Document generated on 08/04/2025 5:38 a.m.

Circula
Revue d'idéologies linguistiques

L'empreinte linguistique des internautes sur les médias en ligne

Antoine Jacquet

Number 6, Fall 2017

Varia

URI: https://id.erudit.org/iderudit/1079141ar
DOI: https://doi.org/10.17118/11143/11920

See table of contents

Publisher(s)

Les Éditions de l'Université de Sherbrooke (ÉDUS)

ISSN

2369-6761 (digital)

Explore this journal

Cite this article

Jacquet, A. (2017). L'empreinte linguistique des internautes sur les médias en ligne. *Circula*, (6), 115–137. https://doi.org/10.17118/11143/11920

Article abstract

This article focuses on the way five Belgian online newsrooms manage users' comments related to the language of journalists. Three questions are addressed: are these online news comments filtered by the newsroom? Do they lead to some corrections in the articles? What kind of reactions do these comments trigger among administrators? In the matter of language, web users and newsroom members seem to share a kind of "no mistake ideology". Nonetheless, professional constraints faced by web journalists make it impossible for them to reach their linguistic ideal. Even though the "proofreading" by web visitors is beneficial for newsrooms to some extent, the linguistic footprint of online comments, in visibility and influence alike, is limited by the newsrooms' lack of interest in managing online comments.

© Antoine Jacquet, 2017

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

https://www.erudit.org/en/

L’empreinte linguistique des internautes sur les médias en ligne

Antoine Jacquet, Université libre de Bruxelles
antoine . jacquet @ ulb . ac . be

Résumé : Cet article étudie la gestion, par cinq rédactions en ligne belges, des commentaires que les internautes postent au sujet de la langue des journalistes. Trois questions sont posées : ces commentaires sur la langue sont-ils visibles ou sont-ils filtrés par les rédactions ? Engendrent-ils des corrections dans les articles journalistiques ? Quelles réactions suscitent-ils chez les administrateurs ? Internautes et administrateurs semblent partager une sorte d’« idéologie du sans faute » en matière de langue. Néanmoins, les contraintes professionnelles des journalistes en ligne les empêchent, selon eux, d’atteindre leur idéal linguistique. Bien que la « relecture » des internautes profite aux rédactions dans une certaine mesure, l’empreinte linguistique des commentaires d’internautes, tant du point de vue de leur visibilité que de leur influence, est limitée par le désintérêt que portent les rédactions à la gestion des commentaires.

Mots-clés : journalisme en ligne ; modération ; commentaires ; représentations linguistiques

Summary: This article focuses on the way five Belgian online newsrooms manage users’ comments related to the language of journalists. Three questions are addressed: are these online news comments filtered by the newsroom? Do they lead to some corrections in the articles? What kind of reactions do these comments trigger among administrators? In the matter of language, web users and newsroom members seem to share a kind of “no mistake ideology”. Nonetheless, professional constraints faced by web journalists make it impossible for them to reach their linguistic ideal. Even though the “proofreading” by web visitors is beneficial for newsrooms to some extent, the linguistic footprint of online comments, in visibility and influence alike, is limited by the newsrooms’ lack of interest in managing online comments.

Keywords: online journalism; moderation; online news comments; linguistic representations

1. Introduction

De nombreux sites d'information donnent la possibilité aux internautes de commenter les articles (Ruiz *et al*., 2011)[1]. Ce dispositif de commentaires est en partie mobilisé par les internautes pour critiquer le travail des journalistes (Fengler, 2012 ; Frère, 2015 ; Calabrese, 2016), mais aussi leur utilisation de la langue (Calabrese et Rosier, 2015 ; Jacquet, à paraître).

Nous avons envisagé ces commentaires d'internautes comme susceptibles de participer à la circulation d'idéologies linguistiques sur les sites d'information de trois manières. Reposant principalement sur des entretiens avec des administrateurs (voir section 2), cette recherche vise à évaluer l'« empreinte linguistique »[2] que les commentateurs des sites d'information sont susceptibles de laisser sur le fil des commentaires (section 3), sur les productions journalistiques (section 4) et sur les représentations des journalistes (section 5). Ces trois dimensions ont suscité des questions de recherche distinctes et constituent la structure de cet article ; nous les introduisons dans les lignes qui suivent.

Les commentaires sont postés sous les articles des sites d'information : s'ils sont visibles, ils peuvent participer à la circulation de représentations linguistiques dans les médias. Dans la section 3, nous avons donc interrogé la publication des commentaires en nous intéressant aux politiques et aux pratiques de modération. Les rédactions filtrent-elles ces commentaires sur la langue des journalistes ou les laissent-elles visibles à tous ? Comment ce choix est-il opéré par les administrateurs ? Quelles sont les éventuelles consignes qu'ils suivent en la matière ?

L'usage même de la langue, en l'occurrence la langue utilisée dans les articles, peut révéler des représentations linguistiques (Éloy, 1998 ; Jacquet, 2015 : 98). Dès lors, si des modifications linguistiques sont apportées par les rédactions à partir de certains commentaires, ceux-ci peuvent participer indirectement à la circulation d'idéologies linguistiques. La section 4 interrogera l'influence linguistique que peuvent avoir les commentaires sur les productions journalistiques : ces commentaires engendrent-ils des corrections dans les articles en ligne et dans quelle mesure les rédactions en tiennent-elles compte ?

Dans la section 5, nous chercherons à comprendre si les commentaires sur la langue des journalistes questionnent les administrateurs par rapport à leurs propres représentations linguistiques. Quelles réactions ces commentaires suscitent-ils dans les rédactions ? Les représentations linguistiques des commentateurs et celles des administrateurs convergent-elles ? Les administrateurs réagissent-ils aux commentaires relatifs à la langue dans le dispositif des commentaires ?

1. Cette étude a déjà fait l'objet d'une première publication (Jacquet, 2016). La présente contribution examine de manière plus systématique et approfondie l'ensemble des éléments sur lesquels les commentaires peuvent avoir une influence en matière de langue, comme nous l'expliquons dans cette introduction.

2. Nous proposons cette appellation comme une image qui permet de rassembler les trois dimensions étudiées.

L'empreinte linguistique des internautes au travers des commentaires, sous les trois avatars envisagés, est fonction de la gestion des commentaires par les rédactions web ; c'est précisément à cette gestion qu'est consacrée notre étude. Une telle approche permettra d'appréhender les liens complexes entre, d'une part, les idéologies linguistiques en jeu et, d'autre part, certaines pratiques, contraintes et idéologies professionnelles du journalisme en ligne.

Nous n'entrerons pas dans les vastes questions relatives aux différentes définitions des *idéologies linguistiques* (voir Trimaille et Éloy, 2012), ou à la diversité des phénomènes que cette collocation recouvre (voir Jaffe, 2008). Sans prétendre offrir une définition novatrice, nous entendrons par *idéologie linguistique* la représentation qu'ont les acteurs de *ce que doit être* la langue, d'un point de vue idéal. Dans notre étude, cette acception recouvre ainsi les attentes relatives à l'usage de la langue dans le contexte journalistique. En outre, nous parlerons plus souvent de *représentations linguistiques*. Si les *représentations* et les *idéologies* sont étroitement liées[3], la première notion nous semble plus générale et plus souple.

2. Méthodologie

Nous avons rencontré des acteurs de cinq sites : DH.be, La Libre.be, Le Soir, RTBF.be et RTL Info[4]. Il s'agit de l'ensemble des sites d'information belges francophones qui répondent aux trois caractéristiques suivantes : ils sont généralistes, ils visent l'ensemble de la population belge francophone et ils ont, en dehors de leur site Internet, une production imprimée ou audiovisuelle quotidienne. Entre février 2015 et mai 2016, dix entretiens semi-directifs ont été menés avec des membres de ces rédactions dont les statuts diffèrent, mais qui sont tous (ou ont tous été) concernés, à divers degrés, par le traitement des commentaires : la modératrice de RTBF.be, les rédacteurs en chef de DH.be, La Libre.be et RTL Info, le responsable info web du Soir, un journaliste de La Libre.be, un journaliste de DH.be et trois journalistes de RTL Info. Afin de recouvrir l'ensemble de ces profils en insistant davantage sur la tâche de gestion des commentaires que sur le statut des acteurs, nous avons choisi, tout comme Smith (2015), la dénomination *administrateurs*. À l'exception de la modératrice de RTBF.be – engagée à temps plein pour la gestion des commentaires – tous sont des journalistes et assument diverses tâches, dont la rédaction et l'édition d'articles sur le site.

3. Selon Maurer (2016 : 7-9), certains types de représentations sont constitutifs d'idéologies.

4. Nous utilisons le nom du média tel qu'il apparait dans le logo du site Internet. Pour RTBF.be, nous n'incluons que la section « Info ».

La première partie de l'entretien visait à comprendre l'organisation de la gestion des commentaires dans la rédaction. Ensuite, nous recentrions l'échange sur le cas précis des commentaires des internautes au sujet de la langue des journalistes. Lors de six entretiens[5], nous avons présenté aux administrateurs une série de commentaires collectés sur le site concerné afin d'obtenir une réaction à un objet concret. Ces exemples ont permis d'affiner notre compréhension des logiques et des représentations des six acteurs concernés. Les dix entretiens ont été intégralement retranscrits.

Nous avons également consulté et téléchargé les chartes des commentaires, destinées aux internautes, sur chacun des cinq sites.

Si nous tiendrons compte, dans l'analyse, des différences pertinentes entre les cinq médias en matière de gestion des commentaires, l'objectif de cette recherche, énoncé plus haut, nous a éloigné d'une perspective comparative. Il faut également noter que certaines données recueillies ne sont plus d'actualité : plusieurs médias sélectionnés ont modifié leur politique ou leur dispositif de commentaires entre les entretiens et ce jour[6]. Ces données permettent toutefois de rendre compte de réalités diverses et récentes sur les pratiques de modération, et livrent surtout de nombreuses informations sur la régulation de la langue dans les médias et les représentations qui y sont associées.

S'il existe d'autres moyens d'expression en ligne que les commentaires au bas des articles (réseaux sociaux, blogues, courriels, etc.), nous avons choisi de nous concentrer sur ceux-ci. Outre le fait que les commentaires constituent (ou constituaient[7]), selon plusieurs chercheurs, le dispositif participatif le plus répandu sur les sites d'information (voir Graham et Wright, 2015 : 318, Ruiz *et al*., 2011 : 464), ce choix repose sur trois raisons. D'abord, les commentaires apparaissent sur les sites d'information eux-mêmes ; nous restons donc dans la circulation d'idéologies linguistiques dans les médias. Ensuite, ils ont vocation à être publics. Enfin, comme nous l'avons dit, les médias peuvent avoir un contrôle sur ces productions et c'est à ce contrôle que nous nous intéressons.

3. La modération des commentaires sur la langue

Avant d'entrer dans l'étude de la publication des commentaires sur la langue, nous nous penchons ici sur les enjeux que peuvent présenter les commentaires d'après plusieurs recherches. La littérature n'offre que peu de détails sur les internautes qui commentent sur les sites d'information et sur la proportion du public qu'ils représentent, mais on peut considérer qu'il s'agit d'une minorité de visiteurs (voir Domingo, 2014 : 161). En revanche, les internautes qui lisent les commentaires sont bien plus nombreux : d'après l'étude de Steinfeld, Samuel-Azran et Lev-On (2016 : 68), ils représentent plus de

5. La récolte des commentaires sur chacun des sites n'avait pu avoir lieu avant les quatre autres entretiens.

6. Certaines de ces évolutions seront évoquées dans la section 3.4. Par ailleurs, sur les sites DH.be, La Libre.be et Le Soir, la gestion des commentaires est assumée depuis 2016 par une société externe.

7. Il apparait, en effet, que de nombreux médias, y compris en Belgique francophone, ferment leur section de commentaires et concentrent les discussions sur les réseaux sociaux.

40 % des visiteurs, alors que d'autres recherches avancent même des chiffres plus élevés (voir les études citées par Toepfl et Piwoni, 2015 : 467, ou encore par Steinfeld, Samuel-Azran et Lev-On, 2016 : 64). Plus important encore, des études en psychologie sociale ont montré que les commentaires pouvaient influencer les opinions personnelles des internautes, mais aussi la perception qu'ils ont de l'opinion publique et du positionnement du média par rapport à l'information traitée (Lee, 2012).

Ces dernières études, en partie contredites par les résultats de Steinfeld, Samuel-Azran et Lev-On (2016)[8], abordent l'influence des commentaires sur les opinions relatives aux sujets traités et ne portent jamais sur les questions de langue. Pourtant, la crainte que des commentaires négatifs sur la langue des journalistes aient une incidence sur les représentations du public est exprimée par un administrateur rencontré :

> (1) Si on laisse passer tous ces messages-là qui critiquent notre orthographe, non seulement on va valider le fait qu'on n'en a pas une bonne, mais ça pourrait même, à force, faire entrer cette info-là dans la tête des gens.

La visibilité des commentaires et donc, pour le sujet qui nous occupe, la circulation publique des représentations des internautes au sujet de l'utilisation de la langue par les journalistes, dépend des rédactions. Nous étudierons ici les éventuelles consignes et les pratiques de modération qui, comme l'a souligné Smith (2015 : 60), n'ont encore été que peu étudiées.

3.1. Les chartes et les consignes

En vue d'étudier les politiques de modération, nous nous sommes penché sur les chartes des commentaires des sites concernés, auxquelles les internautes doivent, théoriquement, adhérer pour commenter. Ces textes nous paraissaient pouvoir révéler ce que les rédactions tolèrent dans le dispositif et spécifier le type de propos qu'elles se réservent le droit de filtrer. Les articles qui pourraient concerner les commentaires au sujet de la langue des journalistes sont extrêmement similaires dans toutes les chartes. De manière transversale, sont explicitement proscrits les propos :

- hors sujet[9] ;
- haineux ou agressifs ;
- qui n'apportent aucune contribution au débat ;
- calomnieux ou diffamatoires ;
- qui contiennent des critiques envers des personnes.

8. L'étude de ces auteurs montre que l'évaluation d'un article ne dépend pas de la lecture des commentaires mais de l'opinion préexistante du lecteur à l'égard du sujet de l'article.

9. Tous les administrateurs ne s'accordent pas sur le fait que les commentaires sur la langue des journalistes appartiennent à cette catégorie.

Dans toutes les chartes à l'exception de celle de RTL Info, les rédactions se prémunissent contre toute contestation possible, peu importent les règles énoncées : les décisions des modérateurs sont souveraines.

Ces chartes ne sont pas toutes facilement accessibles ni à jour – certaines décrivent un processus de modération qui n'a plus cours sur le site concerné depuis plusieurs mois[10]. Elles sont décrites par les administrateurs, qui n'en connaissent pas nécessairement tous les détails, comme « basiques », « classiques », « semblables à ce qu'on trouve partout ». Les administrateurs n'y accordent, en réalité, que peu d'intérêt. De plus, en dehors de la charte à destination des internautes, les administrateurs ne disposent pas de consignes formelles supplémentaires. Les administrateurs ne seraient pas forcément demandeurs d'une politique solide et contraignante. La raison principale est que, parmi les administrateurs, règne une conception essentiellement intuitive de la modération, laquelle se passe très bien, selon eux, de consignes plus strictes. Les administrateurs déclarent qu'ils se suffisent du « bon sens » et qu'ils n'hésitent que de manière exceptionnelle sur le caractère publiable d'un commentaire. Interrogés sur le type de commentaires qu'ils ne publient pas, les administrateurs appellent systématiquement les catégories de propos problématiques d'un point de vue légal : racistes, xénophobes, homophobes, antisémites, diffamatoires, insultants, etc. Pourtant, nous verrons plus loin que d'autres types de commentaires sont également filtrés.

En définitive, il apparait moins correct de parler de « politiques » de modération que d'un ensemble de pratiques hétérogènes et fluctuantes, comme nous le décrirons dans la suite de cet article.

3.2. La gestion des commentaires, une corvée éditoriale

Si les recherches citées plus haut soulignent l'intérêt qu'accordent les internautes aux commentaires, de très nombreuses études montrent que cet intérêt ne vaut pas pour les rédactions : les journalistes n'ont cessé de manifester un certain désintérêt pour les productions des internautes, voire des réticences à leur égard (pour un résumé, voir Graham & Wright, 2015 : 320). Noblet et Pignard-Cheynel (2010), mais aussi Touboul (2010) ont montré que si l'interactivité est vécue comme un impératif par les entreprises médiatiques, c'est en partie pour ses retombées économiques. Par ailleurs, Smith (2015 : 68) a pu montrer que, dans l'organisation du travail des rédactions, la charge de travail qu'occasionne la modération est largement sous-estimée.

D'après les administrateurs rencontrés, des postes entièrement dédiés à la modération avaient été créés dans la plupart des rédactions avant d'être supprimés, principalement pour des raisons budgétaires. La gestion des commentaires a alors été léguée, en partie du moins, aux journalistes. Conformément aux résultats d'Ihlebæk et Krumsvik (2015 : 477-478), les journalistes rencontrés assument cette tâche, souvent vécue comme une obligation, en supplément du reste. Comme l'avaient

10. Nous avons pu nous en rendre compte grâce aux entretiens. Les éléments obsolètes concernaient le processus de modération et non pas la nature des éléments proscrits.

également souligné Degand et Simonson (2011 : 65-66), mais aussi Smith (2015 : 64), cette tâche est considérée comme pénible et peu gratifiante par les administrateurs :

> (2) Premièrement, c'est pas extrêmement valorisant, ensuite ça n'a rien de créatif, c'est rébarbatif et ennuyeux.

La modération oblige les administrateurs à lire une quantité de propos dont ils estiment que « le niveau » est extrêmement bas. S'ils avaient le choix, les journalistes interrogés ne s'occuperaient pas de modération. Nos entretiens corroborent l'analyse de Nielsen (2014 : 481-483) : les administrateurs tendent à considérer que les commentaires n'ont rien à offrir, ou du moins trop peu relativement à la quantité de travail qu'ils nécessitent et aux aspects négatifs qu'ils comportent[11]. Dans cette perspective, comme l'avaient également noté Degand et Simonson (2011 : 68), « éviter les dérapages » représente déjà une quantité de travail suffisante et les administrateurs se limitent à cet objectif.

3.3. Deux systèmes de modération

La modération peut être réalisée avant ou après la publication des commentaires. Ces deux systèmes étaient représentés dans notre sélection de médias au moment des entretiens ; ils ont chacun nécessité une analyse distincte.

3.3.1. Modération à priori

Sur RTBF.be et RTL Info, la modération des commentaires était opérée à priori. Sans exception, les administrateurs de ces deux sites ont soutenu de prime abord que les commentaires liés à la langue des journalistes n'étaient pas publiés. Selon eux, ces commentaires s'adressent essentiellement à la rédaction (« c'est pour nous », « c'est un service que les gens nous rendent »), ils n'auraient « aucun intérêt » pour la communauté des internautes. De plus, lorsqu'un écart linguistique est corrigé à la suite d'un commentaire, celui-ci, *de facto*, devient obsolète et perd, aux yeux des administrateurs, toute raison d'être. Enfin, il s'agit, pour certains, de préserver l'image de leur média en ne rendant pas publics des commentaires négatifs à l'égard de l'entreprise.

Face à des exemples de commentaires postés sur le site pour lequel ils travaillent, les administrateurs ont toutefois révélé une attitude dont la complexité dépasse la logique qui vient d'être rapportée. En effet, divers facteurs favorisant ou défavorisant la publication des commentaires sur la langue des journalistes ont émergé. Ils sont résumés dans le tableau qui suit.

11. Dans une étude combinant analyse d'un corpus de commentaires et entretiens avec des journalistes, Canter (2013 : 607-608) a pu montrer toutefois que le contenu réel des commentaires ne correspondait pas à la perception qu'en ont les journalistes. Par exemple, ces derniers surestiment le nombre de commentaires insultants ou en dehors du sujet de l'article.

Tableau 1 : Critères favorisant ou défavorisant la publication de commentaires sur la langue des journalistes dans la modération à priori

Facteurs favorisant la publication	Facteurs défavorisant la publication
La langue n'est pas l'unique objet du commentaire	
Le commentateur argumente, développe son propos	Le commentateur signale simplement un écart
Le commentateur n'attaque pas un média ou un journaliste en particulier	Le commentaire contient des attaques *ad hominem*, gratuites, pas constructives, ou des insultes
Le commentaire suscitera une réaction d'un autre internaute	La question de la langue devient le centre de la discussion
Le commentateur demande des explications	
L'internaute a une bonne réputation	
Le commentaire est écrit avec humour	
Le commentaire est « dit gentiment »	
L'internaute se trompe	
	Le commentaire manque de clarté
	L'internaute fait des fautes de langue
	L'internaute se plaint de ne pas être publié

Comme indiqué dans ce tableau, le fait que l'internaute se trompe peut constituer un facteur favorisant la publication. Un administrateur réagit ainsi à un commentaire dans lequel l'internaute réclame un subjonctif à la place d'un indicatif utilisé dans l'article après la locution *après que* :

> (3) Là, c'est vraiment une erreur habituelle, et sérieux, je sais que quelqu'un va lui dire d'office après « non, non, ils ont raison, parce que la règle est celle-là », donc ça lui apporte quelque chose de l'apprendre.

On note une tension, dans les propos des administrateurs, entre la volonté de favoriser la discussion entre internautes et celle d'éviter que le fil de discussion ne se focalise sur la question de la langue. En effet, d'après plusieurs administrateurs, le dispositif est essentiellement destiné à permettre aux internautes de s'exprimer par rapport au sujet de l'article.

De façon générale, tous les facteurs consignés dans ce tableau ne sont pas réductibles à une règle unique. Les « règles » décrites par les administrateurs relèvent de logiques diverses et parfois complexes, comme l'avait également noté Smith (2015 : 70) : « admins deploy a wide range of skills ». Les justifications révèlent même parfois des contradictions : comme nous l'avons souligné, les administrateurs ont prétendu ne filtrer que les commentaires qui posent des problèmes légaux alors qu'ils affirment ensuite ne jamais publier de commentaires relatifs à la langue. Par ailleurs, certains

ont expliqué pourquoi ils auraient publié des commentaires présentés alors qu'ils prétendaient au départ ne jamais publier de commentaires relatifs à la langue. Toutes ces constatations montrent que la modération est opérée de manière très instinctive, sans règles d'ensemble.

3.3.2. Modération à postériori

Les administrateurs des sites où la modération se passe à postériori tiennent un discours tout autre. Selon eux, les commentaires sur la langue des journalistes n'ont aucune raison d'être supprimés ; la transparence est érigée en vertu et il convient donc d'accepter les critiques publiques des internautes :

> (4) Je pense qu'aujourd'hui, il faut arrêter de se cacher, on n'est plus dans une tour d'ivoire. Les réseaux sociaux *sont*[12] là, notre travail est ausculté, il est décortiqué, il est analysé… Donc moi, je laisse, c'est comme ça. Encore une fois, c'est le jeu, c'est l'esprit du secteur. Donc non, [on ne va] certainement pas sucrer un commentaire qui dit « ah vous avez dit n'importe quoi » ou « tiens, là, quelle grossière erreur d'orthographe », non.
>
> (5) Je laisse, ouais. [C'est] normal, en fait, ouais. Je pense que si tu le supprimes, c'est encore pire.
>
> (6) Moi, je trouve que c'est important aussi de laisser ces messages-là. […] À un moment donné, faut être honnête avec soi-même. Le journal n'est *plus* au niveau. Que ça soit au niveau de l'orthographe ou de la syntaxe… Les gens, ils te le foutent dans la gueule, eh ben, sois au moins assez honnête que pour l'afficher.

Aucun des arguments donnés par les administrateurs des commentaires filtrés à priori ne se retrouve ici. Par exemple, il n'est pas question de sauvegarder l'image du média en préservant les internautes les moins critiques de considérations négatives qui risqueraient de se propager. En outre, l'obsolescence des commentaires relevant un écart qui aurait été corrigé ne poserait pas de problème : les internautes seraient capables de comprendre qu'une correction a été effectuée après l'envoi du commentaire.

Bien que le type de commentaires soit identique, les considérations relatives à leur publication avancées par les uns (modération à priori) contrastent nettement avec celles des autres (modération à postériori). La raison pourrait se situer dans l'économie du travail à fournir et donc du temps à consacrer aux commentaires : dans le système de filtre à priori, c'est la publication d'un commentaire qui nécessite une manipulation – les commentaires sont par défaut non publiés – alors que, dans un système à postériori, c'est la suppression qui coute un effort[13]. La manière dont les administrateurs considèrent la visibilité de ces commentaires et ses implications pourrait donc être construite, spontanément, en fonction d'une économie de travail.

12. Les italiques dans les citations indiquent une insistance de l'administrateur.

13. Certains administrateurs affirment même qu'ils n'ont pas la possibilité de supprimer un commentaire dans un fil de discussion avec le dispositif proposé par Facebook.

3.4. Le passage au module Facebook

Sur une période de quelques années, les sites d'information belges francophones ont progressivement abandonné leur propre module de commentaires au profit du module de commentaires proposé par le réseau social Facebook, qui peut être intégré directement au bas des articles du site. Celui-ci était déjà d'application sur les sites DH.be, La Libre.be et Le Soir au moment des entretiens[14].

D'après les administrateurs, cette transition s'explique par une volonté de lutter contre l'anonymat : les rédactions ont espéré que de nombreux messages problématiques ne seraient plus postés si les internautes devaient commenter avec leur compte Facebook. Cette solution permet aussi d'externaliser le développement et la gestion du module et des comptes d'utilisateurs[15]. En utilisant le module d'un réseau social existant, les rédactions entendent aussi « augmenter la viralité », autrement dit accroitre le nombre de visiteurs. En effet, lorsqu'un internaute commente sur le site via le module Facebook avec son compte, il peut cocher une case grâce à laquelle l'article et le commentaire seront partagés sur son propre mur.

Le module Facebook ne permet pas de filtrer les commentaires à priori. De ce fait, la modération en tant que telle n'existe plus réellement sur certains sites. La lecture intégrale des commentaires par la rédaction est même jugée par un rédacteur en chef comme « juste impossible » et certains affirment ne plus se charger de la modération depuis le passage au module Facebook. En conséquence de cette attention quasi nulle accordée aux commentaires, certains articles « chauds » (ceux relatifs au conflit israélo-palestinien, par exemple) sont simplement fermés aux commentaires afin de prévenir toute dérive[16]. Hormis une éventuelle veille réalisée par les journalistes selon leur implication, la seule réelle marge d'intervention, pour la rédaction, consiste alors à ouvrir ou fermer complètement la section des commentaires au cas par cas, selon le sujet de l'article et en fonction des dérives observées. Par ailleurs, certains articles ouverts aux commentaires et dont le sujet est jugé non problématique (« un article pointu d'économie ») ne feront jamais l'objet d'une veille.

Dans un contexte où « les journalistes sont *abominablement* chargés »[17], la gestion des commentaires ne constitue clairement pas une priorité. Si les médias peuvent avertir Facebook de comportements problématiques, selon les rédacteurs en chef de DH.be et de La Libre.be, il appartiendrait aussi à la communauté des internautes de s'autogérer, en signalant des abus à Facebook via le bouton adéquat :

14. Pour plus de détails, voir Jacquet (2016 : 167-168).

15. La facilité, pour l'internaute, de commenter via un compte auquel il est déjà connecté dans son navigateur, a aussi été avancée.

16. Plusieurs administrateurs expliquent que ces mêmes articles ne sont pas publiés sur la page Facebook du média, étant donné que les publications sur le réseau social ne peuvent être fermées aux commentaires.

17. Ces propos sont livrés par un rédacteur en chef.

(7) Je pense que les surfeurs doivent absolument, *entre eux*, faire eux-mêmes leur propre veille. C'est tellement facile de signaler un abus sur Facebook, je veux dire… Y a des outils. C'est pas comme si on était démunis. Les gens, y a des outils !

Avec l'adoption du module Facebook, l'intérêt pour la modération des commentaires semble être tombé au plus bas. Puisque les commentaires sont désormais publiés automatiquement et que les rédactions ne les lisent pas attentivement, la visibilité des considérations linguistiques des commentateurs pourrait s'être accrue. Cette affirmation doit évidemment être nuancée : le passage au système à postériori engendre une ouverture moins fréquente aux commentaires sur de nombreux sujets d'actualité.

4. L'influence linguistique directe des commentaires

Plusieurs chercheurs ont vu dans les dispositifs participatifs une occasion pour le public d'influer, comme jamais auparavant, sur les pratiques journalistiques (Lemieux, 2000 : 95 ; Fengler, 2012 ; Bernier, 2013 ; Craft, Vos et Wolfang, 2016 : 679). Nielsen (2014 : 470) écrit : « Scholars have asserted that the Internet's ability to broadly allow users an unfiltered and public voice has the power to change journalism […] ». Les chercheurs se sont toutefois peu intéressés aux éventuelles corrections apportées aux articles grâce aux commentaires des internautes[18]. Seules quelques brèves mentions à ce sujet sont parfois faites, par exemple chez Robinson (2010 : 133), qui constate que les éditeurs considèrent les commentaires comme une occasion d'ajouter du contenu ou de corriger des inexactitudes, ou dans la thèse de Degand (2012 : 344), qui montre que « pour certains journalistes, [l]es interventions des lecteurs [sur l'orthographe et la grammaire] sont "agréables" au sens où elles permettent de corriger les erreurs. Mais pour d'autres, la critique apparaît "difficile à vivre" ».

L'influence des commentaires des internautes sur les productions journalistiques est forcément conditionnée par l'intérêt que les rédactions portent à ces discours et nous venons de voir qu'il est relativement faible ; elle ne saurait donc être que limitée. Toutefois, nous avons cherché à évaluer cette influence dans le cas spécifique des commentaires sur la langue.

18. Internet constitue le seul support où les mises à jour des productions journalistiques sont possibles.

L'ensemble des administrateurs rencontrés affirment que lorsqu'ils sont vus par un membre de la rédaction, les commentaires qui relèvent des écarts linguistiques engendrent automatiquement une correction de l'article. Cette prise en compte des commentaires apparait même évidente (« c'est la moindre des choses ») :

> (8) À chaque fois, je vais aller corriger. Ça, c'est la base du boulot, on va aller corriger. Si le type me dit « y a une faute », c'est le premier truc que je fais, avant de penser à « qu'est-ce qu'on fait du commentaire ? ». À la limite, je m'en fous du commentaire, il faut que le papier soit carré, donc je vais directement le corriger.

Le potentiel de correction par la voie des remarques d'internautes est très clairement avalisé par les administrateurs. D'après ces derniers, seules des conditions de production exceptionnelles (un évènement majeur couvert en direct, par exemple) pourraient empêcher l'effectivité de ce canal de correction. S'ils « ne font pas plaisir » et engendrent un sentiment de « honte », ces commentaires sont toujours considérés comme « utiles », « pratiques » ; ils constituent « une aide » :

> (9) Enquêteur : De ce que je comprends, les commentaires des internautes sont quand même une bonne occasion d'aller corriger…
>
> Administrateur : À fond. C'est un relecteur, en fait, hein. C'est devenu un relecteur à part entière [rire]. On peut dire ça. Le problème c'est qu'on n'a pas le temps d'aller lire tous ces commentaires. Donc on n'a pas le temps d'avoir l'info de la faute. On n'a pas le temps, ou on n'a pas envie, ça, c'est…

Résumant les sections 3 et 4, l'analyse de cet administrateur soulève également une question : dans quelle mesure les rédactions web *comptent*-elles sur leur public pour corriger leurs productions ? La relecture des articles serait-elle, de cette manière, « sous-traitée », sans que les entreprises médiatiques n'aient à payer pour ce service ? Afin d'éviter de poser cette question de manière frontale, nous avons demandé aux administrateurs s'ils seraient favorables à la mise en place, sur chaque article, d'un bouton « Signaler une erreur », tel qu'il existe sur le site d'information spécialisée en informatique Next INpact.

Cette question a suscité des réactions assez contrastées : certains sont clairement enthousiastes, d'autres jugeraient un tel dispositif « inimaginable ». Plusieurs administrateurs se montrent hésitants, ou reviennent sur leur position, semblant osciller entre, d'une part, l'attrait pour l'avantage que présenterait un tel dispositif pour la correction linguistique du site et, d'autre part, la difficulté d'assumer un tel appel à l'aide envers le public.

> (10) On est bien contents quand les gens, spontanément, nous signalent des fautes d'orthographe, mais de là à créer une fonctionnalité… […] Moi, je trouve que ça donnerait un peu trop une image « vous faites le boulot à notre place ».

D'autres arguments contre ce dispositif sont donnés : il ne s'agirait que d'une voie supplémentaire pour joindre une rédaction déjà suffisamment accessible, et cela nécessiterait un développement qui n'est pas jugé prioritaire. En outre, une fois encore, l'éventuelle charge de travail supplémentaire permanente que ce dispositif occasionnerait rebute plusieurs administrateurs. Un bouton de ce type n'est donc pas près d'apparaitre sur les sites concernés par cette étude.

De façon générale, la correction linguistique permise par les manifestations d'internautes est décrite comme bienvenue, d'autant que la correction de la langue est considérée comme primordiale par l'ensemble des administrateurs – ceux-ci semblent adhérer à une « idéologie du sans faute », comme nous le verrons dans la section 5.2.2. Néanmoins, de manière paradoxale, la fonction corrective du dispositif des commentaires ne justifierait pas d'accroitre le temps et l'énergie dévolus à la gestion des commentaires. D'après les administrateurs, un tel investissement ne pourrait être motivé que par d'autres raisons éditoriales, comme favoriser les articles inspirés par des propos d'internautes, ou encourager l'envoi d'informations ou de contenus amateurs. Il est, à ce sujet, intéressant de constater que les administrateurs ne verraient aucune objection à créer une fonctionnalité spécifique afin que le public envoie des nouvelles au média ni à proposer un bouton « Signaler un abus » pour que les internautes assurent eux-mêmes la modération des commentaires – deux tâches qui ont été assurées exclusivement par les rédactions dans le passé – mais qu'ils n'appliquent pas la même logique en matière de correction linguistique. La langue serait donc une sorte de chasse gardée des médias, du moins publiquement : les journalistes considèrent devoir gérer la correction linguistique seuls, sans solliciter la participation du public. Bien que les administrateurs reconnaissent unanimement l'intérêt, pour le média, que revêtent les commentaires relevant des écarts linguistiques, ils estiment que ces commentaires ne devraient pas être nécessaires. Afficher une demande d'aide au public irait donc à l'encontre de l'image qu'ils veulent avoir et donner d'eux-mêmes. Ils considèrent devoir atteindre seuls leurs propres standards, en dépit des conditions de travail difficiles (voir section 5.2.2) :

> (11) Quand on nous signale une faute, c'est toujours un échec. On se dit pas « cool, on a un filet de sécurité en plus ». Si on fait une faute, on est déjà trop loin.

La correction par les internautes, bénévole et spontanée, existe et profite aux rédactions, mais il semble que l'encourager officiellement serait difficile à assumer pour elles. Si certains administrateurs admettent le rôle de correcteur que peut jouer le public, tous n'assument pas ou ne voudraient pas assumer l'assignation d'un tel rôle. La correction linguistique permise par les commentaires des internautes n'est qu'une fonction collatérale du dispositif qui, selon les administrateurs, doit le rester.

Le fait que l'internaute puisse servir de correcteur signifie-t-il que ses considérations linguistiques sont incontestables, ou encore que les faits linguistiques qu'ils relèvent ne prêtent à aucune discussion ? Dans la dernière section, nous étudierons plus en détail cette éventuelle correspondance entre les représentations linguistiques des internautes et celles des administrateurs.

5. Les représentations linguistiques des internautes et des administrateurs, entre accords et désaccords

Cette section visera, d'abord, à savoir si le dispositif des commentaires constitue une occasion d'un débat linguistique entre administrateurs et internautes et, ensuite, à déterminer ce qu'évoquent chez les administrateurs, de manière non publique, les commentaires des internautes.

5.1. Débat entre internautes et administrateurs

Un entrechoquement ou un accord entre les représentations linguistiques des internautes et celles des administrateurs pourraient se matérialiser dans une discussion par commentaires interposés. Il faut replacer cette éventualité dans la logique développée dans les sections 3 et 4 de cet article : étant donné que la lecture et la gestion des commentaires ne sont pas une priorité pour les rédactions, et puisque la correction apparait comme une fonction collatérale du dispositif, il aurait été étonnant que les rédactions investissent le dispositif des commentaires pour s'engager dans un débat linguistique avec leurs internautes.

Certains administrateurs disent répondre ou encourager les réponses et les remerciements, tout en admettant qu'il leur arrive d'oublier de répondre ou de ne pas avoir le temps de le faire. Néanmoins, la plupart d'entre eux reconnaissent qu'ils ne le font jamais ou presque[19]. De nombreuses études montrent que les rédactions ne s'impliquent que très peu, voire pas du tout, dans le dispositif (Graham et Wright, 2015 : 333). Jönsson et Örnebring (2011 : 128) résument ces recherches comme suit :

> The general finding seems to be that while some media organizations display a great degree of creativity when it comes to developing interactive features and UGC [user-generated content] provision, these features are still subject to traditional editorial logics and principles of organization within the newsroom. The "we write, you read"-principle still rules the newsroom and UGC is placed within this framework.

Le maintien de la communication en sens unique dans le journalisme web (voir le résumé de Canter, 2013 : 605) et l'absence de débat (Graham et Wright, 2015 : 333) font partie de ce que Domingo (2008) nomme le « mythe de l'interactivité » ou, encore, ce que Jönsson et Örnebring (2011 : 141) appellent « l'illusion interactive ». Croissant et Touboul (2009), mais aussi Nielsen (2014) notamment, avaient déjà souligné que le dispositif des commentaires, tel qu'il est développé par les rédactions, est plutôt de nature à renforcer la distinction des positions respectives des producteurs d'information et des consommateurs[20].

19. Dans notre thèse de doctorat en cours, nous montrons l'extrême rareté, dans le contexte précis des commentaires sur la langue des journalistes, des messages en provenance de la rédaction.

20. Toutes les analyses ne sont toutefois pas aussi sévères (voir notamment Robinson, 2010).

Les administrateurs rencontrés expliquent leur absence du fil des commentaires par plusieurs raisons. La modératrice de RTBF.be affirme « remercier » les internautes en privé, mais ne pas commenter car elle considère devoir être « en retrait » et que « ce n'est pas [s]on rôle »[21] d'intervenir. De façon générale, c'est surtout le temps que cela demanderait qui justifie l'absence de réponse : « On ne s'en sortirait pas ». Afin de pouvoir répondre régulièrement aux internautes, il faudrait, d'après les administrateurs, qu'une personne ne s'occupe que de ça en permanence. Si certains estiment que, idéalement, s'ils en avaient le temps, ils « devrai[en]t répondre », que « ce serait chouette » de répondre systématiquement, d'autres estiment que « ça ne sert à rien, c'est du temps perdu ».

5.2. Ce que pensent les administrateurs des propos des internautes

Nous avons appréhendé les impressions que les propos des internautes suscitent auprès des administrateurs, et le degré de correspondance entre les représentations linguistiques des uns et celles des autres.

5.2.1. Mise à distance des internautes

L'internaute est-il considéré comme compétent ou pertinent en matière de langue par les administrateurs ? À divers égards, les administrateurs ont démontré une capacité à mettre à distance les internautes, mais surtout leurs critiques.

Tout d'abord, plusieurs administrateurs avancent spontanément que les commentaires, y compris ceux qui relèvent des écarts linguistiques dans les articles, contiennent de nombreuses fautes :

> (12) Mais alors, ce qui est parfois drôle, c'est que eux-mêmes, dans leurs commentaires de critique, font des fautes. […] Là, je me dis, ils sont un peu mal placés, quand même, pour critiquer…

Certains se montrent sceptiques quant à la pertinence de l'action même, de la part d'un internaute, de poster un commentaire pour relever des écarts et, éventuellement, d'émettre des critiques au sujet de langue des journalistes. Plusieurs administrateurs affirment déceler, chez certains internautes, un sentiment de jouissance dans le fait de montrer aux médias qu'ils ont commis des erreurs. L'agressivité contenue dans certains commentaires est présentée par plusieurs administrateurs comme typique d'Internet : « T'as l'impression que les gens se sentent bien forts derrière leur clavier, t'es anonyme et tu fais ton donneur de leçons ».

21. Robinson (2010 : 137) avait déjà constaté cette posture d'« arbitre » ou de « parent » édictant les règles d'un terrain de jeu occupé uniquement par les internautes. Comme le montre l'exemple 3, en cas de considérations linguistiques considérées comme erronées, les administrateurs vont plutôt laisser aux autres internautes la possibilité de rectifier.

Nous avons également cherché à savoir si certains propos métalinguistiques des internautes étaient relativisés, voire considérés comme contestables ou erronés, par les administrateurs. Autrement dit, nous avons tenté d'estimer si les commentaires pouvaient susciter une certaine réflexivité linguistique chez les administrateurs. De telles attitudes sont apparues à deux moments différents des entretiens : d'abord, lors de questions sur *l'objet* des commentaires d'internautes qui parlent de langue ; ensuite, en fin d'entretien, lors de la présentation d'exemples de commentaires, dont certains avaient été sélectionnés précisément en vue de susciter une réflexion linguistique.

Dans un commentaire, un internaute conteste l'usage par le journaliste du verbe *dealer*. Cette critique ne suscite pas l'approbation des administrateurs de RTL Info : « il faut vivre avec son temps », « c'est un terme qui est depuis très longtemps dans le dictionnaire », « le français, c'est pas une langue morte, c'est une langue qui évolue, et oui c'est sûr que pour l'instant, elle est fort imprégnée d'un certain vocabulaire anglais, enfin anglo-saxon, mais… », « c'est quand même juste, non ? ».

Nous avons présenté, dans plusieurs entretiens, un commentaire contestant le mode de l'indicatif suivant la locution *après que*. Certains semblent être d'accord avec l'internaute, d'autres sont convaincus que ce dernier est dans l'erreur – en particulier dans la rédaction de RTL Info, où semble régner une culture conscientisée de l'usage exclusif de l'indicatif avec *après que* :

> (13) Ça me choque pas que quelqu'un pense qu'on doive dire « après qu'il ait heurté », parce qu'on l'entend tellement, finalement, que même quand tu utilises l'indicatif présent, je trouve que parfois, ça fait un peu mal à l'oreille, tu vois. Là où il est con, je trouve, c'est de critiquer, d'aller faire la démarche de mettre un commentaire, sans aller vérifier.

Dans de tels cas, comme on l'a vu plus haut, les administrateurs sont certains qu'un autre internaute rappellera lui-même « la règle » dans le fil des commentaires. Plusieurs administrateurs affirment recevoir des commentaires relevant « des fautes qui n'en sont pas ».

Les administrateurs ont évoqué d'autres exemples de faits linguistiques litigieux rapportés par les internautes avant de contester leurs critiques :

> (14) Y a des internautes qui se désolent qu'on utilise des anglicismes ou […] du jargon… […] On reçoit […] des commentaires qui disent « pourquoi on met *chat* et pas *clavardage* » […], ou « *e-mail* plutôt que *message électronique* », ou des trucs comme ça. Mais ça, est-ce que c'est des fautes ? En tout cas c'est dans l'usage de la langue française, mais…

Une administratrice évoque le courriel d'une dame s'offusquant de l'usage de *coups de gueule* et de *balancer (des poubelles)* :

> (15) Excuse-moi mais on peut quand même le dire… Non ? [rire] Fin bref. Généralement, y a pas trop de commentaires sur ça [des questions d'utilisation de la langue, en dehors d'erreurs évidentes].

Un administrateur évoque le commentaire d'un internaute sur un article consacré à un évènement cycliste :

> (16) Des surfeurs nous ont fait remarquer qu'on se trompait de terme, [que] c'était pas *gourde* mais que c'était *bidon*. Bon soit. Les deux se valent, je pense qu'il y a un mot qu'on utilise probablement plus en Belgique qu'en France.

Si les réflexions linguistiques du type de celles qui viennent d'être présentées sont rares, il faut noter que les exemples de commentaires que nous avons présentés aux administrateurs concernaient très majoritairement des écarts linguistiques « incontestables » contenus dans les articles. Il s'agit d'une limite évidente de notre étude : nous n'avons pas confronté les administrateurs à un échantillon suffisant de commentaires liés à des faits linguistiques qui pourraient susciter une attitude réflexive[22]. Cependant, même si nous ne pouvons l'établir dans cette étude, il est probable que les corrections proposées par les internautes soient majoritairement des écarts évidents (fautes d'accord ou de frappe, en particulier). C'est ce que semble indiquer l'exemple 15. Si tel est le cas, cela limiterait évidemment les possibilités d'une réflexion linguistique.

Notons une dernière manifestation de la mise à distance des internautes : plusieurs administrateurs avancent que les internautes manquent d'indulgence. Ils pointent, en effet, une mécompréhension qu'auraient les internautes des conditions de production des journalistes web :

> (17) C'est facile de généraliser, hein ! [L'auteure du commentaire] se rend pas compte que pour cette petite faute-là, elle vient de lire huit articles chez nous où y a pas eu une seule faute, où ça représente X pages de choses écrites à la va-vite, avec une pression… c'est juste ça.

Toutes ces formes spécifiques de mise à distance s'ajoutent, bien entendu, au désintérêt général des rédactions pour les commentaires des internautes et à leur absence du fil des commentaires, qui dénotent plus globalement une distance permanente entre la rédaction et son public.

5.2.2. Accord et résignation

Les mises à distance sur des aspects linguistiques litigieux ne sont pas majoritaires. En effet, les administrateurs ne manifestent la plupart du temps aucune opposition avec les considérations linguistiques des internautes. Nos questions sur les commentaires métalinguistiques des internautes et les exemples exposés ont amené les administrateurs à livrer, de manière assez naturelle, des considérations sur la qualité de la langue de leur média et, par conséquent, à donner des justifications spontanées à la présence d'écarts linguistiques. De ce fait, à l'inverse de la mise à distance des internautes qui vient d'être évoquée, il faut constater un accord de fond sur les critiques adressées par les internautes sur la qualité linguistique des productions en ligne. Internautes et administrateurs s'accordent sur la présence importante d'écarts et sur leur caractère inacceptable : « On ne devrait

22. Pour une analyse plus fine de l'imaginaire linguistique de quinze journalistes, voir Jacquet (2015).

pas faire de fautes ». De cette manière, le fondement des attentes linguistiques normatives fortes exprimées par les internautes (Jacquet, à paraître), qui « confortent l'image de la presse écrite comme gardienne de la pureté linguistique » (Calabrese et Rosier, 2015 : 135), n'est pas vivement contesté par les administrateurs.

Bien qu'ils n'abordent pas les questions linguistiques, Craft, Vos et Wolfang (2016) ont dégagé le même type de correspondance dans les standards professionnels attendus à la fois par les journalistes et les internautes, en analysant des commentaires d'internautes critiques à l'égard des pratiques et des productions journalistiques :

> While all these criticisms are (perhaps too) familiar, they suggest commenters have a coherent and consistent notion of what they expect from traditional journalism – a notion that mostly tracks with what traditional journalists expect from themselves and believe, on the whole, they offer (Weaver et al., 2007). (Craft, Vos, et Wolfang, 2016 : 683-684)

Les administrateurs, spontanément et systématiquement, rejettent tous la faute sur leurs conditions de travail, qui ne leur permettraient pas d'accorder une attention suffisante à la langue. Les journalistes web ont « le nez dans le guidon » en permanence, sont toujours « sous pression », « sur la corde », doivent produire « dans l'urgence », « tellement vite », etc.[23] :

> (18) Ce qu'il y a, c'est qu'en fait, tu buzzes dans le rush, et je pense que, oui, évidemment, tu fais beaucoup plus de fautes que si t'avais le temps de relire ton truc…

Comme nous l'avons déjà souligné, les administrateurs montrent que, selon eux, les commentaires ne devraient pas être nécessaires : un journaliste doit pouvoir, de lui-même, écrire « sans faute ». Tout se passe comme s'il existait un accord tacite sur la norme attendue à la fois par le public et par les journalistes eux-mêmes, constituant une sorte d'« idéologie du sans faute ». Ainsi, à l'exception des quelques exemples ci-dessus, les administrateurs ne s'opposent pas réellement aux internautes critiques, mais sont résignés : leurs conditions de travail tendent, non pas à justifier, mais à expliquer le fait que « des fautes, y en a, […] et [que les journalistes web] v[ont] continuer à en faire » :

> (19) On l'assume, hein, le fait qu'on fasse des fautes. Et on sait aussi l'expliquer.
>
> (20) On est dans un contexte où il y a les réductions de postes en tous sens, on nous demande toujours de faire plus avec moins, comme c'est le cas partout, donc… y a pas de secret. Ce genre de trucs va se développer de plus en plus. Ça va pas aller mieux à ce niveau-là. Donc ouais, je suis d'accord avec [l'auteur du commentaire exposé], mais y a aussi une conjoncture qui fait que… voilà.

23. Plusieurs intervenants érigent d'ailleurs la presse papier en un véritable paradis pour les conditions de production, comparativement à la presse en ligne.

Il apparait que, malgré certaines mises à distance opérées par les administrateurs envers les internautes, les perceptions, les représentations et les attentes linguistiques exprimées par les internautes et par les administrateurs sont largement partagées. Les journalistes web tendent donc à un équilibre le moins insatisfaisant possible entre les tensions qui les traversent, et regrettent les écarts linguistiques qu'ils produisent, les estimant à la fois inacceptables et explicables.

6. Conclusions

Considérée indépendamment, la question de la langue semble globalement faire l'objet d'un accord théorique entre internautes et administrateurs, que l'on peut résumer comme une « idéologie du sans faute »[24]. Même si d'autres études seraient nécessaires pour circonscrire plus précisément le champ des faits linguistiques auquel peuvent s'appliquer nos observations, cette étude montre que le contenu des commentaires tend davantage à correspondre à une idéologie linguistique déjà installée chez les administrateurs qu'à s'opposer à elle. Ces représentations ou attentes communes, qui n'excluent pas diverses mises à distance des internautes opérées par les administrateurs, expliquent que les commentaires engendrent systématiquement des corrections lorsque la rédaction en prend connaissance.

Nos observations mènent toutefois à considérer que la question de la langue ne peut être appréhendée isolément, mais bien dans un réseau plus étendu de logiques en tension. Ainsi, cette « idéologie du sans faute » entre en contradiction avec des contraintes professionnelles (multiplicité des tâches, réductions de postes, etc.). L'une de ces contraintes, considérée par Le Cam (2012 : 76-83) comme un élément structurant de l'identité des journalistes en ligne, peut aussi s'apparenter à une idéologie professionnelle : l'urgence. Il résulte de cette tension que les administrateurs sont résignés, habitués à ne jamais atteindre leur « idéal » linguistique. Ils souhaiteraient parfois que cette tension soit davantage comprise par les internautes.

L'empreinte linguistique des internautes est tributaire de l'intérêt ou, plutôt, du désintérêt que portent les rédactions aux commentaires, qui semblent n'être principalement maintenus qu'en vertu d'une « idéologie de l'interactivité ». On pourrait assimiler ce désintérêt à une « idéologie du journalisme traditionnel », qui n'avait guère à se soucier des manifestations directes du public. Un tel désintérêt mène les rédactions à se décharger le plus possible de la modération. De ce fait, les discours métalinguistiques des internautes sont davantage visibles puisqu'ils ne sont pas filtrés à priori, mais uniquement au bas des articles ouverts aux commentaires. Afin d'éviter les dérives qui ne pourraient être maitrisées que moyennant un cout que les rédactions ne veulent ou ne peuvent assumer, celles-ci ferment préventivement les commentaires de certains articles dont les sujets sont jugés délicats. En définitive, l'empreinte linguistique des commentaires d'internautes sur les médias en ligne étudiés, tant du point de vue de leur visibilité que de leur influence, est réelle mais limitée.

24. Toutefois, il faut bien noter que cette idéologie, ou cette norme communément visée, n'est jamais réellement définie, sauf en des termes relativement binaires.

Enfin, l'« idéologie du sans faute » se confronte également à une idéologie de l'autonomie professionnelle. Les rédactions considèrent devoir gérer seules la correction linguistique. Si elles profitent de la « relecture » des internautes dans une certaine mesure, elles n'envisagent pas de renforcer l'attention aux commentaires uniquement pour cette fonction collatérale du dispositif, et encore moins de favoriser publiquement le signalement d'écarts linguistiques par les internautes.

Références

Bernier, Marc-François (2013), « La montée en puissance d'un "5e pouvoir" : les citoyens comme acteurs de la corégulation des médias ? », *Éthique publique*, vol. 15, nº 1, p. 1-14, disponible sur https://ethiquepublique.revues.org/1077. [Page consultée le 8 février 2016.]

Calabrese, Laura et Laurence Rosier (2015), « Les internautes font la police : purisme langagier et surveillance du discours d'information en contexte numérique », *Circula*, nº 2, p. 120-137.

Calabrese, Laura (2016), « "Réfléchissez avant d'écrire !" Approximation et précision dans le discours des lecteurs de la presse en ligne », dans Hava Bat-Zeev Shyldkrot, Silvia Adler et Maria Asnes (dir.), *Nouveaux regards sur l'approximation*, Paris, Champion, p. 186-198.

Canter, Lily (2013), « The Misconception of Online Comment Threads : Content and control on local newspaper websites », *Journalism Practice*, vol. 7, nº 5, p. 604-619.

Craft, Stephanie, Tim P. Vos et David J. Wolfang (2016), « Reader comments as press criticism : Implications for the journalistic field », *Journalism*, vol. 17, nº 6, p. 677-693.

Croissant, Valérie et Annelise Touboul (2009), « Discours journalistique et parole ordinaire : analyse d'un rendez-vous manqué », *Communication et langages*, nº 159, p. 67-75.

Degand, Amandine et Mathieu Simonson (2011), « La modération des fils de discussion de la presse en ligne », *Les Cahiers du Journalisme*, nos 22/23, p. 56-73.

Degand, Amandine (2012), « Le journalisme face au web : reconfiguration des pratiques et des représentations professionnelles dans les rédactions belges francophones », thèse de doctorat, Louvain-la-Neuve, Université catholique de Louvain.

Domingo, David (2014), « Fostering and moderating citizen conversations », dans Lawrie Zion et David Craig (dir.), *Ethics for Digital Journalists : Emerging Best Practices*, Londres, Routledge, p. 159-173.

Domingo, David (2008), « Interactivity in the daily routines of online newsrooms : dealing with an uncomfortable myth », *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 13, p. 680-708.

Éloy, Jean-Michel (1998), « Pourquoi il nous faut mieux connaître la place des "représentations" – imaginaire ou idéologie – dans le fonctionnement de la langue », dans Florian Bratu (dir.), *Limbaje si comunicare III Expresie si sens*, Iasi, Junimea, p. 97-113.

Fengler, Susanne (2012), « From media self-regulation to "crowd-criticism" : Media accountability in the digital age », *Central European Journal of Communication*, vol. 5, nº 2, p. 175-189.

Frère, Marie-Soleil (2015), « Quand l'internaute bouscule la rédaction : mutations journalistiques liées aux commentaires en ligne au Burkina Faso », *Sur le journalisme*, vol. 4, nº 2, p. 154-171.

Graham, Todd et Scott Wright (2015), « A Tale of Two Stories from "Below the Line" : Comment Fields at the *Guardian* », *The International Journal of Press/Politics*, vol. 20, nº 3, p. 317-338.

Ihlebæk, Karoline Andrea et Arne H. Krumsvik (2015), « Editorial power and public participation in online newspapers », *Journalism*, vol. 16, nº 4, p. 470-487.

Jacquet, Antoine (à paraitre), « “Y a-t-il un relecteur dans la rédaction ?” Quand l’internaute commente la langue des journalistes », dans Laura Calabrese et Laurence Rosier (dir.), *Le commentaire : du manuscrit à la toile*, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Éditions Academia.

Jacquet, Antoine (2015), « L’imaginaire linguistique des journalistes, facteur d’autorégulation du français des médias », *Circula*, nº 2, p. 97-119.

Jacquet, Antoine (2016), « L’internaute, un professeur de français pour les journalistes ? », dans Marc-François Bernier (dir.), *Le cinquième pouvoir : la nouvelle imputabilité des médias envers leurs publics*, Québec, Presses de l’Université Laval, p. 157-172.

Jaffe, Alexandra (2008), « Parlers et idéologies langagières », *Ethnologie française*, vol. 38, nº 3, p. 517-526.

Jönsson, Anna Maria et Henrik Örnebring (2011), « User-Generated Content and the News : Empowerment of citizens or interactive illusion? », *Journalism Practice*, vol. 5, nº 2, p. 127-144.

Le Cam, Florence (2012), « Une identité transnationale des journalistes en ligne ? », dans Amandine Degand et Benoît Grevisse, *Journalisme en ligne : pratiques et recherches*, Bruxelles, De Boeck, p. 61-85.

Lee, Eun-Ju (2012), « That’s Not the Way It Is : How User-Generated Comments on the News Affect Perceived Media Bias », *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 18, p. 32-45.

Lee, Eun-Ju et Yoon Jae Jang (2010), « What Do Others’ Reactions to News on Internet Portal Sites Tell Us ? Effects of Presentation Format and Readers’ Need for Cognition on Reality Perception », *Communication Research*, vol. 37, nº 6, p. 825-846.

Lemieux, Cyril (2000), *Mauvaise presse : une sociologique compréhensive du travail journalistique et de ses critiques*, Paris, Éditions Métailié.

Maurer, Bruno (2016), « La méthode d’analyse combinée des représentations sociales des langues : un outil d’étude quanti-quali des idéologies linguistiques », *Circula*, nº 3, p. 5-19.

Nielsen, Carolyn E. (2014), « Coproduction or cohabitation : Are anonymous online comments on newspaper websites shaping news content? », *New Media & Society*, vol. 16, nº 3, p. 470-487.

Noblet, Arnaud et Nathalie Pignard-Cheynel (2010), « L’encadrement des contributions “amateurs” au sein des sites d’information : entre impératif participatif et exigences journalistiques », dans Florence Millerand, Serge Proulx et Julien Rueff (dir.), *Web social : mutation de la communication*, Québec, Presses de l’Université du Québec, p. 265-282.

Robinson, Sue (2010), « Traditionalists vs. Convergers : Textual Privilege, Boundary Work, and the Journalist–Audience Relationship in the Commenting Policies of Online News Sites », *Convergence : The International Journal of Research into New Media Technologies*, vol. 16, nº 1, p. 125-143.

Ruiz, Carlos, David Domingo, Josep Lluís Micó, Javier Díaz-Noci, Pere Masip et Koldo Meso (2011), « Public Sphere 2.0 ? The Democratic Qualities of Citizen Debates in Online Newspapers », *The International Journal of Press/Politics*, vol. 16, nº 4, p. 463-487.

Smith, Simon (2015), « Refereeing eParticipation in the Newsroom : The Work Routines and Competences of a News Portal's Discussion Administrators », *eJournal of eDemocracy and Open Government (JeDEM)*, vol. 7, nº 2, p. 59-74, disponible sur www.jedem.org/index.php/jedem/article/view/409. [Page consultée le 26 octobre 2016.]

Steinfeld, Nili, Tal Samuel-Azran et Azi Lev-On (2016), « User comments and public opinion : findings from an eye-tracking experiment », *Computers in Human Behavior*, vol. 61, p. 63-72.

Toepfl, Florian et Eunike Piwoni (2015), « Public Spheres in Interaction : Comment Sections of News Websites as Counterpublic Spaces », *Journal of Communication*, vol. 65, nº 3, p. 465-488.

Touboul, Annelise (2010), « Journalistes et publics, l'annonce d'un mariage de raison », *Communication & langages*, nº 165, p. 19-30.

Trimaille, Cyril et Jean-Michel Éloy (2012), « Idéologies linguistiques et discriminations : introduction », *Carnets d'Atelier de Sociolinguistique*, nº 6 (*Idéologies linguistiques et discriminations*, sous la dir. de Cyril Trimaille et Jean-Michel Éloy), p. 9-23.

Weaver, David H., Randal A. Beam, Bonnie J. Brownlee, Paul S. Voakes et G. Cleveland Wilhoit (2007), *The American Journalist in the 21st Century : U.S. News People at the Dawn of a New Millennium*, Mahwah (New Jersey), Lawrence Erlbaum Associates.