

# RECHERCHES QUALITATIVES

revue.recherche-qualitative.qc.ca

*Hors-série*  
«**Les Actes**»

**L'ère du numérique : quelles possibilités  
et quels défis pour la recherche qualitative?**

**Actes du colloque de l'Association pour la recherche qualitative (ARQ)**

**Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR)**

**26 octobre 2017**

Sous la direction de  
**Normand Roy et Sylvie Gendron**

*RECHERCHES QUALITATIVES* – Hors-série – numéro 24.

L'ÈRE DU NUMÉRIQUE : QUELLES POSSIBILITÉS  
ET QUELS DÉFIS POUR LA RECHERCHE QUALITATIVE?

ISSN 1715-8702

<http://www.recherche-qualitative.qc.ca/Revue.html>

 **ARQ** Association pour la  
recherche qualitative

© 2019 Association pour la recherche qualitative

## *Table des matières*

---

### **Introduction**

*L'ère du numérique : quelles possibilités et quels défis pour la recherche qualitative?*

Normand Roy, Sylvie Gendron.....1

*La netnographie pour étudier une communauté masculiniste en ligne : contributions méthodologiques d'un e-terrain*

Adeline Branthonne, Elena Waldispuehl.....6

*L'observation documentaire à l'ère du cyberspace*

Hugo Loiseau .....20

*S'appuyer sur des entretiens en ligne et en face à face pour cerner l'expérience du témoignage en ligne d'agressions à caractère sexuel : défis méthodologiques*

Chantal Arousseau, Christine Thoër, Rym Benzaza.....36

*Entre profils et discours : les environnements « en ligne » et « hors ligne » comme source de données complémentaires dans un réseau d'hospitalité*

Pauline Neveu.....51

## **Introduction**

### **L'ère du numérique : quelles possibilités et quels défis pour la recherche qualitative?**

**Normand Roy, Ph. D.**

---

Université de Montréal, Québec, Canada

**Sylvie Gendron, Ph. D.**

---

Université de Montréal, Québec, Canada

Pris au pied de la lettre, le numérique renvoie à la conversion d'informations en données chiffrables. En réalité, le numérique réfère désormais à un ensemble de pratiques sociales, voire un univers de réseaux complexes et de nouvelles formes de communication au travers desquels circulent des informations et des idées qui organisent la connaissance et notre expérience dans le monde. Il s'agit d'une véritable culture comportant des enjeux sociaux, politiques et éthiques qui lui sont propres (Vitali-Rosati, 2014) et qui se transforment au fil des développements technoscientifiques. Le champ de la recherche qualitative n'échappe pas à cet espace contemporain. Au-delà de l'offre d'un ensemble d'outils au service de la recherche, l'espace numérique crée de nouveaux terrains de recherche (Bourdeloi, 2013) et donne accès à une diversité de ressources, de données et d'objets qui ont le potentiel de modifier autant la production que la diffusion des savoirs (Casagrande & Vuillon, 2017) pour des chercheurs de tout horizon disciplinaire.

En octobre 2017, un colloque organisé par l'ARQ a donné un aperçu des multiples possibilités du numérique en recherche qualitative. Avec les textes suivants, un lecteur pourra constater que le numérique permet de cartographier les lieux sociaux du cyberspace et d'y distinguer des logiques différentes afin de contextualiser les pratiques discursives observées. L'espace numérique peut également faciliter l'accès à des terrains sensibles ou qui sont considérés comme privés par leurs usagers, tout en permettant de cultiver un lien relationnel nécessaire à la constitution de données de qualité. Il offre aussi la possibilité d'une immersion protégée dans des réalités marginales et même intolérables, invitant ainsi l'exploration de nouvelles formes de socialisation dans

l'espace connecté des réseaux sociaux, qu'il s'agisse d'activités portées par des individus ou d'ensembles sociaux plus larges, sans toutefois prétendre à la représentativité (Ouakrat & Mésangeau, 2016). Enfin, l'espace numérique donne accès à une hétérogénéité de données qui se transforment dans la mouvance du web. Considérant la densité, la richesse et la diversité du matériel accessible, différentes approches analytiques pourraient d'ailleurs être utilisées, selon les contours de l'objet de recherche qui se redéfinit dans cet espace changeant.

Au-delà de nouvelles possibilités de connaissance et de production scientifiques, des défis théoriques et méthodologiques méritent toutefois réflexion. Trois défis se manifestent dans les contributions des auteur.e.s qui se sont engagé.e.s dans la préparation des articles retenus. Ces défis procèdent des ajustements que sollicite l'intégration du cyber<sup>1</sup> aux dispositifs méthodologiques traditionnels; de la porosité des frontières *dans* l'univers virtuel ou *entre* les univers « en ligne » et « hors ligne » ; et de l'hybridité des données de recherche.

Premièrement, il ressort que l'intégration du cyber aux dispositifs méthodologiques historiquement pensés pour un univers hors-ligne sollicite des ajustements. Assurément, des méthodes d'investigation doivent s'ajuster à l'ère de la cybernétisation (Diminescu & Wiewiorka, 2015). Dans leur texte intitulé *La netnographie pour étudier une communauté masculiniste en ligne : contributions méthodologiques d'un e-terrain*, **Adeline Branthonne** et **Elena Waldispuehl** suggèrent toutefois que les étapes du déroulement d'une recherche qualitative ne sont pas nécessairement différentes. Les ajustements invoqués ne se réduiraient donc pas à des considérations techniques. À cet égard, les questionnements soulevés quant à la nature de la réalité des terrains d'étude, à savoir dans quelle mesure le terrain « virtuel » de l'espace numérique serait différent de la nature de la réalité « hors-ligne », engagent des ajustements conceptuels. **Hugo Loiseau**, dans sa contribution intitulée *L'observation documentaire à l'ère du cyberspace*, fait état d'une différence entre le réel matériel et le réel virtuel. Ceci poserait des défis liés à la qualité des données et, par extension, des enjeux de rigueur scientifique. Mais s'agit-il nécessairement de réalités de nature différente, en termes ontologiques? Dans leur discussion de l'article qui a pour titre *S'appuyer sur des entretiens en ligne et en face à face pour cerner l'expérience du témoignage en ligne d'agressions à caractère sexuel : défis méthodologiques*, **Chantal Arousseau**, **Christine Thoër** et **Rym Benzaza** suggèrent que la distinction entre la réalité « en ligne » et « hors ligne » est plutôt posée par des chercheurs et ne serait pas nécessairement vécue de la sorte dans la pratique des personnes sollicitées par la recherche. À cet égard, dans le texte *Entre profils et discours : les environnements « en ligne » et « hors-ligne » comme source de données complémentaires dans un réseau d'hospitalité*, **Pauline Neveu** propose d'adopter une posture continuiste plutôt que de concevoir une rupture entre les structures « en ligne » et « hors ligne » des objets d'étude qui traversent ces frontières. Dès lors, qu'il s'agisse de réfléchir la nature de la réalité en

soi ou de circonscrire les contours de l'objet étudié à l'interface de terrains cyber et non-numérique, il se pose désormais des défis conceptuels qui contribueront, sans conteste, à l'élargissement du territoire de réflexion théorique des chercheurs qualitatifs.

Dans la continuité de ce qui précède, les contributions retenues signalent également une certaine porosité (Berry, 2012) des frontières, autant dans l'univers virtuel, qu'entre les univers « en ligne » et « hors ligne ». Branthonne et Waldispuehl évoquent le défi de distinguer le privé et le public dans leur étude d'une communauté en ligne afin de veiller à la confidentialité et d'assurer une certaine protection des membres qui se croient protégés dans leur espace. Elles soulèvent également le défi de la cybersécurisation des données de recherche et de l'identité des chercheurs dans cet espace perméable au piratage informatique. Arousseau, Thoër et Benzaza discutent du défi de négocier la distance au travers de la relation qui se construit dans le va-et-vient entre des entretiens face-à-face et en ligne, notamment lorsque vient le temps de clôture de la recherche. Cette porosité entre les univers « en ligne » et « hors ligne » contribue néanmoins à générer un processus itératif d'interprétation fructueux pour Neveu, dans la production et le raffinement d'hypothèses analytiques en cours de recherche. Enfin, deux contributions (Arousseau, Thoër et Benzaza; Branthonne et Waldispuehl) signalent à quel point la perméabilité de l'espace numérique, qui favorise une certaine proximité, nécessite de se doter de dispositifs réflexifs pour réfléchir l'engagement du chercheur et pour prendre une saine distance face à des sujets sensibles, voire toxiques. Les interstices de la porosité s'avèrent, somme toute, de véritables sources d'intelligence méthodologique.

Troisièmement, l'espace numérique donne accès à une abondance de données, de forme et de contenu complémentaires et parfois contradictoires, selon des temporalités variées. Qu'il s'agisse d'entretiens en ligne en mode synchrone via Skype ou en mode asynchrone via des échanges courriels, de textes courts ou longs rédigés par les participants de la recherche ou par des tierces personnes, de tweets, de vidéos, de dessins, de blogues personnels ou collectifs, ou encore, de réseaux publics ou privés projetant leurs pratiques discursives singulières, les objets numériques (Dumouchel, 2015) sont hétérogènes. Un défi non négligeable pour les chercheurs est vraisemblablement de sélectionner les sources et les données qui s'avèrent justes et pertinentes au projet de connaissance! Ceci dit, la réactivité constante des matériaux du cyberspace, voire leur (re)composition hybride matérielle-et-numérique au travers des manipulations de la recherche, pourraient poser des défis en termes de fiabilité ou de validité, selon Loiseau. Une posture critique demeure souhaitable, il va sans dire. En retour, ceci engage une nécessaire explicitation des critères de légitimité scientifique du chercheur qualitatif, lesquels critères se justifient à l'aune de différentes postures (Avenier & Gavard-Perret, 2012) qu'il importe de reconnaître et d'investir. Il demeure que l'espace numérique ouvre un vaste chantier d'hybridation de données de diverses sources et temporalités. Ce métissage apporte non seulement un éclairage renouvelé au travers de parcours de

témoignages inédits (texte de Arousseau, Thoër et Benzaza), il procure, de plus, l'occasion de (re)considérer les vérités de la connaissance dans un monde connecté qui nous donne à penser des objets de recherche hybrides (texte de Neveu).

Enfin, il est fort probable que cette lecture des expériences et réflexions dont nous font part les contributions de ce numéro Hors-Série de la Revue RQ soulève d'autres questionnements. Par exemple, qui sont les personnes rejointes (et, surtout, celles exclues) des dispositifs numériques de la recherche qualitative? Que représentent les traces observées en ligne au regard de l'ensemble des traces disponibles, y incluant celles hors-ligne? Comment assurer un retour des résultats de nos recherches auprès des participants, tout en protégeant leurs identités et espaces respectifs? Quelles pratiques sociales et scientifiques s'entre-définissent dans l'espace numérique? Plus encore, quelles connaissances des phénomènes humains, des pratiques sociales et du monde contemporain, passé et présent, sont viables dans cet univers changeant et complexe?

Bonne lecture!

## Note

<sup>1</sup> Ensemble des nouvelles technologies (OQLF, 2018).

## Références

- Avenier, M.-J., & Gavard-Perret, M. L. (2012). Inscrire son projet de recherche dans un cadre épistémologique. Dans M. L. Gavard-Perret, D. Gotteland, C., Haon, & A. Jolibert (Éds), *La méthodologie de la recherche en sciences de la gestion. Réussir son mémoire ou sa thèse* (2<sup>e</sup> éd., pp. 11-62). Montreuil : Pearson.
- Berry, V. (2012). Ethnographie sur Internet : rendre compte du « virtuel ». *Les sciences de l'éducation. Pour l'ère nouvelle*, 45(4), 35-58. doi:10.3917/lstdle.454.0035
- Bourdeloi, H. (2013). Ce que le numérique fait aux sciences humaines et sociales. *TIC & Société*, 7(2), 7-38. doi:10.4000/ticetsociete.1500
- Casagrande, A., & Vuillon, L. (2017). Sciences humaines et sociales et méthodes du numérique, un mariage heureux? *Les cahiers du numérique*, 13(3), 115-136.
- Diminescu, D., & Wiewiorka, M. (2015). Le défi numérique pour les sciences sociales. *Socio. La nouvelle revue des sciences sociales*, 4, 9-17.
- Dumouchel, S. (2015). Les humanités numériques : une nouvelle discipline universitaire? Repéré à <https://dhiha.hypotheses.org/1539>

- Office québécois de la langue français (OQLF). (2018). Cyber-. Repéré à [http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=2075010](http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=2075010)
- Ouakrat, A., & Mésangeau, J. (2016). Resocialiser les traces d'activités numériques : une proposition qualitative pour les SIC. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (8). doi:10.4000/rfsic.1795
- Vitali-Rosati, M. (2014). Pour une définition du "numérique". Dans M. E. Sinatra, & M. Vitali-Rosati (Éds), *Pratiques de l'édition numérique* (pp. 63-75). Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.

*Normand Roy est professeur en technologies éducatives à l'Université de Montréal. Ses travaux de recherche concernent principalement l'intégration pédagogique des technologies et la formation à distance. Plus précisément, il s'intéresse aux innovations les plus récentes, telles que la réalité virtuelle et l'analyse de l'apprentissage. Normand Roy fait partie du Groupe de recherche interuniversitaire sur l'intégration pédagogique des technologies de l'information et de la communication (GRIIPTIC) et est membre du Centre de recherche interuniversitaire sur la formation et la profession enseignante (CRIFPE).*

*Sylvie Gendron est professeure agrégée à la Faculté des sciences infirmières de l'Université de Montréal. Depuis plus de 25 ans, elle enseigne les méthodes de recherche qualitative à des professionnels de la santé qui entreprennent des études supérieures. Ces dernières années, elle s'investit dans l'étude de pratiques professionnelles de promotion de la santé auprès de personnes vivant en situation de vulnérabilité sociale; l'évaluation réaliste de systèmes complexes; et le développement de connaissances appuyées par des théories sociales et systémiques pour contribuer à des pratiques innovantes d'équité en santé.*

Pour joindre les auteurs :  
normand.roy@umontreal.ca  
sylvie.gendron@umontreal.ca



# La netnographie pour étudier une communauté masculiniste en ligne : contributions méthodologiques d'un e-terrain<sup>1</sup>

**Adeline Branthonne**, Doctorante

---

Université de Montréal, Québec, Canada

**Elena Waldispuehl**, Doctorante

---

Université de Montréal, Québec, Canada

## Résumé

La cybernétisation des sociétés fait en sorte que les enquêtes de terrain peuvent désormais être opérées en ligne, ce qui modifie le rapport au terrain et les objets de recherche de ce dernier. Du fait de l'ubiquité du cyberspace, les chercheuses<sup>2</sup> doivent maintenant appréhender le réel à travers un continuum en ligne et hors ligne. À partir de l'exemple de la netnographie, cette recherche propose une réflexion méthodologique sur la manière d'opérationnaliser un e-terrain pour étudier des communautés en ligne qui ne seraient pas accessibles par une autre méthode de recherche. La netnographie est une méthode permettant aux chercheuses de s'immerger totalement dans l'univers de sens d'une communauté en ligne. L'objectif de cet article est donc de s'interroger et de prendre position sur la manière d'opérationnaliser une netnographie pour étudier une communauté en ligne masculiniste, dont la nétiquette est très restrictive et exclusive à certaines catégories sociales.

## Mots clés

NETNOGRAPHIE, E-TERRAIN, COMMUNAUTÉ EN LIGNE, MASCULINISME, COLLECTE DE DONNÉES

## Introduction

Le 23 avril 2018, une attaque au camion-bélier faisant 26 victimes à Toronto a mis à l'agenda médiatique une communauté extrémiste jusque-là peu connue, les « Incels » (*Involuntary Celibates* ou célibataires involontaires). Le phénomène n'est pourtant pas récent. Le terme *Incel* provient à l'origine de groupes de soutien de femmes célibataires

Note des autrices : Les données de cet acte de colloque sont issues en partie de deux chapitres de l'ouvrage collectif *Cyberspace et science politique, de la méthode au terrain, du virtuel au réel*.

RECHERCHES QUALITATIVES – Hors-série – numéro 24 – pp. 6-19.

L'ÈRE DU NUMÉRIQUE : QUELLES POSSIBILITÉS ET QUELS DÉFIS POUR LA RECHERCHE QUALITATIVE?

ISSN 1715-8702 - <http://www.recherche-qualitative.qc.ca/revue/>

© 2019 Association pour la recherche qualitative

et a été repris ensuite par des groupes d'hommes formant des communautés en ligne de plus en plus haineuses envers les femmes et les hommes sexuellement actifs. Dans une publication sur sa page Facebook quelques minutes avant les faits, l'auteur du massacre inscrit son acte dans la continuité de la tuerie de mai 2014 d'Isla Vista, en Californie, menée par un *Incel* qui se qualifiait comme un parfait gentleman. Outre le fait que ce phénomène de tuerie de masse visant explicitement les femmes ne soit pas nouveau<sup>3</sup>, l'attaque de Toronto n'est pas non plus surprenante pour les personnes qui s'intéressent aux pratiques discursives en ligne et aux violences des interactions en ligne. Elle a cependant mis en exergue un fait troublant dans l'univers de la recherche : le faible nombre d'outils méthodologiques pouvant rendre compte de ces nouveaux phénomènes en ligne. Pour comprendre ces phénomènes sociopolitiques à l'ère du numérique, il devient impératif de développer et d'affiner nos méthodes de recherche, et ce, à l'aune d'un continuum en ligne et hors ligne.

Puisque le cyberspace augmente de manière considérable la nature et la portée des interactions sociales (Vodanovich, Sundaram, & Myers, 2010), il importe de s'intéresser à ses effets structurants sur les phénomènes politiques et de considérer les espaces socionumériques comme un terrain de recherche à part entière. Cet article vise donc à contribuer aux réflexions méthodologiques sur la manière d'appréhender un objet de recherche évoluant dans un e-terrain, soit les pratiques discursives des communautés masculinistes en ligne. Le choix d'une communauté en ligne « sensible »<sup>4</sup> comme objet pose des défis méthodologiques accrus. Par exemple, le fait que certaines de ces communautés se conçoivent comme des espaces protégés au sein desquels les membres peuvent communiquer leurs idées de manière plus ou moins sécuritaire limite certaines possibilités méthodologiques à l'instar de l'analyse des citations directes des commentaires. Cet acte de colloque discutera d'abord de la nature du cyberterrain en recherche qualitative, puis de la manière de définir et de circonscrire un e-terrain. Il montrera enfin l'opérationnalisation d'une enquête de terrain en ligne par le biais de la méthode de la netnographie (Kozinet, 1997, 2002, 2009) sur une communauté masculiniste en ligne formée autour du blogue *Return of Kings*.

### **Enquête de terrain en ligne et netnographie**

À l'instar du choc entre les discours optimistes et pessimistes quant aux effets de la cybernétique sur les conditions humaines (Laflamme & Lafortune, 2006), il persiste dans la littérature des débats quant à la nature de la transformation du terrain depuis l'avènement de l'ère numérique. Pour certaines chercheuses, le cyberspace entraînerait une transformation majeure de la nature du terrain, de telle sorte que les méthodes traditionnelles sont remises en question (Hine, 2013). Pour d'autres chercheuses, il n'y aurait pas de différence notable entre les terrains hors ligne et en ligne. Les étapes de recherche seraient similaires dans la mesure où les rapports sociaux et « le quotidien ordinaire » (Pastinelli, 2011, p. 39) ne sont pas différents dans le cyberspace et en

dehors de cette structure. Si un terrain dans le cyberspace n'est pas si éloigné sur le plan méthodologique d'un terrain s'opérationnalisant dans l'espace présentiel, c'est plutôt le contexte électronique d'enquête qui est singulier. Comme le souligne Pastinelli (2011), il importe de distinguer le contexte de l'enquête de terrain en ligne et l'objet de recherche pour mieux comprendre les spécificités d'un e-terrain. Autrement dit, les chercheuses en recherche qualitative doivent davantage réfléchir aux variations entre les contextes d'enquête en ligne et hors ligne plutôt que s'engager dans la voie de l'innovation méthodologique à tout prix.

Cette « utopie du virtuel » (Pastinelli, 2011, p. 39) est notamment observable dans les débats méthodologiques à l'égard de la netnographie (Kozinets, 2009). Les objectifs de l'ethnographie classique et de sa version 2.0 sont pourtant relativement les mêmes, c'est-à-dire de « déchiffrer la culture et les routines sociales des communautés sur lesquelles on ne [possède] pas de connaissances systématiques » (Laperrière, 2009, p. 311). En adaptant cette méthode au contexte numérique, la netnographie a pour objectif de comprendre les interactions des utilisateurs du cyberspace à partir des flux d'informations qu'ils produisent. L'intérêt de cette méthode est sa souplesse permettant d'observer ces interactions « sans s'interposer » (Sayard, 2013, p. 231). Kozinets (2009) définit la netnographie comme une « nouvelle » méthode qualitative adaptant les fondements ethnographiques à l'étude des cultures et communautés qui émergent grâce aux communications automatisées et à l'interconnexion des réseaux. La netnographie est donc une technique de recherche permettant aux chercheuses d'être immergées dans l'univers de sens d'une communauté en ligne afin d'en devenir membres (Kozinets, 1997). La plupart des chercheuses s'entendent sur le fait que les étapes entre ces méthodes, qu'elles soient en ligne ou hors ligne, sont *grosso modo* les mêmes (Pastinelli, 2011). Pour ces deux types d'ethnographie, « le chercheur est considéré comme un instrument essentiel à la recherche » pour « comprendre les symboles, le sens ainsi que les pratiques de groupes sociaux » (Sayard, 2013, p. 231). Toutefois, la netnographie est orientée sur la dimension « virtuelle » du cyberspace en s'intéressant d'abord aux discours textuels. À propos de la relation entre la recherche en ligne et hors ligne, nous estimons que la dichotomie entre « réel » et « virtuel » est à proscrire en raison de la porosité de plus en plus grande des frontières entre ces deux dimensions. Une opposition binaire entre le « réel » et le « virtuel » revient à donner au cyberspace une nature imaginaire et non réelle (Jeolás, 2008). Le cyberspace est plutôt un miroir déformé du réel. C'est un lieu de socialisation et de contrôle social (Waldispuehl, Branthonne, & Morissette, 2017) où il y a un fort continuum entre les modes en ligne et hors ligne (Cadec & Proulx, 2015).

Les étapes de l'ethnographie sont ainsi reprises et adaptées au cyberspace (Kozinets, 2002). La première consiste à préparer son entrée sur le terrain. Il faut d'abord définir un problème de recherche et identifier dans le Web 2.0 les différents espaces (forums, blogs, groupes Facebook, etc.) qui répondront possiblement à la question

préliminaire de recherche. Il convient ensuite d'en apprendre le plus possible sur l'espace socionumérique choisi pour être en mesure de sélectionner les acteurs et interactions pertinentes à observer. De manière générale, les communautés en ligne choisies devraient avoir un flux important et régulier de données centrées sur les problématiques de la recherche, plusieurs membres actifs et un niveau d'interactivité important entre les membres du groupe (Kozinets, 2002). Lors de la deuxième étape, celle de la collecte de données, il est possible d'observer les interactions en ligne en temps réel, mais aussi de manière rétroactive, ce que ne permettait pas notamment une ethnographie classique (Hanley, 2011). Les données recueillies peuvent être textuelles, mais aussi de différentes natures (date et taille des messages, nombre de commentaires, images utilisées, etc.). Cependant, la recherche en ligne court le risque d'une décontextualisation des données étant donné le manque d'information sur les participants, ce qui implique de développer des techniques pour enregistrer, reconstituer et analyser le contexte de production des différents messages (Kozinets, 2002). Pour ce qui est de l'étape de l'analyse, la netnographie diffère de l'ethnographie classique en ce qu'elle permet d'étudier des discours dans des contextes de production et d'interactions précis et non des personnes. La dernière étape, celle de la validation des résultats par les participantes, n'est pas toujours possible pour des raisons que nous développerons plus tard. Néanmoins, il faut d'abord définir le cyberterrain et ses contours avant de débiter une netnographie.

### **Comment définir un e-terrain : le choix de la communauté de *Return of Kings***

L'enquête de terrain constitue une pratique « minée de l'intérieur » (Albera, 2001, p. 5) en raison des dangers « méthodologiques et épistémologiques » des terrains contemporains (Raoul, 2002, p. 87). Le terrain de recherche est un « champ de bataille » (Pulman, 1998, p. 29, cité dans Albera, 2001, p. 6) et un concept en constante évolution. Il ne prend sens que lorsque la chercheuse s'y déplace physiquement pour déployer ses instruments. La praxis du terrain se définit à partir des dimensions du temps et de l'espace (Linstroth, 2008). La délimitation du terrain et de son champ d'exercices dépend donc de la durée de l'investigation et de la localisation d'un espace spatio-temporel. Nous proposons de définir le terrain comme la « délimitation méthodologique d'un lieu et d'un temps précis » qui forment un contexte « dans lequel se produisent des relations sociales accessibles au chercheur » afin « d'expliquer, de comprendre ou d'intervenir sur ce terrain ou ce contexte » (Waldispuehl, 2017, p. 101). Un cyberterrain doit être compris comme un « nouveau lieu physique distinct » (Yen, 2002, p. 2010) où l'ordinateur est un intermédiaire indispensable pour accéder à l'intelligence collective. L'ubiquité du cyberspace transforme les limites du temps et de l'espace d'un e-terrain où les interactions sociales sont observables sans délai additionnel, et ce, peu importe la localisation spatio-temporelle. Une recherche en ligne implique une « localisation

multiple du terrain » (Dumont, 2014, p. 188) et fait fi des frontières géopolitiques traditionnelles en ayant ses logiques propres. Le contexte électronique favorise notamment la prédominance de l'anonymat (Mann & Stewart, 2000), une contraction de l'espace et du temps (Hine, 2013), l'apparition d'une nouvelle forme de voyeurisme (Howard, 2002) et l'effritement des frontières de la vie publique et de la vie privée (Markham & Baym, 2008).

Le cyberspace permet la naissance de communautés réunies autour d'idées qui ne trouvent pas forcément d'échos directs dans les médias traditionnels, mais qui peuvent néanmoins refaire surface et avoir un impact dans le monde réel, comme a pu en témoigner l'attaque de Toronto. Ces communautés en ligne se définissent comme des « groupements sociaux qui émergent du Web [sic] quand suffisamment d'individus mènent des discussions publiques assez longtemps, et avec assez de sentiments humains permettant de constituer des réseaux de relations personnelles dans l'espace virtuel [sic] » (Rheingold, 1993, p. 3, cité dans Sayard, 2013, p. 228). Les communautés en ligne partagent une grammaire commune développée à l'intérieur du cyberspace et en leur sein ainsi qu'un univers de sens et de pratiques au travers d'une nétiquette guidant les interactions et développant un sentiment d'appartenance au groupe (Blanchard, 2008). Un e-terrain est donc tout indiqué pour étudier la (re)production et la diffusion de discours masculinistes dans un contexte encore trop peu analysé.

Il existe de nombreux réseaux masculinistes en ligne, qui sont associés à la droite alternative (*alt-right*), et qui n'appartiennent plus uniquement aux sous-cultures du Web 2.0 (Nagle, 2017). Les réseaux masculinistes, en ligne et hors ligne, représentent une mouvance transnationale qui a pour objectif de contrer le féminisme et ses agents afin de promouvoir ou de décrier la perte relative du pouvoir des hommes (Blais & Dupuis-Déri, 2015). Le blogue *Return of Kings* s'inscrit dans ce contre-mouvement et fait partie de la « manosphère », soit un ensemble de blogues et de forums dédiés aux attaques misogynes et antiféministes (Ging, 2017). Ce blogue, créé en 2012 par Daryush Valizadeh, a une nétiquette faisant l'apologie de la virilité, de l'hétérosexualité et de la « néomasculinité » tout en accusant le féminisme d'être à l'origine de la déchéance postmoderne. Ce blogue a été choisi pour plusieurs raisons. Il est d'abord en parfaite adéquation avec les discours masculinistes, dont nous souhaitons étudier la diffusion. Ensuite, le fait que le blogue est conçu comme un espace sécuritaire (*safe space*) est intéressant à analyser dans la perspective où ce dernier est censé protéger les membres de la communauté en ligne du monde extérieur, qui condamne souvent leurs idéologies radicales et masculinistes. Enfin, cet espace nous donne accès à un flux important d'informations à la fois par le biais des articles publiés (en moyenne 90 par mois en 2016) et des commentaires générant un niveau élevé d'interactivité (250 commentaires par article en moyenne), ce qui est idéal pour conduire une netnographie.

Une fois la délimitation du terrain effectuée, il faut s'attaquer à la question parfois épineuse de l'accès au terrain. Sur ce point, le choix du blogue *Return of Kings* a soulevé avec acuité ce défi de l'observation et nous a conduites à nous interroger sur notre position en tant que chercheuses féministes. En effet, l'ethnographie s'est majoritairement penchée sur des objets et des mouvements qui correspondaient au moins en partie aux penchants politiques des universitaires, comme des catégories défavorisées, des mouvements de gauche, de femmes, de personnes LGBTQ+. D'ailleurs, l'étude de groupes détestables ou d'ennemis politiques totalement opposés aux opinions et aux valeurs des chercheuses a longtemps été négligée (Avanza, 2008; Blee, 2007). Même si l'ethnographie de ces groupes donne accès à des données inédites, elle pose des dilemmes moraux dans la stratégie d'accès au terrain. Il faut choisir entre un non-dévoilement avec des observations participantes dissimulées, un semi-dévoilement avec des observations et entretiens à visage découvert, où les chercheuses ne dévoilent pas leur position (Avanza 2008; Bizeul, 2003), ou même un dévoilement total malgré les risques encourus, comme l'a fait Blee (2018) auprès de militantes de groupuscules racistes en précisant systématiquement en début d'entretien qu'elle ne partageait pas du tout leurs opinions racistes. La netnographie multiplie les possibilités pour les chercheuses de ne pas se dévoiler puisqu'elle permet d'observer les interactions des utilisateurs sans intervenir et sans même signaler leur présence en tant que chercheuses. Or, cette observation passive (ou *lurking*) suscite de nombreux débats. Pour certaines, elle est une démarche essentiellement non éthique (Mann & Stewart, 2000; Murthy, 2008). Pour d'autres, elle s'avère parfois nécessaire puisque l'intervention de la chercheuse peut biaiser les résultats et leur authenticité (Hamilton & Hewer, 2010; Maulana & Eckhardt, 2007), surtout lorsqu'il est question de communautés en ligne qui sont sensibles et au sein desquelles les individus craignent d'être l'objet d'études (Langer & Beckman, 2005). La particularité de notre e-terrain, ce n'est pas que nous détestons notre objet, mais que notre objet nous déteste et nie notre capacité à produire une analyse rationnelle<sup>5</sup>. Pour notre recherche, le consentement des utilisateurs du site se révèle donc *a priori* impossible en raison de la défiance profonde exprimée envers les chercheuses en sciences sociales.

Ces défis de l'accès au terrain et du consentement à l'observation sont ici particulièrement accrus du fait que cette communauté en ligne est construite comme un espace protégé des intrusions des agents du « politiquement correct » et du féminisme. Cette pratique d'espace protégé a été récupérée des milieux militants de gauche, qui organisent des espaces non mixtes (ethnicité, genre, orientation sexuelle, identité de genre, etc.) pour partager des expériences communes d'oppression et de marginalisation. La nétiquette du blogue de *Return of Kings* décourage donc fortement les commentaires des femmes et des personnes LGBTQ+ afin de permettre aux participants d'interagir et de partager leur vision du monde à l'abri de leurs détracteurs. Cet espace protégé est d'autant plus important pour eux qu'ils dénoncent régulièrement la censure dont ils

seraient victimes, et soulignent que leurs idées seraient ainsi opprimées. L'opinion selon laquelle cet espace non mixte serait nécessaire pour partager leurs réflexions en toute liberté a été renforcée par l'échec, en raison de protestations massives, de rassemblements transnationaux qu'ils avaient tenté d'organiser en 2016 en raison de protestations massives. Des rencontres ont tout de même eu lieu de manière clandestine puisqu'un mot de passe était obligatoire pour y accéder (Waldispuehl et al., 2017).

Un e-terrain nous semble d'autant plus pertinent que certains objets échappent à des méthodes traditionnelles comme l'observation directe ou les entretiens semi-dirigés, surtout quand les sujets se méfient ou méprisent les universitaires. Ainsi, une netnographie du blogue semble être la seule possibilité d'observer leurs interactions. Nous pensons, à l'instar de Sayard (2013), que s'empêcher d'analyser des données concernant des sujets sensibles en ligne engendrerait une compréhension partielle de l'objet. Pour ce faire, le choix a été de procéder à une observation passive comportant plusieurs ajustements et précautions méthodologiques pour analyser les interactions en ligne sans enfreindre certaines limites éthiques. La netnographie permet une observation autrement impossible, mais pose des défis éthiques inédits qui doivent impérativement être pris en compte lors de l'élaboration du design méthodologique et de la collecte de données.

### **Opérationnalisation de l'ethnographie en ligne**

La recherche repose sur une immersion de longue durée dans l'univers de sens d'une communauté en ligne avant même d'entamer la collecte de données. La phase d'observation a commencé en 2014 de manière non systématique. Cette fréquentation régulière du blogue a d'abord permis une certaine désensibilisation face au contenu parfois violent. Celle-ci a surtout été nécessaire afin de recouper un maximum de données à propos de cette communauté en ligne pour se familiariser avec ses codes d'usages et observer l'évolution de ses normes au fil du temps. Il convient d'observer les interactions entre les membres afin d'acquérir une maîtrise de la grammaire employée, de la signification des symboles utilisés, des codes implicites qui régissent la communauté et des positions de chaque membre. Une fois cette étape complétée, les chercheuses peuvent débiter la collecte des données. Une observation systématique des publications a été opérationnalisée par une lecture quotidienne des articles et des commentaires pendant trois mois entre octobre et décembre 2016. La technique choisie était d'enregistrer le titre des articles, les thèmes abordés, les auteurs, le nombre de commentaires et de partages pour acquérir une vision globale du blogue. Toutefois, la collecte de données nous a confrontées aux défis de l'anonymisation.

Si ces espaces socionumériques sont considérés comme publics et offrent une grande accessibilité aux données, ils nous permettent également d'observer des interactions que les utilisateurs croient bien souvent privées. De ce fait, il subsiste de fortes incertitudes quant au contrôle réel qu'ils exercent sur le contenu publié et partagé

(Henderson, Johnson, & Auld, 2013). Ainsi, il est donc nécessaire de se questionner sur le degré d'intimité de la communauté en ligne étudiée. L'espace en question est-il considéré comme public, semi-public, semi-privé ou privé par ses membres? Il importe enfin de considérer la diversité des espaces au sein d'un même site Web, car ils peuvent porter différentes normes d'intimité. Pour le blogue *Return of Kings*, il a été nécessaire de réfléchir à la différence entre les articles et les commentaires. Les articles sont en libre accès sur le site Web avec notamment quelques lettres ouvertes destinées à d'autres acteurs, ce qui manifeste le désir d'un certain degré de publicité et de diffusion. Malgré ce désir de visibilité, le blogue demeure conçu comme un espace relativement fermé pour ce qui est de la participation étant donné que l'espace discursif est formellement réservé aux hommes cisgenres et hétérosexuels, eux seuls étant autorisés à commenter<sup>6</sup>. Les articles ont donc été traités comme un espace public ou semi-public, ce qui permet les citations directes. L'espace « commentaires », considéré comme privé ou semi-privé, a nécessité un traitement méthodologique différencié puisqu'il est beaucoup plus difficile d'assurer l'anonymat des données numériques tant il s'avère parfois aisé de retracer des propos énoncés dans le Web 2.0. Cela implique des risques accrus pour les groupes plus sensibles, qui nécessitent alors des mesures de protection plus avancées (Barnes, 2004). Pour respecter ce défi méthodologique, une analyse de récurrence de mots a ainsi été réalisée pour les articles publiés entre octobre et décembre 2016 et pour 600 commentaires afin de vérifier si la grammaire et le vocabulaire employés dans les articles étaient repris par les lecteurs en commentaires.

Une étape supplémentaire a néanmoins été primordiale pour éviter de compromettre le contexte des interactions et des langages des participants. En ce sens, le cyberspace peut fournir à la recherche qualitative des outils qui, s'ils sont utilisés avec précaution et recul critique, peuvent permettre de recontextualiser les pratiques discursives. Le site *Google trends* s'avère utile pour retracer l'apparition d'un terme dans le moteur de recherche ainsi que l'évolution statistique de son utilisation. En fonction des dates d'apparition et des pics d'utilisation, il est ensuite possible de retrouver son origine, de comparer sa courbe de recherche à différents événements et éventuellement de retracer l'évolution de ses significations. Il devient par la suite nécessaire de vérifier la signification des expressions relevées dans un champ plus large que celui de la communauté en ligne, et d'observer si elles ne font pas l'objet de clivages ou de débats dans le cyberspace. Dans cette optique, l'utilisation du site *Urban Dictionary* peut également être profitable à l'analyse. Ce site met en avant des définitions rédigées par des internautes selon le nombre de votes que chacune a reçu. Cette étape permet de faire apparaître des clivages et des luttes autour de certaines notions, puisque ces définitions ne sont pas neutres et sont chargées symboliquement. En cas de divergences entre les définitions, il est possible de reconstruire un axe permettant de replacer chacune des définitions selon le positionnement des auteurs. Ces axes peuvent alors exprimer un clivage sociopolitique au sein du cyberspace. Il faut alors déterminer comment se



positionne la communauté en ligne vis-à-vis de ce clivage et surtout comment elle utilise ces expressions conflictuelles. Ces outils orientent l'analyse, mais ne remplacent pas une connaissance intensive de la communauté en ligne observée, ce qui rappelle l'importance de l'immersion réalisée par les chercheuses.

L'utilisation de ces instruments a notamment permis d'observer la manière dont s'articulent une grammaire et un vocabulaire spécifiques à la communauté de *Return of Kings*, mais aussi au sein des réseaux masculinistes. Leur grammaire commune est un ensemble de codes culturels créant un sentiment d'entre-soi, renforcé par un cadrage et une construction de l'adversité propres à la communauté du blogue. Leur usage des notions de *Social Justice Warrior* et de *Cuckservative*, qui sont très fréquemment utilisées pour désigner les ennemis de la communauté, est en cela révélateur. Le terme de « guerrier de la justice sociale » est plus largement répandu et consensuel dans le cyberspace. Le terme émerge à la fin de l'année 2013 et se répand progressivement pour connaître un pic dans le moteur de recherche Google en novembre 2016 (lors des élections américaines). De son côté, l'utilisation du terme « *cuckservative* » est plus polarisée et affiliée à la droite alternative. Cette insulte a pris un abrupt essor en juillet 2015, quelques semaines avant le premier débat de la primaire républicaine pour désigner des conservateurs qui auraient des positions trop libérales. Mais c'est l'analogie de la pilule rouge et de la pilule bleue qui marque le plus fortement la spécificité de la communauté et sa manière de cadrer ses adversaires. Cette allégorie issue du film *La Matrice* des sœurs Wachowski, qui reprend elle-même l'allégorie de la caverne de Platon, a été réappropriée par la « manosphère », et plus particulièrement par *Return of Kings*, afin de présenter leurs idées comme une vérité contrastant avec l'illusion systémique du féminisme. Elle permet d'opposer les membres de la communauté qui auraient choisi la pilule rouge du masculinisme face aux autres, c'est-à-dire tous ceux qui, comme les *cuckservatives*, auraient préféré la sécurité et le confort de l'ignorance du monde actuel. Cette utilisation d'un vocabulaire et d'une grammaire spécifiques pour cadrer des adversaires communs est une des manières dont les participants se distinguent au sein du cyberspace et consolident un sentiment d'appartenance à la communauté en ligne de *Return of Kings*. Il faut néanmoins faire attention à ne pas surestimer la spécificité de la communauté observée en gardant un œil sur d'autres espaces en ligne investis par des masculinistes, par exemple.

## Discussion

La netnographie du blogue *Return of Kings* permet d'apporter quelques éclairages sur la manière dont les idées masculinistes se diffusent et se reproduisent en ligne. Certes, cette méthode pose plusieurs défis éthiques cruciaux qui doivent être pris en compte dans le choix des méthodes employées. Cependant, ces enjeux éthiques ne doivent pas être perçus comme des freins à la recherche. Ils doivent plutôt être une incitation à faire de la recherche autrement en observant minutieusement le contexte et les normes implicites

et explicites des espaces observés et en utilisant consciencieusement les différents outils disponibles au sein du cyberspace. Les données importantes de ce dernier et ses nombreux outils numériques favorisent ainsi la créativité méthodologique. La netnographie s'avère donc particulièrement prometteuse pour l'étude de communautés sensibles en ligne. Malgré les défis méthodologiques posés, un tel e-terrain nous permet d'éclairer des phénomènes dont notre compréhension reste encore partielle avec les méthodes qualitatives classiques.

Comme il a été démontré dans cette recherche, il convient pour toute netnographie d'adapter la méthodologie à des considérations éthiques réfléchies selon les spécificités et les contextes des objets appréhendés. Par conséquent, l'immersion intensive au sein d'une communauté en ligne est essentielle pour atteindre une compréhension profonde de la netiquette de cette dernière et de ses codes d'usages, puisque le contexte est crucial pour comprendre les interactions observées, comme pour n'importe quel terrain classique de recherche. L'immersion intensive permet aussi d'adopter la méthodologie la plus pertinente par rapport à l'espace étudié. Il est nécessaire de prendre en compte les règles de confidentialité et les normes permettant de constituer un espace sécuritaire au sein duquel les individus se sentent libres de s'exprimer. Or, ces normes varient selon les espaces socionumériques. Par exemple, pour un blogue visant les femmes en surpoids étudié par Sayard (2013), ces normes s'articulent autour de la bienveillance, de l'autodivulgence collective d'expériences personnelles et de la séparation entre les membres et les non membres, soit des normes qui ne correspondraient pas entièrement à celles du blogue *Return of Kings*. Un design méthodologique comme le nôtre n'est donc pas nécessairement transférable d'une communauté en ligne à une autre.

Il est possible néanmoins d'en tirer des recommandations plus générales sur l'ethnographie en ligne de communautés « sensibles ». Il est nécessaire pour les chercheuses de faire preuve de réflexivité en s'interrogeant sur les risques pour elles-mêmes et pour la communauté observée. L'observation du blogue *Return of Kings* a été éprouvante pour des chercheuses féministes qui appartiennent à des catégories violemment méprisées par cette communauté. En cela, la tenue d'un cahier de bord, pour noter entre autres les tâches effectuées par session de travail ainsi que les réflexions et les analyses par rapport aux données recueillies, permet également de mettre en relief ses propres émotions. Cela favorise ensuite une meilleure réflexivité. Le journal de bord permet également un suivi de la recherche, essentiel pour deux raisons. D'abord, il est possible que la recherche soit interrompue pour quelque temps en raison de la charge émotionnelle qui peut être générée. De surcroît, la nature mouvante du cyberspace implique que certaines données se perdent. En dehors de la tenue d'un journal de bord, nous conseillons de faire régulièrement des captures d'écran des éléments qui semblent intéressants pour l'analyse afin de garder une trace de ces données qui peuvent disparaître d'un moment à l'autre. Aussi, il s'avère parfois nécessaire de prendre des mesures supplémentaires de sécurisation des données en modifiant son réseau privé

personnel (VPN) pour assurer davantage de cybersécurité et en sauvegardant ses données à plusieurs endroits, comme dans des espaces infonuagiques cryptés. Les données sauvegardées sur un ordinateur peuvent facilement être piratées par des personnes n'appréciant pas les recherches effectuées, à l'instar de certaines communautés en ligne masculinistes qui sont très proactives dans les cyberattaques, notamment contre les chercheuses et les journalistes. Enfin, il importe de trianguler autant que possible les données obtenues par la netnographie avec des informations obtenues par d'autres méthodes de recherche. Ainsi, à la lumière de tous ces considérants, la méthode de la netnographie reste un moyen pertinent et adapté pour étudier une communauté fermée.

## Notes

<sup>1</sup> L'ordre des deux autrices est en ordre alphabétique. Elles ont contribué à parts égales à cet article.

<sup>2</sup> Le féminin inclut le masculin pour alléger le texte et pour respecter les fondements épistémologiques féministes de cette recherche portant sur une communauté en ligne masculiniste.

<sup>3</sup> Nous pensons notamment à la tuerie de Polytechnique en décembre 1989.

<sup>4</sup> Par « communauté sensible » nous entendons des communautés marginalisées, stigmatisées, violentes ou victimes de violences, peu importe leurs orientations politiques.

<sup>5</sup> Sur ce site, les femmes sont couramment décrites comme intellectuellement inférieures aux hommes.

<sup>6</sup> Dans la section *About* de ce site, il est indiqué clairement que les femmes et les homosexuels sont découragés de commenter les articles.

## Références

Albera, D. (2001). Terrains minés. *Ethnologie française*, 3(1), 5-13.

Avanza, M. (2008). Comment faire de l'ethnographie quand on n'aime pas "ses indigènes"? Une enquête au sein d'un mouvement xénophobe. Dans D. Fassin, & A. Bensa (Éds), *Les politiques de l'enquête. Épreuves ethnographiques* (pp. 41-58). Paris : La Découverte.

Barnes, S. B. (2004). Issues of attribution and identification in online social research. Dans M. D. Johns, S. Chen, & G. J. Hall (Éds), *Online social research : Methods, issues and ethics* (pp. 203-222). New York, NY : Peter Lang Publishing.

- Bizeul, D. (2003). *Avec ceux du FN. Un sociologue au Front national*. Paris : La Découverte.
- Blais, M., & Dupuis-Déri, F. (Éds). (2015). *Le mouvement masculiniste au Québec : l'antiféminisme démasqué*. Montréal : Les Éditions du Remue-Ménage.
- Blanchard, A. L. (2008). Testing a model of sense of virtual community. *Computers in Human Behavior, 24*(5), 2107-2123.
- Blee, K. (2007). Ethnography of the far right. *Journal of Contemporary Ethnography, 2*, 119-128.
- Blee, K. (2018). *Understanding racist activism. Theory, methods and research*. New York, NY : Routledge.
- Cadec, K., & Proulx, S. (2015). Les représentations de l'amitié sur Facebook : un continuum hors ligne/en ligne. *Communication, 33*(2). Repéré à <http://journals.openedition.org/communication/5755>
- Dumont, G. (2014). Entre mobilité, virtualité et professionnalisation : éléments méthodologiques et conditions de réalisation d'une ethnographie des grimpeurs professionnels. *Recherches qualitatives, 33*(1), 188-210.
- Ging, D. (2017). Alphas, betas, and incels : Theorizing the masculinities of the manosphere. *Men and Masculinities*. Repéré à <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1097184X17706401>
- Hamilton, K., & Hewer, P. (2010). Tribal mattering spaces : Social-networking sites, celebrity affiliations, and tribal innovations. *Journal of Marketing Management, 26*(3-4), 271-289.
- Hanley, T. (2011). Virtual data generation : Qualitative research, computers, and counseling psychology. *Counselling Psychology Reviews, 26*(4), 59-69.
- Henderson, M., Johnson, N., & Auld, G. (2013). Silences of ethical practice : Dilemmas for researchers using social media. *Educational Research and Evaluation, 19*(6), 546-560.
- Hine, C. (Éd.). (2013). *Virtual research methods*. Londres : Sage Publications.
- Howard, P. (2002). Network ethnography and the hypermedia organization : New organizations, new media, new methods. *New Media & Society, 4*(4), 551-575.
- Jeolás, L S. (2008). Les courses illégales de voitures : le cyberspace comme terrain ethnographique. *Altérités, 5*(1), 54-64.
- Kozinets, R. V. (1997). "I want to believe" : A netnography of the X-philes' subculture of consumption. *Advances in Consumer Research, 24*(1), 470- 475.
- Kozinets, R. V. (2002). The field behind the screen. Using netnography for marketing research in online communities. *Journal of Marketing Research, 39*(1), 61-72.

- Kozinets, R. V. (2009). *Netnography : Doing ethnographic research online*. Londres : Sage.
- Laflamme, S., & Lafortune, S. (2006). Utilisation d'Internet et relations sociales. *Communication, 24*(2), 98-128.
- Langer, R., & Beckman, S. C. (2005). Sensitive research topics : Netnography revisited. *Qualitative Market Research : An International Journal, 8*(2), 189-203.
- Laperrière, A. (2009). « L'observation directe ». Dans B. Gauthier (Éd.), *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données* (5<sup>e</sup> éd., pp. 311-336). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Linstroth, J. P. (2008). Field research. Dans L. M. Given (Éds), *The Sage encyclopedia of qualitative research methods* (pp. 344-346). Los Angeles, CA : Sage Publications.
- Mann, C., & Stewart, F. (2000). *Internet communication and qualitative research. A handbook for researching online*. Londres : Sage Publications.
- Markham, A. N., & Baym, N. K. (Éds). (2008). *Internet inquiry : Conversations about Method*. Londres : Sage Publications.
- Maulana, A. E., & Eckhardt, G. M. (2007). Just friends, good acquaintances or soul mates? An exploration of web site connectedness. *Qualitative Market Research : An International Journal, 10*(3), 227-242.
- Murthy, D. (2008). An examination of the use of new technologies for social research. *Sociology, 42*(5), 837-855.
- Nagle, A. (2017). *Kill all normies : The online culture wars from tumblr and 4chan to the alt-right and Trump*. Winchester : Zero Books.
- Pastinelli, M. (2011). Pour en finir avec l'ethnographie du virtuel! : des enjeux méthodologiques de l'enquête de terrain en ligne. *Anthropologie et sociétés, 35*(1-2), 35-52.
- Raoul, B. (2002). Un travail d'enquête à l'épreuve du terrain ou l'expérience de terrain comme relation en tension. *Études de communication, 25*, 87-103.
- Sayard, N. (2013). La netnographie : mise en application d'une méthode d'investigation des communautés virtuelles représentant un intérêt pour l'étude des sujets sensibles. *Recherches qualitatives, 32*(2), 227-251.
- Vodanovich, S., Sundaram, D., & Myers, M. (2010). Research commentary—Digital natives and ubiquitous information systems. *Information Systems Research, 21*(4), 711-723.
- Waldispuehl, E. (2017). La nature du terrain en sciences sociales : une cartographie du cyberspace est-elle possible? Dans H. Loiseau, & E. Waldispuehl (Éds), *Cyberspace et science politique. De la méthode au terrain, du virtuel au réel* (pp. 111-142). Montréal : Les Presses de l'Université du Québec.

- Waldispuehl, E., Branthonne, A., & Morissette, M. (2017). L'ethnographie virtuelle, quand le terrain montre les enjeux éthiques de la méthode : une approche pour l'étude de la communauté virtuelle de la néomasculinité. Dans H. Loiseau, & E. Waldispuehl (Éds), *Cyberespace et science politique. De la méthode au terrain, du virtuel au réel* (pp. 283-311). Montréal : Les Presses de l'Université du Québec.
- Yen, A. C. (2002). Western frontier or feudal society? : Metaphors and perceptions of cyberspace. *Boston College law School faculty papers*, 17(2), 1207-1263.

*Adeline Branthonne est candidate au doctorat en science politique à l'Université de Montréal et membre du Centre de recherche sur les politiques et le développement social (CPDS), du Collectif de recherche interdisciplinaire sur la contestation (CRIC) et du Centre interuniversitaire d'études et de recherches autochtones (Ciéra).*

*Elena Waldispuehl est candidate au doctorat en science politique à l'Université de Montréal. Elle est à la fois boursière Vanier-Banting et de la Fondation Pierre Elliott Trudeau. Elle a dirigé avec Hugo Loiseau l'ouvrage collectif Cyberespace et science politique, de la méthode au terrain, du virtuel au réel paru aux Presses de l'Université du Québec en 2017.*

Pour joindre les autrices :  
adeline.branthonne@umontreal.ca  
elena.waldispuehl@umontreal.ca

## *L'observation documentaire à l'ère du cyberspace*

**Hugo Loiseau, Ph. D.**

**Université de Sherbrooke, Québec, Canada**

### **Résumé**

La cybernétisation de la société a aussi touché la recherche qualitative. En fait, presque tous les aspects de la recherche se retrouvent de près ou de loin transformés par le phénomène cyber. Les objets, notamment la cybersocialité, sont différents, les approches théoriques s'adaptent peu à peu et les méthodes d'investigation de cette nouvelle réalité suivent ce mouvement général. L'observation documentaire, en tant qu'instrument de collecte de l'information, est particulièrement touchée par ces transformations. Étant donné l'importance qu'a l'observation documentaire dans les différents processus de recherche qualitative, l'étude des impacts du cyberspace sur cet instrument de collecte de l'information semble pertinente. À cet égard, à la lumière de trois critères d'évaluation, les changements induits par la mise en réseau de l'information numérisée seront examinés dans ce texte.

### **Mots clés**

CYBERESPACE, OBSERVATION DOCUMENTAIRE, INSTRUMENT DE COLLECTE DE L'INFORMATION, CYBERNÉTISATION

### **Introduction**

L'observation documentaire est sans doute l'instrument de collecte de l'information le plus utilisé en recherche qualitative.<sup>1</sup> La très grande majorité des recherches en sciences sociales et humaines s'appuie, d'une façon ou d'une autre, sur de la documentation de toute nature, et ce dans la majeure partie des différentes étapes composant la réalisation d'une recherche. L'observation documentaire, sa définition et son fonctionnement, sont donc primordiaux pour la recherche qualitative, car l'observation documentaire porte essentiellement sur la collecte d'informations sous forme de mots qui sont donc de nature qualitative.

De toute évidence, l'observation documentaire n'a pas été épargnée par la cybernétisation de nos sociétés. En quelques mots, la cybernétisation, ou le phénomène cyber pour faire court, correspond à l'émergence puis à l'omniprésence du cyberspace

Note de l'auteur : L'auteur désire remercier les évaluateurs anonymes de la revue *Recherches qualitatives* pour leurs commentaires constructifs.

RECHERCHES QUALITATIVES – Hors-série – numéro 24 – pp. 20-35.

L'ÈRE DU NUMÉRIQUE : QUELLES POSSIBILITÉS ET QUELS DÉFIS POUR LA RECHERCHE QUALITATIVE?

ISSN 1715-8702 - <http://www.recherche-qualitative.qc.ca/revue/>

© 2019 Association pour la recherche qualitative

dans tous les aspects de la vie. Les acteurs sociaux, face à la prégnance du cyberspace dans tous les domaines de la vie, ont transposé leur socialité dans le cyberspace puis ont développé des comportements précis de cybersocialité dans cet espace. Le cyberspace, c'est-à-dire, selon une approche sociologique, la mise en réseau d'une représentation modifiée des activités humaines sous forme numérique, est donc devenu en quelques années un espace social comme les autres. Les sciences sociales et politiques, et notamment la recherche qualitative, ont été directement touchées par cette cybernétisation (Karpf, 2012). La nature de leur objet a changé avec la cybersocialité. Ce changement a entraîné une modification des cadres d'analyse des phénomènes sociaux et politiques qui se traduit par l'ajustement ou la création des méthodes de recherche, dont les instruments de collecte de l'information (Loiseau, 2017).

Or, l'importance de mieux saisir les tenants et aboutissants de l'observation documentaire est de plus en plus criante à l'ère de la cybernétisation. La recherche scientifique tout particulièrement n'échappe pas à cette nouvelle réalité et il est possible de dire qu'il y a un avant et un après cyberspace en ce qui concerne l'observation documentaire. En somme, l'objectif de ce texte désire répondre à la question suivante: quels sont les changements qu'a apportés la cybernétisation sur l'observation documentaire? Ainsi, pour saisir ces changements induits par le phénomène cyber sur l'observation documentaire, ce texte propose une revue de la littérature sur cet instrument en première section. Par la suite, les changements apportés sur la méthode de l'observation documentaire seront approfondis à la lumière de trois critères d'évaluation dans les deuxième et troisième sections.

### **Revue de la littérature et définition**

Avant de débiter l'analyse des changements induits par le cyberspace sur l'observation documentaire, il semble pertinent de définir ce qu'est l'observation documentaire puis de porter un regard sur la littérature à propos de cet instrument de collecte de l'information.

Selon nous, l'observation documentaire se définit comme suit :

[...] l'observation documentaire est un outil de collecte de l'information consistant à recueillir des informations de différentes natures (textuelles, graphiques, statistiques...) contenues dans des sources primaires, secondaires et tertiaires diffusées sur différents supports afin de les analyser dans le cadre d'une recherche (Loiseau, 2017, p. 52).

Cette définition est simple, précise et englobante : 1) elle détermine ce que c'est : un outil de collecte de l'information. 2) Quel est son objectif: recueillir des informations. 3) À partir de quelles origines : des sources primaires, secondaires et tertiaires. 4) Qui s'inscrit dans quelle démarche : la démarche scientifique d'un processus de recherche.



Paradoxalement, dans la littérature, l'observation documentaire souffre de deux maux. D'une part, elle est sous-étudiée dans la littérature en méthode de recherche. Elle est sous-étudiée par rapport à d'autres instruments de collecte de l'information comme l'observation directe ou encore l'entrevue par exemple qui jouissent d'une abondante littérature. D'autre part, elle est aussi mal-étudiée puisque les quelques écrits à propos de l'observation documentaire semblent confondre la cueillette des informations (le processus heuristique) avec l'analyse des données (le processus herméneutique). Ce qui a pour conséquence une utilisation inadéquate ou encore suboptimale de cet instrument de collecte de l'information par les étudiants et les chercheurs.

Premièrement, l'observation documentaire semble considérée comme acquise par de nombreux auteurs si bien que leurs ouvrages ne l'abordent pas. Par exemple, Contandriopoulos, Champagne, Potvin, Denis et Boyle (1990) parlent d'utilisation de documents sans définir l'instrument de collecte de l'information permettant de trouver ces documents lors de la préparation d'une recherche. Dépelteau (2000), de son côté, aborde plusieurs instruments de collecte de l'information, mais pas l'observation documentaire. Paillé et Mucchielli (2008) n'abordent pas cet instrument dans leur ouvrage. Le même phénomène se reproduit étonnamment dans des ouvrages qui justement ont pour objet principal le recueil de l'information (Berthier, 2010; Norimatsu & Pigem, 2008). Van Campenhout, Quivy et Marquet (2017) n'abordent pas la question de l'instrument de collecte de l'information qu'est l'observation documentaire en tant que telle. Ils parlent plutôt de recueil de données existantes à propos de données secondaires et de données documentaires ce qui correspond grosso modo à de l'observation documentaire en mettant l'accent sur « le contrôle de la fiabilité des documents et des informations qu'ils contiennent, ainsi que leur adéquation aux objectifs et exigences du travail de recherche » (p. 255).

Deuxièmement, l'observation documentaire, à l'instar de nombreux autres instruments ou même concepts des sciences sociales, ne profite pas d'un consensus définitionnel. Une confusion règne donc lorsqu'il vient le temps de définir ce qu'est l'observation documentaire en tant qu'instrument de collecte de l'information et comment fonctionne cette méthode. En fait, rares sont les auteurs qui abordent directement l'observation documentaire comme instrument de collecte de l'information.

Lacasse (1991) utilise le terme de recherche documentaire pour expliquer comment trouver de la documentation sur un objet particulier dans le cadre d'une recherche. La recherche documentaire, dans la structure de son livre, est différente des autres instruments de collecte de l'information, car elle est traitée à part des instruments de collecte de l'information. De son côté, Cellard (1997) parle d'analyse documentaire, donc d'herméneutique, et non de collecte de l'information à partir de documents. L'étape de la recherche de documents semble manquante. De Ketele et Roegiers (2009) distinguent deux grands types d'étude de documents soit la recherche documentaire soit

le dépouillement d'archives. Ils ne définissent pas clairement ce qu'est l'observation documentaire.

Grawitz (2001) apporte une distinction importante dans son livre *Méthodes des sciences sociales*. Elle distingue la technique documentaire pour parler des méthodes et techniques d'étude de documents qu'elle oppose aux techniques vivantes pour recueillir de l'information auprès des êtres humains. Cet aspect a un impact important sur le critère de la réactivité. En effet, une information recueillie par l'observation documentaire ne réagit pas à sa lecture ou à sa collecte. Contrairement aux informations recueillies auprès des êtres humains qui, eux, peuvent réagir face aux questions qu'on leur pose ou les observations directes de leur comportement.

Selon Mace et Pétry (2017),

l'observation documentaire est l'instrument de collecte de l'information le plus utilisé en science politique. Selon cette méthode, le chercheur **consulte** des documents desquels il **extraît** une information factuelle (statistiques ou faits bruts de comportement verbal, par exemple, une déclaration ministérielle, ou non verbale, comme un vote, une visite, etc.) ou des opinions ou des conclusions scientifiques qui lui serviront à appuyer son argumentation (nous soulignons, p. 83).

Cette définition a le mérite de la clarté et elle ne confond pas la recherche heuristique d'informations (consulter) avec l'interprétation des informations (extraire) et l'encadre, plus ou moins dans un processus de recherche. Il n'en demeure pas moins que la nature de la documentation recherchée ou collectée n'est pas mentionnée.

Tous les aspects importants de l'observation documentaire sont abordés par la définition de Loiseau 2017 citée ci-dessus. Elle contient la distinction entre heuristique et herméneutique, le cadre scientifique d'application de l'instrument de collecte de l'information et la nature des documents recueillis ou recherchés. Elle permet, enfin, et c'est le constat à faire à la lumière de cette brève revue de la littérature, de bien faire ressortir les changements induits par le cyberspace dans le processus de collecte de l'information ce qui est absent des autres définitions exposées dans cette section. La question qui se pose dès lors consiste à se demander ce qui a changé pour l'observation documentaire avec l'arrivée du phénomène cyber, ce qui est l'objet de la partie suivante.

### **Trois critères d'évaluation d'un instrument de collecte de l'information**

De nos jours, la majorité des recherches qualitatives se font grâce aux outils numériques mis en réseau (donc grâce au cyberspace), mais elles se font aussi dans le cyberspace au moyen des médias sociaux par exemple ou encore ces recherches portent sur le cyberspace. Même les recherches hors-ligne s'effectuent grâce à de la documentation numérique en ligne entreposée dans le cyberspace. Grâce au cyberspace, dans le cyberspace et sur le cyberspace deviennent donc trois façons de voir l'immersion de

ce nouvel espace dans les processus de recherche qualitative. La nature même de la documentation, la base empirique de l'observation documentaire, en a été modifiée. Quels sont donc alors les impacts du cyberspace sur l'observation documentaire? En résumé, il est possible d'illustrer les changements à l'aide de la Figure 1.

Schématiquement, considérant qu'il y a un avant et un après le cyberspace, ce graphique illustre la pratique de l'observation documentaire en fonction de la nature des informations disponibles. Ainsi, auparavant, l'observation documentaire recueillait des informations sur support matériel qui étaient retrouvées grâce à des banques de données matérielles ou informatiques (mais non mises en réseau). La recherche et l'observation documentaire qu'elle mettait en branle étaient exclusivement hors-ligne. Graduellement, avec la cybernétisation de la société, la nature des informations accessibles aux chercheurs a été transformée. Les observations documentaires purement hors-ligne sont devenues minoritaires puisque les banques de données ont été mises en réseau. De plus, le matériau de base de l'observation documentaire, l'information, a vu sa nature devenir hybride matérielle et numérique. Le passage de l'un à l'autre se voit par le déplacement de l'objet de l'observation documentaire du réel matériel vers un réel de plus en plus virtuel (Bourdaloie, 2014). Ce déplacement a donc provoqué de nombreux changements pour l'observation documentaire.

Pour bien saisir ces changements, l'observation documentaire, en tant qu'instrument de collecte de l'information, peut être analysée au moyen de six critères d'évaluation communément admis dans la littérature scientifique (Coman et al., 2016; Deslauriers & Kérisit, 1997; Zelditch, 1969). Ces six critères sont la réactivité, la flexibilité, la validité/fidélité, la triangulation, la saturation et l'éthique. La réactivité, la validité/fidélité et l'éthique sont les critères les plus touchés par la cybernétisation. L'analyse de ces trois critères va donc nous permettre, dans cette deuxième partie, de faire ressortir les différences dans la nature de l'information et dans la pratique de cet instrument de collecte de l'information qu'a apporté la cybernétisation.

La **réactivité** évalue l'impact qu'a l'instrument de collecte de l'information sur le sujet et l'information que ce sujet peut fournir pour la recherche (McKechnie, 2008; Paterson, 1994). L'ampleur de la réactivité peut être bonne ou mauvaise en fonction des objectifs de la recherche et de l'instrument de collecte de l'information. L'usage d'une caméra durant un processus d'observation directe peut intimider les sujets soumis à l'observation et de ce fait altérer leurs comportements. La réactivité étant dans ce cas-ci forte et nuisible à la recherche. Par contre, un questionnaire d'entrevue semi-dirigée, ayant pour but de dévoiler l'intimité et le quotidien d'un sujet, profite d'une réactivité forte afin d'obtenir l'information désirée et atteindre ainsi les objectifs de la recherche (Loiseau, 2011). Par exemple, les effets placebo et nocebo en recherche expérimentale sont bien connus et correspondent à une réactivité des sujets à une variable indépendante contrôlée par le chercheur. En recherche qualitative, la réactivité se fait surtout sentir

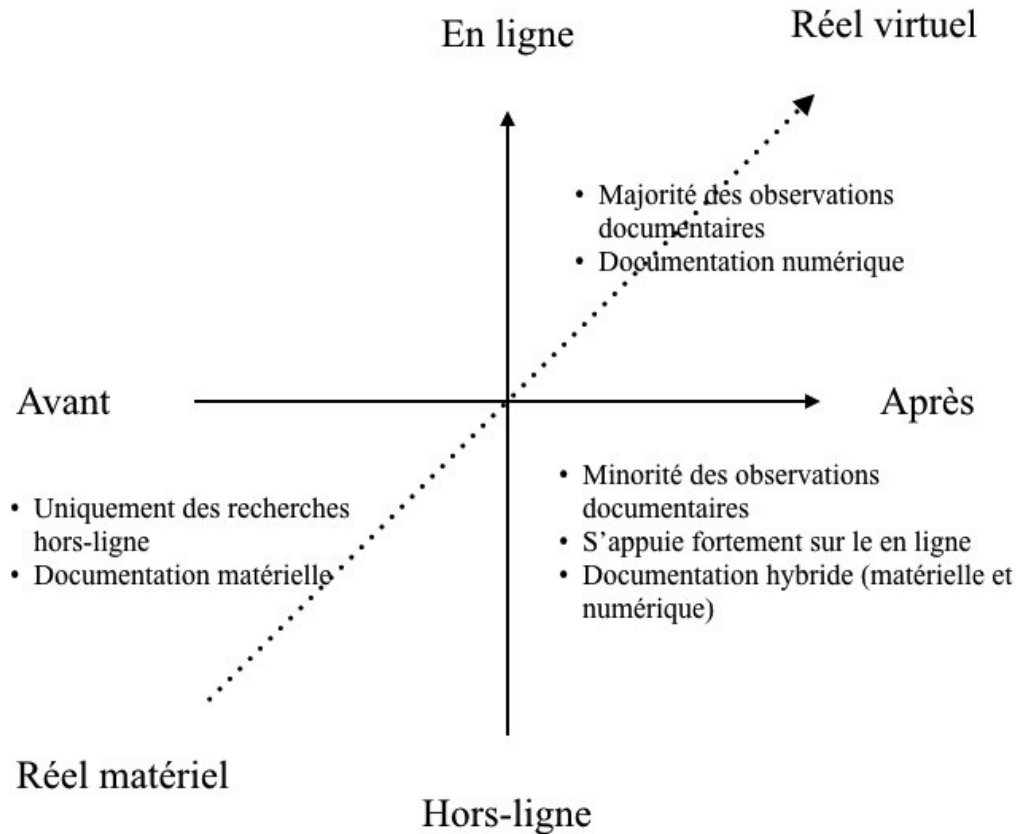


Figure 1. L'observation documentaire avant et après le cyber.

lorsque le chercheur va sur le terrain « interroger » ce terrain. Le chercheur n'a qu'un contrôle limité sur la réaction des sujets face à un formulaire de consentement éthique ou à une enregistreuse déposée sur la table pour une entrevue. Il faut donc, en somme, trouver le bon équilibre entre l'application de l'instrument de collecte de l'information selon une réactivité ajustée aux besoins en information de la recherche et selon l'éthique de la recherche (voir ci-dessous). Étant donné la nature majoritairement textuelle et fixe des informations recueillies, on pourrait considérer que l'observation documentaire ne provoque aucune réactivité. En effet, un livre, une fois écrit et imprimé, ne « réagit » pas à sa lecture ou à sa consultation. La réactivité est donc nulle pour l'observation documentaire qui est d'ailleurs considérée par Webb, Campbell, Schwartz et Sechrest (1968) comme faisant partie des méthodes imperceptibles (*unobtrusive research*).

La **validité** et la **fidélité** sont les pierres angulaires de tout instrument de collecte de l'information. La validité correspond à la capacité de l'instrument de collecte de l'information à aller chercher l'information désirée pour l'atteinte des objectifs de la recherche (Miller, 2008). Cette notion est liée à l'objectivité, la justesse et la pertinence des informations recueillies par l'observation documentaire par rapport au réel qu'elles décrivent ou interprètent. La fidélité détermine si l'information recueillie demeure toujours la même, et ce même si l'instrument est utilisé à plusieurs reprises dans les mêmes conditions et par différents chercheurs. Cette deuxième notion réfère à la constance des informations recueillies. Idéalement, un instrument de collecte de l'information devrait toujours avoir une grande validité et une grande fidélité pour atteindre ses objectifs. Néanmoins, ce n'est pas toujours le cas. Par exemple, l'observation directe d'un phénomène social ou politique se qualifie difficilement en ce qui a trait à la validité et à la fidélité de l'information recueillie. Autre exemple, la carte mentale possède une grande fidélité (les sujets reproduisent *grosso modo* les mêmes représentations sous le même format donc dans les mêmes conditions), mais une faible validité puisque les cartes produites sont difficilement interprétables. C'est pourquoi le recours à la triangulation et à l'établissement de la saturation est essentiel (Loiseau, 2011).

Brièvement, la triangulation<sup>2</sup> des instruments de collecte de l'information tente de combler les défauts des instruments de collecte de l'information par l'utilisation d'un ou de plusieurs instruments supplémentaires dans le cadre d'une même recherche. Il s'agit ici d'augmenter la validité de l'information générée par un instrument initial au moyen de l'utilisation d'un autre instrument qui lui est complémentaire (Rothbauer, 2008). La saturation empirique d'un instrument de collecte de l'information est un moyen de mesurer combien de fois ou combien de temps un instrument doit ou peut être employé (Firmin, 2008). L'atteinte du seuil de saturation de l'instrument se fait lorsqu'aucune nouvelle information n'est générée après un usage répété de l'instrument en question. La saturation permet de déterminer, avec une plus grande certitude, la fin de la collecte de l'information (Loiseau, 2011). Du fait de la masse d'informations, des différentes sources d'informations (primaire, secondaire ou tertiaire) accessibles aux chercheurs, des possibilités de triangulation, mais aussi par les processus d'évaluation et de révision des publications scientifiques, la validité et la fidélité de l'observation documentaire sont très grandes.

Le critère de l'**éthique** est incontournable en recherche qualitative puisque ce type de recherche concerne directement la participation d'êtres humains. En résumé, le critère de l'éthique expose les exigences en termes de respect de l'éthique de la recherche qu'implique l'instrument de collecte de l'information. Au-delà du respect de l'intégrité scientifique, la nature d'un instrument de collecte de l'information et la nature de l'information recherchée imposent des exigences éthiques, d'une part, quant à l'intégrité des sujets. L'application d'instruments de collecte de l'information doit évaluer les

bénéfices potentiels pour les sujets de la recherche par rapport aux risques encourus qui doivent être minimisés. D'autre part, la mise en œuvre d'un instrument de collecte de l'information doit aussi considérer l'autonomie des sujets qui doivent donner un consentement libre et éclairé pour participer à la recherche. Enfin, le respect de la dignité et de la vie privée des sujets est important puisque les instruments de collecte de l'information doivent aussi envisager de garantir l'anonymat, la confidentialité ou les deux aux sujets. (Marshall & Rossman, 1989). Depuis bientôt vingt ans, les comités d'éthique de la recherche et les organismes subventionnaires portent une attention particulière à cet aspect. Par exemple, un instrument comme l'observation directe selon une stratégie clandestine entraîne des exigences, voire des défis, éthiques plus importantes qu'avec l'observation documentaire (Loiseau, 2011). L'enquête de Bizeul (2007) sur le Front national en France est éloquent à cet égard.

En fonction de ces trois critères, l'observation documentaire d'avant le phénomène cyber peut être évaluée. De toute évidence, la réactivité n'est pas un enjeu pour l'observation documentaire, car la documentation consultée ne réagit ni à la consultation ni à l'extraction d'informations. Les recherches et cueillettes d'informations se font exclusivement hors ligne et récoltent que des documents matériels (papier, microfilm, images, bandes vidéos ou audios...). Sur les plans de la validité et de la fidélité, l'observation documentaire se qualifie très bien pour ce critère. L'information recueillie, notamment dans les sources secondaires, est valable et ne change normalement pas même si l'instrument est utilisé plusieurs fois par différents chercheurs. Par contre, il est souvent nécessaire de trianguler les résultats de l'observation documentaire avec un autre instrument de collecte de l'information afin de valider ou de mieux circonscrire un corpus d'informations pertinent pour la recherche. Enfin, le critère de l'éthique s'applique même si l'observation documentaire ne traite pas directement avec des êtres humains. L'éthique dans ce cas-ci relève davantage de l'intégrité scientifique puisque le chercheur doit référencer adéquatement les informations qu'il a recueillies grâce à l'observation documentaire (Loiseau, 2011).

### **Changements induits par le cyberspace**

À la lumière de ces critères, il est possible de constater que la cybernétisation a entraîné de profonds changements dans la nature même de l'observation documentaire, mais aussi dans la nature de l'information disponible de nos jours pour la recherche. D'ailleurs, Séguin (2016) parle véritablement d'une avalanche d'informations disponibles qui contraste clairement par rapport à la rareté de l'information connue auparavant. Le Tableau 1 résume ces changements.

Tableau 1

*Trois critères pour l'évaluation de l'observation documentaire avant et après le cyber*  
(Source : Loiseau, 2017, p. 60)

<b>Outil de collecte de l'information</b>	<b>Réactivité</b>	<b>Validité et fidélité</b>	<b>Éthique</b>
Observation documentaire avant le cyber	Nulle	Très grande validité Très grande fidélité	Référencement
Observation documentaire après le cyber	Importante et constante	Validité plus difficile à établir et fidélité faible	Référencement plus difficile

La cybernétisation a profondément touché le critère de la réactivité de l'observation documentaire. En fait, il s'agit du critère le plus affecté par la numérisation et la mise en réseau de l'information. La réactivité est passée de nulle à importante et constante par le phénomène cyber. Trois raisons expliquent cette transformation. La première correspond à « l'effet internet » où la nature de la plate-forme informatique utilisée pour faire l'observation documentaire joue un grand rôle dans la consultation de l'information. La plate-forme informatique change et transforme la présentation, voire le contenu, des informations diffusées en ligne. Par exemple, une page web sur un ordinateur de table pourra être diffusée selon certains standards (le protocole WWW) alors que la même page sera diffusée selon un autre protocole sur un téléphone portable (le protocole mobile). La deuxième raison est la conséquence de l'effet du Web 2.0 où le document, autrefois stable, devient vivant par les interactions qu'il génère. Le document se transforme, car le Web 2.0 favorise et facilite la cybersocialité. L'internet lui-même est en changement constant à l'instar des conséquences qu'il produit et des documents qu'il contient et diffuse :

L'effet d'Internet sur les médias, les institutions sociales et politiques sera différent au temps X de celui au temps X + 1, parce que l'ensemble des technologies que nous considérons comme l'Internet va lui-même changer dans cet intervalle<sup>3</sup> [traduction libre] (Karpf, 2012, p. 640).

Si bien qu'uniquement à cause de ces deux premières raisons, il est maintenant possible de dire que la majorité des informations diffusées sont devenues des documents vivants qui réagissent, quant à leur forme et à leur contenu, à la consultation par l'internaute (Loiseau, 2017) et donc réagissent aussi à la cueillette d'informations. La dernière raison réside dans la taphonomie<sup>4</sup> de l'information.

Les critères de fidélité et de validité ont été touchés par le phénomène de la taphonomie de l'information ainsi que celui de l'effet internet décrit ci-dessus. Pour ce dernier, il est facile de comprendre que l'instrument grâce auquel le chercheur a accès au contenu (le terminal informatique) modifie le contenant et le contenu de l'information recueillie ce qui rend caduque en quelque sorte, le critère de la fidélité. De surcroît, la taphonomie de l'information touche directement ce critère. En effet, la taphonomie, qui est la perturbation post-dépositionnelle de l'information entreposée en ligne, diminue les possibilités de retrouver la même information même si l'instrument est utilisé à plusieurs reprises. Hormis l'existence des permaliens<sup>5</sup>, le contenu en ligne peut être victime d'une perturbation, de quelconque nature, ce qui fait disparaître le lien qui permet à l'internaute de retrouver cette information. Pour la recherche qualitative, le processus de recherche est modifié. En effet, lors de son observation documentaire, le chercheur doit faire constamment des captures d'écran afin de conserver la version pertinente de l'information recueillie pour sa recherche. Il peut aussi consulter des sites internet dédiés à la conservation des pages web (tel que [archive.org/web/](http://archive.org/web/) par exemple) ou recourir au service de site conservant les mémoires caches<sup>6</sup> d'autres sites (tel que [cachedpages.com](http://cachedpages.com) par exemple). Néanmoins, les résultats de la consultation de ces sites n'échappent ni à l'« effet internet » ni à la taphonomie et sont donc incertains.

Sur le plan de la validité, le phénomène cyber a effectivement rendu plus difficile pour la recherche d'assurer la validité de l'information. Selon Karpf (2012), cela est dû à deux choses principalement. Premièrement, le principe du *ceteris paribus*, à la base de nombreuses recherches qualitatives, tombe en désuétude à cause de la cybernétisation. Il est devenu très difficile de garantir que le comportement du groupe étudié en un temps X pourra être anticipé en un temps X+1. La cybernétisation et les changements sociaux et technologiques rapides qu'elle produit font en sorte que le groupe étudié a changé et que la technologie utilisée a aussi changé entre X et X+1. Deuxièmement, la qualité de l'information est grandement affectée par la cybernétisation. À l'ère de la post-vérité, il a été démontré que les fausses nouvelles, les rumeurs et les légendes urbaines sont diffusées plus vite, plus loin, plus profondément et plus largement que les vraies informations sur Twitter (Huet, 2018; Soroush, Roy, & Aral, 2018). Twitter n'est ici qu'un exemple parmi de nombreux autres tous issus du cyberspace. Des recherches émergentes portent d'ailleurs sur ce phénomène de fausses informations et de ses conséquences (voir par exemple Troude-Chasteney, 2018). Démêler le vrai du faux dans l'information observée dans le cyberspace devient donc une tâche difficile pour la recherche qualitative. Si bien que « Nous ne pouvons rarement savoir avec certitude si nos constatations sont un artefact d'un ensemble de données erronées, en particulier lorsque nous travaillons avec des données publiques »<sup>7</sup> [traduction libre] (Karpf, 2012, p. 642). Par voie de conséquence, le praticien de l'observation documentaire à l'ère de la cybernétisation doit consacrer plus de temps pour sélectionner et discerner les



informations de qualité pertinentes pour sa recherche. La triangulation et la saturation de son observation documentaire deviennent donc plus importantes.

Les exigences éthiques associées à l'observation documentaire, compte tenu de tout ce qui a été remarqué dans les paragraphes précédents, sont devenues plus complexes à maîtriser. Cela concerne surtout le référencement des informations utilisées. Le cyberspace étant un espace immatériel contenant des informations numérisées, les rapports physiques et temporels traditionnels avec l'information sont transformés et, par voie de conséquence, leur référencement aussi (Dupéré & Loiseau, 2017). Des informations autrefois nécessaires pour le référencement deviennent, avec le phénomène cyber, introuvables ou inutiles, alors que d'autres deviennent capitales. Par exemple, le seul lieu qui compte pour une publication en ligne n'est pas la ville de la maison d'édition comme autrefois, mais bien l'adresse URL ou DOI de la publication. De plus, du fait de la taphonomie et des reconstructions perpétuelles du cyberspace, le temps qu'il faut référencer n'est plus la date de publication de l'information, mais plutôt la date de la consultation par l'internaute. L'*Encyclopædia Universalis*, dans sa version en ligne, mentionne ces changements de façon limpide :

Référence numérique : Pour citer dans une bibliographie un article consulté en ligne, la seule date de référence possible est celle de la consultation. Aucune information identique à celle que donnait autrefois la date d'édition d'un livre n'est en effet disponible : un article en ligne peut avoir connu plusieurs versions avant le jour où vous le consultez, et être de nouveau modifié ultérieurement. De même, le seul « lieu » pertinent est l'URL de l'article (Encyclopædia Universalis, 2018).

L'hypertextualité des documents en ligne ajoute aussi une certaine complexité au référencement, car il est parfois difficile de retrouver l'auteur originel ou l'objet propre d'une source dans l'enchevêtrement des multiples liens menant ou provenant d'une source (Bottini & Julliard, 2017). Tous ces changements font en sorte que le cyber a complètement transformé les exigences éthiques associées à l'observation documentaire.

## **Conclusion**

De toute évidence, l'information disponible pour l'observation documentaire a été transformée dans sa nature et dans sa quantité par la cybernétisation de la société. Ces transformations ouvrent d'innombrables possibilités pour la recherche qualitative en sciences sociales et politiques. Non seulement les objets de ces sciences ont été profondément modifiés, mais les méthodes de recherche ont, elles aussi, été affectées par la cybernétisation. Les défis rencontrés sont aussi très nombreux et le premier d'entre eux réside dans la prise de conscience de l'ensemble des transformations qu'engendre le cyberspace. Cette prise de conscience affronte deux difficultés. La première consiste à développer des capacités pour représenter le cyberspace afin de le mesurer, de le cartographier et d'établir sa nature en tant qu'objet, en tant que méthode et en tant que

terrain de recherche (Waldispuehl, 2017). La deuxième difficulté se voit dans l'extraordinaire rapidité de l'expansion de ce nouvel espace social qu'est le cyberspace. Environ huit internautes s'ajoutent à chaque seconde aux internautes déjà existants (internetlivestsats.com, 2018). À travers le monde, le nombre d'internautes, et donc le cyberspace, a progressé de 1052 % entre 2000 et 2018 (internetworldstats.com, 2018). En somme, il s'agit d'accepter, pour mieux l'objectiver, que les analyses soient toujours en retard et décalées par rapport à la réalité.

Un deuxième défi consiste à bien saisir l'ampleur des changements notamment en ce qui concerne l'observation documentaire dans un premier temps. D'ailleurs, il est possible de voir, après cet aperçu, que parfois la cybernétisation facilite la collecte de l'information grâce à l'observation documentaire, parfois c'est le contraire. Dans certains cas, l'ampleur de l'information disponible, son accessibilité, la taphonomie, le référencement et la solubilité de la fausseté dans ce tout deviennent des obstacles pour la recherche qualitative. En contrepartie, les moteurs de recherche, les banques de données, l'hypertextualité et les nouvelles pratiques sociales en ligne facilitent la collecte de l'information notamment grâce à l'observation documentaire. Dans un deuxième temps, comme proposé dans ce texte, une meilleure définition de cet instrument de collecte de l'information, tenant compte de la nature de la documentation, des buts de l'observation et du cadre scientifique de la recherche, permettra de mieux réaliser ce type d'observation bien particulier.

Enfin, un dernier défi de taille se perçoit dans le développement de l'esprit critique des chercheurs. Devant cette masse immense d'informations, effectuer un tri pertinent entre les informations nécessaires à la recherche et les informations inutiles devient une tâche plus longue et plus ardue dans le processus global de la recherche qualitative. L'importance de bien maîtriser les critères de réactivité, de validité, de fidélité et d'éthique devient, dans ce contexte, fondamentale. Cette conséquence du cyber sur l'observation documentaire implique que les chercheurs qualitatifs doivent développer ou améliorer leurs compétences dans les moteurs de recherche et dans les banques de données afin de diminuer les précieuses ressources consacrées à la recherche heuristique.

## Notes

<sup>1</sup> Les termes « instrument », « outil » et « méthode » sont considérés comme similaires dans le cadre de ce texte.

<sup>2</sup> La triangulation est plus complexe que la seule triangulation des instruments de collecte de l'information. Le manque d'espace et les objectifs de ce texte ne nous permettent pas d'approfondir cette notion.

<sup>3</sup> « *The Internet's effect on media, social, and political institutions will be different at time X from that at time X + 1, because the suite of technologies we think of as the Internet will itself change within that interval* » (Karpf, 2012, p. 640).

<sup>4</sup> Le concept de taphonomie est emprunté, sous forme d'analogie, à la paléontologie et à l'archéothanatologie.

<sup>5</sup> Sur la banque de données JSTOR, entre autres, notamment. Voir [jstor.org](http://jstor.org).

<sup>6</sup> Il s'agit d'une mémoire temporaire rapidement renouvelée (environ aux quinze jours) pour le cache des sites internet.

<sup>7</sup> « *We can rarely be sure whether our findings are an artifact of a flawed dataset, particularly when working with public data* » (Karpf, 2012, p. 642).

## Références

- Berthier, N. (2010). *Les techniques d'enquête en sciences sociales. Méthodes et exercices corrigés* (4<sup>e</sup> éd.). Paris : Armand Colin.
- Bizeul, D. (2007). Des loyautés incompatibles. Aspects moraux d'une immersion au Front National. *SociologieS*. Repéré à <https://journals.openedition.org/sociologies/226>.
- Bottini, T., & Julliard, V. (2017). Entre informatique et sémiotique : les conditions techno-méthodologiques d'une analyse de controverse sur Twitter. *Réseaux*, 4(204), 35-69).
- Bourdeloie, H. (2014). Ce que le numérique fait aux sciences humaines et sociales : épistémologie, méthodes et outils en questions. *Tic & société*, 7(2), 19-34.
- Cellard, A. (1997). L'analyse documentaire. Dans J. Poupart, J.-P. Deslaurier, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer, & A. P. Pires (Éds), *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp. 251-271). Montréal : Gaëtan Morin éditeur.
- Coman, R., Crespy, A., Louault, F., Pilet, J.-B., van Haute, É., & Morin, J.-F. (2016). *Méthodes de la science politique. De la question de départ à l'analyse des données*. Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur.
- Contandriopoulos, A.-P., Champagne, F., Potvin, L., Denis, J.-L., & Boyle, P. (1990). *Savoir préparer une recherche. La définir, la structurer, la financer*. Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.
- De Ketele, J.-M., & Roegiers, X. (2009). *Méthodologie du recueil d'informations. Fondements des méthodes d'observation, de questionnaire, d'interview et d'étude de documents* (4<sup>e</sup> éd.). Bruxelles : De Boeck.

- Dépelteau, F. (2000). *La démarche d'une recherche en sciences humaines, de la question de départ à la communication des résultats*. Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- Deslauriers, J.-P., & Kérisit, M. (1997), Le devis de recherche qualitative Dans J. Poupard, J.-P. Deslaurier, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer, & A. P. Pires (Éds), *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp. 85-111). Montréal : Gaëtan Morin éditeur.
- Dupéré, S., & Loiseau, H. (2017). L'espace, le temps et les individus dans le cyberspace. Dans H. Loiseau, & E. Waldispuehl (Éds), *Cyberspace et science politique* (pp. 17-35). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Encyclopædia Universalis (2018). *Encyclopædia Universalis*. Repéré à <http://www.universalis-edu.com>
- Firmin, M. W. (2008) Data collection. Dans L. M. Given (Éd.), *The Sage encyclopedia of qualitative research methods* (pp. 190-192). Los Angeles, CA : Sage publications.
- Grawitz, M. (2001). *Méthode des sciences sociales* (11<sup>e</sup> éd.). Paris : Dalloz.
- Huet, S. (2018) Sur Twitter, le faux plus fort que le vrai. *Le Monde*. Repéré à <http://huet.blog.lemonde.fr/2018/03/08/sur-twitter-le-faux-plus-fort-que-le-vrai/>
- internetlivestats.com (2018). *Internet live stats*. Repéré à <http://www.internetlivestats.com>
- internetworldstats.com (2018). *Internet world stats*. Repéré à <http://www.internetworldstats.com>
- Karpf, D. (2012). Social science research methods in Internet time. *Information, Communication & Society*, 15(5), 639-661.
- Lacasse, J. (1991). *Introduction à la méthodologie utilisée en sciences humaines*. Montréal : Éditions Études Vivantes.
- Loiseau, H. (2011). La carte mentale comme instrument de collecte de l'information : une évaluation. Dans S. Breux, M. Reuchamps, & H. Loiseau (Éds), *Carte mentale et science politique : regards et perspectives critiques sur l'emploi d'un outil prometteur* (pp. 39-51). Bruxelles : P.I.E-Peter Lang S.A., Éditions Scientifiques Internationales.
- Loiseau, H. (2017). Les défis méthodologiques du cyberspace en sciences sociales et politiques. Dans H. Loiseau, & E. Waldispuehl (Éds), *Cyberspace et science politique* (pp. 37-66). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Mace, G., & Pétry, F. (2017). *Guide d'élaboration d'un projet de recherche* (3<sup>e</sup> éd.). Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- Marshall, C., & Rosman, G. B. (1989). *Designing qualitative research*. Newbury Park, CA : Sage publications.

- McKeechnie, L. E. F. (2008). Reactivity. Dans L. M. Given (Éd.), *The Sage encyclopedia of qualitative research methods* (pp. 729-730). Los Angeles, CA: Sage publications.
- Miller, P. (2008). Validity. Dans L. M. Given (Éd.), *The Sage encyclopedia of qualitative research methods* (pp. 909-910). Los Angeles, CA : Sage publications.
- Norimatsu, H., & Pigem, N. (2008). *Les techniques d'observation en sciences humaines*. Paris : Armand Colin.
- Paillé, P., & Mucchielli, A. (2008). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (2<sup>e</sup> éd.). Paris : Armand Colin.
- Paterson, B. L. (1994). A framework to identify reactivity in qualitative research. *Western Journal of Nursing Research*, 16(3), 301-316.
- Rothbauer, P. M. (2008) Triangulation. Dans L. M. Given (Éd.), *The Sage encyclopedia of qualitative research methods* (pp. 892-894). Los Angeles, CA : Sage publications.
- Séguin, C. (2016). La recension des écrits et la recherche documentaire. Dans B. Gauthier, & I. Bourgeois (Éds), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données* (6<sup>e</sup> éd., pp. 77-100). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Soroush, V., Roy, D., & Aral, S. (2018). The spread of true and false news online. *Science*, 359(6380), 1146-1151.
- Troude-Chastenot, P. (2018). *Fake news* et post-vérité. De l'extension de la propagande au Royaume-Uni, aux États-Unis et en France. *Quaderni*, 96(2), 87-101. Repéré à <https://www.cairn.info/revue-quaderni-2018-2-page-87.htm>
- Van Campenhoudt, L., Quivy, R., & Marquet, J. (2017). *Manuel de recherche en sciences sociales* (5<sup>e</sup> éd.). Paris : Malakoff, Dunod.
- Waldispuehl, E. (2017). La nature du terrain en sciences sociales. Une cartographie du cyberspace est-elle possible? Dans H. Loiseau, & E. Waldispuehl (Éds), *Cyberspace et science politique* (pp. 89-120). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Webb, E. J., Campbell, D. T., Schwartz, R. D., & Sechrest, L. (1968). *Unobtrusive measures : Nonreactive research in the social sciences*. Chicago, IL : Rand McNally.
- Zelditch, M. (1969). Some methodological problems of field studies. Dans G. M. McCall, & J. L. Simmons (Éds), *Issues in participant observation : A text and a reader* (pp. 5-19). Reading : Addison-Wesley.

***Hugo Loiseau** est professeur agrégé à l'École de politique appliquée de l'Université de Sherbrooke depuis 2004. Il se spécialise, entre autres, dans les questions de cyber-sécurité et les enjeux politiques du cyberspace. Il enseigne la méthodologie de la recherche et les systèmes politiques d'Amérique latine. Il est membre du Réseau intégré sur la cybersécurité (SERENE-RISC) financé par le fonds Réseaux de centres d'excellence du Canada. Il vient de publier (avec Mme Elena Waldispuehl) *Cyberspace et science politique, de la méthode au terrain, du virtuel au réel*, 2017, aux Presses de l'Université du Québec.*

Pour joindre l'auteur :  
Hugo.Loiseau@USherbrooke.ca

# **S'appuyer sur des entretiens en ligne et en face à face pour cerner l'expérience du témoignage en ligne d'agressions à caractère sexuel : défis méthodologiques**

**Chantal Arousseau, Ph. D.**

---

Université du Québec à Montréal, Québec, Canada

**Christine Thoër, Ph. D.**

---

Université du Québec à Montréal, Québec, Canada

**Rym Benzaza, B.A.**

---

Université du Québec à Montréal, Québec, Canada

## **Résumé**

Afin de documenter l'expérience du témoignage en ligne d'agressions à caractère sexuel, des entretiens en ligne et hors ligne, selon les préférences exprimées par les femmes interviewées, ont été menés. L'ensemble du processus demandait en moyenne une dizaine de prises de contact étalées sur un à deux mois et permettait, pour la plupart des participantes, l'accès aux témoignages. Deux défis méthodologiques principaux ressortent du projet de recherche : la définition des contours de l'objet et la construction de la relation de confiance entre les chercheuses et les participantes dans le cadre d'entretiens réalisés en partie en ligne. La discussion ouvre entre autres sur l'incidence des modalités de cueillette sur les contenus livrés, sur la diversité des sources de données qui constitue une richesse, mais nécessite d'enrichir les modes d'analyse et sur la négociation de la distance des chercheuses à leur objet.

## **Mots clés**

TÉMOIGNAGE, AGRESSION SEXUELLE, INTERNET, ENTRETIEN EN LIGNE

Note des auteures : Les auteures tiennent à souligner la collaboration essentielle des membres du comité d'encadrement du projet « Témoigner en ligne de son agression à caractère sexuel » : étudiante, professionnelles et partenaires dans la construction du devis méthodologique et la réalisation du projet qui sous-tend le présent article. Merci à Ève-Marie Lampron et Lyne Kurtzman du Service aux collectivités de l'UQAM, à Mélanie Sarroino du Regroupement québécois des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (RQCALACS) et à Tanya St-Jean de l'organisme sans but lucratif Je suis indestructible (JSI).

RECHERCHES QUALITATIVES – Hors-série – numéro 24 – pp. 36-50.

L'ÈRE DU NUMÉRIQUE : QUELLES POSSIBILITÉS ET QUELS DÉFIS POUR LA RECHERCHE QUALITATIVE?

ISSN 1715-8702 - <http://www.recherche-qualitative.qc.ca/revue/>

© 2019 Association pour la recherche qualitative

## Introduction

À l'occasion des mouvements #BeenRapedNeverReported ou #AgressionNonDenoncée et plus récemment, #Metoo et #MoiAussi – mots clics qui ont été utilisés par des millions de femmes – il est apparu que les réseaux socionumériques, du fait de leur relative accessibilité, facilitent la prise de parole des victimes de violence sexuelle dans l'espace public (Keller, Mendes, & Ringrose, 2018). Émergeant de manière spontanée, ces initiatives ont été soutenues par les mouvements féministes qui ont investi les réseaux socionumériques ces dernières années pour dénoncer la culture du viol (Garcia & Vemuri, 2017; Longfellow, 2015; Mendes, Ringrose, & Keller, 2018; Regehr & Ringrose, 2018; Rentschler, 2015).

Dans la littérature, le témoignage en ligne d'agression à caractère sexuel a surtout été envisagé sous le prisme du militantisme féministe et de la transformation des pratiques militantes en contexte numérique (Garcia & Vemuri, 2017; Longfellow, 2015; Mendes et al., 2018; Regehr & Ringrose, 2018; Rentschler, 2015). Certaines chercheuses, comme Moors et Webber (2013) ou Paveau (2014), analysent les discours que livrent les survivantes dans les espaces socionumériques. Cependant, les études documentant l'expérience de la démarche de témoignage en ligne pour les survivantes d'agressions à caractère sexuel restent peu nombreuses (Mendes et al., 2018).

L'objectif de la recherche exploratoire que nous avons menée au Québec en 2016 auprès de femmes ayant témoigné d'une ou de plusieurs agressions à caractère sexuel sur les médias socionumériques était de documenter l'expérience des femmes. Plus spécifiquement, nous cherchions à cerner leurs motivations à témoigner en ligne, les significations qu'elles attribuaient à cette expérience et à comprendre comment cette démarche de témoignage s'inscrivait dans leur parcours personnel. Par ailleurs, nous avons interrogé des femmes ayant témoigné de leur(s) agression(s) en ligne, peu importe la plateforme, afin de documenter la diversité des contextes de production et des formats des témoignages. Nous nous sommes appuyées sur les travaux de Plummer (1995) qui s'est intéressé aux témoignages d'agressions sexuelles dans les médias traditionnels. Pour cet auteur, la démarche de témoignage cumule de multiples récits, livrés dans des contextes et à des moments différents du parcours personnel qui ne peuvent être envisagés de manière isolée. Il insiste ainsi sur l'importance de considérer l'ensemble du processus de témoignage et souligne son caractère performatif, chacun des récits qui le composent, permettant aux femmes de réécrire leur histoire et de lui donner sens, participant de la reconstruction de soi. Il met aussi en évidence le rôle du contexte dans lequel est livré le récit. Il nous est ainsi apparu nécessaire de considérer le rapport tangible des femmes aux dispositifs techniques, comme le recommandent Jauréguiberry et Proulx (2011) lorsqu'il est question de cerner les usages des médias socionumériques.

S'ajoutant aux études encore peu nombreuses sur le témoignage en ligne d'agressions à caractère sexuel, notre recherche a suscité une réflexion d'ordre



méthodologique, car cerner l'expérience du témoignage en ligne présente plusieurs défis qui ne sont guère abordés dans les études précitées. L'objectif de cet article est d'examiner les enjeux méthodologiques soulevés aux différentes étapes de la recherche et qui sont liés 1) à la définition des contours de l'objet de recherche, 2) aux modalités de recrutement et de conduite en ligne des entretiens, compte tenu du caractère sensible de la recherche et de l'importance d'instaurer avec les participantes une relation de confiance. Après avoir présenté la stratégie méthodologique employée, nous discutons ces deux catégories d'enjeux.

### **Déroulement de la recherche**

Cette recherche a été réalisée dans le cadre du Service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) avec deux organismes communautaires, le Regroupement québécois des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (RQCALACS) et le collectif Je suis indestructible (JSI), une plateforme de diffusion de témoignages concernant l'agression sexuelle, avec lesquels nous avons co-construit les différentes étapes de la recherche (définition des objectifs, de la stratégie méthodologique, analyse des données et partage des connaissances).

Afin de cerner l'expérience de témoignage en ligne et le sens que les femmes construisent autour de cette démarche, nous avons privilégié une approche qualitative et un mode de collecte des données qui donne la voix aux actrices. Nous postulons en effet que celles-ci sont capables de réfléchir à leurs pratiques et d'en parler. Nous avons mené des entretiens semi-dirigés compréhensifs (Kaufmann, 1996) avec 12 femmes âgées de 18 ans et plus, vivant au Québec et ayant réalisé un ou plusieurs témoignages de leur(s) agression(s) à caractère sexuel sur différents médias sociaux au cours des deux dernières années.

Les participantes ont été recrutées via une annonce, publiée sur les pages Facebook et les comptes Twitter des partenaires, qui renvoyait vers une page du site de notre centre de recherche (ComSanté). La campagne de recrutement a conduit 26 femmes à prendre contact avec nous, dont sept n'ont pas été retenues, car elles n'avaient pas réalisé de témoignage en ligne. Parmi les répondantes potentielles (19), cinq n'ont pas donné suite lorsque nous leur avons présenté le déroulement de la recherche et envoyé le formulaire de consentement et deux qui avaient débuté un entretien par courriel ont interrompu leur participation. Ces décrochages inexplicables, surtout lorsqu'ils surviennent après des semaines d'échanges en ligne, sont particulièrement troublants alors qu'ils sont inimaginables en situation de face-à-face. Nous avons relancé chacune des femmes se qualifiant pour la recherche au plus à deux reprises, afin de respecter leur décision de ne pas poursuivre la participation.

La surreprésentation des femmes scolarisées dans notre échantillon (parmi les douze participantes, deux étudiaient ou avaient complété des études collégiales et six détenaient un diplôme universitaire de premier ou deuxième cycles ou étaient inscrites

dans un programme universitaire) apparaît comme une limite conséquente au cadre du projet (recherche universitaire), aux espaces qui ont servi au recrutement et à la démarche de témoignage dans l'espace public, cette pratique étant plus accessible aux personnes plus scolarisées (Mensah, 2017).

Compte tenu de l'évolution rapide des plateformes socionumériques et pour faciliter le rappel à la mémoire des conditions de production du témoignage, nous avons fixé la balise d'un témoignage livré dans les deux ans précédant l'entretien. Ce critère avait été établi en fonction du mouvement #AgressionNonDénoncée pour lequel nous avons déjà analysé des contenus (Thoër & Benzaza, 2015). Toutefois, pendant les entretiens, les participantes ont rapporté avec beaucoup de clarté, des témoignages en ligne antérieurs aux deux dernières années.

Les entretiens ont été réalisés, à la convenance des femmes, en face à face, par Skype et par échanges de courriel. Les études ayant combiné ces modes de collectes sont rares (Orgad, 2005; Sanders, 2005); la plupart s'étant appuyées sur des entrevues réalisées par courriel uniquement (Kivits, 2005; McCoyd & Kerson, 2006; Thoër, Millerand, Myles, Orange, & Gignac, 2012) ou par Skype (Lo Iacono, Symonds, & Brown, 2016). Nos entretiens en ligne incluaient une dizaine d'échanges entre l'intervieweuse et la participante, excluant les échanges d'information autour du consentement, et s'étalaient sur une période d'un à deux mois. À notre demande, les femmes rencontrées nous ont donné accès à 27 témoignages qu'elles avaient publiés en ligne que nous avons pu consulter avant, pendant ou après les entretiens, ce type d'entrevues sur « traces » (Dubois & Ford, 2015; Latzko-Toth, Bonneau, & Millette, 2017) permettant une compréhension plus fine de leur pratique du témoignage en ligne. Les participantes ont également rapporté des expériences de témoignages hors ligne, certaines nous ayant donné accès à des artefacts (extraits de journaux personnels, numérisation de dessins ou photos d'œuvres).

Afin de donner la parole aux femmes, l'entretien était amorcé avec une question ouverte : « Pour commencer, pourriez-vous me raconter comment vous en êtes arrivée à ce témoignage en ligne? ». D'emblée, la question amenait des réponses différentes dans les entretiens en face-à-face et les entretiens en ligne. Dans le premier cas de figure, l'ouverture, marquée par une écoute active, permettait d'intégrer le cheminement de la survivante, la plupart des autres questions prévues au devis étant alors intégrées comme des relances, rebondissant sur les histoires qui étaient racontées. Dans les entretiens menés par échanges de courriel, les questions prévues étaient posées par lot, et suscitaient des réponses concises et centrées, d'autant plus formelles que la relation de confiance restait à construire. Ce mode d'échange favorisait toutefois la couverture plus systématique des thèmes de la grille d'entretien, facilitant la comparaison des expériences des participantes et contribuant à la validité des analyses. Précisons que dès les contacts entourant le recrutement, et avant la signature du consentement, plusieurs

des répondantes ont évoqué spontanément leur expérience de témoignage. Plusieurs ont par ailleurs, prolongé les entretiens par des échanges complémentaires (Orgad, 2005), sans que cela n'ait été planifié.

Les entrevues réalisées en face à face ont été retranscrites et les échanges courriel agrégés dans un même document pour chaque participante. Ce corpus a fait l'objet d'une analyse thématique s'inspirant de la procédure que propose Paillé (1994) sans toutefois viser à produire une modélisation des résultats. Ainsi, des ajouts à la grille d'entretien ont été apportés en cours du projet, et les premières analyses des verbatims ont permis de produire une grille de codification qui s'est enrichie au fur et à mesure de la collecte des données. Nous avons par ailleurs diversifié l'échantillon de manière à inclure des femmes ayant témoigné sur différentes plateformes en ligne et ainsi cerner les différentes facettes de ce phénomène. Dans l'analyse, nous avons mis l'accent sur les similitudes et les divergences dans les discours et dégagé des catégories thématiques puis conceptuelles que nous avons mises en relation. Ces catégories renvoyaient aux motivations et aux conditions de production du témoignage, aux usages et modalités d'appropriation des plateformes numériques, aux contextes de production de chacun des témoignages, à l'articulation des témoignages en ligne et hors ligne, aux bénéfices et aux risques que les femmes attribuaient à la démarche de témoignage et à l'inscription de celle-ci dans leur parcours de reconstruction.

Enfin, le caractère sensible de la recherche a justifié que la conduite des entretiens soit assurée par les chercheuses elles-mêmes et qu'un mécanisme de soutien soit mis en place le cas échéant (Énoncé de politique des trois Conseils (EPTC2), 2014; Thoër et al., 2012). De façon préventive, nous proposons en fin d'entretien une liste de ressources accessibles et, profitant du partenariat avec le RQCALACS, certains CALACS avaient été avisés qu'il était possible que des demandes spécifiques et urgentes leur soient adressées si nous constatons que les femmes vivaient une détresse psychologique. Nous avons aussi convenu avec toutes les participantes de reprendre contact dans les jours suivant la fin de l'entretien afin de nous assurer de leur bien-être et de leur rappeler la liste des ressources disponibles. Il faut toutefois souligner que le recrutement ayant été réalisé par le biais des plateformes des partenaires, les femmes rencontrées avaient déjà une bonne connaissance des ressources disponibles. La plupart avaient déjà reçu ou recevaient de l'aide de ressources dédiées, dans les réseaux communautaires, dans le réseau privé ou dans le réseau de la santé. Même si certaines des femmes rencontrées traversaient des périodes difficiles, nos échanges ne nous ont pas permis d'associer ces difficultés à la participation à la recherche. Cependant, à moins qu'elles n'en fassent elles-mêmes mention, il n'est pas évident, et ce malgré notre suivi, d'évaluer les conséquences de la participation à la recherche, à plus forte raison avec les femmes dont les entretiens se sont entièrement déroulés en ligne.

### Définir les contours de l'objet

Afin de documenter l'expérience du témoignage en ligne d'agressions à caractère sexuel, il nous fallait dessiner les contours de l'objet « témoignage en ligne ». À la différence des études qui s'attachent à l'analyse de témoignages livrés sur des plateformes ciblées, notre questionnement était centré sur l'expérience des femmes. Cet angle d'approche ouvrait dès lors sur de multiples expériences de témoignage, des combinaisons extrêmement variées de formats (textes courts ou longs, tweets, vidéo, dessins) et de plateformes de diffusion en ligne (blogues collectifs ou personnels, groupes et pages Facebook personnelles, Facebook Messenger, Twitter, YouTube, etc.), un même témoignage pouvant être relayé sur différentes plateformes.

La complexité de l'objet était amplifiée par le phénomène de rediffusion des contributions sur Internet. Certaines femmes ont ainsi proposé, comme contribution significative au regard du projet de recherche, des témoignages réalisés hors ligne – dont certains avec l'aide d'une tierce personne – qu'elles ont par la suite rendus disponibles sur leurs pages Facebook. Nous avons choisi d'inclure dans la définition de l'objet « témoignage en ligne », le partage en ligne d'un entretien réalisé : avec une ou un journaliste, une ou un travailleur communautaire ou encore, dans le cadre d'un projet professionnel relayé dans la sphère personnelle du Web.

En fait j'étais un peu tannée de répéter aux gens que j'ai été agressée. Je voulais un peu m'ouvrir pour que les gens puissent comprendre qui je suis, surtout mes amis Facebook et tout. Pis c'est ça, j'avais une belle occasion. J'ai vu une annonce (dans le journal de quartier) : une femme qui cherchait des femmes pour témoigner, peu importe quel témoignage, des témoignages de femmes. Moi j'ai pris ça comme une occasion de me libérer de ça, j'avais envie de parler de mon histoire. C'est ça finalement, j'ai rencontré la fille, elle a écrit un texte à partir de ce que je lui ai dit. [...] elle l'a diffusé sur sa page et elle me l'a dit : « bon, je l'ai mis sur ma page de blogue ». [...] Puis, moi j'ai décidé de le relayer sur ma page FB (Karine<sup>1</sup>, 18-24 ans).

Il faut ajouter à l'ampleur de l'objet que l'identification des témoignages en ligne et la construction du sens de ces contributions s'est poursuivie au fil de nos échanges. Pour certaines, l'entretien a d'ailleurs été l'occasion de faire resurgir des témoignages antérieurs, parfois occultés et rappelés à la mémoire dans le courant de l'échange ou après l'entretien en face à face. Travailler sur un parcours traumatique implique ainsi que l'objet va en grande partie se construire au fur et à mesure de la recherche, souvent en dehors du temps défini par le début et la fin de l'entretien.

- I : Est ce qu'il y a eu d'autres forums ou plateformes que Facebook qui ont été utilisés?

- L : Oui, mon Dieu comment ça s'appelait, j'ai un blanc de mémoire... C'était un site... c'est même avant que je porte plainte. Ça remonte à 2002-2003. [...] Je m'en rappelais plus, mon Dieu, ça datait. J'étais enceinte et il arrivait quelque chose dans ma vie qui faisait que j'avais besoin d'en parler, j'avais besoin de vider ça pis, c'était justement des gens (sur le forum) que je n'connaisais pas. Je trouvais que c'était le bon moyen de « garrocher » tout ça. C'est vrai, ça date de plus loin! (Laurianne, 35 ans+).

Par ailleurs, cerner l'expérience du témoignage nécessite d'interroger ce qui conduit à une contribution spécifique, de saisir le contexte d'énonciation ou de création du témoignage, ainsi que les suites de la mise en ligne, d'où l'importance de concevoir l'objet non pas comme un incident ou un cumul de traces numériques, mais comme un ensemble de récits constituant un parcours de témoignage (Plummer, 1995). Pour les femmes interviewées, la participation à la recherche en tant qu'expérience réflexive et de partage avec une personne inconnue (la chercheuse) fait elle-même partie du parcours de témoignage. La participation à la recherche a d'ailleurs poussé certaines participantes à produire de nouveaux témoignages dont nous avons pu prendre connaissance dans la continuité des échanges par courriel avec celles-ci ou par l'observation des plateformes des partenaires.

Une de nos préoccupations étant de cerner le contexte dans lequel était livré chacun des témoignages, nous invitons les participantes à discuter le choix et les spécificités des plateformes où elles avaient livré leurs témoignages. Nous voulions notamment savoir comment la présence ou non d'autres témoignages d'agression à caractère sexuel dans ces espaces avaient pu les inspirer et cerner les normes d'usage explicites ou implicites qui les caractérisaient selon elles. Toutefois, les femmes éprouvaient certaines difficultés à se remémorer leurs usages des plateformes et nous n'avions pas toujours accès à leur contribution. On voit par exemple, dans l'extrait suivant, que la participante est incitée à témoigner en lisant des témoignages sur un groupe Facebook. Elle note aussi la norme d'anonymat du témoignage qui caractérise ce groupe, mais n'est pas en mesure de dire si son témoignage était ou non anonyme.

J'ai lu pendant plusieurs jours les témoignages des femmes sur le groupe « agression non dénoncée ». Je trouvais ça l'fun pis triste en même temps, mais les femmes faisaient des témoignages anonymes et je trouvais que c'était une belle façon de se libérer. Entre le dire à sa mère, son amie ou son conjoint, ça reste toujours un peu coincé à l'intérieur mettons. Le fait de pouvoir le dire, de monter sur une chaise et le crier devant plein de gens, je trouvais que ça devait leur faire du bien. Moi je l'ai fait entre autres pour ça. Je trouvais que c'était une bonne façon de le dire. Je me souviens pas si j'avais signé mon nom ou pas, mais ça ne me dérangeait pas de le signer (Julie, 25-34 ans).

Par ailleurs, dans certains cas, il était difficile, autant pour les répondantes que pour les chercheuses, d'identifier clairement l'élément déclencheur de la démarche de témoignage, celui-ci étant rarement unique.

(J'ai décidé de témoigner) parce que j'avais vu ce blog post #ChangeYourStory. J'ai pensé à la fois que pour moi, quand ai eu 14 ans, ça a eu vraiment beaucoup d'impact sur moi que Oprah Winfrey dise qu'elle a été abusée sexuellement (Johanne, 35 ans+).

Les commentaires que suscitent les témoignages des femmes sur les médias sociaux font aussi clairement partie de l'expérience du témoignage et modulent le sens et la portée d'une contribution spécifique. Toutefois si certaines participantes ont surveillé ces réactions et nous les ont rapportées, d'autres ont déclaré ne pas y avoir été très attentives. Nous n'avions pas toujours accès aux témoignages en ligne des participantes et n'avons pas analysé ces commentaires.

Cette multiplicité des expériences de témoignage a aussi généré une difficulté pendant les entretiens, celle de savoir de quel témoignage les femmes nous parlaient. Il s'est ainsi parfois révélé nécessaire de faire préciser à quel témoignage la répondante faisait référence ou de valider s'il s'agissait plutôt d'une synthèse de l'expérience ou d'une assertion relative au processus de témoignage en général. Or, en face à face, le maintien de la qualité des échanges ne permettait pas toujours de couper le fil du récit. Dans les entretiens par courriel, ces glissements étaient parfois insaisissables et il n'était pas possible, dans les courriels subséquents, de faire préciser tous les éléments de réponse au risque de multiplier les échanges et de décourager les participantes (Hunt & McHale, 2007).

### **Construction de la relation de confiance chercheuse-participante**

La mise en place d'une relation de confiance propice aux échanges authentiques qui assurent la solidité d'une démarche qualitative s'avérait un enjeu particulièrement important compte tenu du caractère sensible de l'objet de recherche et du mode de collecte des données (Kivits, 2005). Pour faciliter la mise en place de la relation, le recrutement en ligne a été effectué par nos partenaires, ce qui contribuait à rassurer les femmes sur la crédibilité et la sécurité de la recherche. Certains auteurs, comme Orgad (2005), recommandent l'utilisation d'adresses courriel universitaires qui confirment, en quelque sorte, l'identité des chercheuses. Nous avons, pour notre part, créé une page Web sur le site du centre de recherche auquel nous sommes affiliées, et sur laquelle le projet était présenté avec nos coordonnées universitaires et nos photos. L'intérêt des participantes potentielles nous parvenait par une adresse institutionnelle dédiée au projet et nous leur répondions en utilisant nos courriels universitaires.

Les premiers échanges de courriels consacrés au recrutement visaient la mise en place d'une relation de confiance avec les participantes; la relation empathique et l'engagement des chercheuses étaient accentués pour faciliter le choix éclairé du format

de l'entretien. Par la suite, les entretiens menés en ligne avaient des exigences particulières. En effet, à défaut des marques non verbales de l'écoute active, le texte doit, seul, soutenir l'investissement des participantes dans la rédaction de leurs réponses, l'intimité de certains dévoilements ainsi que la mise au jour de leur cheminement. Pour assurer la continuité de l'échange, les chercheuses exprimaient leur écoute en formulant des réponses empathiques, en reprenant les éléments importants qu'elles avaient décelés dans les réponses des femmes. Dans ce sens, les chercheuses ont tenté un ajustement mimétique de leurs écrits en fonction des courriels des participantes, maintenu les adresses de politesse, exprimé de la sensibilité dans les reformulations, formulé des questions de relance ouvrant davantage de place aux participantes pour qu'elles puissent approfondir leur réflexion et réagi avec célérité aux messages ou sollicitations des femmes. Ces mesures, usuelles dans le cadre d'entretiens en ligne (Kivits, 2005; Orgad, 2005; Thoër & Millerand, 2016; Thoër et al., 2012), faisaient l'objet d'une vigilance exacerbée par la conscience de la sensibilité des sujets abordés et ont nécessité une réflexion sur l'engagement des chercheuses. En effet, si la plupart des répondantes évoquaient ces histoires avec un certain détachement, certaines se débattaient encore avec leur expérience. Durant les échanges avec les répondantes, les chercheuses s'appliquaient à accueillir les émotions de l'autre, ce qui impliquait de faire appel à leur subjectivité comme le souligne Kaufman (1996), et de gérer leurs propres émotions en tant que chercheuses et femmes (Orgad, 2005).

De plus, certains entretiens ont été plus bouleversants que d'autres. À l'instar d'Orgad (2005), l'engagement relationnel qui s'était construit, dans le va-et-vient en ligne et hors ligne avec les participantes, s'est accompagné de la nécessité de savoir comment avaient évolué des situations évoquées durant les entretiens, et de proposer certaines ressources non disponibles au moment des échanges initiaux. Il s'ensuit une plus grande difficulté à mettre un terme à la relation. Aussi les chercheuses ont-elles jugé important d'ajouter, notamment après les entretiens les plus exigeants, du temps de soutien mutuel, pour prendre en considération leurs propres émotions et maintenir une distance suffisante au bon déroulement du projet. Les partenaires avaient également offert leur soutien le cas échéant.

La gestion de l'engagement des chercheuses se pose de manière évidente et spécifique dans le cadre des entretiens réalisés uniquement en ligne, car ils offrent à l'interviewée comme à l'interviewer la possibilité d'exercer leur réflexivité, ce qui permet une certaine prise de distance. Toutefois, l'usage du courriel dans tous les entretiens même ceux réalisés en face à face (recrutement, suivi) ouvrait un canal de communication difficile à fermer pour les chercheuses (Kivits, 2005).

### **Discussion et conclusion**

Les défis que nous avons rencontrés dans le cadre de cette recherche qui portait sur l'expérience du témoignage en ligne d'agression(s) à caractère sexuel, sont liés aux

caractéristiques de l'objet (le témoignage en ligne) et à sa délimitation ainsi qu'à la stratégie de collecte des données, menée en partie en ligne (recrutement via les plateformes des partenaires des participants, conduite d'une partie des entretiens par courriel ou par Skype, suivi post-entretien assuré en ligne).

Notre analyse montre tout d'abord que l'expérience du témoignage en ligne recouvre des réalités multiples, variant notamment selon les plateformes utilisées, les contextes de publication ou le parcours des femmes. De plus, elle articule le plus souvent des récits publics ou semi-publics de l'agression, livrés en ligne et hors ligne, qu'il est difficile de considérer de manière isolée. En effet, cette distinction entre témoignage en ligne et hors ligne en est une de la recherche et non des pratiques des participantes qui dans leur discours ne les considèrent pas différemment. Nous avons décidé, sur la base des travaux de Plummer (1995), de considérer l'ensemble du parcours de témoignage des femmes, en ne nous limitant pas aux récits concernant les témoignages livrés dans les deux dernières années. Ce faisant, nous avons recueilli un large ensemble de données dont nous n'avons pu exploiter la richesse, la volonté de répondre aux questions que se posaient les partenaires nous amenant à mettre le focus sur le témoignage en ligne.

À cette complexité et durée du parcours de témoignage en ligne d'agression(s) à caractère sexuel s'ajoute le caractère instable de la mémoire traumatique. Afin de mieux comprendre les expériences de témoignage en ligne, nous avons demandé aux participantes de nous envoyer les liens vers leur(s) témoignage(s) en ligne, ce qu'elles ont fait pour la plupart lorsque ceux-ci étaient accessibles. Cette procédure permet d'une part de documenter la diversité des formats, et à ce sujet, il serait intéressant de procéder à une analyse qualitative de ce corpus de témoignages. D'autre part, la capacité pour les chercheurs de faire référence pendant l'entretien (ou même après) à ces traces numériques semble aider les participantes à restituer le contexte du processus de témoignage (Latzko-Toth et al., 2017). Il serait également riche de recourir à l'analyse narrative pour mieux comprendre le sens que revêt pour les femmes le processus de témoignage. S'appuyer sur la façon dont les participantes construisent leur récit et le livrent, permettrait notamment de mieux cerner les moments et incidents qui le jalonnent (Sandelowski, 1991).

La conduite d'entretien en ligne (Skype ou courriel) posait plusieurs défis compte tenu du caractère sensible de l'objet de la recherche et de l'importance d'instaurer avec les participantes une relation de confiance. Établir la relation de confiance dans les relations exclusivement entretenues en ligne a notamment nécessité une attention et un engagement particuliers des chercheuses (réassurance continue, marque d'empathie, dévoilement) comme l'ont déjà souligné d'autres chercheuses (Kivits, 2005; Orgad 2005).

L'entretien par courriel semble toutefois bien adapté pour cerner des thématiques sensibles, comme les violences sexuelles, le caractère asynchrone de l'échange



permettant aux participantes de répondre lorsqu'elles se sentent prêtes à le faire et d'élaborer leurs réponses comme elles le désirent (Hunt & McHale, 2007; Kivits, 2005; McCoyd & Kerson, 2006; Orgad, 2005). Offrir le choix de la parole ou de l'écrit peut aussi réduire le coût de la participation et permettre de tenir compte des modes expressifs préférentiels des femmes afin notamment de répondre à leur besoin de contrôle sur le récit livré. Cette ouverture et la capacité d'ajustement des chercheuses aux besoins et contextes de vie des femmes contribuaient aussi à la réduction des écarts de statut, en ancrant dès le départ la relation d'entretien dans le quotidien des femmes.

Orgad (2005), qui entretenait une longue correspondance avec les participantes, avant de passer aux entretiens en face-à-face, voit dans le mouvement de va-et-vient entre les échanges réalisés hors ligne et en ligne, une approche particulièrement intéressante. Nous nous sommes également engagées dans cette alternance lorsque les participantes le souhaitaient, soit dans la moitié de nos entretiens (recrutement en ligne, entretien en face-à-face et suivis en ligne), avec pour résultat une plus grande facilité à construire le lien de confiance. En effet, tandis que la rencontre en face-à-face accélère et intensifie la mise en place de la relation de confiance, les échanges post-entretien permettent une consolidation relationnelle.

L'accès personnel et privé que permet le courriel soulève toutefois certaines questions. L'une d'elles porte sur le moment où les chercheuses doivent considérer l'absence de réponse à leurs relances comme un désintéressement, voire un rejet d'une participante. Elle rappelle l'enjeu de clôture de l'entretien réalisé en ligne (Kivits, 2005). Sous-jacente à cette question, se pose celle du nombre de relances : à quel moment les sollicitations des chercheuses deviennent-elles invasives?

Enfin, si l'entretien en ligne peut réduire l'asymétrie de la relation interviewer-interviewé et favoriser les échanges sur le phénomène à l'étude à un moment opportun pour la participante, il reste particulièrement exigeant du fait de sa durée et de la proximité qui se développe avec l'interviewée. Déterminer la distance adéquate pour éviter une intimité qui fasse basculer le rapport de place entre chercheuses et participantes vers une relation thérapeutique ou abusive, compte tenu de la fragilité et de l'isolement que vivent certaines victimes d'agressions à caractère sexuel, est ainsi souvent difficile comme l'explique Orgad : « Pour moi, il s'est avéré extrêmement difficile de trouver un équilibre entre l'attention et l'empathie portées aux participantes, et ce, tout en maintenant, une distance et une relation appropriée entre chercheuse et participantes »<sup>2</sup> [traduction libre] (2005, p. 56). De plus, ce dispositif d'entretien par courriel a aussi pour effet de rendre les chercheuses toujours joignables pour les participantes, une fois l'entretien terminé.

Nous suggérons ainsi aux chercheurs qui s'engagent dans une démarche d'entretien en ligne dans le cadre de recherches portant sur des sujets sensibles de prévoir un comité d'encadrement constitué de chercheurs et de professionnels de l'intervention

psychosociale, afin de disposer d'un espace pour réfléchir aux limites de leur engagement dans la relation d'entretien tout au long de la recherche. Tenir un journal de bord pourrait aussi s'avérer un outil utile aux chercheurs et chercheuses pour négocier cet engagement.

Nous avons enfin rencontré des enjeux au niveau du recrutement en ligne, car participer à la recherche impliquait de rencontrer des chercheuses pour discuter de son agression et de poser un regard réflexif sur sa démarche de témoignage, ce qui n'est pas accessible à toutes les femmes du fait du caractère sensible de cette expérience et du trauma auquel elle renvoie. Nous avons constaté que les critères de sélection nous ont amenées à recruter des femmes plus scolarisées et qui fréquentaient les plateformes numériques des partenaires. De plus, les annonces placées via les plateformes numériques des partenaires nous ont amenées à recruter des femmes plus scolarisées. Enfin, le processus de l'entretien en ligne était plus attractif pour les femmes ayant du plaisir et de la facilité à écrire. Keller et al. (2018) rapportent des difficultés similaires dans leur recherche auprès de femmes ayant témoigné de leur agression dans le cadre du mouvement #BeenRapedNeverReported. Il semblerait aussi que le témoignage, qu'il soit livré via les médias socionumériques ou traditionnels, constitue en tant que tel une démarche plus accessible aux personnes les plus scolarisées (Mensah, 2017).

## Notes

<sup>1</sup> Tous les prénoms des participantes citées sont des pseudonymes.

<sup>2</sup> « *In my experience, it proved extremely difficult to strike a balance between being attentive and empathetic to informants on the one hand, while maintaining distance and appropriate researcher-informant relationship on the other* » (Orgad, 2005, p. 56).

## Références

- Dubois, E., & Ford, H. (2015). Trace interviews : An actor-centered approach, *International Journal of Communication*, 9, 2067-2091.
- Énoncé de politique des trois Conseils (EPTC2). (2014). Éthique de la recherche avec des êtres humains. Repéré à <http://www.ger.ethique.gc.ca/fra/policy-politique/initiatives/tcps2-eptc2/Default/>
- Garcia, C. K., & Vemuri, A. (2017). Girls and young women resisting rape culture through YouTube videos. *Girlhood Studies*, 10(2), 26-44. Repéré à <https://doi.org/10.3167/ghs.2017.100204>

- Hunt, N., & McHale, S. (2007). A practical guide to the e-mail interview. *Qualitative Health Research*, 17(10), 1415-1421. Repéré à <https://doi.org/10.1177/1049732307308761>
- Jauréguiberry, F., & Proulx, S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Ramonville : Érès.
- Kaufmann, J.-C. (1996). *L'entretien compréhensif*. Paris : Nathan.
- Keller, J., Mendes, K., & Ringrose, J. (2018). Speaking 'unspeakable things' : documenting digital feminist responses to rape culture. *Journal of Gender Studies*, 27(1), 22-36. Repéré à <https://doi.org/10.1080/09589236.2016.1211511>
- Kivits, J. (2005). Online interviewing and the research relationship. Dans C. Hine (Éd.), *Virtual methods : Issues in social research on the Internet* (pp. 35-50), Oxford : Berg Publishers.
- Latzko-Toth, G., Bonneau, C., & Millette, M. (2017). Small data, thick data : Thickening strategies for trace-based social media research. Dans *The SAGE handbook of social media research methods* (pp. 199-214). Thousand Oak, CA : Quan-Haase et L. Sloan.
- Lo Iacono, V., Symonds, P., & Brown, D. H. K. (2016). Skype as a tool for qualitative research interviews. *Sociological Research Online*, 21(2), 1-15. Repéré à <https://doi.org/10.5153/sro.3952>
- Longfellow, B. (2015, Juillet). *Start with the first tweets*. Communication présentée au congrès annuel de l'International Association for Media and Communication Research [IAMCR], Montréal, Canada.
- McCoyd, J. L. M., & Kerson, T. S. (2006). Conducting intensive interviews using Email : A serendipitous comparative opportunity. *Qualitative Social Work : Research and Practice*, 5(3), 389-406. Repéré à <https://doi.org/10.1177/1473325006067367>
- Mendes, K., Ringrose, J., & Keller, J. (2018). #MeToo and the promise and pitfalls of challenging rape culture through digital feminist activism. *European Journal of Women's Studies*, 25 (2), 236-246. Repéré à <https://doi.org/10.1177/1350506818765318>
- Mensah, M. N. (2017). Cultures du témoignage et changement social, l'expérience des communautés sexuelles et de genre au Québec. Dans M. N. Mensah (Éd.), *Le témoignage sexuel et intime, un levier de changement social?* (pp. 1-18), Montréal : Presses de l'Université du Québec.
- Moors, R., & Webber, R. (2013). The dance of disclosure : Online self-disclosure of sexual assault. *Qualitative Social Work*, 12(6), 799-815. Repéré à <https://doi.org/10.1177/1473325012464383>

- Orgad, S. (2005). From online to offline and back : Moving from online to offline relationships with research informants. Dans C. Hine (Éd.), *Virtual methods : Issues in social research on the Internet* (pp. 51-66). Oxford : Berg Publishers.
- Paillé, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de recherche sociologique*, (23), 147-181. Repéré à <http://id.erudit.org/iderudit/1002253ar>
- Paveau, M.-A. (2014). Quand les corps s'écrivent. Discours de femmes à l'ère numérique. Dans É. Bidaud (Éd.), *Recherches de visages. Une approche psychanalytique*. Repéré à <https://hal-univ-paris13.archives-ouvertes.fr/hal-01163501>
- Plummer, K. (1995). *Telling sexual stories : Power, change and social worlds*. Londres : Routledge.
- Regehr, K., & Ringrose, J. (2018). Celebrity victims and wimpy snowflakes : Using personal narratives to challenge digitally mediated rape culture. Dans J. R. Vickery, & T. Everbach (Éds), *Mediating misogyny* (pp. 353-369). Cham : Springer International Publishing. Repéré à [https://doi.org/10.1007/978-3-319-72917-6\\_18](https://doi.org/10.1007/978-3-319-72917-6_18)
- Rentschler, C. (2015). #Safetytipsforladies : Feminist Twitter takedowns of victim blaming. *Feminist Media Studies*, 15(2), 353-356. Repéré à <https://doi.org/10.1080/14680777.2015.1008749>
- Sandelowski, M. (1991). Telling stories : Narrative approaches in qualitative research. *Image : The Journal of Nursing Scholarship*, 23(3), 161-166. Repéré à <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.1991.tb00662.x>
- Sanders, T. (2005). Researching the online sex work community. Dans C. Hine (Éd.), *Virtual methods : Issues in social research on the Internet* (pp. 67-79). Oxford : Berg Publishers.
- Thoër, C., & Benzaza, R. (2015, Janvier). *Témoigner de son agression sexuelle dans les médias sociaux : quels enjeux pour les victimes?* Communication présentée dans le cadre de la Semaine Santé et société, Institut santé et société, Montréal, Canada. Repéré à <https://www.youtube.com/watch?v=fFWJWWmi7B4>
- Thoër, C., & Millerand, F. (2016). Internet comme terrain d'investigation et mode de collecte de données qualitatives en santé. Dans J. Kivits, F. Balard, C. Fournier, & M. Winance (Éds), *Les recherches qualitatives en santé* (pp. 151-164). Paris : Armand Colin.
- Thoër, C., Millerand, F., Myles, D., Orange, V., & Gignac, O. (2012). Analyser un forum sur les médicaments utilisés à des fins récréatives : enjeux éthiques et méthodologiques. *Revue Internationale de communication sociale et publique*, 7, 1-22. Repéré à <https://journals.openedition.org/communiquer/1085>

**Chantal Arousseau**, Ph. D communication, est professeure au département de communication sociale et publique à l'UQAM, membre du Centre de recherche sur la communication et la santé (ComSanté) et de l'Institut en santé et société (ISS). Elle s'intéresse aux dynamiques relationnelles en milieux organisés, aux situations de conflit, de harcèlement et de violence, aux enjeux de la diversité, à la santé et au bien-être dans une perspective systémique et pragmatique.

**Christine Thoër**, Ph. D sociologie, est professeure titulaire au département de communication sociale et publique à l'UQAM, chercheure au Centre de recherche sur la communication et la santé (ComSanté) et au Laboratoire sur la communication et le numérique (LabCMO). Elle travaille sur les pratiques spectatorielles en contexte connecté, le témoignage en ligne, la présentation de soi et le soutien social dans les espaces d'échange en ligne sur la santé.

**Rym Benzaza**, B.A. sociologie, est candidate à la maîtrise en communication de l'UQAM et assistante de recherche au Centre de recherche sur la communication et la santé (ComSanté). Elle travaille sur la communication en temps de guerre et le rôle de l'humour, le témoignage en ligne et le soutien social dans les espaces d'échange en ligne.

Pour joindre les auteures :  
Arousseau.chantal@uqam.ca  
Thoer.christine@uqam.ca

# **Entre profils et discours : les environnements « en ligne » et « hors ligne » comme source de données complémentaires dans un réseau d'hospitalité**

**Pauline Neveu**, Doctorante

Université du Québec à Montréal, Québec, Canada

## **Résumé**

Grâce à l'arrivée du web 2.0, la sociologie a dû adapter ses méthodes qualitatives. L'un des questionnements qui animent la discipline concerne l'intégration des données dites virtuelles dans des dispositifs méthodologiques historiquement pensés pour le monde hors ligne. C'est une interrogation qui s'est aussi posée dans ma recherche doctorale qui analyse le lien social dans le réseau d'hospitalité *Couchsurfing* à Montréal. Le premier volet du dispositif méthodologique implique donc une observation ethnographique du profil d'un membre du réseau, observation qui, par la suite, sert à personnaliser et à alimenter des questions durant une entrevue avec ce *même* couchsurfeur. Nous exposerons cette méthodologie et son opérationnalisation dans l'analyse. Lorsqu'elles sont comparées et mises en parallèle, les données issues des environnements en ligne et hors ligne deviennent complémentaires dans l'interprétation scientifique. Ultimement, un processus itératif entre ces deux types de données permet une constitution de nouvelles hypothèses et un raffinement d'anciennes.

## **Mots clés**

OBSERVATIONS EN LIGNE, ENTRETIENS HORS LIGNE, COMPLÉMENTARITÉ MÉTHODOLOGIQUE, RÉSEAUX D'HOSPITALITÉ, LIEN SOCIAL

## **Introduction**

Écrire à propos des pratiques en ligne et des réflexions qu'elles entraînent est un défi en soi. En effet, les termes employés pour les décrire : « numérique », « virtuel » sont toujours couplés avec leur reflet qui n'est pas en ligne souvent qualifié de « réel ». Cette constitution des termes n'est pas anodine et illustre la pensée parfois binaire sur laquelle reposent les conceptions qui étudient ces pratiques. Le présent travail emploie les expressions environnements « en ligne » et « hors ligne » qui semblent être les plus à même d'atténuer cette dichotomie sans pour autant la faire disparaître<sup>1</sup>. Les interrogations à propos de ces environnements et leurs réponses élaborées ici proviennent de mon doctorat qui pose une question méthodologique épineuse : *comment*

RECHERCHES QUALITATIVES – Hors-série – numéro 24 – pp. 51-67.

L'ÈRE DU NUMÉRIQUE : QUELLES POSSIBILITÉS ET QUELS DÉFIS POUR LA RECHERCHE QUALITATIVE?

ISSN 1715-8702 - <http://www.recherche-qualitative.qc.ca/revue/>

© 2019 Association pour la recherche qualitative

analyser un phénomène social qui se déplace du monde en ligne à celui qui est hors ligne? En effet, cette recherche se penche sur la pratique du service loge-trotteurs (*couchsurfing*) à Montréal. Ce réseau d'hospitalité vise à se faire rencontrer des voyageurs et des hébergeurs gratuitement. Les membres se sélectionnent grâce à des profils en ligne et ensuite se rencontrent hors ligne afin de cohabiter quelques jours. Les adeptes de ce réseau, plus connus sous le nom de *couchsurfeurs* et *couchsurfeuses*, sont souvent de jeunes diplômés et la grande majorité réside en Europe, en Amérique du Nord ou en Australie<sup>2</sup>. Cette population est souvent issue des classes moyennes et supérieures, parle anglais, et a accès aux nouvelles technologies ainsi qu'aux visas de visiteurs à l'international<sup>3</sup>.

Face à une telle étude de cas, des questionnements à propos des médiations et interactions entre le site et les rencontres qu'il produit me sont rapidement apparus. Comme le remarque la sociologue Bialski (2013) peu d'intérêt scientifique est porté à la capacité d'Internet à se faire rencontrer les individus entre eux. Beaucoup de recherches se concentrent soit sur la dimension en ligne, ou bien sur celle hors ligne, des réseaux sociaux, mais peu de place est laissée à des dispositifs hybrides et complémentaires qui analysent les deux environnements. Après avoir présenté le dispositif d'enquête de ma recherche doctorale, qui fait des allers-retours entre le en ligne et le hors ligne, j'aborderai les types d'apports interprétatifs d'une telle méthodologie. Dans un premier temps, je décrirai comment des observations influencent la méthodologie de l'entretien et débouchent sur de nouvelles données, puis, dans un second temps, j'exposerai la création de données qu'un processus itératif entre discours tenus en entrevues et des observations en ligne peut déclencher.

### **Un dispositif qui tente de « suivre » un lien social dans Montréal**

Le projet de recherche sur lequel se base la réflexion méthodologique suivante s'intéresse à la compréhension du lien social constitué entre couchsurfeurs. Se demander la nature et la forme du lien social entre membres d'un réseau d'hospitalité permet de pallier les traditionnelles oppositions entre en ligne et hors ligne puisque le concept se veut transversal. De fait, cette thématique de recherche a rapidement pris une coloration épistémologique continuiste, ce qui signifie que la recherche suit le postulat considérant que les relations sociales en ligne sont bien souvent en continuité avec des structures hors ligne préexistantes, et non en rupture (Cardon & Smoreda, 2014).

Ainsi, la problématique générale du projet doctoral cherche à comprendre : comment est modélisé le lien social occasionné par le réseau d'hospitalité *Couchsurfing*? Parler de modélisation d'une telle relation incite à se questionner sur les contextes d'émergence et de réalisation du lien social. Il est donc essentiel d'inclure l'environnement en ligne dans le cadre théorique et le dispositif méthodologique. De cette façon, une des questions de recherche demandait : comment l'intervention des nouvelles technologies épouse et modifie les rencontres entre couchsurfeurs? Une des

grandes hypothèses en amont de la création de données supposait que ces relations étaient des liens plausibles sociologiquement, qui n'ont pas encore été « déclenchés ». Un exemple de ce genre de lien se trouve sur la plateforme Facebook où le réseau relationnel de chacun est visible et permet ainsi une activation des liens (Haythornthwaite, 2005). Cette hypothèse soutenait que l'élection des liens est une composante essentielle de la sociabilité contemporaine (de Singly, 2003) et notamment des relations entre coucheurs. Or, s'il existe bien de multiples élections et sélections<sup>4</sup> dans le réseau *Couchsurfing*, ces dernières semblent en fin de compte quelque peu « aveugles » et arbitraires<sup>5</sup>, c'est-à-dire : l'élection de la personne que l'on rencontre n'en dit pas beaucoup sur l'expérience relationnelle aux coucheurs qui font cette sélection en ligne. C'est, du moins, ce que semble indiquer le premier terrain dont sont issues ces analyses.

La méthode se déploie donc en deux temps : tout d'abord une annotation et observation du profil des coucheurs, et ensuite un entretien semi-directif avec ces mêmes personnes. Pour la première démarche, une grille d'observation des profils a été dressée afin de systématiser l'ethnographie et capter certaines traces essentielles pour nos hypothèses de recherche. Sans entrer dans les détails des conditions de réalisation de l'ethnographie en ligne qui ferait l'objet d'un article en soit, cette recherche considère qu'une observation des marques sur les profils d'internautes est possible puisque l'environnement en ligne regorge de traces faites par les individus (Jouët & Le Caroff, 2013) qui sont accessibles et interprétables (Hine, 2000). De plus, la conception méthodologique de cette recherche considère qu'il n'y a pas de différence fondamentale entre une ethnographie en ligne et une hors ligne (Charnet & Veyrier, 2008; Pastinelli, 2011), seule une contextualisation plus solide des ancrages sociaux est souhaitable pour de l'observation en ligne (Berry, 2012). Ainsi, trois postulats théoriques sont à retenir afin de bien comprendre les données ethnographiques en ligne qui seront présentées plus loin dans l'article : 1) les profils des membres rendent visibles certains éléments, 2) dans le même mouvement, puisqu'ils mettent en lumière certains critères, ils en cachent, invisibilisent d'autres, et 3) en fonction de ces jeux de mise en visibilité, les internautes réemploient, s'approprient les fonctionnalités en ligne. Ces postulats prennent racine dans l'application du concept de dispositif aux architectures et morphologies des réseaux en ligne tel que pensée par Monnoyer-Smith (2013). Les recherches à propos du réseau *Couchsurfing* n'ont pas encore analysé les dispositifs en ligne du site de façon systématique, et lorsque cela est fait, ce sont des études principalement statistiques qui s'y sont attelées (Adamic, Lauterbach, Teng, & Ackerman, 2011; Adamic, Lauterbach, Truong, & Shah, 2009). Lorsque des recherches qualitatives sur d'autres réseaux pratiquent de l'observation en ligne, c'est souvent sur des discussions de forum qu'elles se concentrent ou bien à travers des citations de texte (Héas & Poutrain, 2003). Or, la problématique de cette recherche en termes de lien social amène à se concentrer sur la place centrale des *profils* des coucheurs, ce qui diffère dans ses conceptions



théoriques et méthodologiques des forums et suggère donc une nouvelle approche de l'ethnographie en ligne. En ce qui a trait à la deuxième démarche, soit les entretiens avec les couchsurfeurs, celle-ci a pour but de contextualiser les observations en captant ce qui se passe hors ligne et d'intégrer le sens que les membres apposent à leurs actions dans les deux environnements.

Le terrain de recherche s'est déroulé durant la saison estivale montréalaise, la collecte ayant débuté en mai 2017 et se terminant fin septembre de la même année. Les enquêtés devaient, bien sûr, être inscrits sur le réseau d'hospitalité, mais aussi, ils devaient l'avoir utilisé : les nouveaux membres, sans ou avec très peu d'expérience, ne font pas partie de l'échantillon. Le niveau d'expérience a été évalué au moyen du nombre de références laissées par d'autres membres sur les profils<sup>6</sup>. L'échantillonnage visait à reproduire les grandes tendances statistiques observées dans le réseau *Couchsurfing*. Autant d'hommes (sept) que de femmes (huit), ont été interrogés. Des individus âgés de 23 et 33 ans ont été retenus afin de comprendre la dimension générationnelle de l'objet de recherche.

Le dispositif méthodologique mis en place suit un schéma simple qui colle, notamment dans son développement temporel, à ce que font les couchsurfeurs lorsqu'ils utilisent le réseau<sup>7</sup>. Dans un premier temps, le recrutement des enquêtés se fait en ligne, comme font les couchsurfeurs pour sélectionner leurs hôtes<sup>8</sup>. En tant que chercheuse, je sélectionne donc les profils des personnes qui correspondent à ma population d'enquête et leur envoie un message via la plateforme *Couchsurfing*. Les internautes ainsi choisis sont contactés afin de se rencontrer, tout comme les hôtes envoient un message aux couchsurfeurs avec lesquels ils souhaitent interagir, la grande différence, ici, étant qu'ils sont contactés pour un entretien sociologique. Une fois le rendez-vous confirmé, les profils de ces personnes font l'objet d'une observation et d'une annotation et description ethnographiques. Or, les couchsurfeurs aussi, même si c'est avec d'autres intentions, font une observation du profil de la chercheuse<sup>9</sup>. De cette façon, je fais moi-même l'objet d'observations en ligne et hors ligne. À leur manière, les couchsurfeurs observent mon profil pour faire leur choix, en apprendre sur mon parcours, etc. Cette structure reproduit des aspects complexes liés à tout terrain ethnographique : la relation entre regardants et regardés lors d'interactions sociales. Ainsi, si l'on part du postulat que la façon dont on recrute les enquêtés lors d'une recherche modèle les rencontres avec ces derniers, j'ai supposé que si les échanges entre chercheuse et enquêtés débutaient via la plateforme *Couchsurfing*, les personnes interrogées allaient concevoir la rencontre/entretien comme un moment d'hospitalité partagé avec une autre couchsurfeuse et ainsi fournir un discours essentiel à la compréhension du lien social dans le réseau. Mais avant d'évoquer les récits des couchsurfeurs, il convient de présenter l'observation ethnographique de leurs profils.

### ***Comment observer des profils en ligne?***

Plusieurs variables ont été observées, les principales étant : les photos (ce qu'elles représentent ou non), le niveau de vérification du profil (c'est-à-dire si la personne est vérifiée par les « labels » du réseau), le nombre de références (la référence étant le commentaire positif, négatif ou neutre écrit par les membres après leur expérience, tout comme sur Airbnb ou eBay), le nombre d'amis, les raisons pour lesquelles les membres sont sur le réseau *Couchsurfing* et, finalement, les messages des couchsurfeurs sur leur profil qui ne rentrent dans aucune case officielle<sup>10</sup>. Ces détails sont essentiels pour la compréhension du type de relation entre couchsurfeurs, car le profil représente une sorte de « carte de visite » avec des informations qui permettront ou non que la rencontre ait lieu (dépendamment de leur capacité à convaincre la personne regardant cette carte). En guise d'illustration (voir Figure 1) mon profil de chercheuse.

S'il convient de bien prendre en compte la transition de en ligne à hors ligne, il est toutefois nécessaire de collecter et d'analyser les implications des passages entre les deux environnements (Orgad, 2005). En effet, bien que le principe fondateur du réseau *Couchsurfing* soit de se faire rencontrer des inconnus *via* un réseau Internet, il ne faut pas oublier que tout phénomène en ligne est incarné dans un contexte plus général, et que ce contexte est accessible hors ligne. Ainsi, cette première partie de la méthodologie a pour but principal de cerner en quoi la présentation de soi en ligne des couchsurfeurs impacte le type et la forme de leurs rencontres. C'est pourquoi les profils sont étudiés et annotés, mais il est aussi primordial de saisir comment les mondes personnels, les croyances et les perceptions des couchsurfeurs modèlent leur pratique en ligne. Ces croyances ont pu être partiellement captées lors d'entretiens faits avec les membres.

### ***Une rencontre et un entretien : la prise en compte du contexte hors ligne***

Ainsi, une fois cette première étape en ligne terminée, se déroule l'entretien qui prend des allures de rencontre et de discussion avec le couchsurfeur. Il convient d'insister sur le fait que c'est le même couchsurfeur qui est « suivi » par le processus méthodologique et dont on confronte le profil et le discours. En effet, certaines études à propos du réseau d'hospitalité se concentrent exclusivement sur la dimension en ligne (Adamic et al., 2009; Rosen, Lafontaine, & Hendrickson, 2011) ou exclusivement hors ligne (Chen, 2013; Le Bigot & Fleury, 2013), tandis que d'autres comprennent un pan d'observation en ligne et un autre hors ligne sans que les échantillons des deux méthodes soient reliés d'une manière ou d'une autre (Germann Molz, 2012). Or, il semble important de garder le fil rouge entre profils et individus afin de faire lien entre des données qui ne sont pas déclenchées<sup>11</sup> par la chercheuse (les mots et photos du profil) et des discours suscités par cette dernière lors d'entretiens. À noter que le but de cette démarche n'est pas de mettre en place une méthodologie de la « fraude » afin de déterminer si ce que les enquêtés ont écrit dans les profils est vrai ou non dans leur

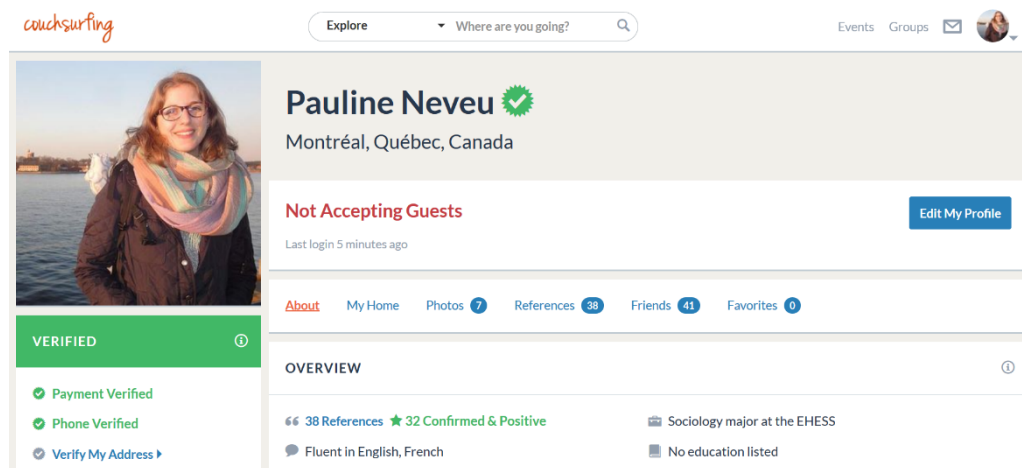


Figure 1. Exemple d'une page d'accueil d'un profil de couchsurfeuse.

existence hors ligne. Plutôt, il s'agit, en fonction des similarités et différences, entre ce que les membres présentent dans les profils et ce qu'ils disent à une chercheuse, de cerner comment ils évaluent, conçoivent la rencontre *Couchsurfing* de son origine en ligne à sa migration hors ligne.

Ainsi, un tiers de la grille d'entretien est le reflet des hypothèses de la grille d'observation en ligne. La première partie des entrevues se concentrait toujours sur des variables ayant directement trait au profil et à ses composantes observées en amont. Par exemple, une des premières questions de l'entretien concerne la méthode de sélection des couchsurfeurs face à des profils : « Qu'est-ce que tu regardes en premier quand tu visites un profil *Couchsurfing*? (Si besoin de lancer le répondant : photos, commentaires, description de soi, descriptions de ses activités, etc.) ». Ce qui débouchait sur les réflexions des membres vis-à-vis de la sélection et perception d'autres profils que le leur. C'est là l'un des grands intérêts de cette méthode migrant entre les environnements en ligne et hors ligne. Il s'agit de mettre en parallèle des données de profil ainsi que des discours à propos des profils et de la pratique *Couchsurfing*. Le reste du guide d'entretien se concentre sur des thématiques tournées vers des problématiques hors ligne telles que le type de sociabilité recherchée dans le réseau ou encore l'expérience touristique des membres et les interprétations qu'ils y apposaient. Dans l'ensemble, la pratique de l'entretien dans cette recherche suit un modèle classique semi-directif où la personne est invitée à reformuler ses idées et à en soumettre des nouvelles, tout en restant dans les thématiques dressées en amont du terrain. Ainsi, une place importante a été donnée aux anecdotes des couchsurfeurs, à leurs souvenirs de voyage et à la relance de leurs idées.

Afin de permettre un regard réflexif à propos de cette collecte de données, un journal de bord de chaque entretien a été consigné durant le terrain. Ce dernier permet de recontextualiser les observations en ligne, et ce que j'en pensais, avant de rencontrer la personne, puis de faire un retour après l'entretien. Ensuite la méthode d'analyse préliminaire, consiste en deux « lectures » des données. Dans un premier temps, les entretiens et observations sont analysés comme faisant partie de groupes de données similaires : c'est-à-dire on recherche les similarités, les grandes tendances, les points communs entre tous les profils et tous les discours. Puis, une seconde lecture vise à regarder les données en fonction des individus, donc en mettant en parallèle les données d'observation avec leurs discours, et ainsi de créer des portraits des couchsurfeurs, portraits se voulant plus proches des individualités<sup>12</sup>.

### **Une question de temps : les apports désynchronisés des observations en ligne**

Un des avantages de ce type d'analyse réside dans la possibilité de prendre en compte la non-linéarité du lien social qui se constitue dans le réseau, tout particulièrement en saisissant la désynchronisation de la rencontre.

#### ***En amont : l'éclairage des observations sur les entretiens***

Afin de clarifier la démonstration scientifique qui suit, la réflexion qualitative a été séparée en deux mouvements : celui en amont des entretiens puis celui en aval. Toutefois, la démarche analytique reste la même dans les deux cas : il s'agit de valider les hypothèses du projet de recherche et d'en constituer de nouvelles directement inspirées par les données du terrain. La seule différence se situe dans le jeu analytique qu'implique la mise en parallèle d'indices dont la « valeur démonstrative » varie au cours de la collecte. Ainsi, les commentaires laissés sur les profils n'ont pas une valeur interprétative lourde pour la chercheuse lorsqu'elle lit le profil avant l'entretien, et pourtant, lorsque ce dernier est terminé, les discours des couchsurfeurs à propos de leurs multiples rencontres permettent une nouvelle lecture des références du profil. Cette désynchronisation des données mime celle des liens sociaux dans le réseau d'hospitalité. C'est sûrement pour cette raison que les couchsurfeurs et couchsurfeuses que j'ai contactés me percevaient la majorité du temps comme un pair plutôt que comme une doctorante. On m'a en effet offert de venir visiter un musée, prendre un verre ou encore faire du yoga le lendemain de l'entretien, tout comme on le proposerait à n'importe quelle autre couchsurfeuse.

Dans un premier temps, cette méthodologie s'est révélée très féconde vis-à-vis de la vérification des hypothèses de recherche, et particulièrement, pour le raffinement d'anciennes. Grâce à l'ethnographie en amont des profils, de nouvelles hypothèses, ou des hypothèses revisitées, ont été traduites en questions avant les entretiens. Les observations en ligne ont donc permis d'agrémenter la grille d'entretien de nouvelles questions qui n'avaient pas été pensées auparavant (même si elles s'intégraient tout de même dans les questions de recherche). Bien sûr, toutes les interrogations issues des

observations de profil n'ont pas été traduites en questions pour les entretiens, mais un certain nombre ont été testés, et certaines sont restées. Par exemple, la couchsurfeuse Nora qui vit à Chicago, et que j'ai rencontrée lors de sa visite en juin à Montréal spécifie sur son profil :

\*\*\*Les hébergeurs sur CS reçoivent énormément de demandes d'hébergement, un bon conseil : lisez attentivement les profils et faites une belle demande. Bien sûr, vous êtes hébergés gratuitement, mais c'est aussi l'opportunité de se faire un nouvel ami! Faites une première impression inoubliable! \*\*\*<sup>13</sup> [traduction libre] (extrait du profil de Nora dans la section *About me*).

Intriguée par la forme de sa phrase : les étoiles qui entourent le texte, et les majuscules qui forment le mot « TON », je décide de rajouter une question qui lui est destinée. Je lui demande donc si elle a une façon de vérifier que les couchsurfeurs lisent précisément son profil. Nora me réplique :

Oui, dans la section « mon domicile » ou dans la section de description, j'ai mis quelque chose, du genre : « Juste pour être certaine que vous lisez mon profil, dites-moi quel est votre film préféré ». Donc, quand je reçois les demandes, je regarde si c'est une belle/vraie demande personnalisée, du type : qui sont-ils, pourquoi ils viennent à Chicago, je cherche simplement quelque chose d'amical, tu vois. Et, ils mentionnent toujours leur film à la fin du message ou dans le titre de la demande, donc c'est vraiment sympa<sup>14</sup> [traduction libre].

Cette information faisait écho avec une de mes hypothèses qui voulait que les membres avaient tous une « méthode<sup>15</sup> » spécifique de sélection en ligne basée sur un certain nombre de valeurs qu'ils associaient à l'utilisation du réseau. Dans le cas de Nora, il s'agit de la lecture attentive du profil et d'une demande d'hébergement personnalisée. Toutefois, elle sent le besoin de mettre en place un système de vérification externe à ceux existants sur le site, comme le nom d'un film. Ce détail illustre la difficulté à évaluer un profil ainsi que les intentions des touristes qui font une demande d'hébergement. De cette façon, la question « En tant qu'hébergeur, est-ce que tu as une façon/un moyen de vérifier que les gens lisent attentivement ton profil? »<sup>16</sup> [traduction libre] a été testée avec d'autres couchsurfeurs, et au vu des réponses, est restée de façon définitive dans la grille. Ce processus, à teneur très exploratoire au début, a porté ses fruits. Par conséquent, une démarche itérative entre les données en ligne et hors ligne a permis de cerner des questions de recherche nouvelles, mais aussi de préciser et d'améliorer dans le même temps les hypothèses de recherche ainsi que la méthodologie de l'entretien.

*Quel type de création d'hypothèses? Peut-on parler d'une sensibilité inductive?*

Bien sûr, il convient d'arrêter ce processus à un moment. De plus, une certaine subjectivité de recherche persiste dans la manière dont est faite l'ethnographie en ligne, tout comme, dans les questions qui découlent des observations. Toutefois, l'intérêt heuristique de la méthode semble persister. En effet, puisque les questions étaient posées à plusieurs enquêtés, elles subissaient une confrontation à la pluralité, gage de validation des données produites. Dans le même esprit, sans prétendre que notre démarche de création d'hypothèses est strictement inductive, il semble que certaines des observations en ligne répondent aux critères de l'induction. En effet, certaines traces laissées sur des profils surviennent, surprennent et obligent à sortir des chemins tracés par la méthode déductive (et de sortir de sa « contrainte ») afin de mieux comprendre l'objet d'étude. Ainsi, les observations ethnographiques comprenaient un type d'observations qui était guidé tout de même par les objectifs et questions de recherche, mais qui n'avaient pas été catégorisé ni conceptualisé et c'est pour cela qu'elles suscitent l'étonnement (Genard & Roca i Escoda). De fait, des hypothèses découlent de l'observation et ne sont pas des suppositions ou réponses directement recherchées par l'enquêtrice. Plutôt ce sont la répétition et le caractère commun de ces observations entre les différents profils qui font qu'elles gagnent en épaisseur et en validité. C'est pourquoi le type d'ethnographie conduite permet une certaine sensibilité inductive et donc une précision d'observation et d'analyse. Si ce premier mouvement méthodologique est important, il est suivi d'un deuxième se concentrant sur : les apports interprétatifs des entretiens sur les profils des couchsurfeurs.

***En aval : l'éclairage des discours a posteriori des entretiens, le cas d'une création d'hypothèse***

Suite à ces premières évolutions analytiques, un deuxième apport de la méthode a émergé, apport qui n'avait pas été pris en compte lors de la rédaction du projet de recherche. Ainsi, après avoir fait des entretiens avec des couchsurfeurs puis les avoir retranscrits, il est apparu que les discours collectés éclairaient les profils étudiés et permettaient de créer des parallèles interprétatifs avec l'environnement en ligne. Tout d'abord, les questions posées aux membres en rapport avec l'utilisation des profils, ainsi que la sélection de ces derniers, permettent de revenir sur les observations faites en amont avec un regard plus complet. Cela vaut, par exemple, pour les hypothèses concernant les photos, le type de rédaction des profils ou encore les règles de comportements entourant l'accueil. Si ce processus itératif complète l'analyse, il a aussi la capacité à aller chercher de nouvelles informations qui se transforment en données *a posteriori* de l'entretien, et ultimement, modifie les stratégies d'analyse. Ainsi, les récits des couchsurfeurs dans leur globalité, et non uniquement dans la section à propos des profils, suscitent le questionnement et renvoient à des traces laissées en ligne. Par exemple, lorsque je demande à Olivier et Sandrine, un couple de jeunes Français

accueillant à Montréal, de me décrire leur expérience *Couchsurfing* la plus négative, ils m'expliquent :

En fait l'hôte était professeur de tourisme à Hanoi. [...] Donc on revient vers 6-7 heures et puis on se rend compte qu'on est pas les seuls, [...] on est bien 10-15 personnes là! Et en fait on se rend compte qu'on est tous des couchsurfeurs qui allons rester là, mais on le savait pas. [...] Donc on sort les duvets, les matelas, mais là on est vraiment les uns tête-bêche avec les autres! Si j'avais su je n'y serai pas allé quoi!

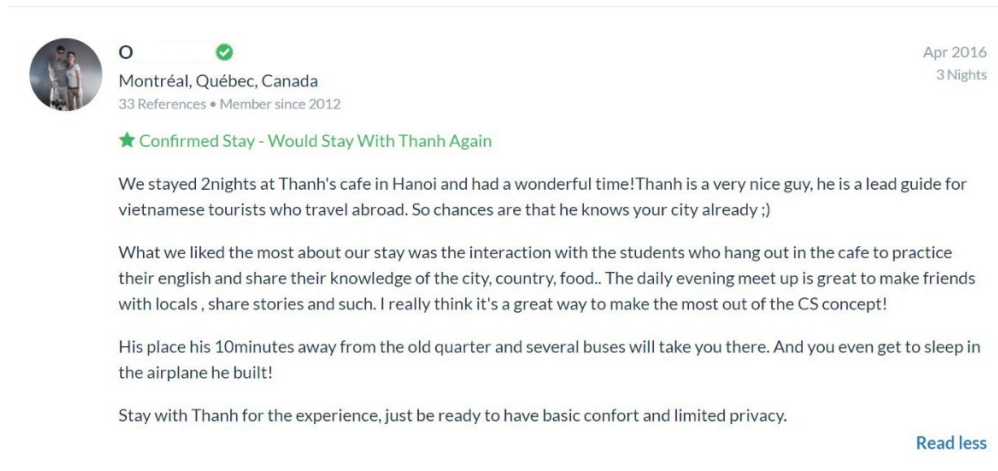
Lors de cette transcription, il m'est venu à l'idée d'essayer de rechercher le commentaire que ces deux surfeurs avaient laissé lors de leur séjour chez ce professeur. En effet, les études sur les réseaux sociaux savent bien que ce type d'évaluation en ligne comporte un biais positif majeur et que les commentaires négatifs sont ardues à trouver (Pasquier, 2014). Dans le but de compléter l'observation en ligne du profil d'Olivier et Sandrine, je trouve donc la référence de la Figure 2.


Outre la surprise de voir qu'un commentaire existait et qu'il était positif<sup>17</sup> (le commentaire semble vraiment positif, jusqu'à la dernière ligne qui relativise l'ensemble). Cette observation, qui pourrait paraître anecdotique, a suscité l'hypothèse qui s'est vue confirmée par le recherche.

*Une fois la surprise contenue, quelles interprétations possibles?*

La réflexion se déroule ainsi : certains couchsurfeurs passent une expérience qu'ils qualifient de franchement négative en entretien, mais choisissent tout de même de poster un commentaire positif dans son ensemble à propos de l'expérience de cohabitation. Pourquoi ce décalage si flagrant entre traces et discours? Est-il possible que les descriptions des commentaires laissés sur les profils ne soient pas aussi essentielles que le réseau le prétend pour rencontrer un couchsurfeur? De façon à tester ce début d'hypothèse, une question spécifique a été ajoutée à la grille d'entretien pour mieux saisir la place des commentaires dans l'évaluation et la sélection des profils (« Est-ce que vous lisez la majorité des commentaires des profils? »). Chani, une infirmière montréalaise qui accueille durant l'été, m'explique :

Je regarde le message de la demande, je regarde les références, si tu n'as aucune référence, déjà, premièrement, c'est pas prudent et je me dis « Peut-être que tu n'es pas sympa, je préférerais accueillir gratuitement quelqu'un de sympa sur mon canapé »<sup>18</sup> [traduction libre]




O Montréal, Québec, Canada 33 References • Member since 2012
Apr 2016  
3 Nights

★ **Confirmed Stay - Would Stay With Thanh Again**

We stayed 2nights at Thanh's cafe in Hanoi and had a wonderful time!Thanh is a very nice guy, he is a lead guide for vietnamese tourists who travel abroad. So chances are that he knows your city already ;)

What we liked the most about our stay was the interaction with the students who hang out in the cafe to practice their english and share their knowledge of the city, country, food.. The daily evening meet up is great to make friends with locals , share stories and such. I really think it's a great way to make the most out of the CS concept!

His place his 10minutes away from the old quarter and several buses will take you there. And you even get to sleep in the airplane he built!

Stay with Thanh for the experience, just be ready to have basic confort and limited privacy.

[Read less](#)

Figure 2. Référence laissée par Olivier et Sandrine à leur hôte vietnamien.

Ainsi, n'avoir aucune référence sur son profil serait éliminatoire. Tandis que Shakir, qui fait ses études de médecine à Montréal et qui accueille ponctuellement, complète :

Les références, moi je ne fais pas la liste, je regarde pas tout non. Ouais, je regarde, okay... ça à l'air de bien s'être passé, ça à l'air de bien s'être passé. Ouais c'est ça... je les lis pas vraiment.

Il semblerait que ce ne sont pas tant les textes, descriptions et subtilités écrits sous les références, mais plutôt leur nombre et leur nature, à savoir positive ou négative, qui comptent le plus dans l'évaluation à priori d'un profil. Ainsi, les références qui sont dans leur forme des textes, certes courts, mais rédigés normalement pour être lus, peuvent devenir des indicateurs *visuels* lorsqu'on voit qu'elles sont dans leur totalité positives. Ce basculement vers quelque chose de visuel plus que textuel illustre comment des indicateurs en ligne censés soutenir une évaluation « éclairée » se transforment lors de l'utilisation afin de devenir un autre type d'indicateur, vécu comme également informatif par les internautes. Bien sûr, beaucoup d'hypothèses émergent de cette façon et peu sont confirmées par les questionnements et l'observation en ligne. Toutefois, il convient de souligner que c'est une bonne méthode de création et confirmation d'hypothèses qui permet de mieux capter un terrain mouvant et qui mérite qu'on se penche sur ses modalités en ligne et hors ligne. Ainsi, ce détail (qu'est le rapport entre le commentaire et le discours à propos de l'expérience) aurait pu passer inaperçu, mais une analyse fine et systématisée des traces des profils *en fonction* des discours à propos des rencontres *Couchsurfing* a permis de le mettre en lumière. L'idée de finesse ici prend racine dans une considération constante pour le postulat continuiste. Dans cette recherche, une



vigilance épistémologique<sup>19</sup> pousse à la contextualisation des données au moment où elles sont collectées. De cette façon, l'observation en ligne sur un profil de couchsufeur, comme l'exemple de Nora, n'a de poids heuristique uniquement si une prise en compte de la continuité est fait entre environnements en ligne et hors ligne. Le fait que la couchsurfeuse ait pris le temps d'écrire une remarque spécifiant comment interagir avec son profil doit déboucher sur une alerte de sens pour la chercheuse parce que cet écrit est supposé avoir des conséquences hors ligne. Bien sûr, la grille d'observation du profil est un outil essentiel, car elle permet une structuration et systématisation des observations de profils, mais cela repose aussi sur une tension intellectuelle maintenue. Ceci dit, cette veille continuiste a aussi lieu lors de la thématisation de l'entretien. Lorsque des thèmes qui sont susceptibles de laisser des traces en ligne<sup>20</sup> sont évoqués par des couchsurfeurs, un retour sur 1) les observations du profil, 2) le profil de la personne interrogée<sup>21</sup> oblige à « standardiser » les allers-retours dans l'analyse et le postulat continuiste sur lequel elle repose. Ainsi, le lien social dans *Couchsurfing* ne se comprend véritablement que si des données issues du en ligne et du hors ligne se croisent. Mais pour cela, il faut maintenir une attention aux échanges *entre* les données issues des deux environnements tout au long du terrain et du processus d'analyse.

### **Conclusion**

Le dispositif méthodologique présenté ci-dessus paraît fécond pour les méthodes qualitatives pour deux raisons. Tout d'abord, il illustre comment différents types de données peuvent se répondre, se contredire, mais en tous les cas, s'éclairent. Ensuite, il montre en quoi cette mise en parallèle est stimulante et fructueuse pour affiner, créer, tester, supprimer, reformuler des hypothèses, que ces dernières soient issues du projet de recherche, ou bien qu'elles soient forgées en cours de route grâce aux relations entre observations et discours. Ainsi, la dimension inductive de l'observation ethnographique associée à l'intérêt pour les détails et les traces entre les deux environnements semble être une bonne porte d'entrée afin de réduire les oppositions souvent arbitraires entre réseaux en ligne et rencontres hors ligne. Certains chercheurs ont pointé du doigt l'importance du détail et des traces dans la recherche (Arasse, 1992; Guigue, 2012), mais peu l'ont systématisé dans des recherches à propos des réseaux en ligne. Or, les profils numériques sont certes des manifestations qui prennent place en ligne, mais ils ont aussi le produit de relations et d'échanges constants et protéiformes avec des actions et environnements hors ligne. Les discours, dans ce cas, revêtent un intérêt méthodologique lourd puisqu'ils permettent de recadrer les traces de profils dans une narration de soi plus large. C'est pourquoi, dans cette recherche, être attentif au détail, c'est principalement les faire jouer avec la « totalité » des contextes hors ligne qu'ils soient matériels, sociaux ou historiques (Wittel, 2000), ce qui, ultimement, permet d'atténuer les conceptualisations théoriques dichotomiques entre les environnements en ligne et hors ligne.

Pour les recherches futures, il s'agirait de transposer cette même démarche entre les deux environnements, mais à d'autres types de problématiques en sciences sociales afin de mieux cerner les possibles apports d'ethnographies de profil. Ce qui pousserait encore plus loin cet effort serait une prise en compte constante des morphologies des réseaux en ligne. Au-delà de la manière dont les individus utilisent les réseaux, une plus grande place doit être faite à l'observation et à l'analyse des dispositifs de mise en visibilité (Barats, 2013) qui structurent les plateformes en ligne. Cela permet de compléter le type de données et ainsi avoir des observations « visuelles », morphologiques, architecturales qui vont au-delà des verbatim écrits en ligne. Finalement, il faut reconnaître certaines limites de ce genre d'ethnographie, comme le soulignent très justement Héas et Poutrain (2003) à son propos : « [...] la surabondance de “preuves”, de citations, de références peut induire un réel décrochage par rapport à la réalité sous-jacente des phénomènes étudiés » (p. 13). Cet écueil va de pair avec celui de la surinterprétation, en effet, il est plus facile en ligne de supposer des intentions derrière les traces et observations collectées. Ceci dit, cet article s'est efforcé d'illustrer comment une démarche itérative entre les données et une vigilance épistémologique pouvaient atténuer ces biais et permettre une ethnographie en ligne féconde et maîtrisée.

## Notes

<sup>1</sup> En effet, l'un des termes à la qualité d'être « dedans », tandis que l'autre est « dehors ».

<sup>2</sup> Les dernières statistiques du site attestent d'une moyenne d'âge de 28 ans, et que les membres sont principalement issus de pays occidentaux, ce qui est aussi observé par les recherches qualitatives (Picard et al., 2013).

<sup>3</sup> À noter que ces caractéristiques sociologiques les rapprochent des *backpackers* (Le Bigot & Fleury, 2013; O'Reilly, 2006; Sørensen, 2003).

<sup>4</sup> Dues à l'homophilie sociale du réseau, les affinités individuelles avec la pratique du *couchsurfing* et ultimement les évaluations de profils pour se rencontrer.

<sup>5</sup> Ce qui ne veut pas dire que les membres ne sont pas conscients, dans une certaine mesure, de la part arbitraire et aveugle de cette sélection.

<sup>6</sup> Une dizaine de références attestant déjà d'un bon niveau d'expérience.

<sup>7</sup> Il conviendrait de dresser toute une réflexion à propos des intérêts scientifiques d'une méthode qui calque sur les pratiques des membres, pratiques qu'elle souhaite elle-même capter. Pour les bienfaits de cet article, je dirai simplement que ce genre de dispositif apporte une plus-value interprétative et permet de mieux saisir les intentions et raisonnements des personnes enquêtées.

<sup>8</sup> Dans cet article, lorsque le mot hôte est employé, il fait référence aussi bien aux hébergeurs qu'à leurs invités.

<sup>9</sup> Ce profil n'a pas été modifié depuis 2012, date de sa création pour une utilisation du réseau à titre personnel.

<sup>10</sup> Le profil est divisé en sections ayant un titre (« *About me* », « *Interests* », « *Place I have visited* »), mais dont le contenu est en expression libre, c'est-à-dire que les membres peuvent écrire ce qu'ils souhaitent dans ces sections.

<sup>11</sup> Sans pour autant prétendre que ce sont des données « brutes ».

<sup>12</sup> C'est d'ailleurs cette méthode qui a principalement été la source des données qui servent d'exemples dans la démonstration suivante.

<sup>13</sup> « *\*\*\*CS hosts get a TON of requests, so just a helpful hint to read profiles carefully and make a nice request. Sure, you are getting free accommodation, but you're also getting a chance to make a new friend! Make a memorable first impression!\*\*\** ».

<sup>14</sup> « *Yes, in the "my home" section or in the description section, I usually have something like, you know : "Just so I know you read my profile, please give me your favorite film". So when I get requests I look for a very nice personal request like : who they are, why they are coming to Chicago, just something friendly you know. And then, they always put their film at the bottom or in the title so it's really nice* ».

<sup>15</sup> Terme compris ici comme une démarche profondément subjective renvoyant à des valeurs et les interprétations de ces valeurs par les couchsurfeurs.

<sup>16</sup> « *As a host do you have any way of checking that people read carefully your profile?* »

<sup>17</sup> Plusieurs explications justifient de ne pas écrire une référence négative, la peur d'en recevoir une, bien sûr, mais aussi la relativisation de l'expérience comme n'étant pas « si désagréable », ou bien l'hôte n'ayant « rien fait de mal ».

<sup>18</sup> « *I look at the message, I look at the references, like if you have zero references, like, it's not safe first of all, and I though like "You might not be cool, like, I would rather have someone cool staying on my couch for free"* ».

<sup>19</sup> À propos de l'attention à porter aux présupposés anthropologiques (Corcuff, 2011) de certains concepts, Corcuff parle aussi d'une « forme d'hygiène intellectuelle » (2018). C'est le même type de démarche qui est présentée ici.

<sup>20</sup> Ou une absence de trace, ce qui est parfois tout aussi probant.

<sup>21</sup> De cette façon, lorsque je thématise un entretien : j'ai d'un côté les observations ethnographiques faites en amont imprimées à côté de mon ordinateur et, sur un deuxième écran en face de moi, le profil de l'enquêté afin de pouvoir véhiculer dans les différents onglets en fonction du discours.

## Références

- Adamic, L., Lauterbach, D., Teng, C.-Y., & Ackerman, M. (2011). *Rating friends without making enemies*. Communication présentée à The Fifth International AAAI Conference on Weblogs and Social Media, University of Michigan, États-Unis.
- Adamic, L., Lauterbach, D., Truong, H., & Shah, T. (2009). *Surfing a web of trust : Reputation and reciprocity on CouchSurfing.com*. Communication présentée à International Conference on Computational Science and Engineering, Vancouver, Canada.

- Arasse, D. (1992). *Le détail pour une histoire rapprochée de la peinture*. Paris : Flammarion.
- Barats, C. (2013). *Manuel d'analyse du web en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin.
- Berry, V. (2012). Ethnographie sur Internet : rendre compte du « virtuel ». *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, 45(4), 35. doi: 10.3917/lse.454.0035
- Bialski, P. (2013). Online to offline social networking : Contextualizing sociality today through couchsurfing.org. Dans D. Picard, & S. Buchberger (Éds), *Couchsurfing cosmopolitanisms, can tourism make a better world?* (pp. 161-171). Bielefeld: [transcript] Culture and Social Practice.
- Cardon, D., & Smoreda, Z. (2014). Réseaux et les mutations de la sociabilité. *Réseaux*, 184-185(2), 161-185. doi: 10.3917/res.184.0161
- Charnet, C., & Veyrier, C.-A. (2008). *Virtual ethnography methodology for researching networked learning*. Communication présentée à The 6<sup>th</sup> International Conference on Networked Learning, Halkidiki, Grèce.
- Chen, D.-J. (2013). Learning to perform the exotic : Cosmopolitan imagination, participation and self-transformation among Taiwanese couchsurfers. Dans D. Picard, & S. Buchberger (Éds), *Couchsurfing cosmopolitanisms, can tourism make a better world?* (pp. 107-122). Bielefeld: [transcript] Culture and Social Practice.
- Corcuff, P. (2011). Présupposés anthropologiques, réflexivité sociologique et pluralisme théorique dans les sciences sociales. *Raisons politiques*, 3(43), 193-210.
- Corcuff, P. (2018, Mai). *Autour de la critique sociale et de ses appuis émancipateurs*. Communication présentée au séminaire Les sciences sociales et humaines au défi de la critique sociale. Université de Laval, Québec, Canada.
- de Singly, F. (2003). *Les uns avec les autres. Quand l'individualisme crée du lien*. Paris : Armand Colin.
- Genard, J.-L., & Roca i Escoda, M. (2013) *Le rôle de la surprise dans l'activité de recherche et son statut épistémologique*. Communication présentée au IV<sup>e</sup> Congrès RIFreQ, Fribourg, Suisse.
- Germann Molz, J. (2012). *Travel connections. Tourism, technology and togetherness in a mobile world*. New York, NY : Routledge.
- Guigue, M. (2012). L'émergence des interprétations : une épistémologie des traces. *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, 45(4), 59. doi: 10.3917/lse.454.0059

- Haythornthwaite, C. (2005). Social networks and Internet connectivity effects. *Information, Communication & Society*, 8(2), 125-147. doi: 10.1080/13691180500146185
- Héas, S., & Poutrain, V. (2003). Les méthodes d'enquête qualitative sur Internet. *ethnographiques.org*, (4). Repéré à <https://www.ethnographiques.org/2003/Heas-Poutrain>
- Hine, C. (2000). *Virtual ethnography*. London : Sage. doi: 10.4135/9780857020277
- Jouët, J., & Le Caroff, C. (2013). L'observation ethnographique en ligne. Dans C. Barats (Éd.), *Manuel d'analyse du web* (pp. 147-165). Paris : Armand Colin.
- Le Bigot, B., & Fleury, A. (2013). L'adepte du *couchsurfing*, un néo-routard urbain? *Téoros*, 32(1), 100-111.
- Monnoyer-Smith, L. (2013). Le web comme dispositif : comment appréhender le complexe? Dans C. Barats (Éd.), *Manuel d'analyse du web en sciences humaines et sociales* (pp. 12-31). Paris : Armand Colin.
- O'Reilly, C. C. (2006). From drifter to gap year tourist. Mainstreaming backpacker travel. *Annals of Tourism Research*, 33(4), 998-1017. doi: 10.1016/j.annals.2006.04.002
- Orgad, S. (2005). From online to offline and back : Moving from online to offline relationships with research informants. Dans C. Hine (Éd.), *Virtual methods : Issues in social research on the Internet* (pp. 51-66). Oxford : Berg Publishers.
- Pasquier, D. (2014). Les jugements profanes en ligne sous le regard des sciences sociales. *Réseaux*, 183(1), 9-25. doi: 10.3917/res.183.0009
- Pastinelli, M. (2011). Pour en finir avec l'ethnographie du virtuel! : Des enjeux méthodologiques de l'enquête de terrain en ligne. *Cyberespace et anthropologie*, 35(1-2), 35-52.
- Picard, D., Buchberger, S., Germann Molz, J., Zuev, D., De-Jung, C., Schéou, B., . . . Graburn, N. (2013). *Couchsurfing cosmopolitanisms. Can tourism make a better world?* Bielefeld : [transcript] Culture and Social Practice.
- Rosen, D., Lafontaine, P. R., & Hendrickson, B. (2011). CouchSurfing : Belonging and trust in a globally cooperative online social network. *New Media & Society*, 13(6), 981-998. doi: 10.1177/1461444810390341
- Sørensen, A. (2003). Backpacker ethnography. *Annals of Tourism Research*, 30(4), 847-867. doi: 10.1016/s0160-7383(03)00063-x
- Wittel, A. (2000). Ethnography on the move : From field to net to Internet. *Forum : Qualitative Social Research*, 1(1). Repéré à <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1131/2517%26amp%3Bsa%3DU%26amp%3Bei%3DmkZ>

***Pauline Neveu**, après une maîtrise à l'École des hautes études en sciences sociales (EHESS), est actuellement candidate au doctorat de sociologie à l'Université du Québec à Montréal (UQAM). Sous la direction de Louis Jacob depuis trois ans, elle y étudie le réseau d'hospitalité Couchsurfing, particulièrement le rapport au lien social que cette pratique de l'accueil entre inconnus implique. Elle est aussi coordinatrice et membre du Laboratoire de recherches ethnographiques du Québec (LABREQ) de l'UQAM.*

Pour joindre l'auteure :  
neveu.pauline\_marie@courrier.uqam.ca