qui sont en conflit plus moi et, comme ça, il y a pas des personnes qui peuvent venir et inciter les bagarres. »

Dans les joutes de la discussion, le capital social des parties est essentiel pour assurer leur défense, comme l’explique Mohammed :

« Je me suis mis dans plusieurs histoires comme ça. C’était, y avait un copain à moi qui avait un problème avec un autre. J’ai décidé de régler cette histoire. Du coup, j’ai créé un groupe. Et de là, ils ont ajouté des... eux, ils ont ajouté des amis, etc. » (Mohammed, 15 ans, en seconde générale et technologique.)

Les initiatives de régulation se terminent rarement en conflit généralisé. Les adolescents rencontrés expliquent qu’ils parviennent à régler leurs différends en ligne, malgré la dureté de certains échanges.

Sous la supervision du médiateur, chaque membre du groupe peut donner son avis. À la fin des échanges, un verdict est établi conduisant à la réconciliation ou à la rupture. Dans le premier cas, la vie normale se poursuit : « Le lendemain, on se parle et c’est tout » (Séphora, 15 ans, en troisième). Dans le second, les jeunes appliquent des « mesures de protection » : ils s’excluent ou se bloquent réciproquement sur leurs

comptes, évitent le contact physique au collège et/ou dans la rue. Aïcha (13 ans, en quatrième) est claire à ce sujet : « Moi, je bloque et je supprime. »

### « L’ENFER EST PAVÉ DE BONNES INTENTIONS » : LE REVERS DES CONFLITS

Les initiatives de régulation se terminent rarement en conflit généralisé. Les adolescents rencontrés expliquent qu’ils parviennent à régler leurs différends en ligne, malgré la dureté de certains échanges. Yasmina (14 ans, en troisième) rappelle toutefois : « Il y a toujours des gens qui entrent dans les conversations pour chercher les embrouilles. » Il est vrai que certaines

disputes virtuelles font l'objet de manipulation et de détournement de la part d'autres personnes qui cherchent, pour des raisons diverses et variées, à ce que les parties concernées en viennent physiquement aux mains. Ce sont des intentions de même nature qui président à l'apparition de cyber-violences, de situations de cyberharcèlement entre adolescents. Se révèlent ici les effets pervers de la désinhibition permise par les espaces numériques, des individus mal intentionnés exploitant l'anonymat pour faire du mal aux autres (Suler, 2012 ; Blaya, 2013 ; Déage, 2023).

Si notre terrain d'enquête s'est avéré peu fertile pour étudier en profondeur ces phénomènes, les témoignages des adolescents ayant en effet été peu nombreux à ce sujet, les données dont nous disposons révèlent que ces détournements ne sont généralement pas initiés par les adolescents concernés par le conflit. Ils proviennent de l'influence d'une personne tierce, ajoutée dans le groupe, dont l'identité n'est pas toujours connue de la plupart des membres ni validée par eux et qui cherche à dévoyer la situation. Anna (13 ans, en quatrième) et Fanny (14 ans, en troisième) décrivent cet engrenage :

« Anna : Le point négatif c'est quoi ? C'est en fait, on te met dans un groupe et ça t'insulte tout le temps voilà. Même si t'as rien avoir avec ça.

Fanny : On te met dans un même lot, le même groupe, voilà.

Enquêtrice : Ça veut dire quoi, un groupe pour t'insulter ou pour insulter d'autres personnes ?

Fanny : T'es copine avec une... Si t'es la copine d'une fille qu'ils sont en train d'insulter bah t'es... elle va t'ajouter, ils vont te mettre dedans. »

Dans ces « conflits manipulés », les groupes de discussion peuvent finir par devenir des espaces nuisibles. On remarque toutefois que les adolescents semblent capables de recul, d'identifier ces situations, et dans la mesure du possible de s'en extraire. Dans leur cas, Anna et Fanny sont vite sorties du groupe lorsqu'elles se sont aperçues des mauvaises intentions des administrateurs : parce qu'elles ne voulaient pas prendre parti par rapport à la situation comme défenseuses, elles ont été l'objet d'insultes. Pour rester dans le groupe, il aurait fallu qu'elles soient de « vraie[s] amie[s] de la personne » et qu'elles trouvent un environnement numérique respectueux.

## CONCLUSION

Cet article visait à apporter des nuances face à la préoccupation d'une partie des professionnels de la prévention spécialisée à l'égard des conflits entre jeunes qu'ils accompagnent, qui se répandent sur les réseaux sociaux numériques. Pour analyser cette nouvelle modalité de « règlement de compte » entre adolescents, nous avons étudié la notion de « conflit » et

## Des disputes amicales aux tribunaux numériques : la régulation des conflits par les adolescents *via* les réseaux sociaux numériques

l'avons abordée à travers le prisme de l'adolescence. Nous sommes ainsi arrivés à trois conclusions.

Tout d'abord, contrairement à l'hypothèse d'une violence exacerbée des adolescents sur les réseaux sociaux numériques, nous avons observé que la plupart de nos enquêtés n'y recherchaient pas la bagarre. Les « conflits amicaux numériques » et les « tribunaux numériques » qu'ils mettent en place ont vocation à gérer leurs embrouilles quotidiennes, dans un but parfois préventif, et se présentent plus comme des opportunités pour développer leurs interactions sociales et tester la vigueur de leur capital social. Le second constat est que, dans certains contextes, ces initiatives peuvent toutefois faire l'objet de manipulations conduisant à des situations de cyberviolence.

Le troisième constat pointe le fait que les réseaux sociaux numériques représentent des espaces de régulation collectifs et ordinaires dans lesquels les jeunes développent des stratégies de confrontation à l'autre, souvent méconnus voire discrédités par les adultes qui les entourent et les encadrent. Dès lors, l'approche manichéenne qui tend à faire des réseaux sociaux la source de tous les maux des adolescents montre ici ses limites. En effet, c'est en faisant une expérience saine de ces situations conflictuelles (physiques et virtuelles), grâce à un écosystème favorable leur permettant de les appréhender comme des étapes naturelles de leur vie et d'en tirer des leçons, que les adolescents gagnent sereinement en maturité.

Ces constats nous amènent à conclure que l'analyse (et la prise en charge) de la transposition des conflits quotidiens des jeunes sur les réseaux sociaux numériques doit ainsi de plus en plus s'efforcer de distinguer ce qui relève de situations de cyberviolence de ce qui se présente comme une forme contemporaine de régulation des relations sociales. En effet, le réel et le virtuel s'entremêlent et il est utile de rappeler à quel point les espaces numériques constituent des espaces sociaux comme les autres : s'ils nécessitent des mécanismes de vigilance pour éviter certaines dérives, ils offrent aussi des ressources précieuses pour le développement des adolescents.

### ■ BIBLIOGRAPHIE

**BALLEYS C.**, 2015a, *Grandir entre adolescents. À l'école et sur Internet*, Lausanne, Presses polytechniques et universitaires romandes.

**BALLEYS C.**, 2015b, « Dynamiques d'inclusion et d'exclusion entre pairs adolescents sur Facebook », *Jeunes et médias. Les cahiers francophones de l'éducation aux médias*, n° 7, p. 131-143.

**BLAYA C.**, 2013, *Les ados dans le cyberspace. Prises de risque et cyber-violence*, Paris, De Boeck supérieur.

**BOLTANSKI L., THÉVENOT L.**, 1991, *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard.

**BRUNA Y.**, 2020, « Snapchat à l'adolescence. Entre adhésion et résistances », *Réseaux*, n° 222, p. 139-164.

**DÉAGE M.**, 2018, « S'exposer sur un réseau fantôme. Snapchat et la réputation des collégiens en milieu populaire », *Réseaux*, n° 208-209, p. 147-172.

**DÉAGE M.**, 2023, *À l'école des mauvaises réputations*, Paris, PUF.

**DUBET F., MARTUCCELLI D.**, 1996, *À l'école. Sociologie de l'expérience scolaire*, Paris, Le Seuil.

**FREUND J.**, 1983, *Sociologie du conflit*, Paris, PUF.

**GALLAND O.**, 2008, « Une nouvelle adolescence », *Revue française de sociologie*, n° 4, vol. 49, p. 819-826.

**GÉNÉRATION NUMÉRIQUE**, 2022, « Les pratiques numériques des jeunes de 11 à 18 ans. Enquête 2022 », Résultats de l'enquête menée par l'association génération numérique (asso-generationnumerique.fr).

**LYAMOURI-BAJJA N., GENNEBY N., MARKOSYAN R., OHANA Y.**, 2016, *Le rôle des jeunes dans la transformation des conflits*, Bruxelles, Conseil de l'Europe, T-Kit n° 12.

**MARWICK A., BOYD D.**, 2014, « "It's just drama" : teen perspectives on conflict and aggression in a networked era », *Journal of Youth Studies*, n° 9, vol. 17, p. 1187-1204.

**METTON-GAYON C.**, 2009, *Les adolescents, leur téléphone et Internet. « Tu viens sur MSN ? »*, Paris, L'Harmattan.

**MOIGNARD B., BORTOLOTTI R. M.**, 2021, *L'éducation spécialisée 2.0. Quels enjeux pour quelles pratiques ?* Rapport de recherche Jeunes, réseaux sociaux et prévention spécialisée (JRSPREV), Mission métropolitaine de prévention et de conduites à risque (MMPCR), Université de Cergy-Paris.

**MOUTON A.**, 2013, « Un projet pilote pour prévenir la violence à l'école », *Journal du droit des jeunes*, n° 328, p. 42-43.

**MUCCHIELLI L.**, 2012, *Vous avez dit sécurité ?* Paris, Champ social.

**NACHI M.**, 2011, *Actualité du compromis. La construction politique de la différence*, Paris, Armand Colin.

**PAILLÉ P.** (dir.), 2006, *La méthodologie qualitative. Postures de recherche et travail de terrain*, Paris, Armand Colin.

**PASQUIER D.**, 2011, « Pratiques d'Internet et pouvoir des apparences », *Le journal des psychologues*, n° 293, p. 32-35.

## Des disputes amicales aux tribunaux numériques : la régulation des conflits par les adolescents *via* les réseaux sociaux numériques

**SINGLY F. DE**, 2006, *Les adonaissants*, Paris, Armand Colin.

**SULER J.**, 2012, « Effet de désinhibition », *Le journal des psychologues*, n° 301, p. 34-36.

**TARRAGONI F.**, 2021, « Introduction », in BULLE S., TARRAGONI F., *Sociologie du conflit*. Paris, Armand Colin, p. 9-22.

### ■ L'AUTRICE

#### Rosa Maria Bortolotti

*rosa.bortolotti@cyu.fr*

Doctorante en sciences de l'éducation à Cergy Paris Université, depuis 2019 ; membre du laboratoire EMA (École, mutations, apprentissages), et de l'Observatoire universitaire international de l'éducation et de la prévention (OUIEP).

Thèmes de recherche : thèse portant le titre provisoire : « Jeunes, réseaux spéciaux numériques et prévention spécialisée » ; enquête menée avec plusieurs jeunes des quartiers populaires urbains situés dans un département francilien et les éducateurs et éducatrices de prévention spécialisée de ce même département.

#### A notamment publié :

BORTOLOTTI R. M., 2022, « Fabien Granjon, *Classes populaires et usages de l'information connectée. Des inégalités sociales-numériques* », *Lectures* [en ligne], Les comptes rendus.

BORTOLOTTI R. M., 2022, « Potin E., Henaff G., Trellu H., 2021, *Le smartphone des enfants placés. Quels enjeux en protection de l'enfance ?* Toulouse, Érès », *Agora débats/jeunesses*, n° 91, Compte rendu de lecture, p. 140-142.

MOIGNARD B., BORTOLOTTI R. M., 2021, *L'éducation spécialisée 2.0. Quels enjeux pour quelles pratiques ?*, Rapport de recherche Jeunes, réseaux sociaux et prévention spécialisée (JRSPREV), Mission métropolitaine de prévention et de conduites à risque (MMPCR), Université de Cergy-Paris.