

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MÉMOIRE PRÉSENTÉ À
L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAITRISE EN LETTRES (COMMUNICATION SOCIALE)

PAR
OLIVIER CHAMPAGNE-POIRIER

L'ÉCOUTE DE LA TÉLÉVISION DANS ET À TRAVERS LE VIRTUEL :
UNE APPROCHE SOCIOLOGIQUE

NOVEMBRE 2014

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

Ce mémoire a été dirigé par :

<u>Synda Ben Affana, Ph.D.</u>	<u>Université du Québec à Trois-Rivières</u>
Directrice de recherche, grade	Rattachement institutionnel

Jury d'évaluation du mémoire :

<u>Synda Ben Affana, Ph.D.</u>	<u>Université du Québec à Trois-Rivières</u>
Prénom et nom, grade	Rattachement institutionnel

<u>Raymond Corriveau, Ph.D.</u>	<u>Université du Québec à Trois-Rivières</u>
Prénom et nom, grade	Rattachement institutionnel

<u>Jason Luckerhoff, Ph.D.</u>	<u>Université du Québec à Trois-Rivières</u>
Prénom et nom, grade	Rattachement institutionnel

« Toute science empirique ne saurait enseigner à qui que ce soit ce qu'il doit faire, mais seulement ce qu'il peut faire et le cas échéant ce qu'il veut faire ».

Max Weber, 1965

Remerciements

Merci à ma directrice de recherche, Madame Synda Ben Affana, pour son précieux temps, son expertise et son enthousiasme envers notre projet. Sa passion, sa rigueur et ses pistes de réflexion sont à l'origine d'un intérêt pour la recherche qui n'a fait que grandir depuis le premier cycle.

Merci à tous les enseignants du département de Lettres et communication sociale de l'UQTR qui m'ont enseigné durant mon parcours à la maîtrise. Leurs grandes compétences ont permis de nourrir de multiples réflexions relatives au présent travail de recherche. Plus particulièrement, merci à mes coévaluateurs, Monsieur Jason Luckerhoff et Monsieur Raymond Corriveau.

Merci à Monsieur Jason Luckerhoff pour sa transparence, ses conseils et pour les diverses occasions de recherche tout au long des dernières années. Vivement les quatre prochaines!

Merci au Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH) pour son soutien financier sans lequel je n'aurais pu profiter dans la même mesure de l'expérience intellectuelle qu'est la maîtrise.

Merci à ma famille et à mes amis de m'avoir soutenu et de continuer à me soutenir dans mon parcours aux cycles supérieurs. Votre support inconditionnel fut, est et sera toujours grandement apprécié.

Enfin, le dernier, mais non le moindre, un énorme merci à ma conjointe Marie-Chantal avec qui aucune épreuve ne semble trop difficile. Merci d'avoir vécu cette période avec moi!

Sommaire

Internet et les communications électroniques soulèvent leurs lots de questionnements au sein de la communauté scientifique (Proulx, 2006 ; Rieffel, 2010). Une rupture entre l'usage des nouveaux médias et l'usage des médias traditionnels ayant été longuement discutée (Giroux & Sauvageau, 2007 ; Missika, 2006). Pourtant, il semble que ces nouveaux médias portent une dynamique de continuité et de synergie (Maigret, 2007). Dans le présent mémoire de maîtrise, nous étudions le forum de discussion en ligne *La Tribune* qui est lié à l'émission québécoise *Tout le monde en parle*. Nous nous demandons comment les individus connectés usent-ils de cet espace de communication virtuelle. Pour répondre à ce questionnement guide, nous avons collecté et analysé 14 fils de discussion publiés sur *La Tribune* lors de la saison 2011-2012. L'objectif global de ce projet de recherche étant d'offrir une compréhension quant à l'usage effectué de cette plateforme sociotechnique, et ce, par le maintien d'une posture d'ouverture à l'émergence telle que préconisée en approches inductives (Luckerhoff & Guillemette, 2012).

Au final, cette recherche nous a permis d'identifier trois résultats. Premièrement, nos analyses des fils de discussion de *La Tribune Tout le monde en parle* soulignent qu'il existe un écart entre les pratiques prescrites et les pratiques effectives, et que cet écart renforce la thèse de l'utilisateur-actif. Deuxièmement, elles permettent également de comprendre le forum de discussion en tant qu'espace d'expression individuel plutôt qu'en tant qu'un espace de communication collectif. Finalement, nos analyses offrent une lecture nuancée de la synergie des médias.

Table des matières

Remerciements.....	ii
Sommaire	iii
Introduction.....	1
Chapitre 1 : Problématique et cadre conceptuel.....	5
1. La recherche selon une perspective sociologique.....	5
1.1 Sociologie des médias et des usages	7
1.1.1 La télévision, une histoire de famille.....	12
1.1.2 Les modalités de réception de la télévision	16
1.1.3 Internet : l'individualisme à la rencontre du social	17
2. Choix d'approche.....	23
2.1 L'approche de la diffusion	24
2.2 L'approche de l'innovation	25
2.3 L'approche de l'appropriation.....	29
2.4 Trois moments observables : un projet	36
2.5 Le récepteur-usager : un usager actif	37
2.6 Espaces virtuels liés à des contenus télévisuels : le contexte québécois.....	39
3. Question de recherche.....	41
Chapitre 2 : Méthodologie.....	43
1. Méthodologie générale de la théorisation enracinée.....	43
2. Description du corpus	47

Chapitre 3 : Analyse et résultats	55
1. Construction d'une grille d'analyse teintée par l'émergence.....	55
2. Émergence de trois domaines d'analyse	59
2.1 Domaine technique : entre usages prescrits et usages effectués	59
2.1.1 Usages prescrits	60
2.1.2 Usages effectués	64
2.2 Domaine de l'intentionnalité communicationnelle	71
2.2.1 Intentions rhétoriques des commentaires	72
2.2.1.1 Intention de critiquer.....	73
2.2.1.2 Intention de conseiller.....	76
2.2.1.3 Intention de témoigner	78
2.2.1.4 Intention d'informer.....	81
2.2.2 Intentions de réception des commentaires.....	82
2.2.2.1 Tous les récepteurs-usagers	83
2.2.2.2 Participants ciblés du forum.....	84
2.2.2.3 Isabelle Craig	87
2.2.2.4 Les participants de Tout le monde en parle	88
2.2.2.5 Tout le monde en parle	89
2.3 Domaine de la structuration des interactions sociales.....	93
2.3.1 L'expérience de l'utilisateur du site	94
2.3.2 Le niveau de qualité de la contribution de l'utilisateur sur le SRS	96
2.3.2.1 Le niveau de participation léger.....	97
2.3.2.2 Le niveau de participation intermédiaire	98
2.3.2.3 Le niveau de participation expert.....	99
2.3.3 Engagement manifesté par la contribution des récepteurs-usagers	100

Chapitre 4 : Discussion	104
1. Relecture de nos résultats.....	104
1.1 Le rôle de l'utilisateur.....	105
1.2 <i>La Tribune TLMEP</i> , un usage synergique?.....	108
2. Limites de la recherche	109
3. Pistes de recherche potentielles	110
Conclusion	113
Liste des références	115
Annexes	i
Annexe 1 : Descriptions des thèmes des fils	i
Annexe 2 : Grille d'analyse.....	iv

Introduction

L'environnement communicationnel dans lequel nous évoluons tous est constamment appelé à changer. Breton et Proulx (2002) soutiennent que c'est la modernité même de nos sociétés, intrinsèquement liée aux avancées techniques au niveau des communications, qui est à l'origine de la rapidité de ces changements. Effectivement, de nouveaux dispositifs techniques apparaissent chaque jour et contribuent à repenser et redéfinir les pratiques communicationnelles tant individuelles que collectives. Pensons, notamment, à la baladodiffusion, aussi connue sous l'appellation *podcasting*, qui permet aux utilisateurs d'Internet l'écoute immédiate, par le téléchargement automatique, de contenu audio ou vidéo. Cette innovation technique, lorsque liée à un contenu radiophonique par exemple, redéfinit le modèle traditionnel d'écoute de la radio en rendant le support et les modalités d'écoute très flexibles.

Réfléchissons également au processus d'écoute de la télévision à la suite de l'intégration du flux continu ou *streaming* sur Internet. Cet outil technique, très utilisé sur la Toile, permet la lecture d'un flux audio ou vidéo à mesure qu'il est diffusé, ce qui le distingue de la diffusion par téléchargement de fichiers. Son utilisation par différentes chaînes télévisées, entre autres *Radio-Canada* avec *Tout.tv*, vient modifier le processus de réception du contenu télévisuel en bouleversant le rapport à l'espace-temps. Effectivement, le fait de suivre une télésérie n'implique plus nécessairement une présence devant une télévision aux heures de diffusion de ladite série. Certains contenus peuvent ainsi être visionnés de partout à travers le monde, et ce, à n'importe quel moment de la journée.

Un autre exemple d'intégration de dispositifs techniques dans les pratiques communicationnelles traditionnelles est les journaux numériques. La plupart des grands journaux, tels que *Le Devoir*, *La Presse*, le *Globe and Mail* ou *Le Journal de Montréal*, ont depuis le début des années 2000 diversifié leurs supports d'information en intégrant Internet. Ainsi, il est possible, dans certains cas en payant un abonnement, de consulter l'actualité mise de l'avant par ces médias à la fois dans les journaux papier et sur la Toile. L'avantage d'Internet réside ici dans la possibilité de naviguer pour sélectionner les différentes informations à lire (affaires, culture, voyages, etc.). Le journal *La Presse*, en 2012, a pour sa part tenté de développer l'intégration des journaux numériques à la logique de l'abonnement en proposant de donner une tablette numérique à quiconque s'abonnait pour deux ans à *La Presse* en ligne. Ce changement de façon de faire veut permettre de rester informé à n'importe quel moment ou endroit, moyennant la présence d'un réseau WI/FI.

Il ne s'agit là que de quelques exemples qui illustrent que sur le plan de l'agir en société, l'émergence de tels outils communicationnels vient teinter notre quotidien avec tout ce qu'il comporte en termes de relations, de statuts et de rôles sociaux (Proulx, 2006; Rieffel, 2010). Ce faisant, tel que le laissent présager ces diverses avancées techniques, une tentative de compréhension de leurs impacts sociotechniques vient avec son lot de questionnements : ces innovations ont-elles pour origines des pratiques antérieures citoyennes ou s'inscrivent-elles dans une visée économiquement avantageuse pour l'industrie? Quels sont les effets de ces innovations techniques sur la population? Comment se manifeste l'utilisation des technologies d'information et de communication (TIC) par les individus contemporains?

L'institut Médiamétrie-Eurodata TV Worldwide a été de l'avant avec ces interrogations en effectuant une étude visant à observer l'impact des TIC sur l'utilisation en société de la télévision. L'étude menée en 2011 auprès de 3000 chaînes télévisées de plus de 80 pays démontre que l'impact de la présence des TIC serait bénéfique au temps de consommation individuelle quotidienne d'écoute de la télévision. En Amérique du Nord, ce temps de consommation a augmenté en moyenne d'une dizaine de minutes par individu quotidiennement (Le Devoir, 2011)¹. Nous estimons que ces statistiques permettent un rejet de l'hypothèse d'une rupture épistémologique entre nouveaux médias et médias traditionnels puisque ce qui est considéré comme nouveaux médias permet de bonifier, du moins d'une manière quantitative, l'utilisation des médias traditionnels.

Notons que, depuis le début des années 2000, plusieurs chercheurs se sont alarmés de la modification des pratiques médiatiques traditionnelles (Giroux & Sauvageau, 2007; Katz & Scannel, 2009; Missika, 2006). Effectivement, ces auteurs perçoivent l'affluence des TIC et des nouveaux médias comme venant concurrencer les pratiques antérieures. Leurs thèses mettent de l'avant un spectre limité chez l'individu dans lequel l'intégration de nouvelles pratiques implique la suppression de pratiques précédentes. Ainsi, les ouvrages présentant cette perspective annoncent la fin imminente de la radio, de la télévision ou encore du courrier.

Le présent projet d'étude s'inspire d'un continuum nommé médias traditionnels – nouveaux médias puisqu'il vise la compréhension du prolongement de l'écoute de la télévision dans les environnements virtuels. Dans cette recherche, un intérêt est ainsi porté sur les espaces de discussion virtuels où les individus connectés construisent, entre

¹ Article du journal Le Devoir intitulé *Médias TV 2.0* écrit par Stéphane Baillargeon, le 1 octobre 2011.

autres, des conversations autour d'un contenu télévisuel québécois. Intuitivement, nous voyons en ces espaces une illustration de la synergie possible entre les médias traditionnels et les nouveaux médias que l'individu imbrique pour prolonger son social, non pas dans le sens de reproduire du même, mais plutôt pour le vivre autrement et l'interpréter différemment. Concrètement, ces individus connectés utilisent des plateformes de partage et d'échange pour lire des messages, pour en commenter d'autres, pour poser des questions et pour répondre à d'autres questions. Tous ces actes communicationnels virtuels permettent, dans le cas qui nous intéresse, de prolonger, d'approfondir, de comprendre autrement un contenu médiatique donné.

Notre revue scientifique nous a permis de constater une abondance d'études concernant respectivement la télévision (Engstrom, 2008; Kubey & Csikszentmihalyi, 1990; Morley, 1991; Proulx & coll., 1993) et les technologies d'information et de communication (Ben Affana, 2008; Breton & Proulx, 2002; Chambat, 1994; Duval & Jacot, 2000; Georges, 2009; Jauréguiberry, 2000; Lafortune & Laflamme, 2006; Pastinelli, 2006; Millerand & coll., 2010), mais très peu de recherches ont été menées sur les pratiques complémentaires entre nouveaux médias et médias traditionnels (Beuscart & coll., 2012). De surcroît, aucune étude n'a, à notre connaissance, été menée dans le contexte social québécois. Le présent mémoire de maîtrise tente donc d'étudier les pratiques communicationnelles synergiques entre la télévision québécoise et les médias numériques.

Chapitre 1 : Problématique et cadre conceptuel

Notre premier chapitre nous permet de circonscrire la problématique du présent mémoire de maîtrise afin d'en laisser émerger des questionnements guides. Ainsi, le chapitre est divisé en trois parties. La première partie permet de mieux comprendre notre objet technique puisqu'elle se veut une déconstruction sociologique de celui-ci. La seconde partie est un survol des perspectives de recherche liées à notre objet, ce qui nous permet d'affiner nos intérêts en tant que chercheur. La dernière partie prend assise sur les deux précédentes puisqu'elle consiste en la formulation des questionnements desquels découle l'intégralité de notre démarche empirique.

1. La recherche selon une perspective sociologique

Notre recherche s'inscrit dans le courant de la sociologie. Elle découle de notre intérêt à comprendre les espaces de communication virtuels liés aux émissions de télévision. Plus précisément, nous voulons savoir sous quelles conditions ces collectifs virtuels suscitent un lien d'appartenance au groupe assez solide pour qu'ils puissent incarner des lieux symboliques où se reconnaîtraient les individus qui y sont connectés (Proulx, 2006).

Selon notre perception, les techniques ne sont pas à l'origine de la réalité sociale dans laquelle nous baignons aujourd'hui. Celle-ci nous apparaît plutôt tel un système de relations et de sens partagés se liant les uns dans les autres (Maigret, 2007). Nos interrogations générales s'inscrivent donc dans une logique de compréhension sociologique de ce qui constitue notre social. Plus spécifiquement, nous adhérons au principe de prise en compte de l'expérience des individus. Ce positionnement met la table

à une étude dans laquelle le chercheur porte attention « au vécu, à l'expérience des grands et des petits, des femmes et des hommes » (de Singly & coll., 2013 ; p.15).

Ainsi, malgré la prépondérance des sociologues vers l'analyse d'objets tels que la politique ou la religion, la sociologie stipule de façon fondamentale la nécessité d'étudier les gens ordinaires et leurs façons d'évoluer dans leurs contextes social, économique et politique. Effectivement, l'étude de gestes du quotidien, bien qu'en apparence banals, peut redéfinir notre vision de la réalité. Par exemple, Kaufmann (1995), en étudiant le rituel de la lessive dans les foyers français, a contribué à expliciter les processus par lesquels un couple négocie et marchandise les rôles domestiques de chacun.

Toutefois, il importe de mentionner que la sociologie n'est pas une science visant la description pure. Si un sociologue a recours ou produit des données descriptives, c'est uniquement dans le but de repérer et comprendre les facteurs sociaux, culturels, économiques ou politiques qui conduisent l'individu ou le groupe vers une pratique donnée. Ainsi, cette science est à la fois objective et subjective. Objective dans son processus d'identification des déterminants sociaux expliquant une problématique et subjective dans son interprétation des facteurs explicatifs fournis par les groupes ou les individus concernant un choix d'action donné (de Singly, 2013). La spécificité de la sociologie repose dans une itération constante entre idées, littérature scientifique et empirie. En procédant de la sorte, le sociologue fait travailler les assises théoriques en regard et grâce aux données dégagées par le processus de recherche.

Toujours selon de Singly (2013), la démarche du chercheur sociologue peut s'orienter autour de trois niveaux d'observation du réel. Le premier consiste à cerner les

déterminants sociaux à l'origine de la problématique étudiée. Le deuxième se résume à tenter d'obtenir une compréhension de la réalité d'un individu comme il se l'explique lui-même. La troisième, beaucoup plus complète et complexe, consiste à appréhender une problématique comme un processus dans lequel les deux premiers niveaux d'observation sont en interrelation. À ce niveau, un regard est donc porté sur « la réalité sociale, microsociologique, qui régule les interactions et contribue à définir la situation » (de Singly, 2013 : p. 24).

Pour ce qui est de notre projet d'étude, nous inscrivons nos interrogations dans le troisième niveau en raison de la sensibilité interactionnelle qu'elles mobilisent. Effectivement, notre intérêt se portant sur une construction sociotechnique, nos observations se situeront au niveau des interactions entretenues entre les individus, entre les individus et la plateforme virtuelle ainsi qu'entre les individus et la télévision. Ce projet vient donc hybrider deux champs disciplinaires de la sociologie, soit ceux de la sociologie des médias et de la sociologie des usages, dirigeant ainsi notre intérêt vers une sociologie des usages médiatiques.

1.1 Sociologie des médias et des usages

La sociologie des médias étudie les diverses relations entre émetteurs et récepteurs de messages et l'influence potentielle des médias dans l'univers social. En outre, un intérêt est porté aux différents comportements des acteurs, en particulier à ceux des publics, qui interviennent dans l'univers des médias. Il s'agit ici de constamment relier des phénomènes médiatiques à leur signification sociale en intégrant l'individuel dans le collectif (Rieffel, 2010). En procédant de la sorte, cette discipline d'étude des médias

ambitionne d'offrir une compréhension du rôle joué par les médias dans notre vie quotidienne.

Spécifions que, malgré son statut de discipline d'étude à part entière, la sociologie des médias se veut aujourd'hui fondamentalement divisée en ce qui a trait à son objet concret. Depuis l'École de Columbia dans les années 1940, les recherches en communication sont mitigées quant aux effets potentiels des médias de masse sur leurs audiences. En effet, au début du 20^e siècle, la perspective linéaire de la communication suggérait une relation dans laquelle le public absorbait tout le contenu émis par les médias. Toutefois, la contribution principale de l'École de Columbia a été la démonstration que la communication de masse ne présentait pas nécessairement une efficacité suffisante pour entraîner à elle seule une modification dans les attitudes et comportements des récepteurs des médias. « La communication de masse n'agissant qu'au sein d'un réseau complexe de canaux d'influence, le pouvoir des médias consisterait plutôt à renforcer les facteurs de changement déjà existants chez les individus » (Lazarsfeld & coll., 1948, cité dans Proulx, 1995 : p.61). La résultante de l'étude de Lazarsfeld et de ses collaborateurs (1948) a été une scission au sein des chercheurs enquêtant en sociologie des médias. D'un côté se trouve un courant regroupant des chercheurs qui adhèrent au paradigme des effets illimités des médias et de l'autre un courant regroupant ceux qui mettent de l'avant la capacité de résistance des publics aux médias.

La figure emblématique des recherches stipulant un impact direct et décisif des médias sur la population est, encore aujourd'hui, Georges Gerbner. Celui-ci soutenait, dès les années 1960, que les forts consommateurs médiatiques auraient une conception de la réalité sociale liée à des schémas récurrents et stéréotypés retrouvables dans les contenus

véhiculés par ces médias. Cette prémisse est encore défendue et mise de l'avant lorsqu'il est question de la violence à la télévision. Selon cette perspective, la surexposition des individus à un contenu médiatique violent serait à l'origine de la recrudescence de la violence individuelle (Gerbner & Gross, 1976).

Ces constats ont toutefois été lourdement contestés par les chercheurs adhérant au courant d'études prônant les effets limités des médias. Le refus systématique de prendre en compte le contexte de vie quotidien dans lequel se produit la réception des médias est considéré comme une lacune fondamentale amenant le discrédit total du paradigme linéaire. L'approche la plus répandue de cette branche sociologique est celle des *Uses and gratifications* (Blumler & Katz, 1974). Cette perspective s'inspire des travaux de l'École de Columbia et explique la résistance des individus face aux médias par l'omniprésence d'une sélectivité cognitive individuelle.

Les recherches qui en découlent s'interrogent donc sur l'utilisation des médias par les individus plutôt que sur ce que les médias font aux individus. Ce changement paradigmatique est d'ailleurs à l'origine de l'amenuisement des frontières entre la sociologie des médias et la sociologie des usages. Effectivement, cette nouvelle perspective met de l'avant les pratiques individuelles faites des médias en soulignant que dans celles-ci, « les individus chercheraient activement certaines gratifications psychologiques ainsi que la réponse à certaines interrogations liées à des intérêts personnels spécifiques » (Proulx, 1995 : p.63).

La sociologie des usages, si comparée à la sociologie des médias, se veut plus large quant aux objets d'études, mais plus circonscrite pour ce qui est des perspectives. Spécifions cependant que les enquêtes des années 1970 portaient majoritairement sur une sociologie

des modes de vie, mettant en exergue les milieux professionnels et familiaux. Toutefois, un regard rétrospectif sur les divers projets menés dans cette discipline depuis cette époque démontre que, tout en s'intéressant à l'utilisateur, une multiplicité de technologies et de problématiques sociales a été étudiée. Ce champ de recherche se serait effectivement constitué « autour d'intenses échanges scientifiques, d'un questionnement serré des problématiques et d'un corpus croissant de résultats sur les usages des diverses technologies » (Jouët, 2000 : p.490).

La sociologie des usages s'inscrit d'emblée dans le rejet d'une perspective techniciste (Jouët, 2000) et insiste sur le rôle de l'utilisateur actif dans la définition des emplois de la technique. Les diverses recherches menées en ce début du 21^e siècle stipulent que nous sommes à des lieux d'une hégémonie détenue par les industries médiatiques. Par exemple, l'étude des TIC suggère que ces technologies « permettent d'entrevoir de nouvelles formes d'action et de participation; elles sont l'outil d'une humanité agissante qui cherche à maîtriser le cours des choses » (Hussherr & coll., 2006 : p.173).

De plus, la littérature semble indiquer qu'Internet est l'outil de prédilection des usagers actifs. « Les usagers d'Internet sont bien plus que des récepteurs; ils peuvent jouer un rôle actif de producteurs de contenus » (Proulx, 2004 : p.44). Pour illustrer cette idée, prenons le cas des sites de cybercommerce tels que *Lespacs*, *Kijiji* ou *eBay*. Grâce à ces sites, tout individu connecté peut vendre ou acheter des objets de partout à travers le monde. Cet élargissement de la définition de ce qui constitue une relation d'achat/vente, anciennement acheteur/magasin/vendeur, est un exemple typique de l'autonomisation permise aux usagers d'Internet. Le site forum.doctissimo.fr constitue un autre bel exemple du rôle actif des usagers sur Internet. Ce site, qui agit à la fois comme une

source d'information relative à la santé et un espace de mise en relation, permet aux individus connectés de s'informer sur une maladie ou même de participer à la construction d'un savoir collectif.

Il s'agit de deux exemples saillants de sites grâce auxquels des individus peuvent contourner les systèmes médical et commercial afin d'obtenir des réponses concernant leur état de santé et de pouvoir acheter ou vendre. Nous ne sommes donc définitivement plus dans une logique passive où les individus attendent une réponse d'une source unique. Nous assistons plutôt à la démonstration d'un désir d'être informé et à la mise en place de démarches actives, voire proactives, afin de prendre en main sa propre destinée. Ces deux exemples mettent d'ailleurs bien en contexte la déclaration effectuée par la fondatrice et ancienne PDG de Médiamétrie, Jacqueline Aglietta lors du colloque Jeunes & Médias 1998: « les internautes ne veulent pas subir, ils veulent choisir le monde dans lequel nous vivrons demain » (citée dans Husherr & coll., p.1).

Ainsi, en plaçant simultanément le social et la technique au centre de nos préoccupations, nous sommes dans une posture d'étude sociotechnique des usages. Une telle approche dément autant le déterminisme technique que le déterminisme social. Nous soutenons que cette double intégration offre une compréhension permettant une prise de position dans le débat concernant la rupture longuement discutée entre les usages des médias traditionnels et ceux des nouveaux médias (Giroux & Sauvageau, 2007; Katz & Scannel, 2009; Missika, 2006). Nous cherchons à appréhender « la manière dont les individus eux-mêmes perçoivent, agissent et construisent le monde social » (Dubet, dans de Singly & coll., 2013 : p.81).

Au cours du processus d'élaboration de notre cadre conceptuel, nous avons pu constater que les recherches en sociologie des médias suggèrent que les usages sociaux d'une nouvelle technologie, même s'ils sont en apparence innovés, sont conditionnés par des pratiques antérieures (Rieffel, 2010). Ce constat va de pair avec nos intuitions préliminaires concernant les espaces de communication virtuels liés à un contenu télévisuel. Nous considérons donc que ceux-ci font office d'indication selon laquelle la rupture entre les médias traditionnels et les nouveaux médias n'est plus légitime. La dynamique à l'œuvre, dans le cas présent, tendrait plutôt à démontrer une continuité entre les nouvelles technologies et les anciennes (LaFrance, 2006).

Selon la perspective de la sociologie des usages, ce sont les « récepteurs-usagers » (Heaton, 2013) eux-mêmes qui construisent, animent et enrichissent cette continuité en utilisant les deux médias. Ainsi, afin d'être à même de comprendre l'origine de l'inscription sociale de notre objet technique, nous avons entrepris de le déconstruire généalogiquement. Nous soutenons que cette procédure permet d'exposer les multiples couches de pratiques médiatiques et sociales qui s'imbriquent aujourd'hui pour le constituer dans sa forme actuelle (Jouët, 2000). Il s'agit ici de prendre un recul historique afin d'établir la généalogie des normes sous-jacentes à notre problématique (Gotman, 2013). En l'occurrence, nous distinguons deux ensembles de pratiques fondamentales inhérentes à notre problématique, soit celles liées à la télévision et celles liées à l'Internet.

1.1.1 La télévision, une histoire de famille

L'arrivée de la télévision dans le marché résidentiel des années 1950 a changé d'une manière considérable les pratiques existantes, notamment sur le plan de la culture familiale traditionnelle (Chaffee & coll., 1971; Lull, 1988). Les pratiques

communicationnelles en vigueur à l'époque ont effectivement muté vers des modèles prenant en compte le contenu télévisuel présenté. Dans nombre de foyers, le moment familial de prédilection, soit le souper, s'est vu rejeté au deuxième rang en termes d'importance, après l'écoute de la télévision. Les emplois du temps des membres ne gravitaient plus autour du même rassemblement.

À son émergence dans notre quotidien, la télévision suscitait une fascination qui faisait en sorte que les gens qui en possédaient une suivaient les émissions religieusement. Ainsi, les premières recherches en sociologie des usages faisaient état du peu d'interactions entre les membres de la famille au moment où ils regardaient ensemble la télévision. Toutefois, comme l'ont mentionné Serge Proulx, Jean-Pierre Laurendeau, et Delphine Maillet (1993) dans *Usage de la télévision et qualité de vie familiale : Histoires de vie de téléspectateurs*, à partir des années 1970, la consommation du contenu télévisuel s'est rapidement transformée en instigatrice de sujets de conversations où tous les membres de la famille pouvaient participer. Selon ce constat, l'utilisation de la télévision peut occuper une place significative dans la construction sociale de l'espace intime de la structure familiale traditionnelle (Morley, 1991).

Les premiers écrits scientifiques en sociologie de la télévision positionnent donc la famille au cœur de la compréhension du média de masse en tant que pratique (Kubey & Csikszentmihalyi, 1990; Morley, 1991; Proulx & coll., 1993). Chaffee et ses collaborateurs (1971) distinguent deux types de structures familiales, soit la structure *socio-oriented* et la structure *concept-oriented*. Les auteurs décrivent la famille *socio-oriented* comme une structure orientée vers le consensus apparent tandis que la famille *concept-oriented* est orientée vers l'échange d'idées. Ainsi, l'une suggère un

développement individuel à l'image de la famille et l'autre un développement individuel ouvert aux idées et composantes externes à la cellule familiale.

Pour sa part, Lull (1988) affirme que les pratiques communicationnelles liées à l'écoute de la télévision auraient quatre fonctions. Premièrement, elles permettraient de renforcer l'intimité de la famille en créant des occasions de rapprochement. Deuxièmement, elles permettraient de renforcer une autorité au sein de la cellule familiale en offrant un univers de choix dans lequel est effectuée une sélection. Troisièmement, elles permettraient aux membres de la famille d'effectuer l'apprentissage de connaissances sociales aussi variées que peut l'être le contenu télévisuel présenté. Finalement, les pratiques communicationnelles liées à l'écoute de la télévision permettraient de faciliter et d'inciter la communication interpersonnelle à l'intérieur et à l'extérieur de la cellule familiale. La télévision, en tant que média de masse, faciliterait des situations de communication entre l'audience d'un même contenu télévisuel.

Dans un effort de synthèse des travaux de Chaffee et de ses collaborateurs (1971) et de ceux de Lull (1988), nous avons procédé à une modélisation sous forme de tableau croisé. Le tableau 1: *Usages communicationnels de la télévision dans la famille* ci-dessous met de l'avant l'idée que la forme de la famille, soit qu'elle est *socio-oriented* ou *concept oriented* (Chaffee et coll., 1971), est déterminante sur les pratiques communicationnelles (Lull, 1988) qui sont effectuées en marge de l'écoute de la télévision.

Tableau 1
Usages communicationnels de la télévision dans la famille

Usages communicationnels de la télévision dans la famille. Selon Lull (1988) et Chaffee et coll. (1971)	
Formes	Fonctions
Socio-Oriented	Renforcer l'intimité de la famille
	Renforcer une autorité dans la famille
Concept-Oriented	Effectuer un apprentissage social
	Faciliter la communication interpersonnelle

Malgré les dizaines d'années écoulées depuis la parution des travaux de Lull (1988) et de Chaffee et ses collaborateurs (1971), ceux-ci sont toujours pertinents et servent de point de repère afin d'illustrer les transformations s'étant effectuées au fil des ans, tant d'un point de vue médiatique que social. Par exemple, les travaux sur la sociologie de la famille (Déchaux, 2009 ; de Singly, 2010 ; Segalen, 2010) indiquent que la structure familiale dominante est passée, depuis les années 1990, d'une logique *socio-oriented* vers une logique *concept-oriented*.

En outre, en combinant les structures de Chaffee et ses collaborateurs (1971) aux fonctions de l'écoute de la télévision décrites par Lull (1988), il est possible d'interpréter deux liens de causalité. Le premier veut qu'une famille *socio-oriented* use de la télévision comme d'une source instigatrice d'une forme d'intimité au sein des membres, ou encore d'une source pour renforcer, selon les choix d'émissions et des discussions post écoutes, l'autorité de certains membres. Le deuxième veut qu'une famille *concept-oriented* use du média de masse en vue d'effectuer l'apprentissage social de modèles de comportement, de modèles de résolution de problème et de validation de ses valeurs. Il met également au jour un usage de la télévision pouvant être fait dans l'optique de faciliter la communication interpersonnelle à l'extérieur de la famille, par exemple, en discutant avec des amis d'une émission de télévision.

Pour faire le parallèle avec la sociologie de la télévision et celle de la famille, la hausse de l'individualisme contemporain (Flichy, 2004 ; Jouët & Pasquier, 1999) entraîne inexorablement une modification des pratiques d'usage autour de l'écoute de la télévision. Les pratiques ne sont donc majoritairement plus orientées vers des communications cherchant à former un ensemble homogène au sein de la famille, mais plutôt vers l'outillage des membres afin de sortir de la cellule familiale, ce paradigme prenant en compte l'unicité des besoins et des caractéristiques de chacun des individus.

1.1.2 Les modalités de réception de la télévision

Bien que l'écoute de la télévision soit toujours la pratique médiatique la plus importante en ce début du 21^e siècle (Chaumier & Mairesse, 2013), elle est banalisée. Aujourd'hui, la multiplicité des modalités d'écoute offertes lui confère une omniprésence tacite. Cette logique de décentralisation du processus de réception des contenus télévisuels n'a d'ailleurs été exacerbée que par les divers supports techniques offerts depuis les années 2000 (Beuscart & coll., 2012). La télévision sur Internet et sur les téléphones portables a, entre autres, entraîné une redéfinition de la notion d'espace en rendant obsolète la nécessité d'être à la maison pour profiter d'un contenu télévisuel (Rieffel, 2010). En effet, suivre un contenu télévisuel n'aura jamais été aussi simple. Dans le cas où un individu ne peut être devant sa télévision à l'heure de la diffusion de son émission de télévision, il peut soit l'enregistrer sur son décodeur, soit la visionner sur un ordinateur ou une tablette électronique via le site Web de la chaîne qui la diffuse, soit télécharger une application mobile et la visionner sur son téléphone cellulaire.

Ce ne sont là que quelques exemples de supports techniques visant à minimiser les contraintes liées traditionnellement à l'écoute de la télévision. Ainsi, en incluant à sa

définition les divers supports de contenu télévisé actuels, la télévision fait maintenant naturellement partie de notre mode de vie. Toutefois, malgré son emprise grandissante sur notre emploi du temps, l'écoute de la télévision est désormais décentralisée d'un espace/temps fixe et suit la hausse d'individualisme caractérisant la société contemporaine. L'audience est de plus en plus volatile et la fidélité de celle-ci gravite autour de facteurs individuels extrêmement nombreux (Meadel, 2010).

Comme nous venons de le voir, les modalités de réception du contenu télévisé ont beaucoup évolué au fil du temps. En fait, une vingtaine d'années après l'arrivée de la télévision sur le marché résidentiel, le magnétoscope, en tant qu'innovation technique, a donné le coup d'envoi à ces nouvelles pratiques liées à l'écoute de la télévision (Baboulin & coll., 1983; Jouët, 2000; Rieffel, 2010). En offrant l'enregistrement télévisuel, le magnétoscope est venu permettre une forme d'individualisation au sein de la famille, puisque chaque membre pouvait désormais développer un rapport plus individualisé envers la télévision (Mallein & Toussaint, 1994). Un individu pouvait dès lors enregistrer le contenu télévisuel qu'il désirait archiver et le visionner dans l'espace-temps qui lui convenait. Bien que cet appareil ne s'inscrive plus dans la série des nouvelles technologies, il n'en reste pas moins que l'appel de la liberté dégagé par son utilisation est venu, tel que nous le constatons aujourd'hui, s'inscrire dans une lignée de changements de pratiques socioculturelles.

1.1.3 L'Internet : l'individualisme à la rencontre du social

Comme l'illustrent bien les changements opérés dans l'utilisation de la télévision, il semble impossible de traiter du phénomène d'individualisation des pratiques médiatiques sans avoir une bonne compréhension du bouleversement entraîné par l'arrivée sociale

d'Internet. Sans vouloir tomber dans la trame chronologique des diverses innovations techniques faisant d'Internet le réseau qu'il est aujourd'hui, cette partie de notre projet vise plutôt à situer la signification sociale de cette technologie.

Au-delà des effets de la mode et de la publicité, la diffusion d'Internet apparaît sociologiquement importante. Mais s'agit-il d'une innovation radicalement nouvelle au sens où elle serait porteuse d'une transformation profonde et significative pour l'organisation des sociétés? La question reste posée (Proulx, 2004 : p.54).

Apparue dans notre société il y a environ 20 ans, cette TIC, qui avait pour but premier de faciliter l'accès à des banques de données en utilisant la notion de réseau, est aujourd'hui omniprésente dans les pratiques individuelles et collectives. Internet a énormément changé depuis sa conception. Il s'agit maintenant d'un dispositif d'information, de communication, de transaction et de divertissement (Ben Affana, 2008). En effet, ce réseau offre un nombre important de pratiques communicationnelles qui sont mobilisées en fonction des objectifs relationnels des acteurs. De plus, la communication par Internet vient transformer le rapport à l'espace-temps puisque « l'internaute est libéré de toute grille spatiale et temporelle qui pourrait limiter son accès à l'information » (Proulx, 2004 : p.45). L'abaissement des barrières géographiques et temporelles inhérent à Internet est, entre autres, porteur d'une forme de liberté puisqu'il n'implique aucune action collective.

De ce véritable déferlement technique, beaucoup d'ambiguïté a été créée, notamment au sujet de l'utilisation d'Internet. Un questionnement divise toujours les chercheurs quant à savoir quelles sont les conséquences de ces nouveaux modèles d'échange social. Les optimistes (Kollock & Smith, 1999; Levy, 1998; Negroponte, 1995) affirment qu'Internet

offre la possibilité d'un monde meilleur grâce à ces applications presque infinies : « Cet Universel donne accès à une jouissance du mondial, à l'intelligence collective en acte de l'espèce. Il nous fait participer plus intensément à l'humanité vivante » (Lévy, 1998 : p.7). Les pessimistes (Baudrillard, 1997; Jauréguiberry, 2000; Joy, 2000; Ramonet, 1997; Wolton, 2000), quant à eux, soutiennent que ces technologies nous amènent tout droit vers une société individualiste de masse : « Aujourd'hui c'est l'inhumain qui nous pense. Et pas du tout métaphoriquement, mais par une sorte d'homologie virale, par infiltration directe d'une pensée virale, contaminatrice, virtuelle, inhumaine » (Beaudrillard, 1997).

Pourtant, comme l'indique l'étude de 2006 menée par Sylvie Lafortune et Simon Laflamme, nous ne pouvons pas établir un lien de causalité entre Internet et l'isolement social. Les analyses de ces deux chercheurs démontrent que « [...] s'il existe un rapport entre Internet et l'isolement social, il ne peut s'agir que de cas extrêmes » (Lafortune & Laflamme, 2006 : p.58). On assisterait donc à une modification des comportements communicationnels plutôt qu'à une diminution de ceux-ci. Hussherr et ses collaborateurs (2006) exposent également les deux côtés de la médaille en adoptant un discours modéré : « d'un côté les NTIC² accentuent l'individualisme et le repli sur soi, mais n'oublions pas que de l'autre, elles créent de nouvelles formes de lien social entre des individus, qu'ils soient dans une relation privative ou communautaire » (p.171). Flichy (2004), dans ses travaux portant sur l'imaginaire technique, explicite également ce point de vue. Il aborde la problématique comme une coconstruction, prônant ainsi que les TIC se sont développées autour du mariage entre l'individualisme et la communication en réseau. Nous serions donc dans une logique d'union des pratiques plutôt que de rejet de

² NTIC est un acronyme pour «nouvelles technologies d'information et de communication».

l'une au profit de l'autre. Un certain pouvoir est ainsi donné aux utilisateurs puisque leurs choix de médium peuvent varier selon leurs champs d'intérêt, les caractéristiques du message devant être transmis et les récepteurs visés.

Ce positionnement de l'utilisateur des TIC nous ramène au phénomène d'individualisation des pratiques médiatiques énoncé plus tôt. Il est intéressant de constater que cette situation met en exergue un stade d'individualisme permettant un maintien ou une hausse de la sociabilité. À première vue, cette affirmation semble contradictoire. Il n'est donc pas surprenant de constater que bien des chercheurs (Beck, 2001; Foucault, 2001; Giddens, 1994) se soient intéressés à cette logique dans laquelle un individualisme expressif se manifeste.

En cette ère postmoderne, les individus ont tendance à se distancier des modèles sociaux afin de mettre l'accent sur l'exploration de l'intériorité (Taylor, 1998). Dans ce cadre, l'identité provient d'un projet réflexif signifiant que les pratiques sociales ne s'acquièrent plus de façon automatique et irréfléchie par le biais de la religion ou de tradition (Allard & Vandenberghe, 2003). Il est à noter que, malgré l'existence d'une littérature scientifique annonçant cette tendance à l'individualisme depuis les années 1980, l'Internet s'en veut le catalyseur depuis le début des années 2000. Sur ce point, le rôle d'Internet dans ce processus d'exploration, de compréhension, d'ouverture des liens traditionnels est indéniable. Sans vouloir tomber dans la logique déterministe entre le social et la technique, cette TIC appuie et propose une reconfiguration du « nous » par une plus grande latitude laissée au « je » (Corcuff & coll., 2005).

Par ailleurs, depuis les dix dernières années, l'Internet subit des transformations. Ce réseau est ainsi passé d'un système concentré sur l'information à un système orienté vers

la communication et l'établissement de communautés (Fuchs & coll., 2013). C'est d'ailleurs dans ce contexte et devant ces changements majeurs que la nomenclature d'Internet a également évolué. Aujourd'hui, les termes Web 2.0, Web social ou Web participatif semblent mieux correspondre à l'aspect de la dynamique interactionnelle opérée sur l'Internet. Ces appellations font référence à la présence sur le Web de plateformes qui supportent le réseautage social, la construction de communautés virtuelles et la production de connaissances collaboratives.

Bien qu'elles soient aujourd'hui extrêmement nombreuses, les plateformes constituant les porte-étendards de ce mouvement Web sont *Wikipédia*, *Facebook*, *Google*, *YouTube*, *MySpace* et *Twitter* (Fuchs & coll., 2013). Selon Castells et ses collaborateurs (2009), ces espaces sociaux médiatiques permettent une autoproduction de masse de réseaux personnels, ce qui amène un grand pouvoir aux individus. Effectivement, il s'agit de réseaux fondamentalement décentralisés des conglomérats médiatiques qui, par conséquent, ne répondent à aucune contrainte de marché ou d'indicatif managérial (Benkler, 2006).

Au regard des différentes formes et expressions que peut prendre le Web 2.0, Millerand et ses collaborateurs (2010) le définissent à partir de cinq caractéristiques suffisamment significatives. La première est la capacité donnée aux utilisateurs de « créer, remixer et partager des contenus » (Millerand & coll., 2010 : p.14). Les auteurs notent, depuis 2005, une prolifération d'espaces de production individuels. Il s'agit de lieux virtuels laissant place à la création et à l'échange, par exemple des blogues personnels ou des sites de partage vidéo comme *YouTube*.

La deuxième caractéristique est couramment connue sous l'appellation anglophone *user-friendly*. Les plateformes du Web 2.0 se caractérisent en effet par une grande simplicité d'utilisation et par une grande accessibilité. « Il y aurait en effet une telle facilité dans l'usage du dispositif que la question des compétences techniques et cognitives liées à l'appropriation mériterait d'être complètement repensée » (Millerand & coll., 2010 : p.15). La thèse voulant que l'utilisation d'Internet nécessite des compétences particulières en informatique se trouve donc complètement dépassée par la venue de ces espaces intuitifs proposant des fonctionnalités cohérentes avec l'agir social.

La troisième caractéristique énoncée par Millerand et ses collaborateurs (2010) renvoie aux travaux d'Aguiton et Cardon (2007). Ceux-ci soutiennent que le contexte du lien social serait propice à une « formation opportuniste de liens et de collectifs sans intentionnalité collective ni appartenance communautaire préalables » (Millerand & coll., 2010 : p.15). Ainsi, bien que le Web 2.0 offre un potentiel communautaire exponentiel, l'utilisation de celui-ci démontre plutôt une volonté d'individualisme inscrite par un concours de circonstances dans une communauté virtuelle.

Le quatrième trait caractéristique du Web social est de valeur économique. Il correspond à ce que l'on définit aujourd'hui comme une économie de l'attention (Kessous & coll., 2010). Selon cette perspective, ce sont les actions et les contributions des utilisateurs du Web 2.0 qui « constituent la matière première avec laquelle les grandes entreprises de l'Internet acquièrent leur plus-value » (Millerand & coll., 2010 : p.16). Ce capitalisme informationnel, en amenant l'aspect de la monétarisation des contributions virtuelles individuelles, redéfinit de façon unique la traditionnelle économie d'Internet (Brousseau & Curien, 2001).

La dernière caractéristique consiste en la pluralité de plateformes sur le Web participatif. Millerand et ses collaborateurs (2010) émettent cette observation, conséquemment avec les travaux des divers auteurs cités jusqu'à présent (Fuchs & coll., 2013 ; Castells & coll., 2009), mais ajoutent que les diverses plateformes sont divisibles en cinq catégories. Ces catégories sont, de toute évidence et de façon très avouée par les auteurs, imparfaites et sujettes aux changements rapides qui régissent le Web 2.0. Cela dit, ces catégories sont : les blogues et fils de discussion; les sites de réseaux sociaux amicaux, professionnels, culturels ou de rencontre; les sites d'échanges de fichiers; les pratiques d'écriture collaborative et les sites de vente en ligne.

Comme on peut le percevoir, le côtoiement du social et de la technique est à son maximum dans les dispositifs du Web participatif. Dans un environnement tel que celui-ci, il est extrêmement complexe de séparer ce qui émerge d'un univers purement technique de ce qui se dégage d'un univers purement social. Nous considérons donc ces dispositifs tels des agencements sociotechniques (Latour, 1994) qui sont dictés à la fois par les limitations de la technique et par les pratiques de la vie en collectivité.

2. Choix d'approche

Dans cette étude de maîtrise, notre intérêt se situe au niveau des utilisations sociales pouvant découler d'un objet technique médiatique. Ce positionnement nous place dans une ambivalence mobilisant une démarche inspirée à la fois par la sociologie des médias, mais également par la sociologie des usages. Lorsqu'il s'agit d'étudier une TIC, ces deux disciplines sociologiques semblent nous orienter vers des types de moments d'observation précis (Rieffel, 2010).

Dans la littérature, trois façons d’entrevoir un objet technique ont été explicitées. Ces approches correspondent en quelque sorte à différentes étapes ou différents moments de son existence. En effet, dans leurs analyses du processus de la création d’un nouvel objet technique, certains chercheurs se sont intéressés au processus de diffusion (Rogers, 1995), d’autres au processus d’innovation (Akrich, 1998; Callon & Latour, 1985; Wolton, 2000) et d’autres à celui d’appropriation (Ben Affana, 2008; Breton & Proulx, 2002; Jouët, 1993; Millerand, 1998).

L’aspect technique étant plus présent dans la sociologie des médias, nombre de recherches dans cette discipline s’intéressent au moment de la diffusion ou de l’innovation (Rieffel, 2010). Inversement, en raison de la place prédominante de l’utilisateur dans la sociologie des usages, une grande majorité des études sont menées en observant le moment d’appropriation d’un objet technique (Jouët, 2000).

Notre intérêt, positionné en médiation entre sociologie des médias et sociologie des usages, nous incite donc à choisir un moment d’observation entre ceux de la diffusion, de l’innovation et de l’appropriation. La partie suivante du présent travail consiste donc à définir ces divers moments observables afin d’explicitier un cheminement conséquent avec nos objectifs.

2.1 L’approche de la diffusion

Les recherches relevant de l’approche diffusionniste visent l’analyse d’un nouvel objet technique au moment de sa diffusion, et ce, sans prêter attention à l’étape de la conception du produit. Les questions de recherche s’attachent d’une part à savoir comment se diffusent ces innovations technologiques et qui les adoptent, et d’autre part, à mesurer

l'impact de leur adoption à travers les changements opérés dans les pratiques. Selon ce courant, c'est au moment de sa diffusion que l'on peut assister à la définition réelle de ce que sera une nouvelle technologie. Puisque l'arrivée d'un nouvel objet technique sur le marché provoque une onde de choc qu'il est impossible de prévoir complètement, il est important de s'attarder à ce moment afin de bien saisir l'impact engendré (Rogers, 1995).

D'un point de vue analytique, il est possible de considérer ce courant comme tirant sur le déterministe technique en raison de la rupture qu'il présente entre l'aspect social et l'aspect technique. En effet, l'utilisateur est pris en compte dans ce modèle. Cependant, son rôle se limite à la propagation de l'utilisation de l'objet technique et l'impact de l'usage sur l'objet lui-même est oublié. En mettant l'accent sur l'influence interpersonnelle dans le processus d'adoption, on oublie, ou du moins on réduit, l'importance des dimensions institutionnelles de l'innovation (Latour, 2000).

2.2 L'approche de l'innovation

S'intéresser au moment de l'innovation, c'est en fait porter un regard approfondi sur le moment où l'objet technique est créé. C'est l'étape où un projet abstrait vient se définir en un projet concret. Précisément, il s'agit de la somme des contributions des acteurs sociaux mobilisés par la conception même de l'objet technique. Selon Callon et Latour (1985), il s'agit d'un processus, dans le sens où « [...] l'objet technique est l'enjeu de négociations permanentes, de marchandages, de compromis jusqu'à ce qu'un groupe particulier d'acteurs triomphe et parvienne à imposer aux autres sa propre configuration de l'objet » (p. 15).

La notion d'innovation ne se rapporte donc plus seulement à l'acte de création technique par des concepteurs, elle inclut aussi un rapport avec la demande triomphante émise par

les utilisateurs. Contrairement à l'approche diffusionniste qui semble mettre la technique sur un piédestal en étudiant les conséquences de la présence de celle-ci sur le marché, l'approche de l'innovation prend en compte plusieurs acteurs qui participent d'une manière ou d'une autre à la création d'un objet technique. De cette façon, un pouvoir certain est donné aux utilisateurs.

Toutefois, ce pouvoir d'influence individuel des utilisateurs peut désormais être remis en question puisque les concepteurs techniques obtiennent maintenant une grande partie de leur rétroaction « d'utilisateurs représentés » (Akrich, 1998). Madeleine Akrich (1998) fait état de cette situation dans *Les utilisateurs, acteurs de l'innovation* en affirmant « [...] que l'utilisateur était, contrairement à une idée reçue, surreprésenté dans le travail de la conception » (p.1). Pour prendre le pouls des usagers, les concepteurs font maintenant surtout appel à des représentants des usagers ou à des experts ayant des connaissances particulières de ceux-ci.

Cependant, malgré la diminution de l'influence directe des usagers réels dans le processus d'innovation, Akrich (1998) soutient que les utilisateurs peuvent intervenir sur des objets techniques en place, et ce, de quatre façons différentes. La première est le déplacement. « Il s'agit d'exploiter la flexibilité relative des dispositifs : cette flexibilité est liée au fait que le concepteur produit en même temps que son dispositif un scénario des usages possibles » (Akrich, 1998 : p.3). En fonction de plusieurs facteurs, tels que le contexte ou le climat, l'usage d'un dispositif peut être amené à changer. Il est donc important pour le concepteur d'envisager ces possibles changements afin d'aller au-delà de ceux-ci.

La deuxième forme d'intervention est l'adaptation, qui consiste à légèrement modifier un dispositif afin qu'il réponde encore mieux à sa fonction première. Parfois, les fabricants peuvent avoir écho de ces modifications et les incluront à leur dispositif si cela semble venir de la demande générale.

La troisième forme d'intervention est l'extension. Il y a extension « [...] lorsqu'un dispositif est à peu près conservé dans sa forme et ses usages de départ, mais qu'on lui adjoint un ou plusieurs éléments qui permettent d'enrichir la liste de ses fonctions » (Akrich, 1998 : p.7). On peut prendre comme exemple le logiciel *Antidote* qui vient s'ajouter au logiciel de traitement de texte *Microsoft Word*.

La dernière forme est le détournement, qui survient lorsque l'utilisateur du dispositif s'en sert pour un usage complètement différent de celui qui lui était originalement prévu. Dans le domaine musical, les musiciens qui se servent de vieilles poubelles métalliques à la place d'une batterie afin de produire leur musique est un exemple saillant d'un cas de détournement.

Dans son ouvrage *Penser la communication*, Dominique Wolton (2000) traite lui aussi de l'innovation, mais sous un angle exclusivement communicationnel et son argumentaire gravite beaucoup autour d'Internet. Selon l'auteur, les nouvelles avancées techniques de ce réseau résultent d'une communication sociétale faisant état de l'offre et de la demande. Toute communication étant un rapport de force, il importe de tenir compte du processus qui s'établit entre les concepteurs et les utilisateurs. La demande justifiant la création d'une offre et l'offre créant une demande sont deux réalités qu'il faut observer pour comprendre la forme que peut prendre un objet technique.

Pour justifier le mouvement ayant créé ce que nous appelons aujourd'hui *la société de l'information et de la communication*, cinq raisons ont été dépeintes par Wolton (2000) :

1. La rupture avec les médias de masse permettant la dualité émetteur/récepteur chez l'utilisateur. Ainsi, une alternance, parfois simultanée, est permise entre les statuts.
2. L'aventure d'une génération qui veut se distinguer des précédentes en axant sur la culture de la vitesse. La course à la supériorité technologique aurait donc des répercussions sur les usages individuels qui sont faits de la technique.
3. Le symbole de la modernité qui se cache dans les aspects pacifiques et conviviaux de cette société nouvelle. La fine pointe technologique constituerait ainsi la norme sociale actuelle.
4. La réponse à une certaine angoisse anthropologique créée par la peur de rester en marge d'un phénomène épidémique. Les individus craignent qu'un retard technologique les place dans une position marginale par rapport à la société.
5. Le rêve d'un court-circuit pour le développement des pays pauvres, soit les applications possibles pour favoriser le développement international. Une réduction de la fracture technologique étant perçue comme le salut des États sous-développés.

Patrice Flichy (2001) pousse encore plus loin les questionnements sur l'Internet dans son article *La place de l'imaginaire dans l'action technique* : « On pourrait donc conclure que les discours sur l'Internet ont permis de réaliser une publicisation des intentions initiales, et d'assurer la promotion des nouvelles pratiques. Cette littérature aurait

finalement permis de mobiliser les concepteurs et les utilisateurs » (p.29). Il s'agit d'un constat émis en regard de l'importance qu'a l'imaginaire des acteurs de l'innovation et qui vient s'inscrire dans la même ligne de pensée que celle d'Akrich (1998), de Callon et Latour (1985) et de Wolton (2000). Cependant, l'exploration des mille et un dédales de l'imaginaire technique a permis à Flichy (2001) de s'ouvrir vers une perspective collective :

S'il y a donc plusieurs imaginaires d'une technique qui s'affrontent, petit à petit se construisent des imaginaires collectifs, communs à des groupes de concepteurs, puis un jour aux concepteurs et aux utilisateurs. L'imaginaire est ainsi une façon de construire une identité collective, de rompre tout d'abord avec les modèles existants, puis de légitimer la nouvelle technique et de mobiliser les différents acteurs (p.40).

2.3 L'approche de l'appropriation

Les études portant sur l'appropriation – aussi appelées études de la réception –, se sont principalement développées à partir des années 1980. Dans son ouvrage *Mystère de la réception*, Daniel Dayan (1992) fait référence à la présence de trois grands postulats théoriques desquels découle l'approche de la réception. Dans un premier temps, en s'interrogeant à savoir si les études portant sur la réception font « autre chose que de la ventriloquie » (p.4), Dayan explique l'importance de donner une place centrale aux usagers/publics/récepteurs dans les observations du processus. Afin de mieux comprendre le sens donné, par exemple, par des téléspectateurs d'un contenu télévisuel, un chercheur ne doit pas se contenter d'un construit théorique de ce qui constitue ce téléspectateur. Une pleine compréhension du terrain est alors essentielle puisque ce sont, toujours selon l'exemple télévisuel, les téléspectateurs réels qui doivent être mis en observation dans

l'approche de l'appropriation. Ce premier postulat formule donc l'importance et l'irréfutabilité de l'existence non théorique des usagers.

Dans un second temps, «un discours sur les médias sans rien savoir du sens que prennent les émissions pour leurs spectateurs, c'est se priver du maillon essentiel des processus qui mènent à leurs effets » (Dayan, 1992 : p.5). Cette proposition met en exergue le postulat de l'importance du modèle texte-lecteur dans les études de la réception. Dayan fait état des six caractéristiques de ce modèle d'après la description de celui-ci formulée par la professeure Sonia Levingston (1989) dans son article « The Text-reader Model of the Television ». Pour notre part, nous les interprétons comme suit :

1. La réception est une production de sens et non la validation de conceptions préconstruites. L'hypothèse voulant que l'analyse d'un texte visant à entamer un dialogue avec, par exemple, les usagers d'un forum de discussion en ligne, soit suffisante pour comprendre son appropriation est donc rejetée.
2. Un texte ne signifie rien en soi. Sa signification ne s'active que par sa lecture par des lecteurs ou usagers. Le sens d'un texte, aussi travaillé soit-il, ne peut en aucun cas prédire l'interprétation qu'il recevra (Dayan, 1992).
3. Le décodage d'un message ne peut s'effectuer en marge du contexte dans lequel s'effectue la réception. L'idée qu'un message est automatiquement décodé tel qu'il a été encodé est donc illogique et utopique.
4. Le récepteur est actif. Il peut tirer satisfaction de son interprétation du texte tout comme il peut résister aux idéologies mises de l'avant par le texte. Ainsi, libre au récepteur de rejeter ou de modifier les significations que le texte propose.

5. Le contexte de réception des messages d'un texte doit tenir compte de l'existence de communautés d'interprétation (Dayan, 1992). Dans ce contexte, la prise en compte de l'évolution du récepteur dans le fonctionnement de ces communautés est déterminante.
6. La réception est le moment où les récepteurs conçoivent des significations d'un texte. Ce sont celles-ci, et non le texte lui-même ou les intentions des auteurs, qui entraînent les différentes réactions des récepteurs.

Dans un dernier temps, Dayan (1992) formule un troisième postulat dont l'émergence découle de ses interrogations quant au niveau d'influence pouvant s'exercer par les médias sur les récepteurs. Il situe ainsi ce pouvoir d'influence dans un paradigme dialogique. Il insiste sur l'idée que « la réception dépend d'un éventail de ressources culturelles dont le spectateur peut disposer ou ne pas disposer » (p.8). L'influence des médias ne serait donc pas déterminée par les messages diffusés, mais bien par la capacité des récepteurs à les interpréter selon la sémantique prescrite.

Les objets des études sur l'appropriation étaient dans les années 1980, et le sont encore aujourd'hui, principalement les TIC. Historiquement, ce courant d'étude a vu le jour avec la recherche menée sur l'usage du magnétoscope par Baboulin et ses collaborateurs (1983). Même s'il ne s'agit techniquement pas de l'étude d'une TIC, mais bien d'un dispositif complémentaire à un média de masse, ce regard analytique s'est rapidement porté, en France, sur la câblodistribution et la télématique (Jouët, 2000). Ensuite, vers le milieu des années 1990, le coup d'envoi a été donné, en Amérique du Nord et en France, aux études portant sur l'appropriation d'Internet. Encore aujourd'hui, un grand nombre de chercheurs étudient l'Internet, et ce, en incluant les multiples dispositifs permis par le

Web 2.0 (Ben Affana, 2008; Millette, 2013; Proulx, 2012). Plusieurs portent également leurs intérêts sur la technologie mobile : le téléphone cellulaire (Diminescu, 2002; Jauréguiberry, 1997), la messagerie texte (Fairon & coll., 2007; Kibora, 2009) et les tablettes électroniques (Karsenti & Fievez, 2013).

Ces diverses recherches positionnent les individus en tant que décodeurs de messages, mais également en tant qu'usagers de techniques. L'appropriation se définit ainsi dans le moment de l'usage, dans la mise en pratique de l'objet technique. Contrairement à l'approche de la diffusion, l'étude des usages, dans les termes de l'appropriation sociale des TIC, renvoie au point de vue des usagers en ce qui a trait à l'analyse.

D'un point de vue disciplinaire et méthodologique, l'approche de l'appropriation prend fondement sur un double héritage. Le premier groupe de disciplines est celui des théories relevant de la littérature qui « vont peu à peu entrer dans l'intimité des lecteurs et travailler sur la lecture » (Servais, 2012 : p.2). Ce tournant s'est effectué au courant du 20^e siècle. Il prend assise dans l'idée qu'un texte ne peut avoir la même signification pour tous. Les caractéristiques du lecteur et du contexte rendent effectivement impossible une signification garantie. L'intérêt est donc maintenant porté sur la manière dont les lecteurs lisent, interprètent et comprennent les textes.

Évidemment, cette même logique s'est rapidement portée sur les discours ethnographique (de Certeau, 1990), historique (Lyotard, 1979), culturel (Bourdieu et Darbel, 1969), médiatique (Hall, 2010) et muséologique (Poli, 2002). On assiste à une « guerre des discours » (Barthes, 1968) dans laquelle un pluralisme normatif est à prendre en considération. Le sens donné n'est plus unique, mais bien issu d'un processus « de co-création, de participation, de partage » (Servais, 2012 : p.3).

Le deuxième groupe disciplinaire regroupe les travaux sociologiques portant sur les effets des médias. Les recherches menées selon cette approche ont comme point commun de chercher à dépasser le fossé créé entre « une sociologie empirique fascinée par la liberté de l'acteur et une sociologie critique obnubilée par son aliénation » (Sacriste, 2007 : p.15). Ces travaux mettent de l'avant la notion de public en éclairant la dimension collective que peut prendre la réception. Les travaux de Florence Millerand (1998) concernant les usages des TIC soutiennent que l'approche de l'appropriation mettrait l'accent sur les différents types d'usages et les différents types d'usagers en faisant ressortir la structuration sociale d'un usage.

Différents espaces d'animation de la recherche autour de l'innovation technique et de l'innovation sociale contribueront ensuite à soulever la problématique de l'usage (Jouët, 2000 : p.49).

Cette approche est également plus nuancée que celle de l'innovation en ce qui concerne l'influence de l'individu sur la technique. Nous ne sommes plus dans une vision instrumentale de la communication dans laquelle les médias ont un impact direct sur la population. Le paradigme des usages (Servais, 2012), tout d'abord exprimé par Lazarsfeld et Katz (1955) met en évidence le pouvoir d'action et la capacité de résistance des publics. Une réflexion est ainsi portée sur la liberté du récepteur sous contrainte (Le Grignou, 2003). Cette expression renvoie à la nécessité d'envisager simultanément l'autonomie sociale (Jouët, 2011) et les limites de sa dépendance par rapport à la technique. Il s'agit ici de percevoir l'utilisateur comme un acteur libre et innovant, mais qui doit, somme toute, évoluer dans un environnement normé et qui contient son lot de contraintes. Ce positionnement permet un rejet du paradigme de la seringue hypodermique mise à la disposition des médias, sans toutefois tomber dans un

radicalisme inverse en attribuant au public un statut de maître absolu sur ce qu'il consomme (Dayan, 1989). Il s'agit de chercher le dosage approprié entre l'autodétermination et les influences sociotechniques afin d'observer l'intégration sociale d'un objet technique.

En se rapportant aux divers travaux cités ci-haut (Dayan, 1989; Lazarsfeld & Katz, 1955; Le Grignou, 2003), la clé de l'observation du moment de la mise en pratique d'une TIC semble résider dans la compréhension de la médiation entre le social et la technique. Il s'agit d'aborder l'usage d'une TIC comme étant interdépendant et représentant une co-construction. Il importe donc de rester en marge de toute forme de déterminisme, qu'il soit technique ou social. Notons que nous définissons le déterminisme technique comme une vision verticale de la communication dans laquelle la technique exerce une influence unilatérale sur ses usagers. Bien que le courant de chercheurs en communication s'inscrivant dans ce paradigme s'amenuise depuis les années 1980 (Flichy, 1991), il est toujours présent, notamment, dans les *medias studies*. Effectivement, l'influence de Marshall MacLuhan et de son aphorisme *le medium est le message* (MacLuhan, 1968) est encore très présente dans certains volets de l'étude des médias portant sur les représentations sociales, principalement au sein du courant d'études féministes (Amy-Chinn, 2006; Pender, 2004; Stasia, 2004).

Pour ce qui est du déterminisme social, à l'inverse, « c'est la société qui exprime un manque, un besoin nouveau, et l'innovation technique se présente à point nommé pour y répondre » (Scardigli, 1994 : p.305). Nous sommes donc ici également dans une posture unilatérale, mais dans celle-ci, le pouvoir d'influence appartient à l'individu. Illustrons ce positionnement en faisant référence à divers travaux en communication politique, plus

précisément à certaines études portant sur les nouveaux médias et l'engagement politique (Dahlgren, 2009; Loader, 2007; Van de Donk & coll., 2004). Dans celles-ci, les nouveaux médias, notamment les médias sociaux, sont considérés comme des supports démocratiques par les libertés et l'abaissement des frontières qu'ils permettent. Ainsi, les différentes analyses effectuées dans ces projets mettent l'accent sur la décentralisation du pouvoir gouvernemental permise par les usages médiatiques de citoyens engagés. Selon cette perspective, les médias servent à assouvir un désir d'être entendu et actif politiquement pour certains individus. L'importance n'est donc plus mise sur l'objet technique, puisque seul le rôle de l'utilisateur est à prendre en compte afin d'obtenir une compréhension de l'usage effectif.

Vu les positionnements diamétralement opposés des deux perspectives, il n'est pas aisé de se positionner dans une zone médiane de neutralité. Toutefois, dans leurs écrits portant sur la pratique en recherche selon une perspective de réception ou d'appropriation, Breton et Proulx (2002) soulèvent la présence de quatre niveaux d'analyse pouvant être maintenus lors de l'analyse d'une TIC. Ces niveaux suggèrent une perspective mettant de l'avant des interinfluences sociotechniques.

Pour faire suite aux postulats de Dayan (1992) énoncés plus tôt, le premier niveau est l'interaction entre l'utilisateur et le dispositif technique faisant état des usages prescrits par l'objet lui-même. Le deuxième est la coordination entre l'utilisateur et le concepteur visant à vérifier si le concepteur possède une bonne connaissance du milieu dans lequel évolue l'utilisateur. Le troisième est la situation de l'usage dans un contexte d'action sociale qui consiste à observer dans quelles pratiques sociales l'usage se situe. Le dernier niveau

d'analyse est l'inscription de dimensions politiques et morales dans l'usage, ce qui signifie de chercher les valeurs et les représentations véhiculées par les objets techniques.

La diversité des objets d'étude, des approches et des méthodes mobilisées par les études sur l'appropriation met en exergue une complexité rendant les sources d'interrogations inépuisables. «On pourrait considérer que le processus de réception lui-même est inachevé et toujours susceptible d'être achevé par telle ou telle étude qui, en l'explicitant, le réaliserait» (Servais, 2012 : p.5).

2.4 Trois moments observables : un projet

Comme l'illustre notre revue des trois approches utilisées dans l'étude des TIC, il est possible de nous intéresser à notre objet technique de plusieurs façons. C'est d'ailleurs à travers cette étape cruciale de la conception de notre cadre conceptuel que nos intérêts se sont affinés. En fait, c'est à la suite de nos lectures concernant le courant de l'appropriation que nos questionnements quant aux usages des TIC se sont définis. Compte tenu de nos intérêts sociologiques énoncés plus tôt, l'étude du moment de l'appropriation nous permet d'analyser l'usage comme un construit sociotechnique. Plus précisément, elle permet d'aborder les démarches des individus connectés comme une construction de neuf teinté par l'ancien (Flichy, 2004; de Singly, 2003).

Dans notre projet de mémoire, notre analyse est donc principalement portée sur le troisième niveau décrit par Breton et Proulx (2002), soit l'usage dans un contexte d'action sociale. Évidemment, ce niveau est dominant, mais aucunement exclusif, puisqu'une telle analyse ne peut s'effectuer en marge d'une compréhension de la logique de médiation entre le social et la technique. L'analyse des trois autres niveaux, soit

l'interaction entre l'utilisateur et le dispositif technique, la coordination entre l'usager et le concepteur et l'inscription de dimensions politique ou morale dans l'usage, nous permettra de prendre la pleine mesure de ce marchandage sociotechnique. Nous croyons qu'une telle analyse permet l'observation et la description de l'inscription sociale de l'usage d'une TIC, en l'occurrence la pratique hybride qu'est l'utilisation des espaces virtuels liés à un contenu télévisuel.

En plus des prémisses analytiques du courant de l'appropriation, les études sur la sociologie des médias ont clairement démontré qu'il n'existe pas d'usage *sui generis* (Jouët, 2000) et que le développement de nouveaux usages n'émerge pas *ex nihilo* (Mallein & Toussaint, 1994). Le contexte social actuel tendrait plutôt à démontrer une filiation entre l'emploi des médias traditionnels et des nouveaux médias (Jouët, 2000). Pour illustrer cette idée, pensons à l'usage de la machine à écrire qui a évolué vers l'usage de logiciel de traitement de texte informatisé qui lui évolue aujourd'hui vers la transcription informatisée via la reconnaissance vocale. Ou encore, l'usage de disquettes pour stocker des données informatiques qui a innové en usage de cédéroms, puis de clés USB et maintenant d'espaces de stockage virtuels tels que *DropBox*.

Nos interrogations quant à la nature de ces transformations sociotechniques sont également à l'origine de notre adhésion au courant d'étude du moment de l'appropriation. C'est d'ailleurs en suivant cette logique de filiation sociologique que nous resterons, dans le présent projet, sensible aux indices ou aux traces de ces usages antérieurs.

2.5 Le récepteur-usager : un usager actif

Notre choix d'approche, soit celle de l'appropriation, met l'accent sur la façon dont les individus construisent leurs relations avec les outils de communication (Rieffel, 2010). Dans cette conception, c'est à travers ses relations que l'utilisateur devient un acteur actif qui construit sur mesure son propre usage (Ben Affana, 2008). Grâce à la multiplicité de ces modes d'usages, l'acteur peut adopter plusieurs statuts. D'ailleurs, certains auteurs ont tenté de définir de façon plus précise ces divers statuts créés par l'hybridation des modes d'usages. Par exemple, un individu consommant à la fois un contenu radiophonique et un contenu Internet sera désigné sous l'appellation « radionaute » (Hussherr & coll., 2006 : p.111). De la même façon, l'UNESCO nomme un individu utilisant simultanément la télévision et l'Internet un « télénaut », soit « un usager qui se soumet à une pratique hybride des deux modes de communication en même temps. Il est assis devant son ordinateur pour effectuer une tâche quelconque et regarde une émission de télévision en même temps »³.

Le concept d'utilisateur est donc très large. Nous estimons toutefois que la terminologie actuelle autour de l'utilisateur ne fait pas état du double statut adopté par un individu dans la pratique synergique qu'est la participation active, créative et expressive (Allard & Vandenberghe, 2003; Granjon, 2008; Rebillard, 2007) à ces espaces médiatiques et virtuels. En outre, il est à spécifier que pour identifier les individus récepteurs des contenus télévisuels et utilisateurs des espaces virtuels liés à ces contenus, nous avons cru pertinent de nous référer aux travaux de Heaton (2013) et de désigner ces acteurs de « récepteurs-utilisateurs ».

³ Définition issue de la chaire de recherche Unesco-BELL portant sur les pratiques communicationnelles des jeunes. Étude dirigée par Jean-Paul Lafrance (professeur à l'UQAM) en 2005.

Dans un tel cadre, nous distançons le concept de récepteur-usager de celui de télénavigateur. Le récepteur-usager, selon notre conception, fait référence à un individu qui entretient, en faisant usage d'Internet, une communication portant sur le contenu télévisuel qu'il consomme ou qu'il a consommé. Il ne s'agit pas ici d'une multitâche, mais bien d'accomplir une tâche de façon multimédiatique.

Ainsi, un récepteur-usager peut alterner entre un statut d'utilisateur en écrivant un message sur un forum de discussion et un statut de récepteur en regardant une émission de télévision ou en lisant un message publié sur le forum. En effet, un tel individu, parce qu'il écoute du contenu télévisé, adopte un statut de récepteur de l'émission de télévision, mais se bâtit également et parfois simultanément un statut d'utilisateur virtuel des modes de communication en ligne qu'il consomme. C'est donc en référence à la présente représentation du concept de Heaton (2013) que le terme « récepteur-usager » est utilisé tout au long de ce projet de mémoire.

2.6 Espaces virtuels liés à des contenus télévisuels : le contexte québécois

Au Québec, les diverses chaînes de télévision multiplient les tentatives d'entrer en relation avec leurs publics. Depuis 2008, plusieurs plateformes Web administrées par des producteurs d'émissions de télévision proposent à leurs audiences des modes de communication virtuels permettant de s'exprimer sur le contenu télévisuel présenté. *Radio-Canada, TVA, RDS, V télé et Télé-Québec* sont toutes des chaînes de télévision présentant des sites Web qui permettent une mise en relation du public avec les producteurs, mais aussi des membres du public entre eux.

À la suite d'une période d'observation des différents sites Internet de ces chaînes, nous avons pu constater que, parmi les divers outils de communication supportés, une récurrence semble s'être créée envers l'utilisation du forum de discussion en ligne. Celui-ci facilite, comme son nom l'indique, l'échange, la discussion et l'expression de l'opinion. Son aspect public permet la lecture du contenu des fils de discussion qu'il présente par tout individu connecté. Tous peuvent consulter les différents messages présents sur les fils de discussion, prendre part à un fil existant, créer un nouveau fil en posant une question ou en apportant une contribution (Beaudoin & Velkovska, 1999). Il est commun, sur ces espaces, de voir des individus répondre à un besoin d'autoproduction en exprimant une prise de position sur un sujet donné.

De surcroît, le forum de discussion est un espace virtuel asynchrone. Mentionnons ici que les outils de communication que l'on retrouve sur la Toile sont séparés en deux familles. En premier lieu, il y a les outils synchrones, tels que le clavardage, caractérisés par l'instantanéité et, en second lieu, il y a les outils asynchrones, tels que les courriels et les forums de discussion, qui eux sont caractérisés par l'archivage qu'ils offrent aux utilisateurs. Pour les concepteurs d'espaces Web, le choix d'une famille d'outils peut dépendre de plusieurs facteurs. Lors de notre période d'observation des différents sites Internet liés à des contenus télévisuels, nous avons constaté que le flux de participants sur ces espaces est assez faible et qu'il s'échelonne généralement sur plusieurs jours. Ainsi, le choix d'un outil asynchrone semble donc judicieux puisque le débit de commentaires ne suffirait pas à soutenir des discussions virtuelles instantanées.

Le forum de discussion en ligne est donc un lieu où un groupe peut naître, où des relations virtuelles peuvent lier les membres d'un même fil de discussion. C'est là qu'une

structure sociale se bâtit en établissant des normes et des rôles que les acteurs du forum doivent respecter afin de pouvoir continuer à y évoluer (Beaudoin & Velkovska, 1999). Pour les usagers de ce mode de communication, la liberté permise par l'absence de relation de coprésence est un incitatif de choix. L'échange électronique engage moins les participants, il est moins contraignant. Ainsi, ces forums de discussion offrent la possibilité de bâtir une relation avec un groupe d'individus connectés tout en respectant le besoin d'individualisme qui caractérise si bien le citoyen nord-américain du 21^e siècle.

Ajoutons que les forums de discussion en ligne ont fondamentalement une structure d'échange simple. Effectivement, ceux-ci sont toujours démarrés par un article-père (Bensaude, 1998). Cet article correspond à « une demande exprimée par un auteur dans l'espoir d'obtenir une réponse de la part d'un autre membre de la communauté électronique » (Bensaude, 1998 ; p.94). Il s'agit ici de chercher à déclencher un débat ou une discussion au sein de la communauté d'un forum. Ainsi, si l'article-père suscite l'intérêt des individus connectés, ils peuvent publier des messages à la suite de celui-ci.

3. Question de recherche

À présent que notre cadre conceptuel a permis une mise en contexte de notre objet d'étude, trois constats peuvent être formulés. Premièrement, nous retenons que l'écoute de la télévision, depuis une cinquantaine d'années, donne lieu à la communication interpersonnelle, et ce, spécialement au sein de la sphère familiale (Chaffee & coll., 1971; Lull, 1988; Morley, 1991; Proulx & coll., 1993). Deuxièmement, la littérature indique que l'arrivée de nouveaux objets techniques complémentaires peut innover ou nous faire revisiter les pratiques d'usage antérieures (Rieffel, 2010), notamment celles découlant de

l'écoute de la télévision (Baboulin & coll., 1983; Mallein & Toussaint, 1994). Troisièmement, les différents travaux ayant été réalisés concernant l'Internet soutiennent que les usages des différentes TIC permises par ce réseau alimentent le paradigme de l'individualisme contemporain (Flichy, 2004; Jouët & Pasquier, 1999).

Nous considérons ainsi les espaces de communication virtuels mis en place par les chaînes de télévision comme de nouveaux objets techniques évoluant de façon complémentaire autour du processus d'écoute de la télévision. Spécifions que nous référons ici à un processus communicationnel englobant toute pratique liée à l'écoute de la télévision. Nous estimons donc légitime de nous interroger sur l'inscription sociale de ce volet technique du processus. C'est d'ailleurs ce que nous avons fait en étudiant le contenu du forum de discussion virtuel du site de l'émission québécoise *Tout le monde en parle* (TLMEP), intitulé *La Tribune TLMEP*. Précisément, nous cherchons à comprendre comment les récepteurs-usagers usent-ils des espaces de mise en relations en ligne proposées par la plateforme Web de l'émission québécoise *Tout le monde en parle*?

Chapitre 2 : Méthodologie

Notre chapitre méthodologique à deux objectifs. Premièrement, il permet d'explicitier notre positionnement épistémologique tout en explorant les fondements de l'approche méthodologique prescrite pour le présent projet de recherche. Deuxièmement, ce second chapitre contient la description du corpus que nous avons sélectionné pour notre enquête empirique. Les bases du volet analytique sont donc mises en place dans cette importante portion du mémoire de maîtrise.

1. Méthodologie générale de la théorisation enracinée

L'usage se construit dans le temps à travers des phases successives d'apprentissage puis d'appropriation et de banalisation de la technique (Jouët, 1993 : p.373).

Le processus amenant à l'observation de l'usage est très enrichissant, mais aussi très compliqué d'un point de vue méthodologique. En outre, la rapidité avec laquelle s'effectue l'évolution des TIC pose certaines contraintes au plan méthodologique. L'idée même de bâtir un cadre théorique suffisamment complet à l'aide de la littérature existante afin d'analyser l'impact social des TIC est pratiquement impensable, et ce, malgré l'abondance de travaux réalisés ou en réalisation autour de ces objets techniques. En effet, au moment où le phénomène aura un cadre théorique suffisamment solide, il sera assurément dépassé ou du moins aura évolué vers une forme toujours plus achevée. La multiplication des innovations techniques communicationnelles visant, entre autres, à maintenir un statut de société moderne (Wolton, 2000) implique qu'une analyse de celles-ci gagne à rester ouverte à l'émergence.

Cette mouvance constante est d'ailleurs la caractéristique principale des TIC qui a orienté notre choix de méthode. En effet, de cette particularité méthodologique créée par l'objet technique central de notre recherche est né un intérêt pour une approche méthodologique préconisant la théorisation directement à partir du terrain, soit la méthodologie de la *grounded theory* (Glaser & Strauss, 1967). En français, cette méthodologie est connue sous le nom de méthodologie de la théorisation enracinée (MTE) (Guillemette & Luckerhoff, 2009).

La méthodologie générale de la théorisation enracinée a été élaborée par Glaser et Strauss en 1967. Cette approche a constitué une première mise en forme extensive des procédures analytiques qualitatives et a exercé une influence certaine sur un bon nombre de méthodologies et d'approches qualitatives contemporaines telles que l'ethnographie, le récit de vie et l'ethnométhodologie. La MTE se donne pour objet la construction de théories empiriquement fondées concernant des phénomènes sociaux à propos desquels peu d'analyses ont été articulées. Elle puise ses fondements méthodologiques à deux sources, soit le pragmatisme américain et l'interactionnisme symbolique.

Du pragmatisme américain, les promoteurs de la MTE retiennent la nécessité d'enraciner la théorie dans la réalité pour le développement des disciplines scientifiques. Ils mettent également en exergue l'importance de l'observation en temps réel pour la compréhension des phénomènes. Cette observation met l'accent sur le changement, les processus et la complexité du réel (Corbin & Strauss, 2008).

En ce qui a trait à l'interactionnisme symbolique, il s'agit d'un courant cherchant à cerner comment le processus de désignation et d'interprétation soutient ou transforme les façons dont les participants coordonnent leurs lignes d'action. Ainsi, la MTE insiste sur

l'importance des perspectives des acteurs sociaux dans la définition de leur univers social, sans toutefois négliger le contexte, micro et macro-social, dans lequel s'inscrivent leurs actions (Blumer, 1969; Luckerhoff & Guillemette, 2012).

La MTE se distingue de l'analyse inductive du fait qu'elle ne vise pas tant la description d'un phénomène que l'élaboration d'une théorie pertinente pour l'expliquer. La cueillette et le codage des données lors de la recherche permettent de suggérer une théorie, ce qui place la théorisation enracinée dans une perspective de découverte plutôt que de vérification (Glaser & Strauss, 1967).

L'objet de recherche en MTE est un phénomène social dont on veut approfondir l'analyse théorique. Ce qui importe, c'est qu'il s'agisse d'un processus et que ce phénomène soit abordé sous l'angle du développement. La plupart des recherches utilisant la théorisation enracinée s'appuient sur des données de terrain telles que l'observation et les entrevues. Toutefois, elles peuvent aussi s'appuyer sur des données quantitatives, des archives ou de la littérature, bref, tout ce qui peut permettre une meilleure compréhension du phénomène à l'étude. Dans une recherche réalisée selon les prémisses de la MTE, le chercheur tend à mettre de côté le recours à des cadres théoriques existants au profit d'une ouverture à ce qui émerge des données de terrain. Il s'agit d'un effort d'abstraction envers les précompréhensions pouvant avoir été fournies par les théories existantes (Guillemette, 2006).

L'absence de cadre théorique fixe a un impact direct sur la définition de l'objet de recherche. En effet, en MTE, les étapes de la problématisation ou de la formulation de la question de recherche ne sont pas effectuées selon la tradition hypothéticodéductive. Il

s'agit plutôt d'établir les paramètres du phénomène ou des situations sociales étudiées (Corbin & Strauss, 2008). Cette façon de faire se compare à la délimitation du cadre conceptuel et amène la formulation de questions guides. Ce rapport distancié, par rapport à la recherche traditionnelle, est aussi présent lors de la collecte et de l'analyse de données puisqu'il s'agit ici de réaliser en alternance et en interaction les épisodes de collecte des données et les épisodes d'analyses de données.

L'objectif de la MTE étant la construction théorique, l'unité de base de l'analyse de cette méthode est le concept. Tout en étant analytique, une catégorie conceptuelle doit rester sensible à la réalité étudiée. Ce qui est visé n'est pas tant la description exhaustive des incidents présents dans le phénomène que la pertinence des concepts élaborés à propos d'eux (Glaser & Strauss, 1967).

La MTE constitue une méthode favorisant l'innovation et l'avancement des connaissances grâce au processus itératif orchestré autour des produits de l'analyse et des données de terrain (Luckerhoff & Guillemette, 2012). Il s'agit ici de poursuivre l'ouverture à l'émergence des résultats tout au long du processus analytique. Ce retour constant à l'enracinement dans le terrain afin d'être certain de la justesse de l'analyse est nécessaire afin d'affirmer une prétention à l'innovation. En effet, l'attention portée à l'émergence permet de découvrir des résultats inattendus, d'autant plus que cette attention implique que l'analyse se développe selon des questionnements provenant du terrain et non des cadres théoriques en place. Cette méthode entraîne généralement des analyses dans des voies de théorisation n'ayant pas encore été explorées. Voilà pourquoi il est possible de réfléchir en termes d'innovation (Guillemette, 2006).

2. Description du corpus

Comme nous l'avons énoncé dans la formulation de la question de recherche, l'objet empirique sur lequel nous nous penchons dans ce mémoire est le forum de discussion en ligne lié à l'émission québécoise *Tout le monde en parle (TLMEP)*. Celle-ci est diffusée sur les ondes de la chaîne *Radio-Canada* depuis 2004. Il s'agit d'une émission hebdomadaire présentée tous les dimanches de 20 h à 22 h durant laquelle l'animateur, Guy A. Lepage, et le coanimateur, Dany Turcotte, abordent des sujets d'actualité en compagnie de personnalités de tous les horizons. Il s'agit, selon les statistiques BBM 2012⁴, de l'une des émissions québécoises les plus regardées avec des cotes d'écoute hebdomadaire d'environ 1 200 000 spectateurs.

Le forum virtuel lié à l'émission s'intitule *La Tribune TLMEP* et tend, lui aussi, à aborder ces enjeux d'actualité. Cependant, ce n'est pas afin d'obtenir l'opinion de personnalités publiques, mais bien afin de prendre le pouls des auditeurs. Cet espace virtuel est géré par Isabelle Craig, journaliste pour *Radio-Canada*⁵. À ce titre, Craig rédige tous les vendredis un article pré-émission qui traite du sujet central de l'émission qui sera diffusée le dimanche suivant. Nous présentons un exemple d'article d'Isabelle Craig ci-dessous.

⁴ BBM Canada (maintenant renommé Numeris) est une organisation mesurant les audiences de la télévision et de la radiodiffusion.

⁵ Il est à spécifier que malgré son statut officiel de journaliste, la dynamique à l'œuvre sur le forum de discussion place Isabelle Craig dans une position d'animatrice.

TRIBUNE
TOUT LE MONDE EN PARLE



RADIO
PREMIÈRE CHAÎNE



Croyez-vous que nous serons un jour débarrassés des dictateurs?

Vendredi 30 septembre 2011 à 13 h 52 | Isabelle Craig |

 Tweeter 17  Recommander 14  +1 0

Guy A. Lepage recevra sur son plateau dimanche soir le chasseur de dictateurs et porte-parole de Human Rights Watch, Reed Brody. Celui-ci fera également l'objet d'un reportage diffusé jeudi prochain à l'émission *Enquêtes*, de Radio-Canada.

Une déclaration de Reed Brody retient particulièrement l'attention : « Si vous tuez une personne, on vous envoie en prison. Si vous tuez 40 personnes, on vous envoie dans un hôpital psychiatrique. Mais si vous tuez 40 000 personnes, vous pouvez bénéficier d'un exil confortable avec un compte en banque dans un autre pays. C'est cela que nous voulons changer. »

Les juges de la Cour pénale internationale (CPI) ont formellement délivré des mandats d'arrêt pour crimes contre l'humanité, crimes de guerre et torture contre plusieurs dirigeants et ex-dirigeants de pays. Certains seront arrêtés, jugés et condamnés. D'autres continueront à régner en toute impunité.

Parmi ceux-ci, l'actuel président du Soudan, Omar el-Béchar, l'ancien dirigeant du Liberia, Charles Taylor, ou encore le dirigeant libyen, le colonel Mouammar Kadhafi, pour n'en nommer que quelques-uns.

Reed Brody croit fermement que la lutte aux despotes donne des résultats. Partagez-vous son opinion? Croyez-vous que les procès intentés contre les dictateurs peuvent rétablir la justice d'une façon ou d'une autre? En d'autres mots : croyez-vous qu'on sera un jour débarrassés des dictateurs?

Encadré 1: Exemple d'article d'Isabelle Craig.

Cet article comporte deux parties, le titre et le texte. Le texte se veut une description d'un enjeu abordé lors de l'émission *TLMEP* afin de présenter le thème de discussion aux récepteurs-usagers. L'article se termine généralement par une question visant à démarrer la discussion. Cette question est également utilisée pour constituer le titre de l'article. Suite à la mise en ligne de l'article, tout individu peut se connecter à *La Tribune TLMEP* afin de participer au fil de discussion.

Pour la constitution de notre corpus d'analyse, nous avons procédé à la sauvegarde de tout le contenu produit sur *La Tribune TLMEP* lors de la saison 2011-2012, soit entre le 23 septembre 2011 et le 24 février 2012. Au total, 14 fils de discussion publiés sur *La Tribune TLMEP* ont été sauvegardés en format *Microsoft Word*. Ces sauvegardes contiennent tout ce qui a été écrit par la journaliste et animatrice Isabelle Craig ainsi que tous les commentaires et les appréciations des participants. Cette période nous est apparue particulièrement intéressante puisque plusieurs événements sociaux clés sont survenus durant celle-ci. Les 14 fils de discussion publiés durant cette saison reflètent d'ailleurs les principaux enjeux politiques, sociaux et culturels ayant animé notre société⁶. Vu la nature sensible des enjeux abordés sur *La Tribune TLMEP*, nous anticipions une grande participation entre ces dates. Le Tableau 2 : *Description du corpus* décrit ce corpus et constitue une première analyse sommaire de celui-ci.

⁶ La description des différents thèmes abordés sur les fils de discussion de *La Tribune TLMEP* est présentée à l'Annexe 1 : Descriptions des thèmes des fils.

Tableau 1 : Description du corpus

Dates	Thèmes	Enjeux	Participants	Commentaires	Fonctions d'appréciation
23/09/2011	Rapport Duchesneau	Politique	11	13	72
30/09/2011	Dictature	Social	15	17	116
07/10/2011	Détresse psychologique	Social	17	20	157
21/10/2011	Industrie de la construction	Politique	5	5	78
04/11/2011	Artistes engagés	Social	7	9	39
11/11/2011	Homophobie	Social	8	9	40
18/11/2011	Propositions de la CAQ	Politique	9	10	101
25/11/2011	Politique et opinion publique	Politique	9	9	13
02/12/2011	Intimidation dans les écoles	Social	16	18	20
27/01/2012	Baby-boomers	Social	18	20	589
03/02/2012	L'affaire Guy Turcotte	Social	11	11	487
10/02/2012	CAQ et décrochage scolaire	Politique	8	11	21
17/02/2012	L'ère de Bourassa	Politique	7	7	30
24/02/2012	Hausse des frais de scolarité	Social	9	10	276

Ce tableau est divisé en six colonnes distinctes. Celles-ci sont :

- 1) La date du lancement des fils de discussion. Ces dates correspondent toujours au vendredi précédant la diffusion de l'émission dominicale. Il est donc très commun d'observer des fils de discussion dans lesquels les premiers commentaires sont adressés deux jours après la date de lancement.
- 2) Le thème de l'émission sur lequel Isabelle Craig fait un cadrage. Plusieurs thèmes sont abordés durant l'émission, mais la journaliste de *Radio-Canada* en sélectionne un, considéré comme le principal et écrit son article autour de celui-ci.
- 3) La catégorie d'enjeu mobilisée par le thème abordé. Nous avons catégorisé les thèmes abordés dans les articles-pères en deux enjeux, soit politique ou social. Un thème abordé sous l'angle d'un objectif électoral relève de l'aspect politique tandis qu'un thème abordé sous l'angle de la vie en société est perçu comme relevant d'un registre social. Toutefois, il faut mentionner que l'article de la douzième semaine, soit celui portant sur le décrochage scolaire et le plan d'action de la CAQ pour y remédier, a pris des apparences de zone grise. Effectivement, le décrochage scolaire se veut un enjeu de vie en société. Cependant, puisque le thème est cadré sur le positionnement adopté par un parti politique envers celui-ci, nous l'avons classé comme étant un enjeu politique.
- 4) Le nombre de participants à chaque fil de discussion. Nous avons calculé ce nombre d'après les identifiants différents sur un même fil de discussion. Par conséquent, nous n'avons aucun moyen de confirmer que tous les identifiants correspondent à des individus différents. Un même individu pourrait avoir cinq

identifiants. La confidentialité est l'une des particularités inhérentes aux études portant sur les usages d'Internet.

- 5) Le nombre de commentaires rédigés pour chaque fil de discussion. Il s'agit de la somme des commentaires écrits à la suite de la publication de l'article d'Isabelle Craig. Ce nombre est généralement plus élevé que le nombre de participants puisque certains participants ont émis plus d'un commentaire par fil de discussion.
- 6) Le nombre de fonctions d'appréciation utilisés pour chaque fil de discussion. Il est possible pour les récepteurs-usagers de participer aux interactions se déroulant sur le forum de façon non textuelle. Une barre d'options apparaissant sous tous les commentaires publiés permet, en cliquant sur l'une des options, d'indiquer son accord ou son désaccord à propos d'un commentaire émis ou de témoigner de la pertinence d'un commentaire (voir l'Encadré 2 : *Fonctions d'appréciation vis-à-vis des commentaires formulés sur La Tribune TLMEP*). Tout individu connecté sur cette plateforme virtuelle peut donc manifester son appréciation vis-à-vis des commentaires publiés. Les nombres figurant dans la sixième colonne du Tableau 2 : *Description du corpus* correspondent aux nombres totaux de recours à ces fonctions durant les différents fils de discussion.



Encadré 2 : Fonctions d'appréciation vis-à-vis des commentaires formulés sur *La Tribune TLMEP*.

Le Tableau 2 : *Description du corpus* constitue donc une première analyse sommaire du contenu de la plateforme virtuelle de *Tout le monde en parle*. Par ailleurs, nous soulignons que les thèmes et les dates sont des indicateurs permettant de tracer les orientations et les enjeux politiques ou sociaux de l'automne 2011 et de l'hiver 2012.

La compilation de ces quatorze fils de discussion, composés à la fois des articles-pères et des commentaires des récepteurs-usagers, a formé un corpus de 115 pages. Conformément à notre méthodologie générale suivant les prémisses de la théorisation enracinée, nous avons multiplié les perspectives afin d'accéder à une vision globale de notre corpus (Corbin & Strauss, 2008).

Le Tableau 2 : *Description du corpus*, permet d'établir un portrait descriptif de notre corpus. En moyenne, lors d'un fil de discussion, il y a 10,7 participants, 12 commentaires publiés et 146 usages de la fonction d'appréciation⁷. Toutefois, certains fils de discussion présentent des nombres de participants et de commentaires supérieurs à cette moyenne et des usages de la fonction d'appréciation inférieurs à celle-ci, par exemple celui sur la dictature (15 participants, 17 commentaires, 116 appréciations) et celui sur l'intimidation dans les écoles (16 participants, 18 commentaires, 20 appréciations). Inversement, certains fils présentent peu de participations écrites mais dépassent la moyenne d'usage de la fonction d'appréciation, en l'occurrence ceux de l'affaire Guy Turcotte (11 participants, 11 commentaires, 487 appréciations) et de la hausse des frais de scolarité (9 participants, 10 commentaires, 276 appréciations). Notons que seuls les thèmes portant sur la détresse psychologique (17 participants, 20 commentaires, 157 appréciations) et sur les inégalités sociales créées par les baby-boomers (18 participants, 20 commentaires,

⁷ Les moyennes ont été arrondies à une décimale.

589 appréciations) présentent des participations plus élevées que la moyenne pour tous ces éléments.

En nous référant à ce tableau descriptif et à ce qu'il englobe comme données quantitatives, nous remarquons que les fils de discussion portant sur la dictature, sur la hausse de la détresse psychologique, sur l'intimidation dans les écoles, sur les inégalités sociales laissées par les baby-boomers, sur l'affaire Guy Turcotte et sur la hausse des frais de scolarité ont suscité une plus vive participation. Il est également intéressant de constater que ces six fils de discussion les plus populaires traitent tous d'enjeux sociaux. Ces six fils de discussion étaient le point de départ de notre analyse.

Chapitre 3 : Analyse et résultats

Ce troisième chapitre est le cœur de la présente démarche de recherche puisqu'il contient la description de notre procédure d'analyse de même que les résultats de celle-ci. Nous débutons cette portion par l'explication du processus de construction à l'origine de notre grille d'analyse ouverte. Ensuite, nous étayons nos résultats, soit les catégories sémantiques ayant émergé de notre application de cette grille au corpus sélectionné. Finalement, nous effectuons une première lecture discursive des résultats afin d'entamer le dialogue sur les implications sociales et scientifiques de ceux-ci.

1. Construction d'une grille d'analyse teintée par l'émergence

À la suite de notre identification de ces six fils de discussion présentant des caractéristiques de participation élevées comparativement aux moyennes, nous avons entrepris d'élaborer une première grille d'analyse à partir de ceux-ci. Puisqu'il s'agit des fils ayant généré le plus de participation, nous avons supposé qu'ils seraient riches en données interprétables.

La grille initiale était de type ouverte. Ainsi, après l'avoir constitué en analysant les six fils de discussion les plus dynamiques, nous avons soumis la grille à l'intégralité du corpus. Si, en cours d'analyse, une nouvelle catégorie sémantique émergeait, elle était ajoutée à la grille et était resoumise à tout le corpus. Cette démarche itérative, bien que fastidieuse, nous a permis de constamment revisiter le corpus afin d'en tirer une compréhension approfondie.

La grille dans son état final (voir l'Annexe 2 : Grille d'analyse) permet de décrire deux dimensions inhérentes à *La Tribune TLMEP*. Premièrement, les catégories descriptives⁸ permettent de discuter les rapports qu'entretiennent les récepteurs-usagers envers les usages prescrits par l'interface virtuelle. Deuxièmement, les catégories compréhensives⁹ ouvrent la discussion quant aux intentions des récepteurs-usagers dans la publication des commentaires. En combinant ces deux dimensions d'analyse, nous estimons mettre de l'avant l'usage et l'omniprésence de l'utilisateur actif, sans toutefois ignorer le rapport de force établi par les usages prescrits de la plateforme.

Conformément aux prémisses de la MTE, l'itération inhérente à la constitution de notre grille d'analyse ouverte a permis de tracer un processus analytique issue d'interrogations très variées. Effectivement, nous avons intégré à celui-ci des intérêts envers : les répercussions des articles-pères sur la dynamique de *La Tribune TLMEP*, l'usage des fonctions d'appréciation et son rôle dans l'atteinte des objectifs de la plateforme, le positionnement des récepteurs-usagers dans les débats virtuels, l'implication des récepteurs-usagers et leurs intentions communicationnelles quant aux usages de *La Tribune TLMEP*.

Dans un premier temps, suite à notre catégorisation des thèmes et enjeux, nous avons effectué de nombreuses lectures du corpus afin de comprendre la relation entretenue entre les récepteurs-usagers et ces catégories. En considérant les thèmes des fils de discussion comme des guides produits par les producteurs afin d'orienter les discussions des

⁸ Les catégories descriptives sont : 1- Intention de l'article père, 2- Le commentaire répond-t-il à l'article père, 3- Appréciation des commentaires, 4-Ton adopté par le participant envers le sujet du forum, 5- Récurrence des participations, 6-Longueur du commentaire.

⁹ Les catégories compréhensives sont : 1- Forme rhétorique employée, 2-Récepteur visé par le commentaire.

récepteurs-usagers, nous avons analysé les commentaires pour voir s'ils répondaient aux questions thèmes des articles-pères. Lorsqu'un commentaire ne présentait pas de lien avec l'article, nous le réanalysions afin de comprendre la façon mise en branle par le récepteur-usager pour déroger du dialogue prescrit par l'animatrice du fil de discussion.

Dans un deuxième temps, une autre composante ayant été intégrée à notre analyse, par le biais de nos divers aléas dans le corpus, est issue de l'importance quantitative de l'usage des fonctions d'appréciation. Effectivement, le portrait descriptif souligne l'importance de prendre en compte la fonction d'appréciation dans la compréhension de la participation des récepteurs-usagers à *La Tribune TLMEP*. Nos multiples lectures des débats soutenus sur la plateforme nous ont amené à nous demander si ceux-ci étaient exclusivement entretenus par la publication de commentaire ou s'ils se manifestaient dans tous les modes d'expression de la plateforme. Ce faisant, nous avons intégré une évaluation du niveau d'accord présent dans les fonctions d'appréciation à notre processus d'analyse.

Dans un troisième temps, nous avons fait suite à une intuition ayant émergé lors de notre première lecture du corpus. Nous avons constaté, malgré le fait que le forum de discussion en soit un de type débat, que certains récepteurs-usagers démontraient une volonté de ne pas prendre position dans le débat. Cette volonté de neutralité a alimenté notre curiosité et nous a poussé à opérationnaliser nos interrogations. Ainsi, nous avons cherché à comprendre si *La Tribune TLMEP* est utilisée par les récepteurs-usagers en tant qu'espace d'expression ou en tant qu'espace de production.

Dans un quatrième temps, les écarts considérables dans la longueur des commentaires publiés nous ont également fascinés lors de nos retours au corpus. Nourrissant l'intuition qu'une plus grande représentation quantitative pouvait nous offrir une compréhension partielle du degré d'importance accordé à *La Tribune TLMEP*, nous avons intégré à nos observations la longueur des commentaires émis par les récepteurs-usagers ainsi que la récurrence de la participation de ceux-ci. Notons que la récurrence est observable au sein d'un même fil de discussion, mais également au sein de *La Tribune TLMEP* en tant qu'espace présentant de multiples débats.

Dans un dernier temps, lors de nos multiples lectures du corpus, deux questions étaient omniprésentes. Celles-ci, contrairement aux autres interrogations émergentes, ne portaient pas sur les interactions des récepteurs-usagers, mais bien sur l'intentionnalité communicationnelle de ceux-ci.

La première question porte sur l'intention des récepteurs-usagers derrière la publication du contenu de leurs commentaires. Nous avons donc intégré à notre processus d'analyse un répertoire des formes de rhétorique utilisées sur les fils de discussion. En procédant de la sorte, nous estimons que l'intention derrière une communication peut être en partie comprise par l'analyse du choix discursif (Bronckart, 1996). Évidemment, les finalités derrière les contenus des divers commentaires sont aussi variées que le nombre de thèmes abordés et le nombre de champs expérientiels des divers récepteurs-usagers. Il serait donc vain, dans une pareille étude, et si pareille compréhension existe, de tenter de les comprendre. Toutefois, nous percevons dans les différentes formes de rhétorique présentes sur le forum une forme d'illustration, de trace, d'indice, nous guidant vers un premier niveau de compréhension en ce qui a trait aux intentions des individus connectés.

La deuxième interrogation concerne les récepteurs visés par les commentaires des récepteurs-usagers des fils de discussion. Nous avons donc orienté notre analyse afin d'enquêter sur les liens potentiels développés par l'entremise des commentaires présents sur *La Tribune TLMEP*. En intégrant cette démarche, nous aspirions à comprendre quel type de relation interpersonnelle peut être mobilisé par cette forme de communication.

2. Émergence de trois domaines d'analyse

Malgré l'hétérogénéité des diverses recherches menées sur les sites de réseau socionumériques (SRS) tels que *La Tribune TLMEP*, dans son article intitulé *L'irruption des médias sociaux : enjeux éthiques et politiques*, Serge Proulx (2012) met en exergue quatre dimensions principales à intégrer dans une analyse sociologique d'un SRS. Il s'agit de 1) l'architecture technique de la plateforme, 2) la structuration des interactions sociales se déroulant sur celle-ci, 3) l'expérience de l'utilisateur du site et 4) le niveau de qualité de la contribution de l'utilisateur sur le SRS. Notons que ces dimensions se veulent une boussole sociologique visant à guider les chercheurs dans leur analyse d'un SRS. En nous inspirant de ces dimensions sociologiques, l'analyse de notre corpus, soit les 14 fils de discussion tirés du forum *La Tribune TLMEP*, a permis l'émergence de trois domaines : le domaine technique, le domaine de l'intentionnalité communicationnelle et le domaine de la structuration des interactions sociales.

2.1 Domaine technique : entre usages prescrits et usages effectués

L'analyse de ce premier domaine est orientée par la dimension de l'architecture technique (Cardon, 2008; Livingstone, 2008; Proulx, 2012). Cette dimension de la plateforme illustre très bien la notion de liberté relative du récepteur sous contrainte amenée par

Brigitte Le Grignou (2003). Selon la chercheuse, les SRS ne sont pas neutres et présentent, par conséquent, des fonctionnalités qui sont permises et d'autres qui ne le sont pas. Sans le savoir, l'utilisateur connecté à un environnement virtuel obéit à des normes invisibles. « Le design de l'interface contient, à travers les choix techniques qui ont participé à sa construction, une série de postulats implicites qu'il apparaît primordial de débusquer » (Proulx, 2012 : p.13). Ce n'est pas tout d'évaluer le résultat de la permissivité d'une plate-forme, il faut également intégrer les contraintes que présentent les fonctionnalités au niveau de la nature des interactions et des productions.

2.1.1 Usages prescrits

Nous distinguons cinq postulats implicites inhérents à *La Tribune TLMEP* : 1) le fonctionnement prescrit, 2) la proposition d'un thème de discussion, 3) l'ouverture vers le web social, 4) les consignes légales régissant les fils de discussion, 5) les modes de participation offerts aux récepteurs-utilisateurs. L'Encadré 3 : *Les cinq postulats de La Tribune TLMEP* ci-dessous est une capture d'écran d'un article-père diffusé par Isabelle Craig sur laquelle nous avons indiqué les cinq usages prescrits dans le forum de discussion de *La Tribune TLMEP*.

#1: Fonctionnement prescrit

#2: Proposition d'un thème de discussion

#3: Ouverture vers le web social

#4: Consignes légales

#5: Modes de participation

BLOGUE - DESCRIPTION

Après *Tout le monde en parle*, rendez-vous à la Première Chaîne pour participer à un forum radiophonique autour d'un thème de société abordé lors de l'émission. L'animatrice Isabelle Craig recevra les appels et les commentaires du public sur le site.

POUR JOINDRE ISABELLE CRAIG

par téléphone, contactez
 - 514 790-0772 pour la région de Montréal
 - 1 877 790-0772 (sans frais) pour l'extérieur de Montréal

ÉQUIPE

Animatrice : Isabelle Craig
 Réalisatrice : Lucie Binot

Important Afin de favoriser des discussions riches, respectueuses et constructives, chaque commentaire soumis sur les tribunes de Radio-Canada.ca sera dorénavant signé des nom(s) et prénom(s) de son auteur (à l'exception de la zone Jeunesse). Le nom d'utilisateur (pseudonyme) ne sera plus affiché.

En nous soumettant vos commentaires, vous reconnaissez que Radio-Canada a le droit de les reproduire et de les diffuser, en tout ou en partie et de quelque manière que ce soit. Veuillez noter que Radio-Canada ne cautionne pas les opinions exprimées. Vos commentaires seront modérés, et publiés s'ils respectent la nétiquette. Bonne discussion !

Encadré 3 : Les cinq postulats de *La Tribune TLMEP*

Le premier postulat régissant les fils de discussion réside dans l'expression du fonctionnement prescrit par Isabelle Craig. Celui-ci est énoncé comme suit sur la plateforme :

Après *Tout le monde en parle*, rendez-vous à la Première Chaîne pour participer à un forum radiophonique autour d'un thème de société abordé lors de l'émission. L'animatrice Isabelle Craig recevra les appels et les commentaires du public sur le site.¹⁰

¹⁰ Tous les extraits présentés dans ce mémoire sont copiés dans leur version originale par souci d'authenticité. Ils peuvent, par conséquent, contenir des erreurs et des coquilles.

Dans cette description du forum de discussion en ligne, l'invitation de la journaliste est lancée aux auditeurs de *TLMEP* pour une participation évoluant autour d'un seul thème de société abordé durant l'émission télévisée. La description fait également mention que les commentaires sur *La Tribune* ne sont pas le seul mode d'expression possible. Isabelle Craig étant aussi l'animatrice d'une tribune radiophonique liée à *TLMEP*, les auditeurs peuvent également la contacter par téléphone. Cette description rend explicite la nature de la plateforme et la situe dans les multiples façons de prolonger l'expérience d'écoute de *TLMEP*.

Le second postulat se veut la proposition d'un thème pour les fils de discussion. Ce thème est soutenu par le cadrage fait par Isabelle Craig sur l'angle sous lequel il sera traité durant l'émission. En formulant une question précise, Craig instaure une norme de participation. La question est d'ailleurs répétée à deux reprises. Une première fois dans le titre de l'article et une deuxième fois dans la conclusion de celui-ci.

Le troisième postulat que nous avons observé sur *La Tribune TLMEP* propose une ouverture de celle-ci vers le Web participatif. Ainsi, certains signes présents démontrent l'inscription de la plateforme virtuelle de *TLMEP* dans les multiples possibilités sociales du Web participatif. En incitant les participants à partager *La Tribune* sur *Facebook* ou à microbloguer (*twitter*) à propos de celle-ci, l'interface en ligne de *TLMEP* indique une volonté de transcender le cadre du forum de discussion en ligne d'Isabelle Craig afin de s'inscrire plus largement dans le Web 2.0.

Le quatrième postulat, soit les consignes légales régissant les fils de discussion, se trouve dans le bas de la page Web. Il prend la forme suivante :

Important : Afin de favoriser des discussions riches, respectueuses et constructives, chaque commentaire soumis sur les tribunes de Radio-Canada.ca sera dorénavant signé des nom(s) et prénom(s) de son auteur (à l'exception de la zone Jeunesse). Le nom d'utilisateur (pseudonyme) ne sera plus affiché. En nous soumettant vos commentaires, vous reconnaissez que Radio-Canada a le droit de les reproduire et de les diffuser, en tout ou en partie et de quelque manière que ce soit. Veuillez noter que Radio-Canada ne cautionne pas les opinions exprimées. Vos commentaires seront modérés, et publiés s'ils respectent la nétiquette. Bonne discussion !

Il s'agit là d'une décharge de responsabilité de *Radio-Canada*, qui informe également les participants sur l'importance du respect dans cet espace d'échange. L'accent est ainsi mis sur la volonté de *Radio-Canada* de maintenir un forum de discussion riche, respectueux et constructif. La mention du rôle de modérateur tenu par la chaine indique également qu'un refus d'obtempérer à cette nétiquette entraînera la non-publication des commentaires.

Le cinquième et dernier postulat concerne les modes de participation prescrits pour les participants aux fils de discussion. *La Tribune TLMEP* propose des fonctionnalités très précises pour un individu désirant participer aux discussions en ligne. Son champ d'action se résume ainsi à trois options. La première consiste à cliquer sur le bouton « Répondre » pour écrire et publier un commentaire pour faire suite à l'article de Craig ou au commentaire d'un autre participant. La deuxième consiste à utiliser les fonctions d'appréciation pour signifier la pertinence d'un commentaire d'un autre récepteur-usager ou pour signifier son accord ou son désaccord avec un tel commentaire. La troisième consiste à prendre contact avec les gestionnaires de la plateforme afin de signaler l'usage abusif d'un autre participant, et ce, en cliquant sur le bouton « Signaler un abus ».

Nous percevons dans les cinq postulats, illustrés par l'Encadré 3 : *Les cinq postulats de La Tribune TLMEP*, deux types de protocoles d'action pour les usagers : un protocole implicite et un protocole explicite. Le protocole implicite se construit dans les fonctionnalités techniques comme l'ouverture vers le Web 2.0 et les modes de participation offerts aux récepteurs-usagers. Le protocole d'action explicite, quant à lui, est textuellement transmis aux usagers. Il comporte le fonctionnement prescrit par l'animatrice, la proposition d'un thème de discussion et les consignes légales régissant les fils de discussion.

2.1.2 Usages effectués

La description de l'architecture technique de la plateforme permet d'identifier les usages prescrits et de comprendre que *La Tribune TLMEP* est simple d'utilisation. Son usage ne mobilise presque aucune compétence technique. Nous avons cependant constaté certaines formes de résistance mises en branle par les récepteurs-usagers afin de déroger aux usages prescrits. Pour illustrer cette affirmation, prenons l'exemple de la formulation des commentaires sur la plateforme.

En cliquant sur le bouton « Répondre », un participant peut s'exprimer au sujet de l'article-père (Bensaude, 1998) ou du commentaire d'un autre participant. Toutefois, si plusieurs récepteurs-usagers publient des commentaires qui abondent dans le même sens, mais qu'un autre récepteur-usager n'est pas d'accord, un problème survient. Selon les fonctionnalités prescrites, le récepteur-usager dont l'opinion diffère devrait répondre à chaque participant en commentant chaque commentaire. Or, dans l'extrait présenté à

l'Encadré 4 : *Illustration d'un commentaire à réponse multiple*, on peut voir que Maxime de Drummondville¹¹ a contourné le mode de fonctionnement proposé par la plateforme en prenant la décision d'écrire un commentaire dans lequel il s'adresse à chacun des trois participants pour répondre à leur commentaire.

Envoyé par Maxime de Drummondville

2 octobre 2011 à 23 h 14 HAE

André de Trois-Rivières

Il serait plus aisé de se maîtriser tout le monde que de contrôler tout le monde, ce qui donne naissance aux dictatures puisque l'on ne peut contrôler les autres que par soi-même. Mais merci

Luc de Gatineau

Vous avez bien raison, mais selon moi il y a trop de moyens aujourd'hui, dont les moyens de communications, et tout comme aussi trop d'informations, ce qui fait que l'on tarde à bien faire...

Ce que nous devrions faire, c'est d'avoir un seul Dieu et une seule espérance. Merci

Pierre de Jonquière

Notez que les structures de notre société ne nous rendent pas toujours bien justice, et ce bien que l'économie que tout le travail y génère soit un recommencement quasi perpétuel, et loin de la paisible tranquillité que cette structure, démocratique, soutien. Mais la solution, c'est de comprendre nos valeurs, en ce sens et en fin de compte. Le changement extérieur important peu.

Merci à tous et bonsoir

Encadré 4 : Illustration d'un commentaire à réponse multiple.

Dans cet extrait, il est possible d'observer une mesure d'extension des fonctions techniques du SRS par la créativité d'un récepteur-usager. Ce mode de fonctionnement peut avoir été élaboré par souci de gagner du temps ou afin de créer une trame narrative

¹¹ Bien que le prénom et le nom de famille des participants soient généralement divulgués sur *La Tribune TLMEP*, par souci de confidentialité nous référons aux individus uniquement par leur prénom et leur ville.

dans les diverses réponses. Les motivations derrière une telle extension peuvent être variées. Notons que nous référons ici au concept d'extension proposé par Akrich (1998) puisque, dans ce cas, le dispositif de réponse est conservé dans sa forme de départ, soit l'écriture d'un message pour répondre à un commentaire, mais le récepteur-usager lui a adjoint des éléments permettant « d'enrichir la liste de ses fonctions » (Akrich, 1998, p.7). Ce qu'il importe de mettre en exergue dans cette pratique est l'intention très claire d'un participant de ne pas laisser une fonction prescrite dicter sa pratique communicationnelle.

Au-delà de ce constat d'un dépassement du protocole technique implicite par un récepteur-usager, nous avons cherché à savoir jusqu'à quel point le protocole explicite de *La Tribune TLMEP* est respecté. Rappelons que nous considérons comme faisant partie du protocole explicite la description officielle de *La Tribune TLMEP*, le fonctionnement et les consignes légales ainsi que l'article-père écrit par Isabelle Craig. C'est d'ailleurs en regard de ceux-ci que nous avons statistiquement analysé le taux d'obtempération. Concrètement, puisque les fils de discussion ont toujours comme origine un article visant à interroger les récepteurs-usagers sur un aspect précis d'un enjeu, nous désirions observer le taux de participation suivant cette norme.

En nous référant aux 14 fils de discussion, nous avons cherché à savoir si les commentaires publiés par les récepteurs-usagers répondaient ou non à la question de l'article-père mentionnée dans le titre et répétée à la fin de l'article. Après avoir analysé tous les commentaires des différents fils de discussion de cette façon, nous avons établi qu'une faible majorité (52 %) suit le protocole de participation explicite. Il y aurait donc 48 % des récepteurs-usagers qui dérogent à la norme anticipée par les producteurs du

forum, et ce, de façon plus ou moins flagrante. En outre, en relisant ces commentaires hors-normes, nous avons pu constater que les participants à *La Tribune TLMEP* évitent la pratique prescrite de deux façons différentes : en adoptant une position de neutralité absolue ou en recadrant complètement la question.

En ce qui a trait à une prise de position neutre, ce mode de fonctionnement est très caractéristique des commentaires informatifs. Voici l'exemple d'un commentaire écrit dans le cadre du débat intitulé *Quel impact aura le rapport de Jacques Duchesneau?* :

Moi je pense que la rencontre avec M. Duchesneau et le ministre Moreau a changé la donne. Peut-être que M. Duchesneau était pour une commission d'enquête publique...Il a fait un compromis entre les deux. La majorité veut une enquête publique, le gouvernement Charest l'enquête marteau, donc, M. Duchesneau, avec sa rencontre avec M. Moreau a pensé qu'une enquête à huit clos, va peut être satisfaire plus de gens! La rencontre, avec M. Moreau qui, à mon avis, n'aurait pas du avoir lieu, surtout pas avant le passage de M. Duchesneau à l'Assemblée National. Car l'influence a peut avoir changé le conseil de M. Duchesneau. C'est mon avis (Anonyme de Toronto, 25 septembre 2011).

Dans le même ordre d'idées, nous avons aussi retenu l'exemple d'un commentaire écrit dans le cadre du débat intitulé *Selon la CAQ, le décrochage est un fléau social. Les enseignants peuvent-ils faire la différence?*:

Mes questions à la CAQ à propos des écoles autonomes:

- 1) Qui voudra des élèves HDAA si son bonus dépend du taux de réussite ?
- 2) Que fera-t-on avec les classes d'élèves autistes dans des écoles autonomes ?
- 3) Comment seront répartis les services professionnels ? Aux écoles les plus riches ?
- 4) Que se passera-t-il avec les écoles qui ne pourront recruter un directeur ? Les parents s'en occuperont ? Émilie Bordeleau ???
- 5) Que feraient les écoles autonomes de moins de 100 élèves (plus de 300 au Québec)
- 6) Une école autonome de 100 élèves ou moins, ça aura l'air de quoi ?

(François de St-Eustache, 12 février 2012)

Dans le premier extrait, le récepteur-usager de Toronto évite de répondre à la question posée par Isabelle Craig. Il se contente de venir mettre en contexte l'enjeu débattu à l'aide d'informations complémentaires. Dans le deuxième extrait, le récepteur-usager de St-Eustache évite de répondre à la question en présentant plutôt une liste d'interrogations que celle-ci soulève. En agissant de la sorte, ces récepteurs-usagers alimentent le débat sans toutefois y participer selon le mode prescrit par l'article et la question à l'origine du fil de discussion. Il importe toutefois de mentionner que les interventions de ces participants demeurent dans le thème des débats. C'est principalement cet aspect qui démarque cette forme d'évitement de la deuxième catégorie « hors-norme » observée, soit celle du recadrage complet.

Dans le cas d'un recadrage complet, le récepteur-usager ignore complètement la question posée dans l'article-père, et parfois même le thème de celui-ci. Par exemple, lors du fil de discussion sur la question *Si votre enfant était victime d'intimidation, que feriez-vous?*,

Chantal de Québec a tenté de démarrer un tout nouveau débat :

J'aimerais simplement faire réfléchir les gens qui sont pour l'euthanasie et ou le suicide assisté. Vous militer pour ces droits, mais ne voyez vous pas le double message que ça laisse.....? "Tu ne vois pas comment et quand tes souffrances vont arrêter? C'est rendu insupportable? Ben y a le suicide qui va arrêter tes souffrances!!!!" Merci de publier et d'y réfléchir! (Chantal de Québec, 5 décembre 2011)

Un autre exemple de recadrage a été publié par Caroline de Saint-Donat-de-Rimouski lors du fil de discussion ayant pour question-thème : *Georges-Hébert Germain publie une biographie de Robert Bourassa. Que retenez-vous de l'ère Bourassa?* :

Si la famille Desmarais est si puissante et influente dans le monde, pourquoi l'équipe de *Tout le monde en parle* n'a jamais invité l'un de ses membres à

parler de l'actualité à visage découvert ? D'autres ont dû se poser la question avant moi ? (Caroline de Saint-Donat-de-Rimouski, 20 février 2012)

Tel que l'indiquent ces commentaires, certains récepteurs-usagers ne perçoivent pas les normes inhérentes à *La Tribune TLMEP* ou, du moins, n'en tiennent pas compte. De la même façon que pour les individus outrepassant la fonctionnalité « Répondre », certains récepteurs-usagers se servent de ce forum pour promouvoir leur propre intérêt. Dans le cas de Caroline de Saint-Donat-de-Rimouski ou de Chantal de Québec, il s'agit de se servir de cet espace public afin d'aborder des enjeux qui, de toute évidence, leurs sont chers.

Un autre élément que nous avons inclus à notre analyse du domaine technique de *La Tribune TLMEP* se rapporte à ce que Di Gangi et Wasco (2009) décrivent comme étant le niveau de conscience manifesté par les récepteurs-usagers quant à la nature publique de l'espace sur lequel ils s'expriment. Les médias du Web 2.0 ont amené un véritable enchevêtrement entre les usages privés et les usages publics. Effectivement, la frontière entre espace public et sphère privée n'a jamais été aussi ténue (Hardouin, 2011).

Par ailleurs, certaines informations sont demandées à tout individu voulant participer aux fils de discussion, soit son nom et le nom de sa ville de résidence. Il est toutefois à la discrétion des participants de divulguer ces informations puisqu'elles sont optionnelles. Nos analyses ont permis de tracer un continuum sur lequel nous trouvons à un extrême les récepteurs-usagers tentant de garder l'anonymat et à l'autre ceux divulguant des informations personnelles. Nous avons jugé comme personnelles les informations pouvant grandement faciliter l'entrée en contact avec l'individu, et ce, hors de *La Tribune TLMEP*, par exemple une adresse, un numéro de téléphone ou un lieu de travail.

Sur l'ensemble des 169 commentaires du corpus, seulement huit présentaient un refus de fournir les informations demandées. Ainsi, certains commentaires avaient pour auteur «Anonyme de Toronto», «Cfdsdscfsfc Dsfdsfsdfsdfs de Montréal» ou encore avaient été écrits par «Patrick de Une Ville». À l'opposé, dans sept commentaires il y a eu mention d'informations personnelles telles que le numéro de téléphone du récepteur-usager, son titre professionnel ou son lieu de naissance (si différent de sa ville de résidence).

Il est également intéressant de souligner que certains commentaires dérogent à la structure d'écriture régulière de *La Tribune TLMEP*. Bien qu'il n'y ait aucune norme implicite ou explicite à ce sujet sur la plateforme, Beaudoin et Velkovska (1999) soutiennent néanmoins que les différents modes de communication électroniques détiennent des procédures qui leur sont propres. Ainsi, à la manière du clavardage, la grande majorité des commentaires des fils de discussion de *La Tribune TLMEP* ne présentent aucun préambule. C'est le cas de 153 des 169 commentaires qui sont très orientés sur le contenu, le message. Toutefois, dans 16 commentaires les auteurs ont adopté une forme d'écriture qui se rapporte plutôt aux courriels, c'est-à-dire qu'ils ont commencé le commentaire par une salutation et l'ont terminé par une signature électronique. Ainsi, nous interprétons la présence d'un style normalement réservé à un mode de communication électronique privé sur *La Tribune TLMEP* comme un indicateur d'une conscience partielle chez certains récepteurs-usagers de la nature publique de la plateforme, ou du moins des normes inhérentes à la communication virtuelle (Beaudoin & Velkovska, 1999).

En guise de conclusion de cette section portant sur le domaine technique, nous soulignons un écart entre l'usage prescrit et l'usage effectué. À la façon des travaux menés en

sociologie des usages par Michel de Certeau (1990), nous relevons un écart plus ou moins important entre l'usage prescrit par les producteurs et l'usage effectué par les usagers. En contournant les fonctionnalités techniques prescrites, les récepteurs-usagers de *La Tribune TLMEP* démontrent un savoir-faire plutôt qu'une posture d'obtempération. Ainsi, en bricolant de nouvelles pratiques, les individus connectés prennent « à la fois le pouvoir du consommateur, de l'utilisateur et même du tacticien » (Ben Affana, 2008 : 32). Lors de notre analyse du domaine technique, nous avons donc pu observer ce que *La Tribune TLMEP* fait aux individus-connectés, mais également ce que les individus-connectés font à la plateforme virtuelle. Nous réitérons d'ailleurs l'importance d'observer ce processus de négociation afin d'envisager un usager-actif et non un consommateur passif et soumis. Le rapport de force entre prescription technique et résistance sociale permet ainsi de mieux comprendre l'appropriation de l'interface virtuelle en tant qu'espace sociotechnique par les récepteurs-usagers.

2.2 Domaine de l'intentionnalité communicationnelle

Ce deuxième domaine, portant sur les diverses intentions inhérentes à la production de traces communicantes sur les fils de discussion de *La Tribune TLMEP*, s'inspire partiellement de la dimension sociologique de la structuration des interactions sociales (Proulx, 2012). Tandis que la dimension technique précédemment présentée offrait une description des normes de participation de la plateforme virtuelle de *TLMEP*, l'étude de la signification offre une compréhension des intentions inhérentes à l'usage. Ce domaine a pour objectif d'évaluer si les échanges présentés sur le SRS sont suffisamment signifiants pour les récepteurs-usagers eux-mêmes. Dans notre cas, l'objectif de l'analyse de ce domaine se concentre sur la description de la signification que peut avoir la

participation à *La Tribune TLMEP* pour un récepteur-usager, la compréhension d'une pareille signification étant intrinsèquement liée aux intentions à communiquer.

L'analyse de notre corpus a permis de mettre en lumière deux catégories de significations que l'usage de la plateforme virtuelle peut avoir pour les usagers. La première est liée à l'intention rhétorique derrière la formulation des commentaires et, la seconde, au choix des destinataires, c'est-à-dire les récepteurs visés par les messages écrits et archivés sur *La Tribune TLMEP*.

2.2.1 Intentions rhétoriques des commentaires

Lors de l'analyse, nous avons décontextualisé les commentaires des récepteurs-usagers afin de les recontextualiser dans quatre sphères d'intentions, soit celles de critiquer, de conseiller, de témoigner et d'informer. Nous percevons ces sphères comme étant porteuses de l'intensité de la prise de position adoptée par les récepteurs-usagers envers les enjeux mis de l'avant dans les articles-pères. Nous soutenons donc que l'analyse des différentes formes rhétoriques utilisées dans *La Tribune TLMEP* contribue à notre effort de construction sémantique quant à la nature des interactions entre les récepteurs-usagers de la plateforme.

Compte tenu de notre choix méthodologique pour la présente recherche, ces sphères d'intention ne sont absolument pas hermétiques. Nous les voyons plutôt comme des points de repère visant à faciliter la démarche itérative propre à la méthodologie générale de la théorisation enracinée et par laquelle nous analyserons de façon exhaustive l'environnement dans lequel ont été identifiés ces points.

2.2.1.1 Intention de critiquer

En premier lieu, nous avons remarqué qu'une grande partie des commentaires présents sur ce forum consistent en des critiques. Nous avons aussi établi que ces critiques ont quatre cibles, soit le commentaire d'un autre participant au fil de discussion, un acteur de l'actualité, un invité de l'émission ou l'animateur de l'émission. Bien que la majorité de ces critiques soient ancrées dans les thèmes des articles-pères, elles se manifestent comme des réactions envers une action posée par un acteur.

Par exemple, pour ce qui est des critiques formulées envers les commentaires d'autres participants, Dominick de Gatineau, lors du fil portant sur la détresse psychologique, s'exprime comme suit :

Je ne crois pas qu'il faut nécessairement s'en remettre à dieu. C'est à nous de façonner notre bonheur, et il faut commencer par éliminer les facteurs qui ne font que l'entraver (Dominick de Gatineau, 9 octobre 2011).

Ce récepteur-usager a formulé ce commentaire pour faire suite au commentaire de Daniel de Pierrefonds, qui offrait cette piste de solution à la détresse psychologique :

Il faut chercher la cause de notre détresse, donc répondre à notre ignorance, quitte à demander de l'aide. Il faut calmer sa colère. Il faut demander l'aide de Dieu et de l'Esprit Saint afin de nous guider, de nous dire quoi faire et de nous donner la force de passer à travers (Daniel de Pierrefonds, 9 octobre 2011).

La deuxième cible des critiques présente sur *La Tribune TLMEP* est constituée d'acteurs sociaux et politiques qui n'étaient pas présents sur le plateau de tournage, mais qui sont touchés par la problématique abordée sur celui-ci. L'exemple qui suit, un commentaire présenté dans le cadre du fil de discussion portant sur l'ère de Robert Bourassa, représente de façon très éloquente cette pratique :

Alors que le nationalisme québécois était de loin plus aigri, chicanier et revanchard que dans le temps du nationaliste d'extrême droite de Feu Maurice Le Noblet Duplessis, monsieur Bourassa réussit le tour de force de naviguer dans ces eaux nationalistes en protégeant la paix sociale au Québec sous les coups de butoir du nationalisme québécois» (Yves de Montréal, 19 février 2012).

En répondant à la question de l'article-père « Que retenir-vous de l'ère Bourassa? », Yves de Montréal émet une critique à l'endroit de Maurice Duplessis tout en mettant en contexte et en illustrant son positionnement. Ce commentaire prend la forme d'une critique comparative mettant en relief la signification de la contribution de Robert Bourassa en regard de celle de Maurice Duplessis.

En outre, ce type de critique envers un acteur de l'actualité externe à la problématique débattue peut se décliner sous la forme d'une analogie. Le commentaire de Paul de Gatineau, formulé lors du fil de discussion portant sur l'affaire Guy Turcotte illustre bien cette critique :

Ce dont le Québec à le moins besoin est la version féminine du Sénateur Boisvenu. Madame Isabelle Gaston a déjà eu les temps d'antenne nécessaires pour faire valoir son point de vue (Paul de Gatineau, 5 février 2012).

Dans ce commentaire, Paul de Gatineau critique Isabelle Gaston, qui était invitée à *TLMEP* à titre d'ex-conjointe de Guy Turcotte et mère de leurs enfants assassinés, à l'aide d'une analogie évoquant le sénateur Pierre-Hugues Boisvenu. Rappelons que le sénateur Boisvenu avait mobilisé une grande couverture médiatique suite au meurtre de sa fille Julie Boisvenu. Il est intéressant de mentionner que le commentaire de Paul de Gatineau inclut deux sujets de critique. Il formule à la fois une critique envers un acteur externe à l'émission *TMLEP*, soit le sénateur Boisvenu et une critique envers une invitée de *TLMEP*, soit Isabelle Gaston.

Un autre exemple éloquent d'une critique envers un invité de l'émission de télévision se trouve dans le commentaire formulé par Pierre de Montréal lors du débat portant sur la commission d'enquête sur la construction :

Patrick Lagacé est connu pour ses articles qui carburent à l'émotivité plutôt qu'à la recherche des faits dans un souci d'objectivité. Son intervention d'hier doit faire regretter à Québécois de l'avoir laissé partir. Il a fait preuve de tout le sensationnalisme qui fait la marque des journaux à potins. Attitude de vierge offensée, arrogance, impolitesse et montées de lait en cascade. On se serait cru aux débuts d'un petit journaliste grotesque sans expérience. Sa présence confirme que *Tout le monde en parle* est une émission de variété (Pierre de Montréal, 24 octobre 2011).

Ce commentaire illustre lui aussi le troisième type de critique, soit celui envers un invité de l'émission *TLMEP*, et dans ce cas il s'agit de Patrick Lagacé. Afin de mettre en contexte cette critique, notons que Patrick Lagacé est un ancien journaliste du groupe Québécois qui, malgré le fait qu'il n'était pas l'invité expert devant discuter de la commission d'enquête sur l'industrie de la construction lors de l'émission, a participé de façon très active au débat. Il est très intéressant d'observer que la critique d'un invité peut dépasser le cadre du contenu exposé lors de l'émission. Puisque les invités sont exclusivement des personnalités publiques, ils sont porteurs d'une notoriété et d'une image publique qui ne sont pas toujours positives. C'est d'ailleurs sur des habitudes professionnelles antérieures que s'est basé Pierre de Montréal afin de critiquer l'intervention de Patrick Lagacé.

La dernière cible des critiques relevées lors de notre analyse est l'animateur de l'émission *TLMEP* Guy A. Lepage¹². Effectivement, dans certains commentaires, tels que celui de Laurent de Calixa-Lavallée, formulé lors du fil de discussion portant sur la hausse des

¹² Bien qu'il y ait un coanimateur pour l'émission *TLMEP*, les critiques relevées lors de notre analyse sont toutes adressées à l'animateur Guy A. Lepage.

frais de scolarité, une critique est émise concernant la qualité de l'animation de l'émission.

Bien que je sois pour cette hausse, il reste qu'il est un devoir en tant qu'animateur d'une émission de télévision de rester objectif lors de la tenue d'un débat (Laurent de Calixa-Lavallée, 27 février 2012).

Nous soulignons que certains récepteurs-usagers sont inconfortables avec la nature info divertissante de TLMEP. Ainsi, une volonté est exprimée voulant que les enjeux abordés dans l'émission soient traités de façon journalistique et non afin de créer un contenu divertissant. Il est d'ailleurs très intéressant, bien que ce ne soit pas l'objet de la présente recherche, de mentionner que cette tension entre information et divertissement renvoie à des débats scientifiques ayant fait couler beaucoup d'encre, notamment en communication politique (Bastien, 2013) et en journalisme (Demers, 2008).

2.2.1.2 Intention de conseiller

En second lieu, certains récepteurs-usagers démontrent une volonté d'intervention dans les enjeux discutés en proposant une marche à suivre afin de gérer celles-ci. En procédant de la sorte, ces individus, en plus de partager leurs compréhensions des problématiques, se positionnent en tant qu'expert. Comme les spécialistes, ces participants émettent des pistes de solution afin de régler des situations considérées problématiques. Selon notre analyse, l'intention de conseiller se manifeste sous deux angles différents. Le premier, assez répandu, correspond à un conseil se rapportant à la problématique du débat et le

deuxième, unique puisqu'observé seulement une fois dans tout le corpus¹³, correspond à un conseil quant au mode de fonctionnement de *La Tribune TLMEP*.

Un exemple de conseil portant sur la problématique du débat émerge du fil de discussion sur l'homophobie et l'impact des sorties de placard de personnalités publiques. Une réceptrice-usagère affirme que :

Plus il y aura de sorties de placard de personnalités publiques, et plus particulièrement de sportifs masculins, et plus l'homosexualité cessera d'être un facteur de stigmatisation (Diane de Montréal, 13 novembre 2011).

Par son commentaire, cette participante fait part de ce qu'elle considère être une solution à l'enjeu discuté sur le fil de discussion. Un autre commentaire caractérisant l'émergence de ce type d'intention provient du fil de discussion portant sur la détresse psychologique :

Les biens matériels n'apportent pas le bonheur. Certes, il est bien d'avoir un minimum de confort, mais l'essentiel sera toujours l'amour, l'amitié et la famille. Force est d'admettre que la société de consommation nous vend l'idée que les premiers sont essentiel au détriment des derniers (Pierre de Lachine, 9 octobre 2011).

Dans son commentaire, Pierre de Lachine conseille, dans l'optique d'éviter la détresse psychologique, de prioriser les valeurs de l'amour, de l'amitié et de la famille au détriment du matérialisme.

Les thèmes des articles-pères ne sont toutefois pas les seules cibles des conseils des participants. Dans le commentaire qui suit, un individu offre un conseil à un autre récepteur-usager sur l'idée même de la formation d'opinion :

¹³ En raison de notre positionnement épistémologique résolument constructiviste, nous ne sommes pas à la recherche d'une représentativité. Nous sommes plutôt à la recherche d'indices pouvant amener une compréhension des interactions résonnantes d'unicité.

C'est Duhaime dont vous voulez probablement parler? Si c'est le cas, il serait prudent de le lire ainsi que ces protagonistes avant de conclure quoi que ce soit de significatif (Jean de Blainville, 30 janvier 2012).

Ce commentaire a été écrit lors du fil de discussion portant sur l'iniquité économique laissée par les baby-bombers. Rappelons que ce fil gravite autour de la participation d'Éric Duhaime, auteur, à l'émission *TLMEP* du 29 janvier 2012. Il nous apparaît clair que l'objectif de ce commentaire est de présenter la façon appropriée de se forger une opinion. Effectivement, Jean de Blainville conseille l'autre participant, en pointant son erreur de frappe dans le nom de Duhaime (il avait écrit Duaimé). Il lui propose la façon appropriée, la marche à suivre, s'il veut faire part de son opinion et ainsi poursuivre la conversation.

Puisqu'il s'agit du seul commentaire porteur d'une forme de norme de fonctionnement sur le forum et qu'il s'agit d'une norme implicite, nous le considérons comme étant les balbutiements d'une routine d'interaction (Licoppe & Smoreda, 2005). Selon les auteurs, une telle routine survient lorsqu'un ensemble de normes, créé par la répétition d'une pratique, est mis en application par les membres d'un collectif.

2.2.1.3 Intention de témoigner

En troisième lieu, une tendance observée et assez répandue chez les récepteurs-usagers est le recours au témoignage, c'est-à-dire que les participants racontent une anecdote personnelle ou une expérience vécue pour s'exprimer sur le sujet central du débat. Les récepteurs-usagers font référence à trois sphères dans leurs témoignages, soit la sphère intime, la sphère familiale et la sphère professionnelle.

Ces individus connectés partagent avec le groupe de discussion des commentaires parfois très intimes, tel qu'en témoigne le présent commentaire formulé lors du débat sur l'homophobie :

Si quand j'étais enfant on m'avait dit qu'on pouvait être gay, être heureux, avoir une carrière et une vie normale, je n'aurais certainement pas tenté de m'enlever la vie (Alexandre de Montréal, 13 novembre 2011).

Dans le commentaire d'Alexandre de Montréal, il est particulièrement intéressant de constater que le récepteur-usager expose sur un forum public une caractéristique de lui-même qui semble être tabou au sein de sa cellule familiale. Il s'agit là d'une parfaite illustration d'un commentaire démontrant une haute signification individuelle pour le récepteur-usager l'ayant écrit.

Nous avons également pu observer, durant le fil de discussion portant sur l'intimidation dans les écoles, des témoignages donnant accès à la sphère familiale. Par exemple, le commentaire de Claudette de Sainte-Catherine:

J'aurais bien de la misère, ma fille avait des problèmes d'apprentissage sévère et c'est elle qui avait de la misère avec ses compagnons de classe. Aujourd'hui j'ai un petit qui est malentendant, pour lui tout va bien pour le moment. Il va dans une école pour lui. L'année prochaine il souhaite aller dans une école de quartier et c'est à moi que ça fait peur (Claudette de Sainte-Catherine, 4 décembre 2011).

Dans son commentaire, la réceptrice-usagère fait part aux connectés de *La Tribune TLMEP* d'anecdotes concernant ses enfants. Ce faisant, elle s'en sert pour mettre en contexte ses sentiments envers la problématique discutée, en l'occurrence la peur vis-à-vis la possibilité que son fils soit intimidé.

La dernière sphère présente dans les témoignages de *La Tribune TLMEP* est de nature professionnelle. Effectivement, certains récepteurs-usagers se positionnent par rapport à la problématique en partageant un passé professionnel. Le commentaire qui suit, formulé par Ghislaine de Sainte-Clotilde-de-Beauce lors du débat portant sur les iniquités économiques laissées par les baby-boomers, est un bel exemple d'hybridation entre la sphère personnelle et professionnelle.

Wow les moteurs!

Je suis une baby-boomer et arrêtons immédiatement de tous nous mettre dans le même panier. Avez-vous réfléchi au pourcentage des baby-boomers qui ont la retraite dorée mur à mur? Cela va de faire croire que c'est la très grande majorité. Mon conjoint et moi avons eu 7 enfants (dont 5 universitaires), pris des risques : achat et construction d'immeubles, d'entreprises acéricoles, travail au loin, 36 métiers autrement dit pour préparer notre retraite car nous n'avions pas de ces beaux plans de retraite dorés. À 48 ans, mon mari s'est fait dire qu'il était trop vieux pour continuer dans la construction : avec autant d'obligation familiale, croyez-moi, il a fallu se tourner vite sur un dix sous. Nous ne sommes pas à plaindre, mais on l'a bûché notre retraite (Ghislaine de Sainte-Clotilde-de-Beauce, 29 janvier 2012).

Nous percevons les témoignages comme une pratique visant à légitimer une prise de position dans le débat. En outre, nous concevons que la problématique du débat doit être considérée dans l'analyse des sphères mobilisées dans les commentaires. Nous soutenons que, dépendamment de la thématique abordée, les témoignages différeront en fonction de ce qui donnera le plus de légitimité à leurs auteurs. Par exemple, comme l'illustrent les commentaires présentés dans cette partie, il est légitime de s'exprimer sur l'intimidation dans les écoles lorsque l'on se positionne dans un statut de mère. De la même façon, il est légitime de s'exprimer sur les écarts économiques créés par les baby-boomers lorsque l'on se positionne dans un statut de travailleuse de la génération baby-boomer.

2.2.1.4 Intention d'informer

Finalement, la dernière sphère d'intention que nous avons relevée est celle d'informer. En effet, nous avons dénoté une forme de partage de savoir dans certains commentaires. Ceux-ci ont pour but de bonifier les informations disponibles sur le forum concernant le sujet débattu ou de mettre en contexte et ainsi légitimer ses propos. Le commentaire qui suit, publié au cours du débat portant sur les politiciens et l'opinion publique, illustre bien une mise en contexte :

Au plan de la politique provinciale, un reportage de la SRC avait démontré par le passé que malgré les erreurs monumentales et les critiques de la campagne référendaire de 1995, où Lucien Bouchard était le héros national montant et Parizeau fortement alors sur la sellette, aucune critique n'atteignait Bouchard. La situation est quelque peu la même 16 ans plus tard : Madame Marois devient de plus en plus ostracisée alors que ce Duceppe envieux... (Gérard de Montréal, 27 novembre 2011).

Le commentaire de Suzanne de Rapide-Danseur, formulé dans le cadre du débat portant sur la hausse des frais de scolarité illustre davantage cette volonté de neutralité :

Pour en savoir plus sur ce qui se passe dans le reste du Canada, voir le site suivant (une mine d'information). <http://www.caut.ca/pages.asp?page=221> (Suzanne de Rapide-Danseur, 26 février 2012).

Nous interprétons ce commentaire comme étant une pure contribution informationnelle. Le but de cette réceptrice-usagère n'était pas du tout de prendre part au débat, mais bien d'y contribuer en apportant un supplément d'information. En outre, elle ne semble pas non plus souhaiter se porter garante d'une interprétation des informations présentes sur un site internet alors elle se contente de faire suivre l'adresse URL.

Les commentaires visant principalement à informer sont caractéristiques d'une volonté de neutralité chez les récepteurs-usagers. Il est intéressant d'analyser la manifestation d'un tel comportement puisque ce forum est, par nature, un espace de prise de position et de débat. Ainsi, le contenu de ces commentaires nous permet de nous questionner sur la perception d'un « open and transparent model » (Di Gangi & Wasco, 2009 ; p.4) et sur la liberté d'une prise de risque de certains récepteurs-usagers de la plateforme. La volonté de ne pas trop se mouiller dans le débat sous-tend le faible désir d'implication de ces individus. Toujours selon Di Gangi et Wasco (2009), de telles intentions de la part des individus connectés constituent un indice de la faible importance de la plateforme pour ceux-ci. Ce résultat reste un élément clé dans la construction de notre compréhension liée au forum *La Tribune* comme espace d'expression.

2.2.2 Intentions de réception des commentaires

Comme nous venons de le voir, les récepteurs-usagers se positionnent, par leurs multiples commentaires, de différentes façons par rapport aux idées débattues sur les fils de discussion. Ils partagent des informations et des témoignages. Ils se positionnent par rapport à une problématique donnée en critiquant et en donnant des conseils. Ce faisant, ils cherchent aussi à se positionner dans une communication impliquant plusieurs acteurs. Après de multiples étapes de catégorisations des récepteurs visés par les communications effectuées sur *La Tribune TLMEP*, nous avons décelé cinq catégories de personnes ou entités : tous les récepteurs-usagers du forum de discussion en ligne de *Tout le monde en parle*, des participants ciblés du forum, l'animatrice du forum, les acteurs présents sur le plateau de l'émission de télévision *Tout le monde en parle* et, finalement, l'émission *Tout le monde en parle* elle-même.

2.2.2.1 Tous les récepteurs-usagers

Parmi tous les récepteurs-usagers de *La Tribune TLMEP* ayant publié des commentaires durant notre période d'étude, un grand nombre d'entre eux ont démontré une considération envers les autres récepteurs-usagers du fil de discussion. Ainsi, certains ont témoigné une conscience d'être lu en commençant leur commentaire par une courtoise salutation, par exemple « Bonjour » (Josée de Dorval, 28 novembre 2011) ou encore « Bonsoir » (Yves de Montréal, 19 février 2012).

D'autres récepteurs-usagers ont signé leur commentaire à la façon d'un message formel à l'intention d'un destinataire : « Daniel (nom de famille), C.A. Suite dans le prochain commentaire » (Daniel de Pierrefonds, 9 octobre 2011) ou encore « Merci à tous et bonsoir » (Maxime de Drummondville, 2 octobre 2011). Certains sont même allés jusqu'à publier des erratums lorsqu'une information qu'ils avaient publiée était inexacte :

Erratum : le comédien mentionné dans ma lettre est bien Jacques Godin et non Guy Godin. Merci de bien vouloir noter. (Francine de Laval, 9 novembre 2011)

Un exemple que nous trouvons très éloquent provient du commentaire que Dominick de Gatineau a publié dans le cadre du débat portant sur la détresse psychologique. Ce commentaire rend bien compte de la considération que peuvent avoir certains auteurs pour les lecteurs :

Ce texte que j'ai écrit l'an passé me semble adapté au contexte de l'émission d'aujourd'hui, qui aime le prene :D

Cavale Nocturne

Un soir, je vis ces gens fouiller la ruelle,
cherchant les fruits d'une récolte cruelle.
Ils portaient devant eux un immonde duel:
Deux forces ainsi égales en haine mutuelle.

L'ignoble carrosse laissait la trace atroce
à chaque tour de roue, d'une vie sans force,
prenant, dévalisant les restants d'écorce,
morts dans le tourbillon d'un peuple féroce.

Ils couraient la vie sans l'ombre d'un soucie
et cueillaient sans remords ces cadavres retors,
délaissés tels des morts, sachant sans avoir tort,
que partout où l'on vit, on ne dit plus merci.

Je trouvai, à les voir dans un ciel jamais noir,
qu'ils étaient semblables à ces gardiens du Styx,
emportant les damnés sans plus les ramener,
comme on en trouverait dans le cœur des limbes

(Dominick de Gatineau, 9 octobre 2011).

En formulant la phrase « qui aime le prene », le participant de Gatineau exprime qu'il est conscient du lectorat. De plus, toujours selon notre interprétation, le fait de publier un poème de composition personnelle rend le geste d'autant plus significatif et intime.

2.2.2.2 Participants ciblés du forum

La Tribune TLMEP renferme aussi des commentaires visant à établir des communications interpersonnelles entre deux récepteurs-usagers. Le commentaire publié par Sylvie de Lebel-sur-Quévillon sur le fil de discussion traitant du positionnement de la Coalition Avenir Québec sur le décrochage scolaire illustre bien ce principe :

En réponse à Denise de Pont-Rouge

J'enseigne depuis une vingtaine d'année et ce que je retiens c'est l'espoir de mes collègues de voir réussir les enfants. Il faut enseigner pour savoir. De la formation, il y en a beaucoup. Il faut regarder avec des yeux différents. Les incompetents... ne restent pas 20 ans!
(Sylvie de Lebel-sur-Quevillon, 12 février 2012)

Ou encore le commentaire publié par Chantal de Québec sur le fil de discussion traitant de l'intimidation dans les écoles :

En réponse à Daniel de St-Amand

Il y a une partie vraie dans votre commentaire. Par contre si ça va trop loin, faut aussi y voir tout comme dans la vraie vie. À ce propos, je ne comprends pas les jeunes qui continue de répondre même la nuit au cell., de lire n'importe quel commentaire sur Facebook, etc... Il ne faut pas nourrir la chose, mais la couper (Chantal de Québec, 5 décembre 2011)!

Ces deux extraits présentent deux participantes qui développent des communications interpersonnelles duelles par le biais du fil de discussion. Ce faisant, elles viennent activer le principe d'une communication en entraînant une autre sous forme de réaction venant ainsi calquer le mode opérationnel *in vivo*.

En outre, tel que nous l'avons remarqué dans la description du corpus, plusieurs récepteurs-usagers participent à *La Tribune TLMEP* en utilisant seulement des fonctions d'appréciation. Nous considérons ce mode de communication comme une réponse symbolique au commentaire d'un récepteur-usager. L'usage de cette fonctionnalité a effectivement pour destinataire l'auteur du commentaire publié sur *La Tribune TLMEP*. La compilation des 2039 rétroactions faites en cliquant sur un des boutons de la barre d'options montre que dans 59 % des cas la fonction d'appréciation vient signifier une majorité d'accords envers un commentaire. Dans 23 % des cas, elle vient signifier un

désaccord envers le commentaire. Finalement, dans 18 % des cas, elle expose une répartition égale entre le taux d'accord et le taux de désaccord envers un commentaire.

Bien que, dans le présent contexte, ces traces de participation ne peuvent se décrire autrement que quantitativement, leurs impacts sur les émetteurs de commentaires se sont révélés très intéressants. Effectivement, comme le démontre le commentaire qui suit, publié lors du débat concernant la hausse des frais de scolarité, certains participants déplorent la passivité permise par les fonctions d'appréciation :

Je trouve décevant que les 23 personnes en désaccord avec moi, les 36 personnes en désaccord avec monsieur Morin de St-Hyacinthe, les 25 personnes en désaccord avec Monsieur Laurin de Montréal et les 17 personnes en désaccord avec Madame Croteau de Warwick ne prennent pas la peine de faire valoir leur point de vue. Je remercie Madame Brais de Rapide-Danseur pour l'excellente référence, c'est de cette façon qu'on enrichit ce débat si important pour l'avenir de notre société. Je trouve déplorable que l'on soit en train d'en faire une campagne contre un Charest impopulaire. Il me tarde d'entendre les arguments des autres partis qui devraient avoir la décence et la responsabilité de donner l'heure juste (Jacques de Gatineau, 27 février 2012).

Dans son commentaire, Jacques de Gatineau relate son mécontentement par rapport à la prise de position silencieuse que permet les fonctions d'appréciation. Il explicite ensuite sa perception de *La Tribune TLMEP*, qui est pour lui un espace de débat. Ainsi, par ce commentaire, ce participant remet en question les modalités de participation au forum. Il trouve décevant qu'un espace devant servir à «faire valoir son point de vue» soit investi par des individus qui «ne prennent pas la peine» de le faire convenablement. Un tel commentaire remet en perspective le degré de signification potentiel de *La Tribune TLMEP* (Di Gangi & Wasco, 2009). Notre analyse suggère que le niveau de signification ne graviterait pas autour du sentiment d'appartenance à la plateforme virtuelle, mais plutôt autour des enjeux débattus sur celle-ci. Ainsi, le niveau de signification donné par

un récepteur-usager aux fonctions d'appréciation utilisées pour répondre à son commentaire suivra le niveau de signification qu'il donne à la problématique sur laquelle il s'exprime.

2.2.2.3 Isabelle Craig

Un autre récepteur vers lequel sont souvent dirigés les commentaires est Isabelle Craig, l'auteure de l'article-père et animatrice de *La Tribune TLMEP*. Certaines personnes s'expriment sur la plateforme à la façon d'un dialogue avec Isabelle Craig. Le commentaire émis par Marie de Montréal sur le fil de discussion traitant de la dictature est un bon exemple de cette situation :

Jolie question !

1. Est-ce que la chasse aux dictateurs ne retarde pas la fin des autres dictatures ? Plus concrètement, est-ce que Al-Assah persiste au pouvoir car il craint de finir comme Moubarak ? Ainsi, la traque des dictateurs retarderait la fin des dictatures voisines.
2. Avec Internet et la super-désinformation qu'il permet... la chasse aux dictateurs sera de plus en plus contestée. Regardez combien de commentaires dithyrambiques sur le forum de Radio-Canada concernant Al-Assad ou Kaddhafi. Tortionnaires pour les uns, héros pour les autres.
3. On peut bien juger Ali ou Moubarak pour crimes contre l'humanité, certains demeureront intouchables : Dick Cheney et GW Bush, notamment.

Aussi, le concept de monstre est très relatif (Marie de Montréal, 2 octobre 2011).

En amorçant son commentaire par « Jolie question! », cette réceptrice-usagère renvoie directement à la question posée dans l'article-père et, par le fait même, fait un compliment à l'auteure de la question, soit Isabelle Craig. Par la suite, elle effectue un retour vers une partie de l'article-père en affirmant que « le concept de monstre est très relatif ».

Un autre exemple de message ayant pour réceptrice Isabelle Craig a été rédigé dans ce même fil de discussion par Maxime de Drummondville :

«En d'autres mots : croyez-vous qu'on sera un jour débarrassés des dictateurs?» La foi est la mesure par laquelle nous pouvons répondre à cette question. Elle en est la seule mesure mais aussi ce qui en fait toute l'espérance. Ainsi le pardon de Dieu dépasse toutes nos attentes, Amen. (Maxime de Drummondville, 2 octobre 2011)

En reformulant entre guillemets la question posée par l'animatrice de *La Tribune TLMEP*, Maxime de Drummondville met en évidence, dès le début de son commentaire, que Craig est la réceptrice visée. Dans ce type d'intervention, le récepteur-usager met au second plan la communauté d'échange de *La Tribune TLMEP*. Cette nature dialogique n'inclut qu'Isabelle Craig et le récepteur-usager, et ce, en rendant obsolète la nécessité de prendre place sur un forum public.

2.2.2.4 Les participants de *Tout le monde en parle*

D'autres récepteurs à qui sont adressés les commentaires sont les invités et animateurs de l'émission *Tout le monde en parle*. L'idée selon laquelle *La Tribune TLMEP* permet de prendre une place active dans les débats qui font rage sous nos yeux à la télévision semble bien ancrée chez certains participants. De cette façon, plusieurs messages publiés prennent la forme d'une communication dirigée exclusivement vers l'un des acteurs de *Tout le monde en parle*. Par exemple, à la suite du passage de M. Reed Brody de *Human Rights Watch* sur le plateau du 2 octobre 2011, un récepteur-usager a publié le message qui suit :

Enchanté d'avoir fait votre connaissance M. Reed Brody. Nous et les médias devrions mettre de l'avant plus souvent des gens comme vous! (Jacques de Gatineau, 3 octobre 2011).

Cet extrait est très intéressant parce qu'il révèle une mutation dans la pratique communicationnelle régissant normalement les sites de réseau socionumériques (SRS). En effet, ces sites mettent généralement en relation des individus s'étant connectés à une même plateforme. Or, le commentaire de Jacques de Gatineau illustre une perception de sa communication comme étant hybride, soit que son commentaire sur un SRS puisse simultanément être transporté dans l'univers télévisuel. La nature hybride de cette combinaison de l'écoute télévisuelle et de l'usage des SRS rend donc floue une barrière communicationnelle qui subsiste malgré une promesse synergique.

En réalité, *La Tribune TLMEP* se veut plutôt une pratique hybride dans le sens qu'elle est orientée par un contenu télévisuel, mais qu'elle ne permet pas de communication transmédiatique. Ainsi, cet espace permet réellement de débattre les enjeux présentés lors de l'émission *Tout le monde en parle*, mais ne permet pas aux récepteurs-usagers de débattre avec les invités, l'animateur ou le coanimateur du plateau de tournage. Ce résultat permet de mieux comprendre la synergie médiatique que nous avons choisi d'étudier.

2.2.2.5 Tout le monde en parle

Finalement, le dernier type de récepteur est l'émission *Tout le monde en parle*. Certains participants du forum émettent des commentaires à l'intention de l'émission en tant que telle. Par exemple, Jean de Québec lors du fil de discussion portant sur les propositions politiques de François Legault émet :

Mais TLMEP avait l'air d'un 5 à 7 de la chambre de commerce, avec Normand Legault, Frigon, Orsini et consorts, et Guy A. Lepage baba devant eux (Jean de Québec, 21 novembre 2011).

Ou encore, l'extrait publié par Anne de Montréal lors du débat portant sur l'ère de Robert Bourassa :

Il est déplorable que TLMEP n'ait pas invité Lisée pour rectifier ou à tout le moins discuter les propos bourassistes de Germain. Manque d'objectivité de Radio-Canada (Anne de Montréal, 19 février 2012)!

En critiquant les choix faits en ce qui a trait aux invités sur le plateau ou au contenu présenté à l'émission *Tout le monde en parle*, ces individus tentent clairement d'engager une communication non pas avec les invités et les animateurs de l'émission, mais bien avec les producteurs de cette émission. Ainsi, dans son commentaire, Jean de Québec décrit négativement la forme actuelle de l'émission, soit celle où l'animateur est dénué de sens critique devant ses invités. En procédant ainsi, le récepteur-usager propose implicitement une forme espérée. Bref, nos observations relatent que cet espace virtuel peut être utilisé comme un canal pour faire entendre sa voix auprès des producteurs de l'émission télévisée.

Pour conclure cette section sur le domaine de l'intentionnalité communicationnelle, nous soulignons que les intentions sont diversifiées et multiples : pour exprimer une position tranchante (critiquer, conseiller ou témoigner) ou se cacher derrière une neutralité inattendue dans un espace de débat (informer). En outre, la multiplicité des catégories de récepteurs désignés permet de souligner non seulement la richesse communicationnelle, mais aussi la construction d'une synergie unidirectionnelle, c'est-à-dire que l'émission *Tout le monde en parle*, avec tout ce qu'elle comporte d'enjeux, d'invités, d'animateurs et de production, teinte le forum de discussion. L'inverse est toutefois inconcevable, le contenu du forum n'étant pas présent dans le contenu ni le déroulement de l'émission.

L'analyse du domaine de l'intentionnalité communicationnelle, élément clé de notre compréhension de l'usage de *La Tribune TLMEP*, soulève plusieurs points. Premièrement, les formes rhétoriques dégagées lors de l'analyse permettent de considérer les commentaires tels des prises de position par rapport à des enjeux afin de s'y opposer (critique), de se positionner comme un expert (conseil), d'adopter une position de neutralité face à ceux-ci (informer) ou de s'inclure à ceux-ci (témoigner). Il faut cependant noter que dans la présente situation, nous n'avons pas distingué les enjeux amenés par l'article-père et ceux amenés par les récepteurs-usagers. Dans ces cas, l'intention des commentaires serait donc de bâtir un positionnement, ce qui est cohérent avec la nature orientée vers le débat de la plateforme virtuelle à l'étude.

Deuxièmement, nos résultats pointent vers un portrait dans lequel très peu d'interactions entre les récepteurs-usagers de *La Tribune TLMEP* sont présentes. De ce fait, le peu de commentaires émis dans l'optique d'engager une interaction avec un autre récepteur-usager est incohérent avec l'objectif de l'espace virtuel de créer des débats. Ces résultats nous paraissent paradoxaux, puisque nous percevons les commentaires tels des formes rhétoriques engageant aux débats. Cela nous porte à conclure que *La Tribune TLMEP* est un espace d'expression peu susceptible de créer une logique communicationnelle suffisamment dense pour soutenir un débat virtuel à l'échelle de ceux présentés sur le plateau de tournage de *Tout le monde en parle*. Ainsi, un faible niveau de signification semble être attribué aux interactions entre récepteurs-usagers sur la plateforme.

Par contre, même si l'analyse du domaine de l'intentionnalité indique une faible signification envers la communauté de pratique, elle indique une haute importance chez les récepteurs-usagers envers les problématiques présentées. Effectivement, plusieurs

commentaires contiennent des critiques étayées et réfléchies, des conseils donnant accès aux valeurs des individus, des informations issues de raisonnements soutenus ou encore des témoignages mettant de l'avant des sphères très intimes des récepteurs-usagers. Ainsi, la production de commentaires sur *La Tribune TLMEP* n'est pas vue comme une tentative de poursuivre le débat télévisuel de *Tout le monde en parle*, mais bien comme une volonté de s'exprimer de manière individuelle sur une problématique jugée significative pour le récepteur-usager.

Troisièmement, ce domaine d'analyse nous amène à faire un retour sur notre perception de *La Tribune TLMEP* comme une démonstration d'une synergie entre médias traditionnels et nouveaux médias. Or, bien qu'un lien entre la plateforme virtuelle et l'émission de télévision est évident par l'observation de la constitution de l'article-père et du visuel de la plateforme, nous n'avons pas pu observer de réelle synergie entre les usages des deux médias. Pourtant, certains commentaires ayant comme intentionnalité de réception l'émission *Tout le monde en parle* en tant qu'entité sont clairement porteurs d'une volonté des récepteurs-usagers d'effectuer un usage synergique. Mais cela ne va pas plus loin. Nous estimons que pour traiter d'une réelle synergie, il doit y avoir une interinfluence des usages. Par exemple, le commentaire d'un récepteur-usager qui viendrait influencer le contenu télévisuel, qui à son tour viendrait influencer le contenu de *La Tribune TLMEP*.

Nous ajoutons toutefois que notre analyse s'est penchée seulement sur la synergie entre la télévision et *La Tribune TLMEP* et non sur la synergie entre les médias traditionnels et *La Tribune TLMEP*. Nous apportons cette spécification puisque la plateforme virtuelle est aussi liée à un forum radiophonique. Ainsi, peut-être que la dynamique synergique est

différente lorsqu'on inclut la radio comme média traditionnel. Une prochaine recherche pourrait étudier cet aspect.

2.3 Domaine de la structuration des interactions sociales

Dans ce troisième et dernier domaine d'analyse, soit celui de la structuration des interactions sociales de *La Tribune TLMEP*, nous tentons de décrire la forme des interactions présentes sur l'interface virtuelle. Cette structuration ne se manifeste pas spécifiquement en termes de cartographie des interactions. Nous avons plutôt cherché, en analysant le fonctionnement interactionnel, des indices permettant d'appuyer notre compréhension de la signification donnée par les récepteurs-usagers de leur usage de la plateforme.

Une réflexion approfondie doit être effectuée concernant ce domaine puisqu'en donnant un rôle central aux usagers, les dispositifs du Web 2.0 font « voler en éclat la démarche du web sémantique » (Proulx, 2012 : p.6). Ainsi, dans la présente section, nous décrivons la structure inhérente à l'usage effectif des récepteurs-usagers de *La Tribune TLMEP*. Notre compréhension de cette structuration s'articule selon trois perspectives. La première porte sur l'expérience de l'utilisateur du site. La deuxième traite de la qualité de la contribution de l'utilisateur, en termes de traces, sur le SRS. La troisième porte sur le niveau d'engagement manifesté par la contribution de l'utilisateur du SRS. Nous considérons ces trois perspectives comme des indices du niveau de signification que peut avoir l'usage global d'un SRS. Dans l'éventualité où ce niveau serait élevé, des routines d'interaction pourraient émerger (Licoppe & Smoreda, 2005).

2.3.1 L'expérience de l'utilisateur du site

Lors de notre analyse, nous avons entrepris de nous intéresser à la nature de l'expérience de l'utilisateur en situant son usage entre un usage passif et un usage proactif. Proulx (2012) illustre l'usager passif de cette façon : « l'interface m'offre des options, je clique, j'explore légèrement l'environnement numérique, mais je ne vais pas plus loin ». L'usager proactif, quant à lui, témoigne d'un engagement actif sur le SRS et va chercher à exploiter entièrement toutes les fonctionnalités du dispositif technique. Toutefois, Livingston (2008) suggère de ne pas tirer de conclusions trop hâtives vis-à-vis d'un comportement pouvant être qualifié de passif. En effet, certains utilisateurs peuvent choisir des voies de communication plus subtiles et, pourtant, évoluer vers des zones d'intimité avec des proches.

Dans le cadre de notre analyse des fils de discussion de *La Tribune TLMEP*, nous avons remarqué que la participation passive est quantitativement beaucoup plus significative que la participation active (2039 vs 169). Nous considérons comme passif le fait d'user des fonctions d'appréciation et actif le fait de formuler un commentaire. Il importe de mentionner que nous traitons ici d'usages actifs ou passifs et non d'utilisateurs actifs ou passifs. En outre, étant donné que nous sommes dans une logique d'analyse de contenu et non d'observation en temps réel des usages des internautes, notre analyse ne peut dépasser celle des « traces » (Georges, 2009) laissées par les récepteurs-utilisateurs sur le forum de discussion.

Les récepteurs-utilisateurs se servent des fonctions passives douze fois plus souvent que des fonctions actives. Il y a donc une forte tendance chez les récepteurs-utilisateurs de *La Tribune TLMEP* à utiliser les modes d'expression les moins prenants et contraignants de

l'interface virtuelle. Suivant ce constat, nous avons mené des analyses visant à décrire les fréquences d'usage des fonctions d'appréciation permises par le forum.

Nous avons ainsi pu constater que la fonction « Répondre » aux commentaires des autres usagers est très peu utilisée. En fait, seulement quatre des commentaires présents sur les fils de discussion constituent des réponses officielles. Pour cette analyse, nous avons délibérément exclu les commentaires qui répondent, sans passer par la fonction « Répondre ».

Cette observation soutient nos constats antérieurs puisque cela indique un faible intérêt de la part des récepteurs-usagers envers les commentaires des autres récepteurs-usagers. La motivation derrière l'écriture d'un commentaire résiderait donc dans la volonté de s'exprimer sur l'enjeu débattu plutôt que dans la volonté de débattre de celui-ci avec d'autres individus.

Si la réponse active ne semble pas très populaire, il en va tout autrement pour la réponse passive. Effectivement, 93 % des commentaires formulés sur *La Tribune TLMEP* lors de la période d'analyse ont été suivis d'au moins une réponse par voie de fonction d'appréciation, la moyenne étant de 12 réponses par commentaire publié. Encore une fois, cette donnée statistique semble indiquer une faible volonté chez les récepteurs-usagers d'entrer en débat actif et textuel. Pourtant, 34 % des fonctions d'appréciation générées sont des « En désaccord ». Ainsi, nous pensons que ces renseignements quantitatifs sont des indicateurs d'une tendance chez les récepteurs-usagers de *La Tribune TLMEP* à ne pas vouloir s'afficher activement comme étant en opposition à un autre récepteur-usager. De ce fait, on pourrait conclure que la qualité générale d'expérience est faible sur la plateforme.

Si l'on se réfère aux définitions de Proulx (2012), nous pouvons avancer que les usages effectués du SRS lié à TLMEP seraient majoritairement passifs puisqu'un nombre marginal sinon nul d'individus fait usage de toutes les fonctionnalités permises. Ce portrait permettrait donc de conclure que la qualité générale d'expérience est faible sur la plateforme. Par ailleurs, nous estimons que les mises en garde quant au potentiel des usages passifs présentés par Livingston (2008) ne s'appliquent pas dans le cas présent. Ces usages ne permettent d'aucune façon aux individus impliqués d'évoluer vers des zones d'intimité puisqu'ils ne dépassent pas le cadre de *La Tribune TLMEP*.

Nous avons fait suite à notre intuition à l'effet que la plateforme *La Tribune TLMEP* offre une expérience peu susceptible de mobiliser une forme de fidélité chez les récepteurs-usagers en analysant la fréquence des participations. Ainsi, nous avons pu constater que les 169 commentaires écrits ont été rédigés par 139 individus, ou du moins sous 139 identités virtuelles différentes. De ces 139, nous en avons identifié 24 qui ont publié plus d'un message sur les fils de discussion. De ces vingt-quatre, sept récepteurs-usagers ont participé à plus d'un fil de discussion. Finalement, de ces sept participants trois ont participé à trois fils de discussion différents. Notre interprétation de la dynamique interactionnelle va donc dans le même sens que notre intuition initiale : la présente description sous-entend que l'expérience générale de *La Tribune* ne suffit pas à créer une routine de participation, un engagement participatif chez les récepteurs-usagers.

2.3.2 Le niveau de qualité de la contribution de l'utilisateur sur le SRS

La deuxième dimension d'analyse sur laquelle nous avons effectué un retour porte sur la qualité des contributions des utilisateurs de *La Tribune TLMEP*. Proulx (2012) énumère quatre niveaux de contribution sur un SRS, soit léger, intermédiaire, expert ou

professionnel. Le niveau léger peut s'illustrer, par exemple, par un commentaire publié concernant la photographie d'un ami sur sa page personnelle *Facebook* ou encore par le fait d'aimer (*liker*) une publication. Le niveau intermédiaire peut se traduire par une intention à la mobilisation. Par exemple, la création d'un groupe sur *Facebook* afin de militer pour une cause. Nous sommes en présence du niveau expert lorsque l'objectif de la contribution est d'offrir une marche à suivre ou de conseiller, par exemple, en suggérant une application technique permettant de régler le problème d'un ami. Le dernier niveau, le niveau professionnel, ne s'applique par à des usagers à proprement parler, puisqu'il permet à des individus d'user des SRS dans une logique marchande. Le développement par des chaînes télévisées de fils de discussion virtuels liés à des émissions de télévision, tels que *La Tribune TLMEP*, afin de prendre le pouls des audiences illustre bien le niveau professionnel.

Pour ce qui est de notre corpus d'étude, nous avons, par *emergent-fit*, pu observer les trois niveaux de participation (léger, intermédiaire et expert). Évidemment, ces niveaux ne correspondent pas à une typologie universelle et doivent donc tenir compte des particularités inhérentes aux SRS sur lesquels ils se manifestent. Conséquemment, nous avons utilisé ces niveaux comme des concepts porteurs de caractéristiques pour orienter nos analyses et générer une typologie descriptive des niveaux de participation des récepteurs-usagers de *La Tribune TLMEP*.

2.3.2.1 Le niveau de participation léger

Ce niveau de participation est le plus répandu parmi les participants du forum. Nous référons ici à la participation par le biais de l'usage des fonctionnalités d'appréciation. Rappelons que ce mode opératoire est quantitativement très significatif puisqu'il a été

employé à 2039 reprises durant les 14 fils de discussion analysés. Toutefois, ce volet descriptif ne pouvait méthodologiquement tenir compte d'une caractéristique très intéressante du forum que nous avons observé qualitativement.

Effectivement, lors d'un des multiples épisodes itératifs de notre analyse, nous avons pu isoler un commentaire adoptant une fonction très similaire aux fonctionnalités d'appréciation. Il s'agit d'un commentaire très court qui ne donne qu'un accès très limité au raisonnement du récepteur-usager. Ce commentaire a été effectué à la suite du passage d'Éric Duhaime lors de l'émission portant sur l'iniquité économique laissée par les baby-bombers : « Je suis d'accord avec Duhaime » (JF de Canada, 30 janvier 2012).

Cette courte déclaration ne correspond à aucune des quatre formes rhétoriques décrites au point 2.2.1: *Intentions rhétorique des commentaires*. L'intention derrière la formulation de ce message n'est que de manifester une appréciation positive par rapport à la prise de position d'un autre individu. Cette logique est donc très similaire à celle des fonctionnalités d'appréciation. Ajoutons qu'en raison du choix du récepteur-usager de ne pas se prévaloir de l'anonymat que lui aurait conféré la fonction « En accord », nous considérons que l'appréciation de ce commentaire représente un niveau de participation légèrement supérieur.

2.3.2.2 Le niveau de participation intermédiaire

Pour ce qui est du niveau de participation intermédiaire à *La Tribune TLMEP*, nous estimons qu'elle correspond à un niveau de participation dans lequel il y a une simple transmission d'opinion. Dans cette optique, la grande majorité des commentaires font partie de ce niveau de participation intermédiaire. En fait, près de 92 % des participations

y correspondent. Les récepteurs-usagers font ce qu'il est attendu d'eux sur la plateforme, soit expliquer leur positionnement par rapport à la question posée dans l'article d'Isabelle Craig, et l'ensemble du débat gravite alors exclusivement autour du rapport entretenu avec le thème de celui-ci. Le commentaire de Louis de Québec formulé lors du débat portant sur l'impact du rapport Duchesneau illustre bien ce niveau de participation :

Moi j'aimerais vous faire part de mon opinion plus global de tout ceci. Je crois que tout ca est un problème général de société. Je vous envoie mon texte en 2 parties. 1- La violencé en politique [...] (Louis de Québec, 25 septembre 2011).

2.3.2.3 Le niveau de participation expert

Le niveau de participation que nous qualifions d'expert sur *La Tribune TLMEP* correspond à la formulation de commentaires permettant potentiellement de décentraliser l'autorité d'Isabelle Craig. Concrètement, il s'agit de commentaires visant à générer, au sein des participants d'un même fil de discussion, un nouveau débat qui viendrait créer des échanges ne gravitant plus autour de l'article-père. Prenons l'exemple de Richard de Montréal lors du fil de discussion portant sur la détresse psychologique qui termine son commentaire par :

«Bref, la question ne devrait-elle pas plutôt être : à quand l'éveil collectif? À quand une qualité de vie pour tous (Richard de Montréal, 9 octobre 2011)?

Ou encore l'exemple de Christian de Montréal qui tente d'élargir le débat portant sur le fait que des personnalités publiques révèlent leur homosexualité :

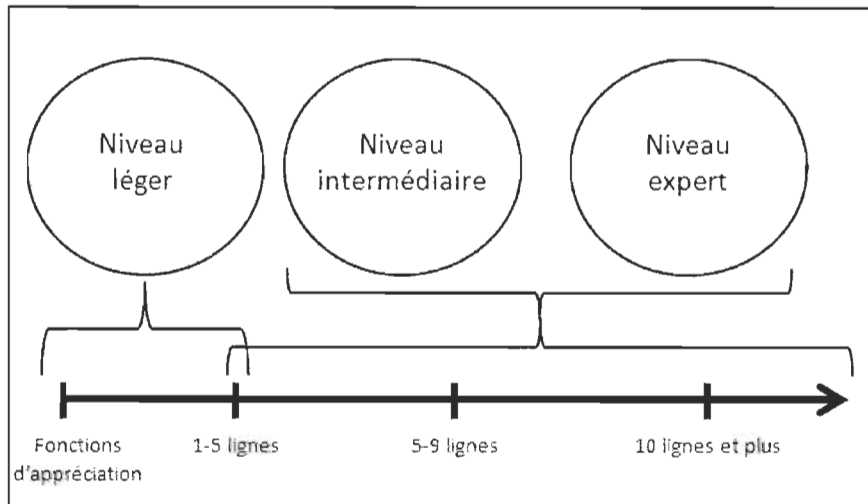
Maintenant, à quand les sorties publiques des personnes connues qui sont «pauvres» ou à l'aide sociale et qui en souffrent (Christian de Montréal, 18 novembre 2011)?

Une telle pratique a été observée dans un peu plus de 7 % des commentaires. Ceux-ci ont comme particularité de positionner l'auteur dans une posture d'animation. Toutefois, ces diverses tentatives de prise en charge de débats sont toujours restées vaines puisqu'aucun commentaire se rapportant à une participation experte n'a reçu de rétroaction de la part des autres récepteurs-usagers des fils.

2.3.3 Engagement manifesté par la contribution des récepteurs-usagers

Étant donné que notre corpus est, entre autres, composé d'extraits provenant de *La Tribune TLMEP*, nous proposons d'inclure à notre analyse une observation de la longueur des commentaires formulés par les récepteurs-usagers. Cette analyse est guidée par l'intuition selon laquelle un commentaire plus long implique une plus grande mobilisation de temps et traduit par conséquent un plus grand engagement envers la contribution.

Figure 1 : Continuum des niveaux de participation des récepteurs-usagers



Tel qu'illustré, nous avons entrepris de mesurer la longueur des commentaires afin d'évaluer leur positionnement sur les spectres des niveaux de participation. De surcroit, puisque nous avons déjà catégorisé les contributions en trois niveaux de qualité, soit léger, intermédiaire et expert (Proulx, 2012), nous avons intégré ces niveaux à notre analyse de la longueur des commentaires. Ainsi, nous soutenons qu'un continuum existe au sein des trois niveaux de participation. La longueur des commentaires est pour nous un indice supplémentaire contribuant à la compréhension des multiples niveaux maintenus sur *La Tribune TLMEP*. Nous stipulons ainsi qu'un commentaire de plus grande taille mobilise un plus grand engagement envers la plateforme. Mentionnons que, de façon générale et tous niveaux confondus, la longueur des commentaires indique un fort engagement des auteurs envers ceux-ci. Concrètement, 48 % des commentaires comptaient dix lignes et plus, 36 % comptaient entre cinq et neuf lignes et seulement

16 % comptaient moins de cinq lignes¹⁴. Ces pourcentages laissent croire que malgré une faible tendance à s'investir à un niveau expert sur *La Tribune TLMEP*, les récepteurs-usagers s'investissent à un niveau élevé envers la problématique débattue.

En guise de conclusion de l'analyse du domaine de la structuration des interactions sociales de *La Tribune TLMEP*, nous pouvons affirmer que les usages des récepteurs-usagers oscillent sur des spectres de participation très variés. En effet, certains individus participent au moyen des fonctions d'appréciation non verbales tandis que d'autres tentent de se positionner dans une fonction d'animation des fils de discussion. Certains écrivent de courts commentaires d'une seule ligne tandis que d'autres transmettent des analyses détaillées de plus de 40 lignes. Certains récepteurs-usagers n'ont participé qu'à un fil de discussion durant la période étudiée tandis que d'autres ont participé à trois.

Somme toute, cette analyse de la structuration de l'usage de cet espace de mise en relation nous offre une compréhension sur le lien d'appartenance manifesté par les récepteurs-usagers envers *La Tribune TLMEP*. La plateforme ne semble pas présenter un attrait suffisant pour que son utilisation devienne une pratique récurrente. Il semble encore une fois que ce soit majoritairement l'appartenance aux thèmes abordés sur *La Tribune TLMEP* qui est à l'origine de la pratique. Nous estimons ainsi que les différents spectres de participation, soit l'usage passif ou actif, l'usage léger, intermédiaire ou expert, et l'usage court, moyen ou long, sont des indices permettant d'évaluer la signification donnée par un récepteur-usager au thème à propos duquel il s'exprime. La particularité de cette analyse étant qu'elle suggère que l'usage de la plateforme virtuelle

¹⁴ Le nombre de lignes a été comptabilisé sur une version normalisée du corpus. Les commentaires figuraient tous dans un document Word en police Times New Roman, taille 12.

serait majoritairement orienté sur l'expression individuelle et non sur le développement de relations interpersonnelles virtuelles.

Chapitre 4 : Discussion

Nous commençons notre chapitre de discussion par un retour sur notre question de recherche. Cette question cherche à savoir comment les récepteurs-usagers usent de l'espace de mise en relation en ligne proposé par la plateforme Web de l'émission québécoise *Tout le monde en parle*. Nous soutenons que notre revue scientifique ainsi que notre analyse du domaine technique, du domaine de l'intentionnalité communicationnelle et du domaine interactionnel de *La Tribune TLMEP* nous ont permis de mieux comprendre ces usages. Dans cette partie, nous présenterons cette compréhension, et ce, en trois temps. Premièrement, nous effectuerons une relecture de nos résultats d'analyse de *La Tribune TLMEP*. Deuxièmement, nous aborderons les limites de notre recherche. Troisièmement, nous avancerons des pistes de recherche potentielles afin d'approfondir la compréhension de ces usages dans un espace combinant nouveaux médias et médias traditionnels.

1. Relecture de nos résultats

Nos résultats indiquent que les différents choix de pratiques communicationnelles, même si en apparence les mêmes, peuvent avoir des implications individuelles variées. De cette façon, certains commentaires écrits dans l'espace virtuel qu'est *La Tribune TLMEP* peuvent impliquer de grands investissements de la part des auteurs tandis que d'autres peuvent avoir la même teneur qu'une fonctionnalité d'appréciation (en accord, en désaccord). Inversement, l'utilisation des fonctions d'appréciation peut être interprétée comme légère et peu prenante ou bien comme une prise de position tranchante.

Nous soutenons alors que c'est en maintenant une grande sensibilité à toute trace communicante que nous avons pu construire notre compréhension des choix de ces pratiques communicationnelles. Concrètement, tous les choix inhérents à une participation à *La Tribune TLMEP* (réponse, appréciation, critique, conseil, témoignage, information, participation à un, deux ou trois fils de discussion) sont porteurs d'éléments menant à la compréhension de l'usage de la plateforme. Dans le cas présent, il s'agit d'un usage très hétérogène semblant mobiliser des aspirations très variées chez les différents récepteurs-usagers.

Notre analyse des trois domaines inhérents à l'usage de *La Tribune TLMEP* a ainsi permis de construire une compréhension dans laquelle les récepteurs-usagers usent de la plateforme en tant qu'espace sociotechnique. Effectivement, les pratiques des individus connectés sont teintées par la dimension sociale de l'interface d'échange virtuel, mais également par la dimension technique qui vient paramétrer les usages communicationnels. Ce faisant, notre lecture rétrospective des différents résultats nous permet de discuter la construction sociotechnique de *La Tribune TLMEP* selon deux dimensions, soit le rôle de l'utilisateur actif et le potentiel synergique médiatique.

1.1 Le rôle de l'utilisateur actif

Nos analyses ont permis de comprendre que les individus connectés à *La Tribune TLMEP* « peuvent jouer un rôle actif de producteurs de contenus » (Proulx, 2004 : p. 44). Cette productivité s'est manifestée par l'extension des fonctionnalités prescrites, par le refus de s'identifier, de répondre aux questions des articles-pères d'Isabelle Craig ou par le recadrage des thèmes des fils de discussion. L'usage de la plateforme ne saurait donc se résumer aux usages prescrits par les fonctionnalités techniques. Ainsi, nos résultats

appuient la thèse de l'utilisateur actif (Hussherr & coll., 2006; Jouët, 2000; Proulx, 2004). En effet, les rapports entretenus par les récepteurs-usagers de *La Tribune TLMEP* mettent l'accent sur leur imprévisibilité, leur créativité et sur leur volonté de ne pas laisser la technique dicter leurs usages.

La signification donnée par les individus connectés à l'interface virtuelle liée à l'émission *Tout le monde en parle* est également très variable. Nous comprenons d'ailleurs que cette variabilité se concrétise dans la signification de la plateforme en tant qu'interface Web, dans la signification de la plateforme en tant que collectif et dans la signification de *La Tribune TLMEP* en tant qu'espace d'expression.

Dans un premier temps, nos analyses permettent de comprendre que dans les usages de *La Tribune TLMEP*, certaines frontières sont floues. En effet, certains récepteurs-usagers semblent accorder peu d'importance à leurs expressions personnelles sur une plateforme virtuelle publique. Précisons que les commentaires publiés sur *La Tribune TLMEP* ne sont pas accessibles qu'aux récepteurs-usagers de celle-ci, mais bien à tout usager d'Internet. Ainsi, puisque plusieurs proposent des informations très personnelles facilitant une prise de contact non virtuelle, nous nous interrogeons sur la perception de certains récepteurs-usagers envers cet espace. En outre, nos résultats permettent de discuter la compréhension de certains récepteurs-usagers quant aux diverses formes de communication virtuelle permises par Internet. Comme l'indiquent les travaux de Beaudoin et Velkovska (1999), les plateformes communicationnelles virtuelles comportent des normes d'écriture qui leur sont propres. Cependant, certains commentaires émis sur la plateforme *TLMEP* ne sont pas adaptés à ce mode de communication virtuelle. Dans un contexte flou tel que celui-ci, la signification que sous-

entend l'usage de *La Tribune TLMEP* en tant qu'espace de communication porté par Internet semble varier selon la capacité d'adaptation des récepteurs-usagers. Certains s'y expriment sans préambule et en conservant l'anonymat tandis que d'autres commencent leurs commentaires par un entête et les terminent par une signature suivie du numéro de téléphone.

Dans un second temps, quantitativement et qualitativement, notre analyse suggère que l'usage de *La Tribune TLMEP* présente un faible niveau de signification pour les récepteurs-usagers. Cette indication s'applique toutefois à la signification de l'usage de la plateforme en tant que collectif et non pas à la signification individuelle sous-jacente à un désir d'expression sur celle-ci. Effectivement, une très faible part de participants répond aux commentaires d'autres individus en rédigeant un commentaire ou participe à plus d'un fil de discussion durant la période étudiée. De plus, peu de récepteurs-usagers démontrent un lien avec la communauté de *La Tribune TLMEP* dans leurs commentaires. Le peu de commentaires émis dans l'optique d'engager une interaction avec un autre récepteur-usager marque ici une incohérence avec l'objectif de l'espace virtuel qui est de créer des débats. Nous soutenons donc que *La Tribune TLMEP* est un espace d'expression peu susceptible de créer une logique communicationnelle suffisamment dense pour soutenir un débat virtuel.

Dans un dernier temps, notre relecture de l'analyse du domaine de l'intentionnalité communicationnelle, élément clé de notre compréhension de l'usage de *La Tribune TLMEP*, permet de discuter la signification donnée par les récepteurs-usagers à la plateforme en tant qu'espace d'expression. Nous considérons ainsi les différentes formes rhétoriques des commentaires telles des prises de position par rapport à des enjeux.

Rappelons que les critiques permettent de se positionner en posture d'opposition, que les conseils confèrent une position d'expert, que les témoignages permettent de se positionner à l'intérieur de la problématique et que les informations permettent d'adopter une position de neutralité. L'intention des commentaires est donc de se positionner, ce qui est cohérent avec la nature orientée vers le débat de la plateforme virtuelle à l'étude.

Ce constat d'une prise de position est toutefois paradoxal avec nos résultats qui indiquent un faible taux de participation aux débats. Alors, comment expliquer ce paradoxe? Nous comprenons cette dynamique comme indiquant un faible niveau de signification attribué aux interactions entre récepteurs-usagers sur la plateforme, mais à une haute signification chez les récepteurs-usagers des problématiques et thèmes des débats. Plusieurs commentaires sont en effet interprétés comme des critiques étayées et réfléchies, des conseils donnant accès aux valeurs des individus, des informations issues de raisonnements soutenus ou encore des témoignages mettant de l'avant des sphères très intimes des récepteurs-usagers. Ainsi, nous percevons la production de commentaires sur *La Tribune TLMEP* non pas comme une tentative de poursuivre le débat télévisuel de *Tout le monde en parle*, mais bien comme une volonté de s'exprimer sur une problématique envers laquelle peut être donnée une haute signification.

1.2 *La Tribune TLMEP*, un usage synergique?

Nos analyses du domaine technique et de l'intentionnalité communicationnelle remettent en question la notion de synergie que nous avons mise de l'avant depuis le début de ce mémoire. Rappelons que, comme *La Tribune TLMEP* est un forum de discussion en ligne lié à l'émission *Tout le monde en Parle*, nous avons supposé qu'il y a une synergie entre médias traditionnels et nouveaux médias. Nos analyses viennent toutefois nuancer le

potentiel synergique de l'espace virtuel. En effet, bien que l'article-père du forum illustre un prolongement d'un thème de l'émission *Tout le monde en parle*, nous n'avons pas remarqué que le virtuel a une présence significative dans l'émission. Pourtant, certains commentaires ayant comme intentionnalité de réception l'émission *Tout le monde en parle* sont clairement porteurs d'une volonté des récepteurs-usagers d'effectuer un usage synergique. Ce n'est toutefois pas le cas.

Nous estimons que pour traiter d'une réelle synergie des usages, il doit y avoir une interinfluence entre les usages. Par exemple, le commentaire d'un récepteur-usager qui viendrait influencer le contenu télévisé qui, à son tour, viendrait influencer le contenu de *La Tribune TLMEP*. Dans le présent contexte, où seul le média traditionnel a un impact sur le fonctionnement du nouveau média, nous croyons judicieux de nous référer à la dynamique comme ayant un potentiel synergique limité et unidirectionnel. Nous recourons à cette appellation dans le sens où il peut y avoir synergie entre la consommation des deux médias, soit en participant à *La Tribune TLMEP* tout en regardant l'émission, mais sans qu'il existe de potentielles rétroactions entre les usages communicationnels découlant des deux pratiques.

2. Limites de la recherche

Puisque notre corpus d'étude est le contenu de *La Tribune TLMEP*, notre recherche de maîtrise est sujette aux limites inhérentes aux études du Web. Les paramètres de confidentialités et de divulgation sont des facteurs qui viennent notamment limiter notre compréhension sur certains aspects de l'usage de *La Tribune TLMEP*. Par exemple, la participation qui se fait par l'utilisation des fonctions d'appréciation ne permet pas de

connaître l'identité de l'émetteur de la fonction. La seule trace est le nombre de fonctions activées pour un commentaire donné. Ainsi, notre analyse concernant la fidélité des récepteurs-usagers ne tient compte que de ceux qui ont publié des commentaires. Il y a peut-être des individus qui participent à *La Tribune TLMEP* toutes les semaines par le biais des fonctions d'appréciation, mais notre analyse ne peut en rendre compte.

De plus, il importe de mentionner que nos analyses sont menées selon la prémisse que chaque identifiant de *La Tribune TLMEP* correspond à un récepteur-usager. Cependant, un même individu pourrait avoir plus d'un identifiant et s'exprimer sur la plateforme par l'entremise de ses divers identifiants. Les informations disponibles sur celle-ci ne permettent pas de vérifier l'identité des récepteurs-usagers.

Finalement, nous ne disposons d'aucun moyen afin de vérifier si un récepteur-usager use non seulement des fonctions d'appréciation, mais également des commentaires et vice-versa. Ainsi, notre analyse isole les deux types de pratiques. Il s'agit d'une autre limite liée à la confidentialité de l'usage des fonctionnalités d'appréciation.

3. Pistes de recherche potentielles

Pour terminer cette discussion, nous présentons deux avenues de recherche potentielles. Dans un premier temps, nous exposons une piste de recherche pour bonifier et compléter les analyses de notre présent projet de mémoire et, dans un second temps, nous présentons une extension à notre projet de recherche.

Premièrement, nous estimons qu'il serait intéressant de bonifier la présente recherche en intégrant des entretiens individuels avec des récepteurs-usagers de *La Tribune TLMEP*. Ces entretiens permettraient de mieux comprendre l'usage de l'interface virtuelle puisque

nous serions en mesure d'accéder à la compréhension que se font les individus connectés de leurs propres pratiques. Lors de notre recherche, nous n'avons pu discuter que du phénomène d'usage de *La Tribune TLMEP* selon une logique de relation interpersonnelle. Toutefois, tel que le suggèrent nos résultats, l'usage de la plateforme semble répondre à un besoin d'expression plutôt qu'à une volonté de communiquer avec les autres récepteurs-usagers. Ainsi, peut-être que certains participants font usage de cet espace d'expression afin d'engager un dialogue intrapersonnel à la façon d'un journal intime (Klein, 2012). Peut-être que cet usage est simplement un moyen d'extérioriser un positionnement. Comme l'étude du numérique est régi par le paradigme de l'absolue importance de « la trace » (Georges, 2009), nous n'avons pas pu en discuter dans le présent travail. Il serait donc pertinent d'intégrer des entretiens avec les récepteurs-usagers pour être en mesure de nuancer certains éléments de compréhension que nous avons construits au fil de nos analyses.

Deuxièmement, nous soutenons qu'il serait intéressant de poursuivre la discussion concernant la synergie entre nouveaux médias et médias traditionnels, et ce, en analysant la structure d'influence entre les deux forums de *La Tribune TLMEP* : le virtuel et le radiophonique. En effet, notre analyse s'intéresse seulement à la synergie entre la télévision et *La Tribune TLMEP* en ligne en tant qu'illustration d'une potentielle synergie entre médias traditionnels et nouveaux médias. Notre étude ne se veut donc pas un portrait global de la synergie potentielle entre tous les médias traditionnels (télévision et radio) et *La Tribune TLMEP*. Nous apportons cette précision puisque la plateforme virtuelle est aussi liée à un forum radiophonique. De surcroît, les discussions maintenues lors du forum radiophonique prennent en compte les commentaires publiés par les

récepteurs-usagers de *La Tribune TLMEP*. Ainsi, peut-être l'étude de la dynamique synergique serait-elle différente lors d'une recherche incluant la radio comme média traditionnel? Nous estimons que cette seconde observation portant sur une structure communicationnelle évoluant autour des mêmes thèmes que ceux étudiés lors de notre recherche de maîtrise permettrait de bonifier nos analyses et notre interprétation du potentiel médiatique synergique de l'émission de télévision *Tout le monde en parle*.

Conclusion

Grâce à notre mémoire de maitrise, nous estimons avoir obtenu une meilleure compréhension de l'usage fait de *La Tribune TLMEP* par ses récepteurs-usagers. Nos résultats permettent de souligner la complexité de la pratique communicationnelle. En effet, conformément aux écrits scientifiques portant sur l'usage communicationnel du Web (Ben Affana, 2008; Hussherr & coll., 2006; Rieffel, 2010), notre analyse de la pratique numérique témoigne d'un désir d'autonomie chez les usagers-actifs et d'une volonté de construire eux-mêmes leurs relations avec l'outil de communication qu'est la plateforme en ligne. Sans vaciller vers une forme de déterminisme, notre étude positionne l'utilisateur au centre de la pratique virtuelle en mettant toutefois en exergue la nature sociotechnique de celle-ci.

Nous estimons qu'une étude prenant en compte les interrelations entre les domaines social et technique comme la nôtre offre une compréhension riche et nuancée des usages du Web participatif par des individus. Par ailleurs, notre intérêt envers l'utilisation d'un média traditionnel et d'un nouveau média afin d'aborder un même contenu nous a également permis de discuter la problématique peu étudiée de synergie médiatique (Beuscart & coll., 2012). Ce faisant, nos analyses ont permis de nuancer les déclinaisons du phénomène. Notre recherche permet d'établir une distinction entre une synergie unidirectionnelle dans laquelle seuls les médias sont en relation et une synergie complète dans laquelle non seulement les médias sont en relation, mais qui propose également des usages interinfluencés.

Toutefois, étant donné l'émergence de nouveaux et multiples dispositifs techniques ainsi que la compétitivité des médias qui ne cesse de croître, nous estimons que le sujet des

pratiques communicationnelles effectuées en situation de synergie médiatique mériterait de faire l'objet de recherches subséquentes. Pour ce qui est du présent mémoire, nous espérons humblement, par notre démarche, avoir contribué à mieux comprendre les usages sociotechniques d'un espace virtuel d'expression lié à une émission de télévision.

Liste des références

- Aguiton, C. & Cardon, D. (2007). The strength of weak cooperation: An attempt to understand the meaning of web 2.0. *Communications & Stratégies*, No.65, 51-65.
- Allard, L. & Vandenberghe, F. (2003). Express yourself! Les pages perso. *Réseaux*, (1), 191-219.
- Akrich, M. (1998). Les utilisateurs, acteurs de l'innovation. *Éducation permanente*, n°134, 79-90.
- Amy-Chinn, D. (2006). Tis Pity She's A Whore: Postfeminist Prostitution in Joss Whedon's Firefly? *Feminist Media Studies*, 6(2), 175-189.
- Baboulin, J.-C.; Gaudin, J.-P. & Mallein, P. (1983). *Le magnétoscope au quotidien : un demi pouce de liberté*. Paris, Édition Aubier Montaigne.
- Baillargeon, S. (2011, 1 octobre). Médias-Tv 2.0. Le Devoir, Document consulté le 5 novembre 2014 de <http://www.ledevoir.com/societe/medias/332666/medias-tv-2-0>.
- Barthes, R. (1968). L'effet de réel. *Communications*, 11(1), 84-89.
- Bastien, F. (2013). Tout le monde en regarde. La politique, le journalisme et l'infodivertissement à la télévision québécoise.
- Baudrillard, J. (1997). *Le paroxyste indifférent*. Édition Grasset.
- Beaudouin, V. & Velkovska, J. (1999). Construction d'un espace de communication sur Internet (Forums, pages personnelles, courrier électronique ...). *Réseaux*, n°97, 121-178.
- Beck, U. (2001). *La société du risque sur la voie d'une autre modernité*. Paris, Édition Aubier Montaigne.
- Beuscart, J. S.; Beauvisage, T., & Maillard, S. (2012). La fin de la télévision? *Réseaux*, (5), 43-82
- Ben Affana, S. (2008). *Communication et internet. Une étude de cas de l'appropriation sociale d'une technologie*. Thèse de doctorat inédite, Université Laval.
- Benkler, Y. (2006). *The wealth of networks: How social production transforms markets and freedom*. New-Haven,CT :Yale University Press.
- Bensaude, A. (1998). Supervision des flux d'échanges d'informations dans les forums électroniques: Une approche sémiotique pour la catégorisation de phénomènes observables et mesurables dans les newsgroups. *Communication, société et Internet*. Paris: L'Harmattan, 87-104.
- Blumler, J. G. & Katz, E. (1974). *The uses of mass communications: current perspectives on gratifications research*. Beverly Hills : Sage Publications
- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.

- Bourdieu, P. & Darbel, A. (1969). *L'amour de l'art: les musées et leur public*. Paris, Éditions de minuit
- Breton, P. & Proulx, S. (2002). *L'explosion de la communication à l'aube du XXIe siècle*. Montréal : Édition Boréal.
- Bronckart, J. P. (1996). *Activité langagière, textes et discours: pour un interactionnisme socio-discursif*. Paris : Édition Delachaux & Niestlé.
- Brousseau, É. & Curien, N. (2001). Économie d'Internet, économie du numérique. *Revue économique*, 52(7), 7-36.
- Callon, M. & Latour, B. (1985). Les paradoxes de la modernité. Comment concevoir les innovations? *Prospective et santé*, n°36, 13-25
- Cardon, D. (2008). Le design de la visibilité: un essai de typologie du web 2.0. *InternetACTU. net*, vol. 28, 12p.
- Castells, M.; Fernandez-Ardevol, M.; Qiu, J. L., & Sey, A. (2009). *Mobile communication and society: A global perspective*. Massachusetts: MIT Press.
- Certeau, M. D. (1990). *L'invention du quotidien*. Paris : Édition Gallimard.
- Chaffee, S.H.; McLeod, J.M. & Atkin, C.K. (1971). Parental influences on adolescent media use. *American Behavioral Scientist*, vol.14, n°4, 323-340.
- Chambat, P. (1994). Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC): évolution des problématiques. *Technologies de l'information et société*, 249-270.
- Chaumier, S. & Mairesse, F. (2013). *La médiation culturelle*. Paris : Édition Armand Colin.
- Corbin, J. & Strauss, A. L. (2008). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory 3^e edition*. Beverly Hills : Sage publication.
- Corcuff, P.; Ion, J. & de Singly, F. (2005). *Politiques de l'individualisme: entre Sociologie et Philosophie*. Paris : Édition Textuel, 184 p.
- Dahlgren, P. (2009). *Media and political engagement*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dayan, D. (1989). La télévision interruptive: entre spectacle et communication. *Hermès*, N° 4, fascicule thématique "Le nouvel espace public", 143-153.
- Dayan, D. (1992). Les mystères de la réception. *Le débat*, 71(4), 141-157.
- Déchaux, J. H. (2009). *Sociologie de la famille*. Paris : Édition La Découverte.128p.
- Demers, F. (2008). La communication publique, un concept pour repositionner le journalisme contemporain, *Les cahiers du journalisme*, vol.18, 208-230.
- De Singly, F. (2003). La famille individualiste face aux pratiques culturelles. *Académique*, 43-57.

- De Singly, F. (2010). *Sociologie de la famille contemporaine*. Paris : Édition Armand Colin.
- De Singly, F.; Giros, C., & Martin, O. (2013). *Nouveau manuel de sociologie*. 2^e édition. Paris : Édition Armand Colin.
- Di Gangi, P. M. & Wasco, M. (2009). The co-creation of value: Exploring user engagement in user-generated content websites. *Sprouts: Working Papers on Information Systems*, 9(50), 1-8
- Diminescu, D. (2002). L'usage du téléphone portable par les migrants en situation précaire. *Hommes et migrations*, 66-80.
- Dubet, F. (2013). Rencontres imaginaires entre l'amateur et les sociologues. Dans F. de Singly,; C. Giros & O. Martin. (2013). *Nouveau manuel de sociologie*. 2^e édition (pp.70-80). Paris : Édition Armand Colin.
- Duval, G. & Jacot, H. (2000). *Le Travail dans la société de l'information : paradoxes et enjeux des nouvelles technologies d'information et de communication*. Reuil-Malmaison : Édition Liaison.
- Engstrom, E. (2008). Unraveling The Knot Political Economy and Cultural Hegemony in Wedding Media. *Journal of Communication Inquiry*, 32(1), 60-82.
- Fairon, C.; Klein, J. R. & Paumier, S. (2007). *Le langage sms: Étude d'un corpus informatisé à partir de l'enquête «Faites don de vos sms à la science»*. Paris : Presses Université de Louvain.
- Flichy, P. (1991). La question de la technique dans les recherches sur la communication. *Réseaux*, 9(50), 51-62.
- Flichy, P. (2001). La place de l'imaginaire dans l'action technique. *Réseaux*, (5), 52-73.
- Flichy, P. (2004). L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société. *Réseaux*, n°124, 17-52.
- Foucault, M. (2001). Espace, savoir et pouvoir. *Dits et Écrits, tome 2 : 1976 - 1988*, 270p.
- Fuchs, C.; Boersma, K.; Albrechtslund, A. & Sandoval, M. (Eds.). (2013). *Internet and surveillance: The challenges of Web 2.0 and social media* (Vol. 16). Londres : Routledge.
- Georges, F. (2009). Représentation de soi et identité numérique : Une approche sémiotique et quantitative de l'emprise culturelle du web 2.0. *Réseaux*, n°154, 165-193
- Gerbner, G. & Gross, L. (1976). Living with television: The violence profile. *Journal of communication*, 26(2), 172-194.
- Giddens, A. (1994). *Les conséquences de la modernité*. Éditions l'Harmattan.
- Giroux, D. & Sauvageau, F. (2007). La rencontre des anciens et des nouveaux médias. *Actes du colloque sur les modèles d'affaires et la régulation*, Novembre 2006, Montréal.

- Glaser, B. & Strauss, A. L. (1967), *The discovery of the Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*, New-York: Aldine.
- Gotman, A. (2013). Transformer une question sociale en question sociologique. Dans de Singly, F., Giros, C., & Martin, O. (2013). *Nouveau manuel de sociologie*. 2^e édition (pp.70-80), Paris : Édition Armand Colin.
- Granjon, F. (2008). Les nouveaux résistants à l'ère du numérique. Entre utopie sociale et déterminisme technique. Dans S. Proulx et coll. *L'action communautaire québécoise à l'ère du numérique* (pp.59-76), Montréal : Presses de l'Université du Québec.
- Guillemette, F. (2006). L'approche de la Grounded Theory; pour innover? *Recherches qualitatives*, vol.26, no.1, 32-50.
- Guillemette, F. & Luckerhoff, J. (2009). L'induction en méthodologie de la théorisation enracinée (MTE). *Recherches qualitatives*, 28(2), 3-20.
- Hall, S. (2010). Encoding, Decoding. dans R. Garner. (2010) *Social Theory: Power and identity in the global era*, Toronto: Presses de l'Université de Toronto.
- Hardouin, R. (2011). *Facebook ou l'établissement de la frontière entre espace public et sphère privée*, 24 juin 2011. Consulté le 18 août 2014 de www.juriscom.net/documents/resp20110624.pdf.
- Heaton, L. (2013). Formes et enjeux de la collaboration numérique. *Tic & société*, 6(2).
- Hussherr, F. X.; Hussherr, C. & Carrasco, M. E. (2006). *Le Nouveau pouvoir des internautes*, Boulogne : Timée-Éditions.
- Jauréguiberry, F. (1997). L'usage du téléphone portatif comme expérience sociale. *Réseaux*, 15(82-83), 149-165.
- Jauréguiberry, F. (2000). Le Moi, le soi et Internet. *Sociologie et sociétés*, XXXII(2), 135-151.
- Jouët, J. (1993). Usages et pratiques des nouveaux outils de communication. *Dictionnaire critique de la communication*, 1, 371-376.
- Jouët, J. & Pasquier, D. (1999). Les jeunes et la culture de l'écran. Enquête nationale auprès des 6-17 ans. *Réseaux*, volume 17. 25-102.
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, n°100, 489-521.
- Jouët, J. (2011). Des usages de la télématique aux Internet Studies. *Communiquer à l'ère numérique: Regards croisés sur la sociologie des usages*. Paris: Presses de l'École des Mines, 45-90
- Joy, B. (2000). Why the future doesn't need us. *Wired*, avril, Consulté le 15 novembre 2011 de http://www.wired.com/wired/archive/8.04/joy_pr.html.
- Karsenti, T. & Fievez, A. (2013). L'iPad à l'école: usages, avantages et défis. *Conférence prononcées au «Sommet de l'iPad en éducation»*, Montréal, CRIFPE.
- Kaufmann, J. C. (1995). *Sociologie du couple*. Paris : Presses universitaires de France.

- Katz, E. & Scannell, P. (Eds.). (2009). *The end of television?: Its impact on the world (so far)* (Vol. 625). Beverly Hills : Sage.
- Kessous, E.; Mellet, K. & Zouinar, M. (2010). L'économie de l'attention: entre protection des ressources cognitives et extraction de la valeur. *Sociologie du travail*, 52(3), 359-373.
- Kibora, L. (2009). Téléphonie mobile: l'appropriation du SMS par une 'société de l'oralité'. *Mobile Phones: The New Talking Drums of Everyday Africa*, Cameroon/Leiden: Langaa/ASC, 110-124.
- Klein, A. (2012). Des pages personnelles aux blogs! De la composition à l'évanescence du sujet contemporain. *Les nouvelles sociabilités du Net en Méditerranée*, 31.
- Kollock, P. & Smith, M.A. (1999). The economies of online cooperation : Gifts and public goods in cyberspace (pp.220-239). Dans M. A. Smith et P. Kollock (dir.), *Communities in Cyberspace*, New York : Routledge.
- Kubey, R. & Csikszentmihalyi, M. (1990), *Television and the Quality of Life: How viewing shapes everyday experience*. L. Erlbaum Ass. Pub.: Hillsdale
- Lafortune, S. & Laflamme, S. (2006). Utilisation d'Internet et relations sociales. *Communication*, vol. 24, n° 2 (hiver-printemps), 97-128.
- Lafrance, J.-P. (2006). *La télévision à l'ère d'Internet*. Québec : Édition Septentrion.
- Latour, B. (1994). Une sociologie sans objet? Remarques sur l'interobjectivité. *Sociologie du travail*, 36(4), 587-907.
- Latour, B. (2000). La fin des moyens. *Réseaux*, 18(100), 39-58.
- Lazarsfeld, P. F.; Berelson, B. & Gaudet, H. (1948). The people's choice. *How the Voter Makes Up His Mind in a Presidential Campaign*, vol.2.
- Lazarsfeld, P. F. & Katz, E. (1955). *Personal influence: the part played by people in the flow of mass communication*. Illinois : Glencoe.
- Le Grignou, B. (2003). *Du côté du public: usages et réceptions de la télévision*. Paris : Economica.
- Lévy, P. (1998). L'universel sans totalité: Essence de la cyberculture. *Sociétés*, (59), 11-19
- Licoppe, C. & Smoreda, Z. (2005). Are social networks technologically embedded?: How networks are changing today with changes in communication technology. *Social networks*, 27(4), 317-335.
- Livingstone, S. M. (1989). Interpretive Viewers and Structured Programs The Implicit Representation of Soap Opera Characters. *Communication Research*, 16(1), 25-57.
- Livingstone, S. (2008). Taking risky opportunities in youthful content creation: teenagers' use of social networking sites for intimacy, privacy and self-expression. *New media & society*, 10(3), 393-411.
- Loader, B. D. (2007). *Young citizens in the digital age: Political engagement, young people and new media*. Londres : Routledge.

- Luckerhoff, J. & Guillemette, F. (2012). *Méthodologie de la théorisation enracinée. Fondements, procédures et usages*. Presses de l'Université du Québec, Québec.
- Lull, J. (ed.) (1988). *World Families Watch Television*. Newbury Park : Sage Publication.
- Lyotard, J. F. (1979). *La condition postmoderne: rapport sur le savoir*. Paris: Éditions de minuit.
- Maigret, E. (2007). *Sociologie de la communication et des médias, 2^e édition*. Paris : Édition Armand Colin.
- MacLuhan, M. (1968). *Pour comprendre les médias*. Le Seuil, Paris.
- Mallein, P. & Toussaint, Y. (1994). L'intégration sociale des TIC : une sociologie des usages. *Technologies de l'information et société*, Volume 6, N°4, 315-335.
- Meadel, C. (2010). Du public à la cible: mesures des téléspectateurs et publicité. *Savoirs et savoir-faire des professionnels de la publicité. Histoire et perspectives (1950-2009)*, 33-42.
- Millerand, F. (1998). Usages des NTIC: les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation. *COMMposite*, Consulté le 1 novembre 2014 de http://commposite.uqam.ca/98.1/articles/ntic_1.htm.
- Millerand, F.; Proulx, S. & Rueff, J. (2010). *Web social : mutation de la communication*. Presses de l'Université du Québec , Acfas. Congrès Québec, Québec.
- Millette, M. (2013). Pratiques transplateformes et convergence dans les usages des médias sociaux . *Communication & Organisation*, No. 43, p. 47-58.
- Missika, J. L. (2006). *La fin de la télévision*. La République des idées.
- Morley, D. (1991). Where the global meets the local: notes from the sitting room. *Screen*, 32(1), 1-15.
- Negroponce, N. (1995). *L'homme numérique*. Traduction de Michèle Garène, Paris : Robert Laffont.
- Pastinelli, M. (2006). Habiter le temps réel: Ethnographie des modalités de l'«être ensemble» dans l'espace électronique. *Anthropologie et sociétés*, 30(2), 199-217.
- Pender, P. (2004). Kicking Ass is Comfort Food: Buffy as Third Wave Feminist Icon. *Third Wave Feminism: A Critical Exploration*, 164-74.
- Poli, M. S. (2002). *Le texte au musée: une approche sémiotique*. Paris : Éditions L'Harmattan.
- Proulx, S.; Stoiciu, G.; Laurendeau, J.-P.; Maillet, D. & Ouimet, R. (1993). *Usages de la télévision et qualité de la vie familiale*. Université du Québec à Montréal, Groupe de recherche sur les médias, Document no.40
- Proulx, S. (2004). *La révolution Internet en question*. Québec : Édition Amérique.
- Proulx, S. (1995). Les perspectives d'analyse des médias: des effets aux usages. *Les Cahiers de la Sécurité Antérieure*, 20 (2^o trimestre).

- Proulx, S. (2006). Communautés virtuelles: ce qui fait lien. *Communautés virtuelles. Penser et agir en réseau*, 13-26.
- Proulx, S. (2012). Enjeux éthiques et politiques. *Médias sociaux: enjeux pour la communication*, 9. 1-45.
- Ramonet, I. (1997). *Apocalypse médias*. Paris : Le Monde.
- Rebillard, F. (2007). *Le web 2.0 en perspective*. Paris : Éditions L'Harmattan.
- Rieffel, R. (2010). *Sociologie des médias, Troisième édition*. Paris : Ellipses.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations, fourth edition*. New-York : Free Press.
- Sacriste, V. (2007). *Communication et médias: sociologie de l'espace médiatique*. Paris : Édition Foucher.
- Scardigli, V. (1994). Déterminisme technique et appropriation culturelle: évolution du regard porté sur les technologies de l'information. *Technologie de l'information et société*, 6(4), 299-314.
- Segalen, M. (2010). *Sociologie de la famille*. Paris : Armand Colin.
- Servais, C. (2012). Les théories de la réception en SIC. *Revue Française des Sciences de l'Information et de la Communication*, 1(1).
- Stasia, C. L. (2004). Wham! Bam! Thank you ma'am!': The new public/private female action hero. *Third Wave Feminism*. New York: Palgrave MacMillan, 175-184.
- Taylor, C. (1998), *Les sources du Moi*. Montréal : Édition Boréal.
- Van De Donk, W.; Loader, B. D.; Nixon, P. G. & Rucht, D. (Eds.). (2004). *Cyberprotest: New media, citizens and social movements*. Londres : Routledge.
- Weber, M. (1965). *Essais sur la théorie de la science*. Paris: Édition Plon.
- Wolton, D. (2000). *Internet et après ? Une théorie critique des nouveaux médias*. Paris : Édition Flammarion.
- Wolton, D. (2000). Les ravages de l'idéologie technique et les clés du succès: transparence, rapidité et immédiateté. *Penser la communication*, 237-256

Annexes

Annexe 1 : Descriptions des thèmes des fils

1- La fuite dans les médias du rapport Duchesneau qui confirme l'implication du crime organisé dans l'industrie de la construction. Industrie financée par le Ministère des Transports du Québec.

2- L'enquête menée par Human Right Watch concernant la dictature et les crimes contre l'humanité. Enjeu très présent à ce moment dans l'actualité, notamment en raison des divers actes antidémocratiques du dirigeant libyen Mouammar Kadhafi.

3-L'omniprésence de la détresse psychologique dans les sociétés modernes. Enjeu discuté en raison du lancement du livre *La gestion des produits* du psychanalyste Maxime-Olivier Moutier portant sur le malheur contemporain.

4- La commission d'enquête sur l'industrie de la construction. Suite à la fuite du rapport Duchesneau, le gouvernement Charest a mis sur pied une commission d'enquête sur l'industrie de la construction.

5- La sortie du film *Trou Story* de Robert Desjardins et Robert Monderie et la question de l'influence des artistes engagés. Plus précisément, ce film soulève des questionnements à savoir s'il peut avoir un impact sur la refonte de la Loi sur les mines.

6- La sortie du placard du joueur de soccer David Testo et le débat sur l'homophobie. Cet enjeu questionne l'influence des personnalités connues sur l'acceptation de tabous sociaux.

7- Les propositions politiques de François Legault de la Coalition Avenir Québec (CAQ) qui, à ce moment, se disait neutre. Le débat porté par l'émission traitait de la volonté de Legault de maintenir qu'il n'est ni de droite, ni de gauche, ni indépendantiste et ni fédéraliste.

8- Le débat sur le virage marketing de la politique qui a débuté suite au dévoilement dans les médias du manoir appartenant à Pauline Marois, chef du Parti québécois. Plus précisément, la thématique de l'émission portait sur les caractéristiques qui passent ou qui ne passent pas dans l'image d'un politicien.

9- Le suicide de la jeune élève au secondaire Marjorie Raymond et de l'intimidation dans les écoles. Dans l'émission, l'accent, compte tenu des circonstances du suicide la jeune femme, était mis sur la cyber intimidation.

10- Le débat concernant l'iniquité entre les générations au Québec causé par les baby-boomers. Le point de mire des discussions concernant cette thématique était l'invité Éric Duhaime, auteur du livre *L'État contre les jeunes, comment les baby-boomers ont détourné le système*.

11- Le jugement de non-responsabilité à l'endroit du Dr Guy Turcotte. Celui-ci était accusé d'avoir poignardé à mort ses deux enfants. Son ex-conjointe, Isabelle Gaston, était sur le plateau de TLMEP afin de soulever des questionnements sur le système judiciaire.

12- La hausse du décrochage scolaire au Québec et les propositions de la Coalition avenir Québec pour y remédier. Les enjeux de l'ouverture des conventions collectives des enseignants ainsi que de la diminution de moitié des commissions scolaires étaient abordés.

13- La publication de la biographie portant sur le rôle social de l'ancien premier ministre du Québec Robert Bourassa par l'auteur Georges-Hébert Germain. Les sujets de discussion sur le plateau de TLMEP portaient sur les répercussions des actions de Bourassa sur le Québec moderne.

14- Lors de cet épisode, la programmation portait principalement sur la hausse des frais de scolarité au Québec. Plus précisément, sur la grève de 62 000 étudiants. Rappelons que celle-ci fut instaurée en raison de l'augmentation des droits de scolarité annoncée par le gouvernement Charest.

Annexe 2 : Grille d'analyse

Volet quantitatif	
1-Intention de l'article père	Démarrer un débat de société
	Démarrer un débat politique
2- Le commentaire répond-t-il à l'article père	Oui
	Non
2.1 - Si non, quelle technique utilise le participant pour déroger de l'article père	Recadrage
	Ignore l'article père
3-Appréciation des commentaires par la fonction d'appréciation	Exclusivement en accord
	Exclusivement en désaccord
	Également en accord ou en désaccord
	Majoritairement en accord
	Majoritairement en désaccord
Aucune réaction	
4-Ton adopté par le participant envers le sujet du forum	Positif
	Négatif
	Équilibré
	Factuel
5-Réurrence des participations	1 fil de discussion
	2 fils de discussion
	3 fils de discussion
	4 fils de discussion
6- Longueur du commentaire	1-4 lignes
	5-9 lignes
	10 lignes et plus
Volet qualitatif	
7-Forme rhétorique employée	Critique
	Anecdote
	Conseille
	Information
8- Récepteur visé par le commentaire	La communauté La Tribune
	Participant (s) ciblé (s)
	Isabelle Craig
	Les invités TLMEP