Document généré le 14 juil. 2025 21:05

Recherches qualitatives

Une double appropriation d'un groupe de discussion

Synda ben Affana

Volume 29, numéro 3, février 2011

Entretiens de groupe : concepts, usages et ancrages II

URI : https://id.erudit.org/iderudit/1085873ar
DOI : https://doi.org/10.7202/1085873ar

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

Association pour la recherche qualitative (ARQ), Université du Québec à Trois-Rivières

ISSN

1715-8702 (numérique)

Découvrir la revue

Citer cet article

Affana, S. (2011). Une double appropriation d'un groupe de discussion. *Recherches qualitatives*, *29*(3), 57–78. https://doi.org/10.7202/1085873ar

Résumé de l'article

Cet article se réfère à la démarche méthodologique de notre recherche doctorale. Il s'agit d'une recherche qualitative, exploratoire et inductive s'inspirant de la théorisation enracinée (ben Affana, 2008). Dans le cadre de cette étude, nous avons observé une double appropriation, celle d'une technologie et celle d'un processus de discussion et de travail, articulée par des bénévoles québécois et tunisiens luttant contre le sida. Nous avons fait l'hypothèse que les usages déjà acquis par les bénévoles dans leur utilisation des fonctionnalités de l'Internet et leurs pratiques déjà acquises dans leurs expériences d'intervention au sein de leurs organisations communautaires respectives conditionneraient leur appropriation d'un nouveau logiciel (*LearningSpace*) et d'un nouveau processus de discussion et de travail (penser – agir). L'objectif de cet article est de souligner comment cette double appropriation s'est effectuée à travers des mouvements de construction, de déconstruction et de reconstruction d'un groupe de discussion connecté à divers espaces virtuels (synchrone et asynchrone).

Tous droits réservés © Association pour la recherche qualitative (ARQ), 2011

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

Une double appropriation d'un groupe de discussion

Synda ben Affana, Ph.D.

Université du Québec à Trois-Rivières

Résumé

Cet article se réfère à la démarche méthodologique de notre recherche doctorale. Il s'agit d'une recherche qualitative, exploratoire et inductive s'inspirant de la théorisation enracinée (ben Affana, 2008). Dans le cadre de cette étude, nous avons observé une double appropriation, celle d'une technologie et celle d'un processus de discussion et de travail, articulée par des bénévoles québécois et tunisiens luttant contre le sida. Nous avons fait l'hypothèse que les usages déjà acquis par les bénévoles dans leur utilisation des fonctionnalités de l'Internet et leurs pratiques déjà acquises dans leurs expériences d'intervention au sein de leurs organisations communautaires respectives conditionneraient leur appropriation d'un nouveau logiciel (*LearningSpace)* et d'un nouveau processus de discussion et de travail (penser – agir). L'objectif de cet article est de souligner comment cette double appropriation s'est effectuée à travers des mouvements de construction, de déconstruction et de reconstruction d'un groupe de discussion connecté à divers espaces virtuels (synchrone et asynchrone).

Mots clés

GROUPE DE DISCUSSION, GROUPE DE TRAVAIL, APPROPRIATIONS (TECHNOLOGIES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION ET PROCESSUS GROUPAL), RECHERCHE QUALITATIVE, APPROCHE INDUCTIVE.

Introduction

Dès son apparition, le sida a provoqué un « grand désordre » (Murbach, 1989) : les scientifiques l'ont rapidement classé comme une épidémie mondiale. Cet avertissement a réveillé des peurs anciennes (Adam & Herzlich, 1994) dans les sociétés. Si, pendant les années soixante-dix, le cancer incarnait les peurs et les angoisses liées à la mort (Saillant, 1988), depuis les années 1980, c'est le sida qui les évoque. Cette réalité a forcé la communauté internationale à admettre que le contrôle de la propagation de cette maladie ne se limite pas aux efforts curatifs, mais doit désormais faire appel aussi et surtout à des programmes d'intervention sociale et de communication préventive.

RECHERCHES QUALITATIVES – Vol. 29(3), pp. 57-78.
ENTRETIENS DE GROUPE : CONCEPTS, USAGES ET ANCRAGES II
ISSN 1715-8702 - http://www.recherche-qualitative.qc.ca/Revue.html
© 2011 Association pour la recherche qualitative

Néanmoins, pendant plus d'une décennie (1980-1996), la stratégie mondiale et les programmes nationaux de lutte contre le sida n'ont pas réussi à contrôler la propagation de cette maladie. Même si l'Organisation mondiale de la santé (OMS), premier responsable mondial de lutte contre le sida, et les gouvernements des sociétés touchées par cette maladie pandémique ont rapidement établi des programmes d'intervention, leur bureaucratisation a révélé leurs limites. Après ces tentatives d'une lutte centralisée, les décideurs ont réalisé qu'ils font face à un défi communicationnel de taille qui consiste à prendre des risques, à s'aventurer dans les zones de l'interdit et du non-dit, à transgresser des tabous en parlant en termes concrets de comportements et de choix appartenant à la sphère du privé et même de l'intime tels que les pratiques et les orientations sexuelles. Autrement dit, la lutte contre le sida consiste en une lutte contre une maladie taboue, trouvant refuge dans les angles morts de la société (Weill, 2003) et les programmes centralisés ne permettaient pas de franchir les zones du non-dit et de pouvoir communiquer sur l'incommunicable.

Dès 1996, la décentralisation des programmes de sensibilisation est considérée comme nécessaire et même un passage obligé. On fait désormais reposer la lutte contre le sida sur l'expertise expérientielle (Le Bossé, 2003) des bénévoles, c'est-à-dire sur les leçons qu'ils tirent de leurs interventions locales dans le feu de l'action. Il est certain que cette décentralisation a valorisé les bénévoles (comme acteurs créatifs et responsables) et les organismes communautaires. D'ailleurs, ils sont considérés comme des « petites équipes autonomes et flexibles, des équipes de travail qui s'autogèrent, avec une polyvalence de tâches » (Deslauriers, 2003, p. 71). Cependant, cette décentralisation n'a permis ni de résoudre définitivement le problème du contrôle de la propagation du sida, ni de franchir les zones du non-dit de cette maladie. La décentralisation a confié aux bénévoles la tâche de lutter contre une maladie incurable, transmissible, taboue et honteuse, mais dans leurs actions d'intervention, ces bénévoles se retrouvaient souvent isolés et même désarmés, surtout lorsqu'il s'agissait d'une intervention auprès de groupes sociaux marginalisés.

Pour s'outiller et mener à bien leurs actions d'intervention, les bénévoles ont cherché, à travers leurs organismes communautaires et leurs réseaux, à constituer une communauté d'intérêt au sein de laquelle pourrait se former un « environnement de discussion » (Racine, 2000) et de renouvellement des pratiques d'intervention. Le but de ces interactions était de construire des groupes de discussion qui pourraient évoluer en groupe de travail. Autrement dit, avec ces communautés d'intérêt et dans ces environnements de discussion, ces intervenants de première ligne se rencontraient non seulement pour

échanger, partager, s'exprimer et écouter l'autre (comme c'est le cas de la majorité des groupes de discussion), mais aussi pour comparer, questionner et confronter les expériences de chacun et de chacune afin d'améliorer les actions d'intervention ou de trouver une solution à un problème d'intervention nommé. Il s'agissait de s'ouvrir sur l'expérience de l'autre pour améliorer la sienne. Bref, les pratiques communicationnelles de ces intervenants chevauchaient le partage et la collaboration avec l'autre, la discussion et le travail.

Les bénévoles luttant contre une maladie incurable et taboue qui font ainsi preuve d'autonomie et de créativité s'inscrivent dans un processus de penser – agir. Ce processus comprend généralement quatre étapes : la verbalisation, l'échange, la réflexion et l'action. Verbaliser, c'est présenter adéquatement un problème vécu, ici l'intervention (Breton, 1994; Lord & Dufort, 1996; Staples, 1990). Cette verbalisation constitue une première étape de conscientisation (Breton, 1994; Ouellet, René, Durand, Dufour & Gagnon, 2000), un premier pas vers la création d'une distance critique par rapport au dit problème (Freire, 1973) et une source d'expertise indispensable pour définir le problème vécu. La comparaison, et donc l'échange, devient ensuite possible et peut mener à la réflexion et à l'action dans la mesure où les personnes ayant des expériences similaires mais ancrées dans des milieux socioculturels différents peuvent verbaliser (*to name*) les problèmes communs à leurs expériences différenciées. Autrement dit, en s'impliquant dans le processus penser - agir et comme première étape, les individus se présentent et, dans le cas de bénévoles luttant contre le sida, ils présentent leurs expériences d'intervention sur le terrain. En se référant à ces présentations, et comme deuxième étape, ces bénévoles échangent en commentant un problème d'intervention présenté. Ces échanges facilitent l'émergence de la réflexion, c'est-à-dire en faisant des retours sur les présentations et les échangent, ils identifient les points saillants de leurs discussions pour en tirer des leçons et chercher une solution à un problème. La quatrième et la dernière étape du processus penser-agir est l'action, soit la proposition d'une amélioration aux interventions présentées et pensées. La Figure 1 schématise les quatre étapes du processus penser – agir et illustre l'émergence progressive d'une toile de liens forts entre les participants pour former un groupe collaboratif, soit un groupe de discussion qui se transformerait graduellement en une équipe de travail.

Étant donné que le sida est considéré comme une épidémie mondiale, le bénévole ne s'intéresse pas uniquement à l'expérience de l'autre qui œuvre dans le même contexte que lui, mais aussi à celle de l'autre, œuvrant dans un autre contexte socioculturel que le sien, qui fait face à des tabous semblables et

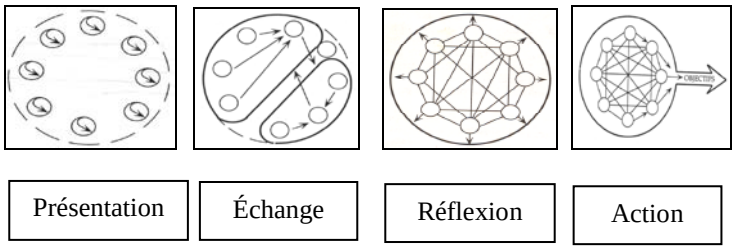

Figure 1. Émergence d'un groupe collaboratif à travers le processus penser - agir

cherche des façons de faire et d'intervenir diversifiées. L'ouverture sur l'expérience de cet autre devient réalisable, accessible et opérationnel grâce à une technologie comme celle de l'Internet. Selon l'ONUSIDA (2001, p. 6), « penser globalement, agir localement » devenait possible « grâce à Internet » qui permet des interactions en temps réel entre individus physiquement éloignés. D'ailleurs, l'ONUSIDA a utilisé cette technologie pour favoriser la diffusion globale des expériences d'intervention locales et la création de forums thématiques permettant aux participants branchés « d'interagir sur une plate-forme électronique commune et d'établir des contacts internationaux » (Sardi, Ensmann, Leitenberg & Erard, 2000, p. 50).

Cadre de l'étude

La décentralisation de la lutte contre le sida et la valorisation de l'Internet pour appuyer l'ouverture sur l'expérience de l'autre interpellent le bénévole pour qu'il s'engage à devenir, s'il ne l'est pas déjà, autonome, créatif, connecté et outillé; il acquiert ainsi des compétences technologiques et relationnelles. Cela dit, le discours de l'ONUSIDA présente l'Internet comme un moyen de communication dont l'instrumentalisation offre aux intervenants les outils nécessaires pour relever tous les défis communicationnels de taille.

Cependant, la reconnaissance accordée à l'Internet dans un contexte d'intervention complexe peut alimenter un discours utopique et même un surdéterminisme technique au détriment de considérations sur les usages sociotechniques (Flichy 1995; Jouët, 2000). En considérant les bénévoles connectés comme des utilisateurs actifs (de Certeau, 1980), le questionnement n'est plus concentré sur ce que les technologies de communication offrent à ces individus, mais sur ce que ces utilisateurs, en groupe de discussion et de travail, font avec l'instrumentalisation de cette technique (Chambat, 1994).

Ce qui a animé notre premier questionnement n'est donc pas l'approche de l'ONUSIDA, et encore moins sa décision de miser sur l'Internet, mais bien le rôle clef des bénévoles dans cette lutte contre le sida et leurs façons d'interagir et de communiquer virtuellement entre eux.

La possibilité pour ces bénévoles de discuter de leurs expériences à distance grâce à l'Internet nous a menée à nous intéresser à la sociologie des usages et plus précisément aux appropriations des technologies de communication. Précisons que les recherches liées à la sociologie des usages n'ont pas permis de construire et d'approfondir un modèle ou une approche « prêt à penser » (Massit-Folléa, 2002). Par contre, elles ont légitimé l'observation de multiples situations d'usage. Soulignons que c'est dans cette perspective de l'observation des processus d'usage en situation que les disciplines comme l'ethnométhodologie, la sociopragmatique et la sociolinguistique ont étudié les champs des usages (Flichy, 1995; Vedel, 1994).

L'étude des appropriations est basée sur l'approche constructiviste sociotechnique, soit la relation dialectique entre la logique technique et la logique sociale. C'est cette articulation du social et de la technique qui rend les possibilités et les probabilités d'usages nombreuses et illimitées pour « produire le social », non pas dans le sens de la reproduction du même, mais dans le sens du prolongement d'un social réinventé, d'un social revisité et resitué. Cette redéfinition des statuts et des relations sociales, même minime, demande observation, description et interprétation pour comprendre les articulations sociotechniques possibles des usages.

Comme l'intervention sur le terrain suscite des échanges avec l'autre dans des environnements de discussion locale, le virtuel se situe dans cette même lignée pour les bénévoles actifs mais isolés, et représente un nouvel espace d'autonomie et de créativité. En s'interconnectant avec l'autre, un bénévole isolé et désarmé sur le terrain chercherait des outils, des façons de faire et d'intervenir facilitant la communication de l'incommunicable.

L'objectif de notre étude est de comprendre les usages sociaux de l'Internet et le processus de discussion et de collaboration des bénévoles luttant contre le sida et connectés à un espace virtuel. Cette compréhension est effectuée en observant les pratiques communicationnelles de ces bénévoles. L'objectif spécifique de notre expérimentation est d'observer dans un environnement de discussion virtuel les pratiques communicationnelles d'un groupe de bénévoles luttant contre le sida. Nous avons supposé que cette observation permettrait de cerner « la finesse de la construction des [nouveaux] usages » (Millerand, 2002, p. 182). Cela dit, ce lien entre compréhension et

observation des usages sociaux explique le choix d'une démarche inductive et d'une expérimentation exploratoire (Paillé & Mucchielli, 2003).

Nous avons donc imaginé une expérimentation au cours de laquelle des bénévoles luttant contre le sida et déjà familiers avec l'Internet discutent de leurs expériences d'intervention avec des bénévoles œuvrant dans un autre contexte que le leur. Nous supposions que cette discussion faciliterait l'émergence de relation de travail et de collaboration. Ces relations « se construiraient dans le temps » (Jouët, 1993), selon une démarche de continuité, d'ajustement, d'allers-retours, de compromis et de régulations, d'imbrications entre l'acquis et le construit, entre les pratiques innovées et le déjà existant.

Recrutement des participants

Afin de pouvoir observer la transformation d'un groupe de rencontre et de discussion en une équipe de travail dans un espace virtuel, nous avions éliminé la possibilité de choisir un échantillon parmi les groupes de discussion virtuels lancés par l'ONUSIDA. Ces groupes électroniques sont non seulement grands mais connaissent un haut taux de roulement. Le Tableau 1 présente quelques exemples de groupes de discussion lancés par l'ONUSIDA dans le site Web *HIVnet* et il souligne le nombre élevé d'inscriptions et d'interventions au sein de ces groupes virtuels.

L'observation des interactions de tels groupes aurait été difficile. Il nous a semblé plus prudent de constituer notre groupe expérimental en s'adressant aux mêmes services communautaires qui avaient participé à nos travaux de maîtrise (ben Affana, 2000). Ces services n'ont pas choisi nos participants, mais ils nous ont grandement facilité notre prise de contact avec des bénévoles auprès de qui nous avons mené notre recrutement.

Le recrutement de nos participants s'est effectué à l'intérieur de deux organisations communautaires, soit une organisation tunisienne (Association tunisienne de lutte contre les maladies sexuellement transmissibles et le sida : ATL MST SIDA Tunis) et une organisation québécoise (Mouvement d'information et d'entraide dans la lutte contre le sida à Québec : MIELS – Québec). Ce recrutement était effectué selon la technique boule de neige (Boulte, 1991). D'abord, nous avons contacté les hauts responsables de ces deux organisations afin de leur présenter notre projet de recherche et de leur demander de nous recommander des bénévoles qui seraient intéressés et disponibles pour une telle expérimentation. Une fois mise en contact avec ces bénévoles, nous leur avons présenté notre projet et, qu'ils acceptent ou non, nous leur demandions de nous recommander, à leur tour, à des collègues.

Les critères de sélection pour un groupe de discussion électronique sont les mêmes que dans un groupe en situation de proximité (Mann & Stewart,

Tableau 1
Les forums de discussion dans HIVnet

Forums	**Inscriptions**	**Interventions**
INTAIDS	1433	445
Media-AIDS	717	9
SEA-AIDS	2409	2495
Africa	1919	755
Bangladesh	374	322
Zambia	320	516
Gender-AIDS	1658	658
PWHA-Net	659	385
Treatment-Access	1451	793
Migration	462	60
Community-Research	1230	203
Human-Rights	989	74
Sex-work	767	198

Source : Sardi *et al*., 2000, p. 49

2000) : toute personne intéressée par le sujet de discussion peut y participer pour présenter ses propres connaissances, avis ou opinions et échanger avec les autres participants. En ce qui concerne notre étude, il s'agissait d'un groupe de discussion électronique formé de bénévoles tunisiens et québécois ayant comme intérêt commun la lutte contre le sida. Outre cet intérêt commun, nous avons recherché des bénévoles ayant un minimum d'expérience comme utilisateurs de l'Internet et manifestant une ouverture et un engagement au moins verbal à échanger avec des bénévoles d'un autre pays. Étant donné que notre étude s'inspire de la démarche de la recherche-action (Charbonneau, 1981), les pratiques communicationnelles attendues de nos participants sont celles de « sujets-acteurs » et même de « sujets-chercheurs » (Anadón & Guillemette, 2007).

Nous avons visé à recruter une dizaine de bénévoles pour que le groupe de discussion ne soit ni trop large (pour ne pas reproduire les groupes de discussion lancés par l'ONUSIDA), ni trop restreint (pour éviter de bloquer le déroulement de l'expérimentation si trop de participants se désengageaient). En raison des distances géographiques et des horaires de disponibilité des bénévoles, le recrutement a duré sept mois (du 15 septembre 2002 au 10 avril

2003). Nous avons recruté treize participants : sept bénévoles québécois et six bénévoles tunisiens. Nous avons pensé que ce groupe constituait ce que Chantal Leclerc (2008) considère « un nombre optimal et relativement stable de personnes permettant de nombreux échanges interindividuels et le développement d'un sentiment d'unité et de cohésion » (p. 6).

Pendant le recrutement, les participants ont reçu une copie de notre protocole expérimental. Une fois le recrutement terminé et en guise d'introduction, nous avons placé la description de ce projet dans l'espace asynchrone qui devait servir de lieu de discussion et de collaboration. Dans cette description, nous avions exposé les activités de discussion, la logique et le calendrier de l'expérimentation. Avant que ne débute l'expérimentation, nous avions proposé aux participants un formulaire de consentement, rédigé selon la politique d'éthique de l'Université Laval. Nous leur avions demandé de signer le formulaire électronique et de l'envoyer ultérieurement par la poste.

Protocole expérimental

En raison de son caractère novateur — réunir dans un espace virtuel des participants de milieux socioculturels différents et exerçant une activité peu étudiée (bénévolat dans des campagnes de lutte contre le sida) —, l'expérimentation ne s'est pas déroulée en parfaite conformité avec le protocole expérimental proposé. Il y avait un écart entre le protocole proposé et l'expérimentation effectuée. Cet écart (De Certeau, 1980) n'était pas considéré comme un indicateur d'échec, mais plutôt comme un indicateur d'appropriation et d'acquisition de compétences communicationnelles. Les études sur l'appropriation d'une technologie considèrent cet écart comme une double médiation sociale et technique (Jouët, 2000). Pour expliquer cet écart et souligner le rôle actif des participants, nous résumons le protocole expérimental comme il a été préétabli et les ajustements effectués lors de l'expérimentation.

Nous avons proposé un protocole expérimental offrant les conditions nécessaires pour que les participants recrutés puissent passer d'un groupe d'individus connectés à un groupe de discussion à une équipe virtuelle tuniso-québécoise de travail. Dans le protocole expérimental, nous avons présenté la plate-forme de *LearningSpace* et une opérationnalisation du processus penser – agir.

Processus penser – agir

Le processus penser – agir est basé sur deux volets : celui de la coopération et celui de la collaboration. Chaque volet renferme deux modules. Le volet coopération comprend les modules « présentation » et « échange » tandis que le volet collaboration contient les modules « réflexion » et « action ». La

coopération et la collaboration se situent sur un continuum (Henri & Lundgren-Cayrol, 2001) : le participant passe de coopérant à collaborateur en prenant plus de décisions et en étant moins encadré et guidé par la chercheuse. Concrètement, lors de l'expérimentation, nous avions la responsabilité, non seulement de recruter les bénévoles, mais aussi de coordonner chacune des quatre étapes du processus. Si au début de l'expérimentation (surtout lors des étapes de « présentation » et d'« échange »), notre rôle d'encadreur, de facilitateur, de metteur en relations et parfois d'animateur occupe une place assez importante, il était prévu que ce rôle allait rapidement devenir très secondaire au fur et à mesure que les participants deviendraient des coparticipants (lors des étapes de « réflexion » et d'« action »). Il était prévu que notre rôle se limiterait à un travail de synthèse et de rappel. Autrement dit, tout au long l'expérimentation et à travers ces différents rôles, nous avons eu le statut d'observateur participant. Plus l'expérimentation avançait, plus ce statut serait effacé pour permettre aux participants d'être plus autonomes et plus collaborateurs.

L'Internet permet d'opérationnaliser le continuum coopération – collaboration puisque grâce à cette technologie, on peut constituer des espaces de rencontre et de discussion. L'Internet facilite également la planification, l'organisation et la réalisation d'une activité (Henri & Lundgren-Cayrol, 2001), ce qui permet à des personnes délocalisées de collaborer en gérant leur temps, leurs espaces et leurs relations avec autrui. En s'impliquant dans ce processus de penser leurs actions et de les améliorer, les participants passent d'un « je » exclusif à un « nous » collectif via l'identification d'une façon de faire et d'intervenir applicables sur leurs terrains respectifs. Pour opérationnaliser ce processus de penser – agir virtuel, nous avions proposé un calendrier d'activités de quatre mois. Un mois pour mener des activités de coopération et trois mois pour organiser des activités de collaboration.

Dans notre protocole expérimental, les deux premières semaines avaient été prévues pour que les participants se présentent et, fassent connaître leurs expériences d'intervention sur le terrain (module « présentation »). Ils étaient invités à remplir un formulaire de présentation et à répondre à des questions sur leur motivation. Dans le deuxième module du volet de coopération, soit l' «échange », les participants devaient commenter, pendant deux autres semaines, un problème d'intervention réel, vécu sur le terrain et qui pourrait ultérieurement devenir un objet de réflexion et d'action. Lors des échanges, nous devions vérifier si chaque participant avait délaissé le mode « présentation » pour adopter un mode plus interrogatif dans le but de favoriser l'éclosion de sous-groupes d'échanges, composés – dans la mesure du possible — de participants québécois et tunisiens. Ainsi, le groupe de discussion tuniso-

québécois se formerait et l'équipe de travail interexpérientielle émergerait graduellement. Nous avions prévu, à cette étape, que nous serions de moins en moins appelée à intervenir et que les participants infléchiraient de plus en plus l'orientation des interactions. Nous avions supposé que plus leur participation serait interactionnelle, plus la compréhension du problème d'intervention discuté serait partagée et plus facile serait le déclenchement de la réflexion.

Toujours selon notre protocole expérimental, trois mois devaient être consacrés aux étapes de « réflexion » et d« action ». À ce stade, il était attendu que les participants tireraient profit des acquis du premier volet, c'est-à-dire des habiletés acquises à exprimer leur point de vue et à entreprendre une action commune pour former graduellement une équipe de travail. Cette collaboration exigerait des usages techniques qui dépassent la simple navigation dans et à travers les messages archivés puisque les bénévoles devraient notamment faire des retours sur les messages stockés pour en tirer des éléments de réflexion. Les participants devaient non seulement connaître les expériences des autres, mais aussi relever les points saillants des discussions pour en tirer des leçons qui soient pertinentes à la recherche d'une solution à un problème. L'articulation des leçons et des points saillants devait permettre aux participants tunisiens et québécois d'améliorer et d'innover leurs actions respectives d'intervention.

Dans notre protocole expérimental, il était prévu que le passage d'un module à un autre ne serait ni automatique ni, nécessairement, linéaire. En outre, à part l'opérationnalisation de ces quatre étapes et étant donné le trait innovateur de l'expérimentation, il était aussi prévu, au terme de l'expérimentation, une série de rencontres individuelles afin de recueillir des données évaluatives, soit les commentaires et les réactions des participants.

Plate-forme multitâche LearningSpace

Dans le protocole expérimental, nous avions proposé que la rencontre des participants se déroule dans un espace virtuel asynchrone selon une logique de coprésence écranique et en temps différé (Beaudouin & Velkovska, 1999; Mann & Stewart, 2000). Dans un espace virtuel, il est techniquement possible d'écrire et d'archiver des messages en boucle, lisibles et accessibles à tous les utilisateurs branchés.

> Chacun peut lire les différents messages organisés selon des fils de discussion, apporter une réponse dans un fil existant, créer un nouveau fil en posant une question, en apportant une contribution (Beaudouin & Velkovska, 1999, p. 125).

Dans un espace virtuel, le temps est ponctué par les messages écrits, lus et archivés (Fox & Roberts, 1999). Ces actes d'écriture et de lecture suffisent

généralement pour animer les groupes de discussion virtuels établissant ainsi des liens de sociabilité. Si une rencontre synchrone permet à ses participants de livrer des informations, de faire valoir leur point de vue et de réagir en temps réel à ce qui vient d'être écrit, elle ne favorise d'aucune manière la prise de recul nécessaire dans toute recherche de solutions à un problème évoqué.

L'objectif de notre expérimentation était d'observer les interactions groupales de personnes partageant des intérêts communs, mais œuvrant dans des milieux géopolitiques et socioculturels différents. Nous avons privilégié l'interaction asynchrone afin que les participants puissent prendre les temps de lecture nécessaires à l'extraction d'informations susceptibles de devenir des objets d'échange, de réflexion et d'action, et ainsi de s'inscrire dans un processus de penser – agir. Un autre élément que nous avons considéré est le fait que, contrairement à une rencontre synchrone où « une bonne idée peut être perdue, mal comprise ou déformée sans qu'on puisse la reprendre » (Henri & Lundgren-Cayrol, 2001, p. 69), dans une rencontre asynchrone, « les idées ne s'évanouissent pas » : les messages sont mis en mémoire et deviennent des objets tangibles qui peuvent être lus, annotés, commentés, pensés, négociés et même innovés.

L'environnement *LearningSpace* permet de créer un espace virtuel asynchrone où l'accès est contrôlé et les messages archivés. Seuls les participants recrutés peuvent avoir accès à cet espace, envoyer et lire des messages, selon leurs disponibilités. L'usage techniquement aisé de cet environnement (Power, 2002) permet aux participants de se concentrer sur l'interaction et d'être moins préoccupés par son aspect technique.

Déroulement de l'expérimentation

L'expérimentation a duré neuf mois au lieu des quatre prévus. Pendant ces neuf mois d'expérimentation, les participants ont proposé de passer de l'espace virtuel asynchrone à une rencontre directe individuelle avec la chercheuse (entretiens), puis à une rencontre virtuelle synchrone entre participants (les séances de clavardage) pour clôturer l'expérimentation par un autre espace virtuel asynchrone que les participants ont choisi (liste de diffusion). En faisant appel à ces diverses techniques, cette expérimentation nous a livré des données recueillies en ligne (de façon synchrone et asynchrone) et en situation de face-à-face. Quoiqu'imprévues par le protocole, ces initiatives étaient « prévisibles » et indiquent selon nous une double appropriation, celle du processus penser – agir et celle de la plate-forme multitâche *LearningSpace.*

L'espace virtuel asynchrone proposé

Les participants se sont connectés à l'espace virtuel asynchrone proposé pendant sept mois (du 15 avril au 15 octobre 2003) durant lesquels 262

messages électroniques ont été envoyés et archivés en dossiers et sous-dossiers. Le classement des messages par mois indique que la participation s'est maintenue à un niveau acceptable pendant les quatre premiers mois de l'expérimentation et que dès le cinquième mois, elle a chuté de façon sensible. La Figure 2 illustre autant les points de concentration des messages stockés que leur chute et elle souligne comment notre présence en tant que facilitatrice et modératrice, exprimée à travers l'envoi de messages, s'est presque effacée dès le troisième mois de l'expérimentation.

Pendant les trois premiers mois de l'expérimentation (de avril à juin 2003), les participants ont présenté des témoignages, des projets communautaires et même des plans d'intervention. Dix échanges ont été menés en parallèle. Certaines questions posées sont restées sans réponses et en suspens. Certains échanges n'ont impliqué que deux participants. D'autres sont restés locaux, entre participants québécois. D'ailleurs, sur les dix échanges animant l'espace virtuel asynchrone, trois étaient exclusivement partagés par des participants québécois. Même si techniquement les messages archivés en boucle étaient accessibles autant aux participants québécois qu'aux participants tunisiens, ces trois échanges sont demeurés locaux. Ces interactions restreintes (duelles, locales et sans lendemain), même si elles compromettent l'émergence d'une équipe de travail tuniso-québécoise, ne sont pas considérées comme des échecs, mais plutôt comme des pratiques communicationnelles légitimes dans un espace virtuel asynchrone et comme des indicateurs d'appropriation d'un processus groupal et d'un usage technique. Il s'agit d'un « usage sur mesure » ou encore ce que Serge Proulx (2005) nomme « *patterns* d'usage ». Cet usage est une pratique inattendue (une manipulation technique ou une interaction relationnelle). Lorsqu'elle est répétée, elle peut devenir une façon de faire habituelle et signifiante pour son groupe d'utilisateurs. Sa répétition, malgré son trait délinquant, indique un mode d'appropriation.

> Tout comme dans une table ronde en public ou un salon au XVIIIe siècle, on trouve différents types de participants : des intervenants actifs qui répondent aux questions, et des spectateurs qui lisent les contributions sans intervenir. Chacun peut incarner en fonction du contexte l'un ou l'autre des rôles (Beaudouin & Velkovska, 1999, p. 125).

Au quatrième mois de l'expérimentation, un virage expérimental est noté : deux participants, un Québécois et un Tunisien, exprimaient leur colère envers le silence de la majorité des participants. Cette expression de frustration a favorisé l'émergence d'une réflexion sur le désengagement des bénévoles

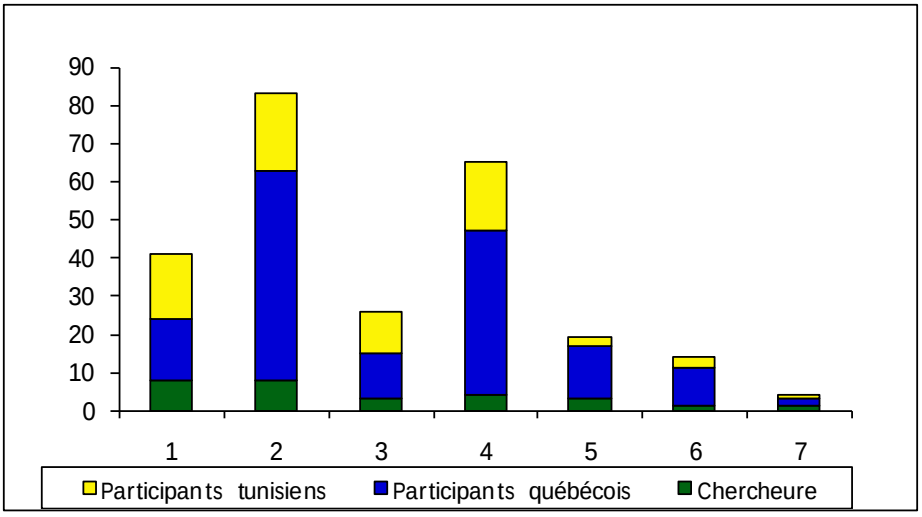

Figure 2. Messages électroniques archivés par mois

luttant contre le sida et d'un ensemble de décisions qui ont conditionné la suite du déroulement de l'expérimentation et sa fin.

Lors de cette réflexion sur le désengagement des bénévoles, un consensus, presque collectif, s'était rapidement formé autour de ce problème. Les participants ont clairement mentionné que le désengagement des participants n'était pas particulier à l'expérimentation, mais qu'il était également présent dans leur agir quotidien, autant dans les projets québécois que dans les projets tunisiens. Le débat autour de cette situation a accru l'implication active de la majorité des participants. D'ailleurs, lors de cette réflexion, c'est pour la première fois que les participants tunisiens ont décrit leurs conflits internes et leurs relations hiérarchiques difficiles. Cette révélation nous a permis de comprendre qu'au sein de l'organisme communautaire tunisien, il y a des bénévoles considérés comme décideurs et d'autres comme exécutants. Bref, à cette étape de l'expérimentation, les participants ont dévoilé des tabous professionnels et des secrets organisationnels.

La réflexion sur le désengagement était intense (participation de tous les Tunisiens et d'un Québécois). Pour la première fois, les échanges ne sont ni restreints, ni duels; ils sont ouverts et n'englobent pas juste deux, mais trois et même quatre participants. Malgré cette implication, la réflexion sur le désengagement des participants s'est déroulée sur une courte période (cinq jours) et elle a été suivie d'une période de silence presque total. Ce silence

indiquait que la poursuite de la réflexion et le passage à l'action (amélioration et proposition d'une action) dans l'espace virtuel asynchrone étaient pour le moins retardés, sinon compromis. C'est alors que nous avons proposé de clore l'expérimentation, mais seulement après avoir organisé, comme prévu dans le protocole et avec l'assentiment des participants, une série d'entretiens individuels en face-à-face, pour collecter des données évaluatives de l'expérimentation.

Les entretiens individuels directs

Afin de collecter des données évaluatives de l'expérimentation, nous avons organisé sept entretiens individuels semi-directifs avec les participants encore impliqués dans le projet (quatre Tunisiens et trois Québécois). Ces rencontres individuelles et directes ont permis aux participants d'ajouter aux messages archivés des informations complémentaires et d'expliquer le sens de leurs échanges et de leurs réflexions. Ces données ont permis de lever le voile sur la face cachée de la dynamique du groupe lors des échanges et de la réflexion, surtout sur le désengagement des bénévoles.

Les entretiens ont permis de savoir que les participants considérés comme absents étaient des « lecteurs silencieux ». En outre, les participants québécois ont profité de cet espace virtuel asynchrone proposé pour connaître les expériences de l'autre. Mais il ne s'agit pas de l'autre œuvrant dans un contexte différent du sien, mais plutôt de celui qui œuvre dans le même contexte que le sien. La cueillette de ces deux types de données explicatives (les lectures silencieuses et locales) nous a permis de cerner un usage particulier de l'espace virtuel par les assemblés : les participants ont lu des messages sans en écrire d'autres. Ils ont aussi tenté de connaître l'autre qui est géographiquement proche mais qui, dans le quotidien, ne peut être rencontré ni pour échanger, ni pour questionner, ni pour comparer leurs expériences respectives. D'ailleurs, pour les participants québécois, cette lecture silencieuse des expériences locales s'est retrouvée dans les échanges locaux. Bref, le virtuel est utilisé, entre autres, pour créer et faire émerger un espace local d'interconnaissance.

Les entretiens ont par ailleurs permis de collecter des données explicatives et de marquer un autre virage expérimental. Chacun des sept participants interviewés a exprimé le souhait que l'expérimentation puisse reprendre là où elle était rendue, c'est-à-dire à l'étape de la réflexion sur le thème du désengagement, mais en mode synchrone en soulignant que ce mode de connexion est plus convivial, plus proche de la formule face-à-face et encourage les lecteurs silencieux à parler. Devant l'assentiment unanime, nous

avons relancé l'expérimentation en mode synchrone en organisant des séances de clavardage.

La rencontre synchrone

Nous avons soutenu logistiquement les participants pour qu'ils organisent leurs rencontres synchrones. Notre consigne était d'accompagner, sans diriger, les différentes étapes de la rencontre virtuelle synchrone en respectant à la fois leur décision de poursuivre, l'orientation que prendraient leurs discussions et, éventuellement, le projet d'action qu'ils se donneraient. Pendant les septième et huitième mois de l'expérimentation, ils ont ainsi animé trois séances bimensuelles de clavardage. Chaque séance a duré deux heures.

Ces rencontres virtuelles en temps réel peuvent s'interpréter comme un retour en arrière (à l'étape de l'« échange »). Cependant, ces séances de clavardage se sont révélées une autre occasion pour les participants de se présenter et de présenter, mais autrement, leurs expériences d'intervention, d'échanger et de proposer des possibilités de collaboration, venant essentiellement de la part des participants tunisiens. En fait, il s'agissait moins d'un retour en arrière que d'un effort d'assumer, à leur manière, les étapes de coopération (« présentation » et « échange ») et de collaboration (« réflexion » et « action »). Pendant ces rencontres virtuelles en temps réel, les participants ont ajouté de nouvelles informations d'ordre personnel et professionnel, ont présenté de nouvelles expériences d'intervention et de nouvelles promesses de collaboration. Ils ont aussi proposé de lancer une liste de diffusion.

Par contre, à travers ces trois séances de clavardage et malgré les nouvelles volontés de collaboration, nous avons observé le même phénomène récurrent que dans l'espace virtuel asynchrone : à chaque séance, le nombre de clavardeurs diminue (cinq participants à la première séance, quatre à la deuxième et trois à la troisième).

L'espace virtuel asynchrone décidé

Lors de la première séance de clavardage, les participants ont suggéré de continuer l'organisation de ces séances et de lancer en parallèle une liste de diffusion pour que chaque participant reçoive les messages échangés dans sa boîte personnelle de courrier électronique. Même si les participants ont affirmé qu'une rencontre synchrone était plus conviviale, ils ont également admis que la rencontre synchrone était techniquement limitée et qu'elle ne permettait pas de créer un environnement adéquat pour l'archivage et la lecture des messages. Cette proposition nous a permis de comprendre que les participants n'avaient pas substitué à l'espace asynchrone une rencontre synchrone. Ils ont plutôt essayé d'amalgamer les différentes formes d'interaction (asynchrone et

synchrone) et de mieux tirer avantage des disponibilités que le virtuel offre afin de minimiser le désengagement des participants.

Comme dans le cas des séances de clavardage, nous avons assuré la gestion logistique de cette liste qui consistait à résumer les séances de clavardage et à fournir des documents d'intervention dont certains avaient déjà été versés dans l'espace asynchrone proposé. La liste de diffusion contient trente messages envoyés sur une période d'un mois et demi (du 28 octobre au 19 décembre 2003).

Après avoir organisé les séances de clavardage et la liste de diffusion, et devant la participation de plus en plus réduite de la majorité des participants, nous avons mis fin à l'expérimentation.

Résultats

Notre corpus d'analyse renferme les 262 messages électroniques archivés dans l'espace asynchrone proposé, les sept entrevues individuelles semi-directives transcrites, les conversations enregistrées lors des trois séances de clavardage et les trente messages déposés sur la liste de diffusion. Nous avons analysé ce corpus à l'aide de la version 6 du logiciel d'analyse qualitative NUD*IST[1]. Dans cette analyse, nous avons organisé les données collectées pour d'abord les décontextualiser et ensuite les recontextualiser afin d'en tirer de leur analyse une compréhension interprétative.

NUD*IST permet l'analyse informatisée de données qualitatives comme les notes d'observation, les entretiens, les récits de vie, etc. (Bourdon, 2000; Deschenaux & Bourdon, 2005). Il permet d'intégrer les quatre étapes d'une démarche d'analyse inductive, soit la préparation (et l'organisation) des données brutes, la lecture attentive et approfondie, l'identification des premières catégories (nœuds) et la révision et la hiérarchisation de ces catégories. C'est au chercheur que revient la tâche fondamentale de faire émerger la compréhension et le schème explicatif des données collectées en utilisant ces étapes d'une façon « circulaire plutôt que linéaire » (Blais & Martineau, 2006, p. 15).

NUD*IST, comme tout logiciel d'analyse qualitative, n'offre pas une logique d'analyse clés en main. Il ne peut pas performer au-delà « des idées, de la créativité, des prises de conscience que le chercheur effectue au cours du travail d'analyse et qu'il réinvestit dans sa recherche » (Savoie-Zajc, 2000, p. 112). À travers ces opérations de décontextualisation et de recontextualisation, NUD*IST permet de garder et de protéger l'ordre chronologique des données collectées, une mesure fort importante pour notre étude d'un processus dont la dimension chronologique est capitale.

Rappelons que le processus de penser – agir comporte deux volets : coopération et collaboration. Le premier comporte des activités de présentation et d'échange. Le deuxième celle de réflexion et d'action. Les efforts de coopération permettent à un agglomérat d'individus d'interéchanger pour construire graduellement des sous-groupes de discussion. Ces derniers tissent des liens forts de collaboration pour travailler sur un projet commun et devenir une équipe de travail.

À travers l'expérimentation, les participants se sont présentés (ils ont surtout présenté leurs expériences d'intervention) et ils ont échangé (sur leurs expériences et ils ont même dévoilé des secrets et des tabous professionnels). L'ensemble de l'expérimentation permet de confirmer facilement que les participants se sont inscrits dans une logique de coopération. Par contre, les indicateurs de collaboration sont moins explicites. Malgré le recours à plusieurs ajustements, le passage de la réflexion (penser le désengagement des bénévoles luttant contre le sida) à l'action (proposer une amélioration d'une action d'intervention) n'était pas évident. Il est vrai que les participants ont suggéré un mode d'agir, soit le lancement de séances de clavardage et d'une liste de diffusion. Néanmoins, cette action était peu engageante. Avec les absences et le non-envoi des messages, cette proposition d'action est rapidement devenue une promesse de collaboration sans lendemain. Cela dit, nous avons conclu que leur transformation d'un groupe de rencontre en une équipe de travail tuniso-québécoise ne s'était pas concrétisée.

L'une des fonctionnalités de *LearningSpace*, comme dans la majorité des espaces asynchrones virtuels, vise à établir de multiples relations interactives. Cette plate-forme peut être utilisée dans un contexte de communication interpersonnelle (entre deux utilisateurs) comme dans celui d'une communication multiutilisateur (d'un à tous ou de tous à un)). Or, lors de l'expérimentation, nous avons remarqué que la très grande majorité des messages ont circulé dans un rapport de un-à-un. La majorité des communications entre Québécois, entre Tunisiens, et entre Québécois et Tunisiens, se sont déroulées sur un mode duel, entre deux interlocuteurs.

Dans le cadre de notre étude, la plate-forme *LearningSpace* a été instrumentalisée par les participants pour acquérir prioritairement des connaissances locales et accessoirement des connaissances d'ailleurs. *LearningSpace* a été instrumentalisé en termes d'acquisition des connaissances, non pas comme une plate-forme multitâche Internet, mais plutôt comme un réseau Intranet. Les participants ont utilisé cette technologie pour améliorer leurs relations internes : soit en introduisant à côté des communications fortement hiérarchisées (Tunisiens) des communications plus horizontales

(*peer-to-peer*) soit en rendant plus ouvertes et plus visibles les communications horizontales (Québécois). Bref, au terme de cette expérimentation, tout se passe comme si on s'était approprié l'Internet, non pas pour délocaliser la pensée en se rapprochant de celui qui se trouve géographiquement loin, mais pour ancrer et enraciner davantage ses propres pratiques sociales en découvrant ou en redécouvrant celui qui est géographiquement proche, et dans une certaine mesure, méconnu.

Le non-passage d'un groupe de discussion à une équipe de travail n'était pas interprété comme un échec, mais plutôt comme un indicateur d'appropriation. À travers des pratiques de « bricolage » et de « création », les participants ont pu s'approprier la plate-forme *LearningSpace* et le processus penser – agir pour construire leurs *patterns* d'usage (Proulx, 2005) et modeler leurs pratiques communicationnelles selon leur marge d'autonomie et de créativité. Ils ont établi des relations de discussion et de collaboration à leur mesure. Ainsi, ils ont pu forger un usage particulier « qui soustrait aux codes imposés et à l'influence du producteur » (Millerand, 2002, p. 183) et, pour reprendre leur expression, « rester fidèles » à leurs acquis sociotechniques et communicationnels préexistants. Leurs pratiques communicationnelles – à la fois imprévues et prévisibles – ont émergé, se sont répétées et sont devenues pour ce groupe d'utilisateurs une façon de faire habituelle et signifiante. Ils ont animé des échanges duels et locaux.

À travers les interactions entre les participants québécois d'une part et entre les participants tunisiens d'autre part, l'Internet a été instrumentalisé pour faire éclater les frontières. Il ne s'agit pas de frontières géographiques et socioculturelles, mais de frontières organisationnelles internes : entre les différentes sphères des projets communautaires québécois, d'une part, et entre les sphères bureaucratiques des décideurs et des exécuteurs tunisiens, d'autre part. Ces usages ont facilité le prolongement d'un social réinventé, d'un social revisité et resitué où les relations sociales se sont reconstruites autour et à travers la technique.

Conclusion

En guise de conclusion, nous voulons souligner la complémentarité des différents outils techniques de collecte de données. La décision d'utiliser plus d'une technique de collecte de données n'a pas été prise pour corriger le protocole expérimental, mais pour l'inscrire dans une approche inductive et construire une démarche d'imbrication et de bricolage.

Pendant l'expérimentation, le groupe de participants s'est formé et s'est dissout pour ensuite se reconstruire pour tenter d'avancer le processus de penser – agir et d'expérimenter les différentes possibilités techniques qu'offre

le virtuel. Lorsque les participants ont gardé le silence après une période d'interaction intense, nous avions jugé que des rencontres directes et individuelles offriraient à chaque participant l'occasion d'exprimer le fond de sa pensée à l'insu des autres participants, surtout les participants tunisiens chez qui nous soupçonnions des relations conflictuelles au sein de leur organisation.

Les entretiens ont complété les données déjà collectées, mais ils ont surtout produit un effet inattendu : la volonté de poursuivre l'expérimentation et la décision de choisir des fonctionnalités de l'Internet (clavardage, liste de diffusion) jugées plus adéquates afin de mieux interagir en temps réel et alimenter leurs archives d'expériences d'intervention.

Arrêter l'expérimentation au septième mois et refuser de collecter des données « hors groupe » et « hors espace asynchrone » aurait été un choix méthodologique stérile. Ce choix nous aurait privés, chercheuse et participants, d'observer une série d'usages sociaux de la technique et de pratiques communicationnelles originales et riches en imbrication. Notre démarche méthodologique, imbriquant diverses techniques de rencontre, a permis d'observer des usages émergents, de collecter des données explicatives, et d'approfondir notre compréhension de la double appropriation pratiquée par les participants. Construire, déconstruire pour reconstruire le groupe de ces participants connectés étaient des gestes expérimentaux qui ont permis de collecter un ensemble de données offrant la possibilité de donner sens aux pratiques et aux usages observés. Rappelons que donner sens est l'un des objectifs fondamentaux de toute recherche, surtout qualitative (Blais & Martineau, 2006).

Note

1 Non-numerical Unstructured Data Indexing Searching and Theorizing. Cet acronyme réfère à ce que les Anglo-saxons nomment CAQDAS (Computer Assisted Qualitative Data Analysis). Ce logiciel est le résultat d'un projet de deux professeurs de l'Université La Trobe en Australie, une ethnologue et un analyste en informatique (Bourdon, 2000).

Références

Adam, P., & Herzlich, C. (1994). *Sociologie de la maladie et de la médecine*. Paris : Nathan.

Anadón, M., & Guillemette, F. (2007). La recherche qualitative est-elle nécessairement inductive? *Recherches qualitatives, Hors série*, 5, 26-37.

Beaudouin, V., & Velkovska, J. (1999). Constitution d'un espace de communication sur Internet (Forums, pages personnelles, courrier électronique…). *Réseaux*, *97*, 121-178.

Ben Affana, S. (2000). *La constitution des groupes cibles dans la communication sur le sida : les cas des intervenants québécois et tunisiens.* Mémoire de maîtrise inédit, Université Laval.

Ben Affana, S. (2008). *Communication et internet. Une étude de cas de l'appropriation sociale d'une technologie.* Thèse de doctorat inédite, Université Laval.

Blais, M., & Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes dans *Recherches qualitatives*, *26*(2), 1-18.

Boulte P. (1991). *Le diagnostic des organisations appliqué aux associations*. Paris : PUF.

Bourdon, S. (2000). L'analyse qualitative informatisée : logique des puces et quête de sens. *Recherches qualitatives*, *21*, 21-44.

Breton, M. (1994). Relating competence-promotion and empowerment. *Journal of Progressive Human Service*, *5*(1), 27-44.

Certeau (De), M. (1980). *L'invention du quotidien*. Paris : Gallimard.

Chambat, P. (1994). NTIC et représentation des usagers. Dans A. Vitalis (Éd.), *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages* (pp. 45-59). Rennes : Éditions Apogée.

Charbonneau, R. (1981). Vers une définition de la recherche-action. Dans J.-P. Deslauriers (Éd.), *Les méthodes de la recherche qualitative* (pp. 81-90). Québec : Presses de l'Université du Québec.

Deschenaux, F. & Bourdon, S. (2005). Introduction à l'analyse qualitative informatisée à l'aide du logiciel QSR Nvivo 2.0. *Recherches qualitatives, Cahiers pédagogiques de l'Association pour la recherche qualitative*, 1-45.

Deslauriers, J.-P. (2003). *Travailleur dans le communautaire*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Flichy, P. (1995). *L'innovation technique. Récents développements en sciences sociales vers une nouvelle théorie de l'innovation.* Paris : La Découverte.

Fox, N., & Roberts, C. (1999). GPs in cyberspace : the sociology of a virtual community. *The Sociological Review*, *47*(4), 643-671.

Freire, P. (1973). *Education for critical consciousness*. New York : Seabury Press.

Henri, F., & Lundgren-Cayrol, K. (2001). *Apprentissage collaboratif à distance : pour comprendre et concevoir les environnements d'apprentissage virtuels.* Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.

Jouët, J. (1993). Pratiques de communication et figures de la médiation. *Réseaux, 11*(60), 99-120.

Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, *100*, 489-521.

Le Bossé, Y. (2003). De l'« habilitation » au « pouvoir d'agir » : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment. *Nouvelles pratiques sociales. Une pragmatique de la théorie*, *16*(2), 2-6.

Leclerc, C. (2008). *Intervenir en groupe. La planification, l'action et l'évaluation*. Québec : Presses de l'Université Laval.

Lord, J., & Dufort, F. (1996). Le pouvoir, l'oppression et la santé mentale. *Canadian Journal of Community Mental Health*, *15*(2), 13-20.

Mann, C., & Stewart, F. (2000). *Internet communication and qualitative research. A handbook for researching online.* London : Sage.

Massit-Folléa, F. (2002). *Usages des technologies de l'information et de la communication acquis et perspectives de la recherche.* Repéré à *http://c2so.ens-lsh.fr/IMG/pdf/rechercheUsages_FMF_LFM.pdf*.

Millerand, F. (2002). La dimension cognitive de l'appropriation des artefacts communicationnels. Dans F. Jauréguiberry, & S. Proulx (Éds), *Internet : nouvel espace citoyen* (pp. 181-203). Paris : L'Harmattan.

Murbach, R. (1989). Le grand désordre. Le SIDA et les normes. *Anthropologie et sociétés. Ordres juridiques et cultures*, *13*(1), 77-102.

ONUSIDA (2001). *Cadre stratégique mondial sur le VIH/SIDA.* Session extraordinaire de l'Assemblée générale sur le VIH/SIDA. Genève, Suisse.

Ouellet, F., René, J.-F., Durand, D., Dufour, R., & Gagnon, S. (2000). *L'empowerment dans naître égaux, grandir en santé.* Montréal : Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-centre, Direction de la santé publique, Unité écologie humaine et sociale.

Paillé, P., & Mucchielli, A. (2003). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin.

Power, M. *(*2002). Générations d'enseignement à distance, technologies éducatives et médiatisation de l'enseignement supérieur. *Revue de l'éducation à distance*, *17*(2), 57-69.

Proulx, S. (2005). Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances. Dans L. Vieira, & N. Pinède (Éds), *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels. Tome 1* (pp. 7-20). Bordeaux : Presses Universitaires de Bordeaux.

Racine, G. (2000). La production de savoirs d'expérience chez les intervenants sociaux. Le rapport entre l'expérience individuelle et collective. Paris : L'Harmattan.

Saillant, F. (1988). *Cancer et culture : produire le sens de la maladie*. Montréal : Éditions Saint-Martin.

Sardi, M., Ensmann, A., Leitenberg, L., & Erard, C. (2000). *Évaluation du site HivNet : le rôle du médium électronique dans la politique de prévention du sida/vih.* Mandat de l'Office Fédéral de la santé Publique. Institut érasm. Rapport final.

Savoie-Zajc, L. (2000). L'analyse de données qualitatives : pratique traditionnelle et assistée par le logiciel Nud*ist. *Recherches qualitatives*, *21*, 99-123.

Staples, L.H. (1990). Powerful ideas about empowerment. Administration. *Social Work*, *14*(2), 29-42.

Vedel, T. (1994). Sociologie des innovations technologiques et usagers : introduction à une socio-politique des usages. Dans A. Vitalis (Éd.), *Médias et nouvelles technologies* (pp. 13-34). Rennes : Apogée.

Weill, N. (2003). *Que reste-t-il de nos tabous? 15e forum « le monde »*. Rennes : Presses Universitaires de Rennes.

Synda ben Affana *est professeure au Département de lettres et communication sociale à l'Université de Québec à Trois-Rivières. Elle s'intéresse aux usages et aux appropriations sociales des technologies de communication et d'information (TIC) en général et aux plates-formes d'échange et d'interactivité virtuelle en particulier (Web 2.0, Facebook, etc.).*