

DU SERVICE À LA COMMUNAUTÉ AU DISCOURS HAINEUX :
L'EXPRESSION DU MÉCONTENTEMENT
SUR LES SITES INTERNET D'ÉVALUATION DE PROFESSIONNELS¹

DIANE VINCENT ET GENEVIÈVE BERNARD BARBEAU
CIRAL, UNIVERSITÉ LAVAL ET UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

Malgré les apports théoriques et empiriques des recherches récentes sur la violence verbale (Moïse *et al.*, 2003 ; Moïse, 2008 ; Moïse *et al.*, 2008), l'interprétation de ce qui peut être dit contre autrui est au cœur d'un débat sur la tension entre le droit à la critique et le devoir de réserve face aux discours agressifs ou haineux. Nos études sur la qualification péjorative en milieu familial (Laforest, 2002 ; Laforest et Vincent, 2004) puis dans le discours radiophonique (Vincent, 2005 ; Vincent, Laforest et Turbide, 2008 ; Vincent, Turbide et Laforest, 2008) nous ont permis de mieux évaluer la force de frappe d'une forme péjorative au regard de paramètres contextuels et cotextuels. Nos recherches actuelles abordent cette question dans le contexte particulier de la communication Internet. L'accessibilité de la technologie et l'impunité (le vide juridique) ont permis aux internautes de créer un espace virtuel, mi-privé mi-public, privilégiant la libre circulation des informations et des opinions. Légitimés par le droit du public à l'information, les internautes utilisent cet espace comme une tribune libre, ouverte sur la critique sociale et individuelle. Quand la critique verse-t-elle dans le dénigrement et le discours haineux ? Quand l'internaute devient-il justicier ? L'espace virtuel est-il le haut lieu du lynchage populaire ?

Pour aborder ces questions, nous analyserons les propos tenus sur deux sites Internet d'évaluation de professionnels. Ces sites permettent à des individus de diffuser des informations sur des professionnels dans le but avoué d'éclairer le choix de leurs concitoyens ; mais de quelles informations s'agit-il lorsque les messages sont constitués en grande partie de qualifications péjoratives ?

Cadre de l'analyse

Cette étude s'inscrit dans la lignée de travaux antérieurs (Laforest et Vincent, 2004 ; Vincent, Laforest et Turbide, 2008) qui abordent la question de la qualification péjorative et du reproche simultanément sous deux angles. Premièrement, considérant que ces actes de qualification péjorative et de reproche sont émis en réaction à une action, un comportement ou une parole jugés inappropriés, ils sont caractérisés en termes de manques (par exemple, manque de compétence – *ignorant*, manque de respectabilité – *vieille pute*, etc.). Deuxièmement, considérant que ces actes sont d'intensité variable, nous tentons de tenir compte des contextes qui font verser l'interprétation dans le domaine de l'agression verbale ou de la solidarité (Laforest et Vincent, 2004 ; Lagorgette et Larrivée, 2004). Parmi ces indices, notons la montée en tension, c'est-à-dire l'enchaînement de réactions agressives générées par le premier acte agressif (Moïse *et al.*, 2003 ; Moïse, 2008), marquée par la présence d'intensificateurs, d'actes menaçants, d'accumulations et d'une conclusion dévastatrice (Vincent, Laforest et Turbide, 2008).

1 Cette étude est la première phase d'une recherche subventionnée par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH, 2008-2011).

Cette approche multidimensionnelle vise à répondre le plus adéquatement possible à des questions d'une importance cruciale pour qui veut intervenir dans le débat social sur la violence verbale :

- L'analyse de discours peut-elle contribuer à proposer des distinctions significatives entre des discours similaires mais de force ou de portée différentes ?
- Les composants discursifs permettent-ils de caractériser des genres ou des types de discours de façon plus claire que ce qui relève du lieu commun ou de l'intuition ?

L'évaluation sur Internet : diffusion d'informations sur une personne, un service, un produit

Il est généralement admis qu'Internet offre un univers débridé de tous les possibles communicationnels. À en croire les rapports et les reportages dans les médias², les insultes, injures et excès de langage foisonnent, avec pour conséquence que des réputations sont détruites, des personnalités sont fragilisées, des carrières s'effondrent. Bien qu'on ne puisse nier que ce phénomène existe, la plupart des études sur le sujet abordent le problème sous l'angle subjectif de la perception : les études en milieu scolaire, par exemple, administrent des questionnaires où il est question de l'existence, de la fréquence et de la propagation de la cyberintimidation (Geffner, Loring et Young, 2001 ; Beaulac, 2005 ; Shariff et Hoff, 2007 ; Shariff, 2008, 2009) mais il est rarement question de prendre en compte des actes de langage réellement tenus, et encore moins de considérer que le phénomène puisse se déployer sur une échelle de gravité. Or, en tant qu'analystes de discours, ce sont justement les actes agressifs sous toutes leurs formes qui nous intéressent.

Parmi les pratiques Internet qui se sont développées au même rythme que les possibilités technologiques de communication, celle qui consiste à évaluer une personne, un service ou un bien est devenue un vecteur important de l'expression citoyenne. Ces sites d'évaluation, qui se présentent comme un guide pratique de consommation – on les consulte avant de choisir un hôtel, un appareil photo, un voyageur, un médecin –, comportent une large part de critiques qui peuvent être considérées en termes de manques et d'attaques.

Pour fin de comparaison, nous avons sélectionné deux sites d'évaluation de personnes, des médecins et des enseignants. *Rate my doctor* et *Rate my teacher* sont deux sites à large portée : le premier, rédigé par des adultes, s'adresse aux patients du Canada, des États-Unis, du Royaume-Uni, de l'Irlande et de l'Australie alors que le second, rédigé par des adolescents, s'adresse aux élèves de l'école secondaire (de 12 à 17 ans en moyenne) de ces mêmes pays. Ils ont explicitement comme objectif de permettre aux patients et aux élèves de se prononcer sur leurs médecins et sur leurs enseignants afin d'informer leurs concitoyens. On note à cet effet, dans la section « règles d'évaluation » de *Rate my teacher*, que le site se veut une ressource à la fois pour les élèves et leurs parents. En ce qui a trait à *Rate my doctor*, on y indique que l'objectif est de permettre aux internautes de trouver un bon médecin.

Malgré cette vocation commune d'information, il existe une importante distinction entre les deux sites. Le public visé par *Rate my doctor* est constitué d'adultes devant choisir un médecin alors que ce n'est pas le cas pour celui visé par *Rate my teacher*, qui est plutôt constitué d'adolescents qui ne peuvent généralement pas choisir leurs enseignants. Il faut alors présumer qu'en écrivant des commentaires sur le site Internet, les auteurs ont toutefois l'impression d'influencer la perception qu'auront les autres élèves de leurs enseignants.

La plupart de ces sites sont médiés de manière à ce que l'information soit présentée de façon neutre, « objective » et respectueuse d'une nétiquette plus ou moins bien définie³. Pourtant, nous

2 Voir notamment le dossier d'Émilie Côté sur la cyberintimidation (*La Presse*, janvier 2008). Il existe par ailleurs certains ouvrages sur le sujet à l'usage des parents d'enfants victimes d'intimidation (voir par exemple Kevorkian, 2006).

3 Un exemple de consignes est donné en annexe.

avons constaté que bon nombre de règles ne sont pas respectées, tant sur le plan de la forme (présence de gros mots de toute sorte) que sur celui du contenu (invectives, attaques personnelles, menaces)⁴.

Puisque notre objectif était d'analyser le type de propos de nature agressive contenus dans les évaluations, nous avons identifié, dans un premier temps, tous les commentaires ciblant les médecins de la région de Québec et les enseignants de trois écoles secondaires de cette même région. Nous avons ensuite isolé ceux dont l'évaluation globale⁵ est négative (indiqué par le symbole 😡) ou moyenne (🟡). Des 535 messages à propos de 98 médecins et des 297 messages à propos de 79 enseignants, nous avons conservé les 100 premiers de chaque groupe. Nous y avons repéré les segments agressifs, à savoir les qualifications péjoratives telles que définies par Laforest et Vincent (2004) et les actes qui mettent une pression sur autrui, actes directifs de type avertissement, menace, conseil, etc. De plus, nous avons noté les éléments aggravants comme l'intensification, l'accumulation et l'énonciation de conclusions.

Analyse

Les 100 messages du corpus Médecins contiennent 400 segments agressifs et ceux du corpus Enseignants, 209, ce qui signifie qu'en moyenne, les messages concernant les médecins contiennent deux fois plus de segments agressifs que ceux qui visent des enseignants. L'effet d'accumulation est donc plus important chez les premiers que chez les seconds (tableau 1).

Médecins (400 actes)	Enseignants (209 actes)
347 qualifications péjoratives	166 qualifications péjoratives
53 actes directifs	43 actes directifs
4 actes par message	2.09 actes par message

Pour cette étude, nous avons identifié sept catégories de manque découlant des qualifications péjoratives: les manques de compétence, d'aptitude relationnelle, d'humilité, d'honnêteté, de respectabilité (la cible est associée à des groupes dévalorisés par l'énonciateur), de présentabilité (la cible est décrite à partir de critères physiques désavantageux) et de tout (la personne est considérée dans son ensemble comme nulle; il s'agit des insultes ontologiques décrites par Ernotte et Rosier, 2004). Des exemples sont donnés dans le tableau suivant.

- 4 Il est possible que l'ampleur du site ne permette pas aux modérateurs de lire tous les commentaires et d'intervenir lorsque des règles sont enfreintes. De plus, comme nous n'avons retenu que les messages écrits en français, nous avons pensé que les médiateurs ne contrôlent peut-être que ceux qui sont rédigés en anglais. En faisant une recherche parmi des commentaires en anglais, nous avons toutefois constaté que le non-respect des consignes établies par les sites ne semble pas être limité aux évaluations rédigées en français.
- 5 Il est à noter que bien que l'évaluation globale soit négative ou moyenne, il est possible d'y trouver des messages positifs, mais ils sont alors minoritaires.

Tableau 2 : Exemples de manque selon les corpus

Manque	Médecins	Enseignants
Compétence	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun professionnalisme • Elle est pourrie en médecine • D'autres médecins m'ont dit qu'il était là parce que trop incompetent dans les hôpitaux • [A] eu son diplôme dans un sac de chips en 1950 • N'assume pas le service post-opératoire après avoir commis une erreur médicale 	<ul style="list-style-type: none"> • Vraiment pas un bon prof • Le plus poche des professeurs • Trop nul comme prof sérieux • Elle serait meilleure à la pêche • Ton diplôme trouvé dans un sac surprise expire bientôt
Aptitude relationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Elle est froide • Elle a pas pris le temps d'expliquer • Pas sympathique du tout • N'inspire pas du tout confiance • Attitude déplaisante 	<ul style="list-style-type: none"> • T'as pas l'air cool • Indifférent à la réussite de ses élèves • Elle pète tout le temps des coches pour rien • Tu te fâches ben trop vite
Humilité	<ul style="list-style-type: none"> • Imbu de lui-même • Arrogant • Hautain • Petit dandy affublé de fringues coûteuses 	
Honnêteté	<ul style="list-style-type: none"> • J'ai jamais vu un charlatan semblable • Il m'a conseillé des soins dont je n'ai pas besoin pour faire de l'argent • La \$\$\$\$ passe bien avant la profession • Il travaille surtout pour la Régie des Rentes 	
Respectabilité	<ul style="list-style-type: none"> • J'ai une l'impression de voir une fille de club au lieu d'une dermato à cause de la façon dont elle était habillée et de son comportement • Et attention aux jolies jeunes femmes! Ce médecin a les mains très longues 	<ul style="list-style-type: none"> • On raconte que c'était un homme avant • Elle a l'air tellement d'une surveillante faisant des séances de sadomaso et des scénarios dans l'infirmerie • Petite salope
Présentabilité		<ul style="list-style-type: none"> • Y pue de la gueule • Avec tes petites fesses rousses! (J'T'ENCULE à fond!) • En plus elle se pense yo avec son piercing au nez • T'es un crisse de roux laite • Ressemble à une bouteille de ketchup
Tout (ontologique)	<ul style="list-style-type: none"> • C'est un trou du cul • C'est un moins que rien • Un cave • Coma profond! c'est triste à voir • Un estie de pas bon • C'est un gros 00000 	<ul style="list-style-type: none"> • CRISSE DE FOU • Tu es con en tabarnak • C'est qu'une grosse crisse de chienne • Barrique, tonneau de merde! • Ce prof-là est tellement wak • J't'ai profond dans mon cul toé

Les qualifications péjoratives regroupées en catégories de manque révèlent des comportements différents selon les deux groupes d'auteurs. On reproche aux deux groupes leur manque de compétence, d'aptitude relationnelle, de respectabilité et de tout. De façon spécifique, on reproche aux médecins leur manque d'humilité et d'honnêteté et aux enseignants, leur manque de présentabilité.

Si on considère qu'à la compétence s'ajoutent, comme qualités inhérentes aux deux professions, les aptitudes relationnelles et l'honnêteté, les médecins sont attaqués sur ce front dans 89% des cas et les enseignants, dans 29% des cas (tableau 3). Cet écart est considérable et illustre une différence profonde entre l'attitude des auteurs de messages à caractère informatif. Sur ce plan, les auteurs d'évaluations de médecins respectent leur contrat de communication: informer les usagers et les éclairer dans leur choix. Cependant, on notera que c'est moins la compétence en médecine qui est remise en doute que l'attitude des médecins, de qui on attend compassion, empathie, temps et disponibilité. De plus, on attend d'eux qu'ils soient honnêtes et humbles dans l'exercice de leurs fonctions. Dans une très faible proportion, on les assimile à des groupes dévalorisés ou on les traite de moins que rien.

Inversement, ces dernières catégories prennent un espace considérable dans l'évaluation des enseignants. Si on ajoute les critiques concernant la présentabilité de la cible (habillement, hygiène, traits physiques), on constate que les enseignants sont deux fois moins fréquemment attaqués sur le plan de leur aptitude à enseigner (29%) que sur des caractéristiques personnelles (71%). Les auteurs de messages servant à évaluer un enseignant sont donc en rupture avec le contrat communicationnel défini explicitement dans le site, c'est-à-dire donner des informations sur les aptitudes professionnelles des individus.

	Médecins (347 QP)			Enseignants (166 QP)		
Compétence	86	25%		29	17%	
Aptitude relationnelle	166	48%		20	12%	
Honnêteté	56	16%		—	—	
			89%			29%
Humilité	14	4%		—	—	
Respectabilité	10	3%		10	6%	
Présentabilité	—	—		48	29%	
Tout	15	4%		59	36%	
			11%			71%

Les messages concernant les enseignants offrent davantage d'insultes pures et grossières, souvent proférées de façon flamboyante (voir aussi le tableau 2). Cependant, ces qualifications péjoratives, pour dévalorisantes qu'elles soient, touchent peu la crédibilité professionnelle de la cible. En revanche, les messages qui concernent les médecins sont plus spécifiques et contiennent généralement plus de segments négatifs. La question qui en résulte, que nous laisserons en suspens pour le moment, est la suivante: est-il plus dommageable pour un professionnel de se faire traiter publiquement d'incompétent et d'antipathique que de puant et de merde?

Par ailleurs, tout acte directif est en soi un acte menaçant pour la face du récepteur et de l'émetteur puisqu'il intervient dans le territoire de l'autre (Goffman, 1973 [1959], 1987 [1981]). En outre, formulé dans l'environnement de qualifications péjoratives, il correspond le plus souvent à une menace adressée au professionnel (qui vise à le faire agir autrement) ou à un conseil adressé au « client » potentiel (qui vise à dissuader ce dernier de consulter le premier). La présence d'actes directifs agressifs (menaces adressées au professionnel, recommandations fortes de ne pas avoir recours à ce dernier, etc.) contribue également à amplifier l'image négative que l'auteur veut transmettre.

Exemple 1

T'es un estie de cave

Pis tu t'habilles vraiment mal

Retourne aux études (pcq ton diplôme trouvé dans un sac surprise expire bientôt)#E97⁶

Des 100 messages du corpus Médecins, 40 contiennent au moins un acte agressif, alors que le nombre passe à 29 dans le corpus Enseignants. Ce résultat indique que les auteurs des messages concernant les médecins sont plus directifs que ceux du corpus Enseignants. L'analyse de ces actes révèle en outre que les auteurs qui évaluent leur médecin n'utilisent pas le site de la même manière que ceux qui évaluent leur enseignant. Dans le cas des premiers, les auteurs s'adressent majoritairement aux lecteurs (92%), leur déconseillant d'avoir recours au professionnel. On suggère aux patients éventuels, donc à des individus qui ont réellement un pouvoir d'action, de poser des gestes concrets contre le professionnel en exercice (par exemple, « ne consultez pas ce médecin »). Pour leur part, les jeunes qui évaluent leur enseignant s'adressent à celui-ci (65%), en faisant comme si ce dernier allait lire les propos tenus (exemple 1). L'acte directif devient alors une menace explicite qui vise, dans plusieurs cas, rien de moins que la destruction de l'individu lui-même (par exemple, « tu devrais te pendre »).

Adresse	Médecins (N=53)	Enseignants (N=43)
Lecteur	49 (92%)	15 (35%)
Cible	4 (8%)	28 (65%)

Enfin, dans ces discours, la montée en tension⁷ s'exprime par l'accumulation de formes dépréciatives qui se clôt sur une conclusion, un énoncé généralisant souvent dévastateur.

Exemple 2

Mauvaise conscience professionnelle

Devrait faire mesurer l'œil du client, ce qu'elle ne fait pas systématiquement

Se contente de rejeter le client à un autre médecin

Vous n'avez plus contact avec elle par la suite

Elle refuse de vous voir

À mon avis, cette personne devrait être surveillée par l'Ordre des médecins #M46

De telles conclusions sont présentes dans 40% des messages portant sur les médecins et dans 14% de ceux portant sur les enseignants. Bien que les actes directifs soient parfois émis en conclusion, nous avons considéré les conclusions et les actes directifs conclusifs séparément, et avec raison puisqu'il semble qu'on peut dégager une autre tendance caractéristique des deux groupes : les auteurs de messages qui s'adressent aux médecins privilégient la conclusion (comme dans l'exemple 2) alors que ceux qui s'adressent aux enseignants privilégient les actes directifs qui sont adressés à ces derniers (comme dans l'exemple 1).

Cela étant, et puisque les évaluations négatives de médecins et d'enseignants sont construites à partir de procédés tendanciellement différents, peut-on se prononcer sur une quelconque échelle de violence des messages ? Prenons pour exemple les messages typiques suivants.

6 Ce code signifie qu'il s'agit du 97^e message du corpus Enseignants ; M servira à identifier les messages du corpus Médecins.

7 Nous distinguons la montée en tension monologique, où l'accumulation de formes agressives indique que l'énonciateur « hausse le ton », de la montée en tension dialogique, où le ton monte avec l'alternance des répliques des interlocuteurs.

Médecins	Enseignants
<p>Exemple 3 Ce neurologue ne semble pas savoir qu'il a le devoir de respecter les personnes qui se trouvent devant lui Il travaille surtout pour la Régie des Rentes Il me parlait comme si j'étais la dernière des idiots Quand il me posait des questions, il ne me laissait jamais le temps de répondre <i>Si vous devez rencontrer ce neuro, à la demande de la Régie des Rentes, exigez d'être accompagné durant l'examen parce qu'il va vous « framer »</i> Son examen neurologique était pitoyable et non professionnel Il s'organisait pour que je me sente ridicule <i>Je me demande comment il se fait que ce type de neurologue pratique encore # M40</i></p>	<p>Exemple 4 Crisse de conne Elle devrait se mettre du déo Pis (elle devrait) plus s'habiller comme une femme enceinte (Elle devrait) arrêter de crier et (elle devrait) prendre sa retraite # E60</p> <p>Exemple 5 Si j'étais lui j'me tuerais pour enfin quelque chose de bien dans vie, non mais quand on est con pi laite pi puant comme lui on mérite [pas] de vivre # E90</p>

L'analyse comparative de ces extraits illustre le fait que la force des propos se situe à différents niveaux selon le professionnel ciblé. En effet, de prime abord, les messages concernant les enseignants peuvent sembler plus violents puisqu'on y trouve davantage d'insultes grossières, et ce qui choque est accentué par la forme. Toutefois, on peut penser que les enseignants – habitués à la rhétorique particulière des adolescents –, si d'aventure ils lisent ces messages, en seront peu étonnés, voire peu dévastés, à moins que l'accumulation des messages se traduise en harcèlement. En revanche, les messages formulés contre les médecins sont dans l'ensemble plus « polis » – bien qu'il y ait aussi des formes excessives –, mais parce qu'ils présentent un argumentaire plus convaincant, ils ont un potentiel de persuasion plus élevé et ont donc des effets qui peuvent avoir des répercussions sur la carrière du professionnel. De plus, ce corpus contient plus de conclusions et d'actes directifs agressifs, ce qui en accroît l'effet perlocutoire.

Afin de vérifier l'effet d'entraînement et l'éventuel acharnement qui pourrait en découler, nous avons vérifié, comme dernier objet de l'étude, les réactions que suscitent les messages, premier indice qu'ils sont lus, avec pour hypothèse qu'ils génèrent une accumulation de discours contre le professionnel évalué: plus une personne serait évaluée, plus elle serait qualifiée péjorativement. Nous avons donc isolé du corpus général les dix médecins et les dix enseignants à propos desquels on trouve le plus grand nombre de messages, qu'ils soient positifs ou négatifs⁸.

Dans le sous-corpus 10-Médecins, 25 messages sur 174 (14%) contiennent des traces de polyphonie, et la proportion est de 5 sur 97 (5%) pour le sous-corpus 10-Enseignants. Ainsi, dans l'ensemble, les messages entraînent peu de réactions. De plus, des 25 messages polyphoniques de *Rate my doctor*, 20 servent à défendre un médecin contre les propos négatifs tenus à son endroit, et ces messages ne contiennent aucun énoncé agressif qui suscite une riposte des attaquants. C'est donc dire que lorsque les intervenants font référence à des messages antérieurs, ce n'est pas dans un contexte de montée en tension, mais bien pour contrer l'effet de l'accumulation de qualifications péjoratives. On ne peut alors parler ni de lynchage professionnel ni de harcèlement dans le corpus analysé.

En ce qui a trait aux messages concernant les enseignants, nous ne pouvons que conclure que les élèves, s'ils lisent les messages déjà publiés, n'y répondent pas. Le site *Rate my teacher* servirait donc davantage au défolement individuel des élèves plutôt qu'à la formation d'une coalition dans

8 Pour ce qui est des médecins, le nombre de messages varie entre 12 et 25, alors que pour les enseignants, il varie entre 7 et 15.

le but de porter atteinte aux enseignants. S'il y a cyberharcèlement, ce serait alors par l'entremise d'autres plateformes (autres sites Internet, réseaux sociaux, texto, etc.)

Conclusion

Cette étude nous a permis de constater que mesurer le potentiel agressif des sites d'évaluation de professionnels s'avère difficile, malgré la présence significative de qualifications péjoratives et de reproches. En considérant deux sites qui visent des usagers différents, nous avons obtenu deux manifestations du genre évaluation de professionnels. Le site *Rate my doctor* répond au contrat informatif alors que dans *Rate my teacher*, c'est davantage la fonction catharsis de l'expression « contre » qui émerge.

Ces deux corpus possèdent chacun leur potentiel de violence, mais ils contiennent également des traits qui affaiblissent la force de frappe des messages. En effet, si certains indices, dont la présence de conclusions ou d'actes directifs agressifs, nous permettent d'identifier des formes violentes, d'autres, telle la montée en tension dialogique, ne sont pas présents dans notre corpus. De plus, les indices qui montreraient que les messages sont lus, voire pris en compte, sont faibles.

Cela étant, les sites n'offrent aucune information sur les réactions des professionnels ciblés, bien que cette pratique soit prévue dans le site. La prochaine étape sera donc de se pencher sur la question de la perception de la violence selon la culture des sous-groupes. Les adolescents perçoivent-ils les propos tenus sur *Rate my teacher* comme violents ou inoffensifs? Qu'en est-il de leurs enseignants? Les propos tenus sur *Rate my doctor*, qui semblent généralement plus posés, bien qu'ils aient potentiellement une plus grande influence sur le professionnel évalué, sont-ils considérés comme moins agressifs?

BIBLIOGRAPHIE

- BEAULAC, S. *et al.* (2005). *Intimider c'est assez*, Sainte-Foy, Centre psycho-pédagogique de Québec.
- ERNOTTE, P. et ROSIER L. (2004). « L'ontotype : une sous-catégorie pertinente pour classer les insultes », *Langue française*, n° 144, p. 35-48.
- GEFFNER, R. A., LORING M. et YOUNG C. (éd.) (2001). *Bullying Behavior: Current Issues, Research and Interventions*, New York, Haworth Press.
- GOFFMAN, E. (1973 [1959]). *La mise en scène de la vie quotidienne*, Paris, Minuit.
- GOFFMAN, E. (1987 [1981]). *Façons de parler*, Paris, Minuit.
- KEVORKIAN, M. M. (2006). *Preventing bullying: helping kids form positive relationships*, Lanham, Rowman & Littlefield Education.
- LAFOREST, M. (2002). « Scenes of family life : complaining in everyday conversation », *Journal of Pragmatics*, vol. 34, n° 10-11, p. 1595-1620.
- LAFOREST, M. et VINCENT D. (2004). « La qualification péjorative dans tous ses états », *Langue française*, n° 144, p. 59-81.
- LAGORGETTE, D. et LARRIVÉE P. (2004). « Interprétation des insultes et relations de solidarité », *Langue française*, n° 144, p. 83-103.
- MOÏSE, C. (2008). « Formes et valeurs de l'injure dans le processus d'affirmation identitaire », dans A. TAUZIN (éd.). *Insultes, injures et vannes en France et au Maghreb*, Paris, Kathala, p. 175-196.
- MOÏSE, C., AUGER N., FRACCHIOLLA B. et SCHULTZ-ROMAIN C. (2008). *La violence verbale*, tome 1, *Espaces politiques et médiatiques*, tome 2, *Des perspectives historiques aux expériences éducatives*, Paris, L'Harmattan.
- MOÏSE, C., AUGER N., FILLOL V. et LOPEZ J. (2003). « La violence verbale : enjeux, méthode, éthique », *Cahiers de l'institut de linguistique de Louvain*, n° 29, p. 131-150.
- SHARIFF, S. (2009). *Confronting Cyber-bullying: What schools need to know to control misconduct and avoid legal consequences*, New York, Cambridge University Press.
- SHARIFF, S. (2008). *Cyber-bullying: Issues and solutions for the school, the classroom, and the home*, Abington, Oxfordshire, Routledge.
- SHARIFF, S. et HOFF D. L. (2007). « Cyber-bullying: Clarifying legal boundaries for school supervision in cyberspace », *International Journal of Cyber Criminology*, [En ligne], <http://www.cybercrimjournal.co.nr>.
- VINCENT, D. (2005). « Analyse du discours, analyse conversationnelle et interprétation des discours sociaux : le cas de la radio de confrontation », *Marges linguistiques*, vol. 9, [En ligne], <http://www.marges-linguistiques.com>.
- VINCENT, D., TURBIDE O. et LAFOREST M. (2008). *La radio X, les médias et les citoyens: dénigrement et confrontation sociale*, Québec, Éditions Nota bene.
- VINCENT D., LAFOREST M. et TURBIDE O., (2008). « Pour un modèle d'analyse fonctionnel du discours d'opposition : le cas de la *trash radio* », dans C. MOÏSE, N. AUGER, B. FRACCHIOLLA et C. SCHULTZ-ROMAIN (éd.), *La violence verbale*, tome 1, *Espaces politiques et médiatiques*, Paris, L'Harmattan, p. 81-108.

ANNEXE

Consignes aux rédacteurs et restrictions concernant les propos violents ou personnels.

Rate my teacher

Please rate your teachers based on your opinion of their TEACHING ability.

ALL COMMENTS THAT:

threaten a teacher, a student, the administrators or the school property; state the rater intends to harm himself/herself WILL BE TURNED OVER TO THE PROPER AUTHORITIES WITH THE IP ADDRESS.

contain vulgar or profane words

are sexual in nature - including 'Sexy' or 'Hot'

have to do with personal appearance (cute, short, fat, bad clothes, etc.)

have to do with physical disabilities (stutters, limps, wears a hearing aid, etc.)

are name-calling in nature (Jerk, Creep, etc.)

reference mental/alcohol/drug use

reference problems with the law

reference race, religion, ethnic background, sexual orientation, age

include names or initials of other students or the rater or any email addresses

reference the teacher's personal life including family members (Just got married, Don't like her son, Wife is pretty, How did he afford that car? etc.)

contain advertising (Buy your yearbooks today! Danny for Class President!)

are not in English. (Exceptions may be made if the screener is fluent in a specific language and it is the language of the area.)

Rate my doctor

Comments should be about professional ability. New ratings are reviewed, and we reserve the right to delete comments or an entire rating.