

Université de Montréal

Le journaliste dans le processus de recherche d'information sur le Web

par :

Godefroy Macaire Chabi

Département de communication

Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade de Maître ès sciences,
Communication, option générale

Août 2014

© Godefroy Macaire Chabi, 2014

Université de Montréal

Faculté des études supérieures et postdoctorales

Ce mémoire intitulé:

Le journaliste dans le processus de recherche d'information sur le Web

Présenté par:

Godefroy Macaire Chabi

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes

Aude Dufresne (Université de Montréal), directrice de recherche

Juliette de Maeyer (Université de Montréal), présidente du jury

Milton Campos (Université de Montréal), membre du jury

Résumé

Le présent mémoire cherche à comprendre et à cerner le lien entre la stratégie de recherche d'information par le journaliste sur le web et les exigences de sa profession. Il vise à appréhender les précautions que prend le journaliste lors de sa recherche d'information sur le web en rapport avec les contraintes que lui imposent les règles de sa profession pour assurer la qualité des sources d'informations qu'il exploite. Nous avons examiné cette problématique en choisissant comme cadre d'étude Radio-Canada où nous avons rencontré quelques journalistes. Ceux-ci ont été suivis en situation de recherche d'information puis questionnés sur leurs expériences de recherche.

L'arrivée d'internet et la révolution technologique qui en a découlé ont profondément bouleversé les pratiques journalistiques. La recherche d'information représente ainsi une zone importante de cette mutation des pratiques. Cette transformation amène surtout à s'interroger sur la façon dont la nouvelle façon de rechercher les sources d'information influence le travail du journaliste, et surtout les balises que se donne celui-ci pour résister aux pièges découlant de sa nouvelle méthode de travail.

Mots clés : Journaliste, recherche, information, Web, Internet, source, Radio-Canada, information, communication, public

Abstracts

This submission seeks to understand and identify the link between the strategies used to search information by the journalist on the web and the demands of his profession. It aims to understand the precautions taken by the journalist in his search for information on the web to respect the constraints imposed by the rules of his profession to insure the quality of information sources. We examined this issue through an investigation of the experience of Journalists at Radio-Canada's. So we met some of the journalists of this media. These were observed in situations of information retrieval and questioned about their experience on search for information sources..

Internet and the technological revolution have deeply upset the journalistic practices. The search for information is an important area of this change in practices. This transformation leads mainly to questions on how the new way to search information sources affect the journalist's work, especially the factors that way the journalist resists to traps consubstantial to the new working methods he has to develop.

Keywords: Journalist, research, information, Web, Internet, source, Radio-Canada, Infocomm, public

Table des matières

Résumé.....	i
Abstracts.....	ii
Table des matières.....	iii
Liste des tableaux et des figures.....	vi
Remerciements	vii
Introduction.....	1
1. Revue de la littérature	5
1.1. L'INFORMATION ET LA QUESTION DE L'OBJECTIVITÉ JOURNALISTIQUE	5
1.1.1. <i>La notion d'information</i>	6
1.1.2. <i>L'information journalistique</i>	7
1.1.3. <i>Journalisme et objectivité</i>	10
1.1.4. <i>Information journalistique vs communication</i>	13
1.1.5. <i>La fiabilité de l'information: que choisit-on de publier?</i>	15
1.1.6. <i>La désinformation, l'autre versant de l'information</i>	17
1.2. L'AGENDA BUILDING ET L'INFLUENCE DES SOURCES D'INFORMATION	22
1.3. LA THÉORIE DE L'ACTION ET L'ANALYSE DES TÂCHES (NORMAN).....	22
1.4. LA RECHERCHE DE L'INFORMATION	27
1.4.1. <i>La recherche de l'information : une nécessité</i>	28
1.4.2. <i>La recherche d'information comme processus cognitif</i>	30
1.4.2.1. Les modèles cognitifs de la recherche d'information : le modèle cyclique EST de Rouet et Tricot	31
1.5. LA RECHERCHE DE L'INFORMATION SUR LE WEB.....	38
1.5.1. <i>Le Web</i>	38
1.5.2. <i>Le Web et l'autopublication</i>	39
1.5.3. <i>Les sources d'information journalistique sur le Web</i>	42
1.5.4. <i>Internet et les mutations des pratiques journalistiques</i>	44
1.6. L'APPROCHE SYMBIOTIQUE	48
2. Problématique et questions de recherche	54
3. Méthodologie	61
3.1. LA COLLECTE DE DONNÉES.....	62
3.1.1. <i>Contexte de collecte des données</i>	64

3.1.2. <i>L'observation (Ericsson et Simon)</i>	64
3.1.2.1. La verbalisation concomitante de la tâche	67
3.1.2.2. La verbalisation a posteriori	68
3.1.3. <i>Entrevues</i>	70
3.1.4. <i>La grille de collecte des données</i>	71
3.2. PARTICIPANTS.....	72
3.2.1. <i>Les critères de recrutement</i>	73
3.2.2. <i>Description des participants</i>	74
4. Analyse qualitative des données et résultats.....	76
4.1. GRILLE D'ANALYSE DES DONNÉES DE L'OBSERVATION	77
4.2. ANALYSE DES DONNÉES DE L'OBSERVATION	81
4.3. INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS DE L'OBSERVATION ET DES ENTREVUES	89
4.3.1. <i>La recherche journalistique sur le web : une émergence cognitive</i>	90
4.3.2. <i>Google, l'outil privilégié de recherche du journaliste</i>	92
4.3.3. <i>La recherche confrontée aux règles de l'art journalistique</i>	94
4.3.3.1. La surveillance déontologique : Les Normes et pratiques journalistiques de Radio-Canada	98
4.3.3.2. La sélection de la source conditionnée par des références internes.....	99
4.3.3.3. L'usage de courriels internes comme support de raffermissement des liens aux références internes	106
4.3.4. <i>La reconsidération des critères de recherche</i>	107
4.3.5. <i>L'éparpillement du journaliste</i>	109
4.3.6. <i>La recherche de source d'information sur le web tributaire de la spécialité et de l'expérience personnelle du journaliste</i>	110
4.3.7. <i>La méfiance à l'égard des réseaux sociaux comme source</i>	112
5. Discussions.....	115
5.1. SYNTHÈSE GÉNÉRALE ET APPORT DE LA RECHERCHE	115
5.2. PERSPECTIVES CRITIQUES.....	119
5.2.1. <i>Au regard des données de l'observation de l'expérience de recherche d'information</i>	119
5.2.2. <i>Au regard de ma propre démarche : sujet interne et influence sur la recherche</i> ..	124
5.2.2.1. Le dilemme du praticien-chercheur (De Lavergne, 2007)	125
5.2.2.2. L'implexité (Le Grand)	127
5.2.2.3. Limites méthodologiques	128
5.3. PERSPECTIVES DE RECHERCHE.....	129
5.3.1. <i>Questions ergonomiques</i>	129
5.3.2. <i>La recherche sur le web n'est peut-être pas la panacée</i>	132

5.3.3. <i>La particularité des journalistes web</i>	133
Conclusion	136
Bibliographie	140
Annexe	154

Liste des tableaux et des figures

Liste des tableaux

Tableau 1 Grille d'analyse des observations identifiant les sources et les critères mentionnés sur le choix d'une information.....	80
Tableau 2 Répartition des catégories de Traitement et résultats pour les différents journalistes.....	88
Tableau 3 Répartition des types de Sources pour les différents journalistes.....	89

Liste des figures

Figure 1 Communiqué de presse de la députée fédérale NPD Christine Moore sur l'invasion d'ours polaires	19
Figure 2 Article journal Le Citoyen en lien avec le communiqué de presse de la députée Christine Moore	20
Figure 3 Les catégories de solutions pour régler un manque de connaissance (Comtat et Tricot, 2012).....	29
Figure 4 Grille de codage dans le logiciel OBSERVER XT.....	81
Figure 5 Article du quotidien français Le Figaro sur Gaétan Barrette.....	101
Figure 6 Article du Journal Le Métro sur l'erreur du quotidien français Le Figaro.....	102

Remerciements

Au moment de boucler la rédaction de ce mémoire, je voudrais adresser mes premiers mots de reconnaissances à ma directrice de mémoire, Aude Dufresne dont la patience, la compréhension et la disponibilité ont permis la réalisation de ce travail. Par son sens de compréhension, elle a su surtout appréhender les contraintes qui étaient les miennes, alors qu'il fallait marier les travaux de recherche avec les contraintes professionnelles. Elle a aussi donné de son temps pour assurer un encadrement au-delà de mes attentes. Je lui en sais gré.

Par ailleurs, je voudrais adresser mes mots de remerciements à mes filles Primaelle, Épiphanie et à leur mère Tirielle. Elles ont consenti le sacrifice nécessaire qui m'a permis d'aller au bout de ce mémoire. À maintes reprises, il fallait se désolidariser de l'ambiance familiale pour se concentrer sur le travail qui parfois ne prend fin que lorsqu'elles toutes se sont déjà endormies.

Je m'en voudrais de ne pas témoigner ma reconnaissance à tous les journalistes de Radio-Canada et à celui du journal La Presse qui ont accepté de se prêter à l'exercice sans lequel ce mémoire n'aurait pas été possible. Ils se reconnaissent, et je ne saurais jamais choisir le bon mot à la hauteur de leur contribution.

Introduction

En mutation depuis plusieurs années en raison des changements qui marquent sa pratique, le journalisme s'est trouvé soumis à de profonds bouleversements du fait des transformations introduites dans la société en général par l'essor des technologies. Le besoin de s'adapter constamment à son environnement pour être en adéquation avec le public a surtout conduit le travail journalistique à s'appuyer sur ce que lui offre un nouvel environnement caractérisé par la poussée de plus en plus nette des moyens de communications dont les stratégies et les outils ne cessent de se renouveler au rythme de leur consommation par des adeptes de plus en plus insatiables.

Dans ce mouvement, Internet fait des émules dont le nombre et l'importance ne cessent de grandir. Son impact sur les modes de communication et la vie au quotidien reste indémontrable. Dans tous les secteurs d'activité, Internet a su rallier les individus, même les plus réfractaires dès ses premières heures d'apparition. Aucun domaine n'échappe à ce vaste mouvement qui est appelé encore à prendre de l'essor au cours des prochaines années et décennies. Ainsi le journalisme fait partie des secteurs d'activité marqués par l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Les professionnels des médias ont vu se modifier leurs façons de recueillir, de traiter voire de diffuser ou publier l'information. La logique de vitesse pour atteindre le public ou le cœur de la cible de l'information s'accompagne d'une vraie compétition au sein des médias. Cette donnée oblige alors les médias à exploiter à fond les possibilités qu'offrent ces nouvelles technologies.

Il y a encore une vingtaine d'années, les journalistes étaient obligés pour réaliser une entrevue nécessaire à la production d'un bulletin de nouvelles, de se déplacer là où le téléphone n'impose pas de coûts supplémentaires. De nos jours, l'usage par les médias de courriels et de médias sociaux pour la rédaction est devenu une réalité incontournable. Si des journalistes les utilisent pour organiser des rendez-vous, d'autres vont y avoir recours pour collecter les informations auprès des sources.

Cette nouvelle ne touche pas que la forme du travail journalistique, mais elle vise aussi et surtout l'ensemble de sa structure. Autrement dit, ce rapport journalistique aux outils technologiques, notamment l'Internet, va introduire de profondes mutations dans l'exercice du journalisme. C'est surtout dans la recherche de l'information que le journaliste va abondamment recourir à l'Internet. Puisque sa mémoire et ses seules connaissances ne lui permettent pas de trouver des réponses à ses questionnements, le journaliste va se tourner par exemple vers les outils de recherche sur le web pour combler ses besoins d'information. Dans 90% des cas, les journalistes vont valider leurs certitudes d'un fait, d'une statistique en recourant à Google, Yahoo search ou autres moteurs de recherche sur le Web.

Mais comme la mission du journaliste est de tendre vers l'objectivité en donnant des informations d'une certaine fiabilité au nom du droit du public à l'information vraie, il est en l'occurrence attendu de sa part un minimum de travail critique dans la recherche, le traitement, la publication, voire la diffusion de l'information. Autrement dit, c'est toute la chaîne de son travail qui exige une certaine rigueur et une profondeur nouvelle, en ce qui a trait à la recherche et la validation des sources d'information. En effet, avant les sources avaient principalement une apparence physique, ce qui garantissait au journaliste

une certaine fiabilité et un contrat d'honnêteté avec elles. La donne numérique a tout bouleversé.

Ce mémoire veut ainsi examiner le journaliste dans sa recherche de l'information sur le Web et analyser en quoi sa pratique journalistique est influencée par l'Internet et la façon dont il intègre les règles de sa profession dans le processus de recherche de l'information sur le Web. Pour cela nous avons choisi d'examiner la question à la lumière des pratiques des journalistes de Radio-Canada. Comme souligné brièvement plus haut, nous avons choisi d'analyser ce processus de recherche sous le prisme de l'Internet en raison de l'influence grandissante de cet outil sur le travail du journaliste.

1. Revue de la littérature

Dans le cadre de ce travail, il n'est point question pour nous de nous enfermer au départ dans des théories en raison de l'approche inductive qui caractérise notre recherche. Nous nous réservons le pouvoir de théorisation au contact des données du terrain, comme le recommande l'approche inductive qui nous intéresse dans cette étude. Toutefois, il nous semble éclairant de mobiliser des concepts et théories qui s'agencent bien à notre question de recherche touchant à la fois au journalisme, au web, aux interactions entre l'humain et la machine et aux changements de pratiques professionnelles. Dans cet ordre d'idées, nous ferons appel à des concepts propres à plusieurs disciplines en sciences sociales, mais aussi des théories découlant directement du journalisme, des sciences de la communication et de l'étude des interactions humain-machine.

1.1. L'information et la question de l'objectivité journalistique

Parler de l'objectivité journalistique, c'est questionner les pratiques du journaliste à la lumière des mutations qui s'opèrent dans son travail. C'est surtout le lieu de s'interroger sur la façon dont ces changements se manifestent dans les décisions qu'il doit prendre pour respecter les critères d'excellence de sa profession. Alors que l'idéal de l'objectivité, de la qualité et de la validité des contenus est un objectif en journalisme, il peut être pertinent d'examiner l'attitude face à la qualité de l'information et la place qu'elle occupe finalement dans le journalisme confronté en permanence avec ses nouvelles réalités.

1.1.1. La notion d'information

Du latin *informare*, qui signifie « donner forme à », l'information prend plusieurs sens selon le dictionnaire de la langue française à savoir :

- ensemble de renseignements sur quelqu'un, ou sur quelque chose
- évènement porté à la connaissance d'un public
- actualités radiodiffusées ou télévisées
- ensemble des activités qui ont pour objet la collecte, le traitement et la diffusion des nouvelles auprès du public

Le dictionnaire Larousse (1959) définit l'information comme un ensemble de renseignements ou de nouvelles données par un journal, radio, télévision, ou une agence de presse. Vu ainsi, la définition de l'information se limite aux journalistes et aux reporters, bref les acteurs médiatiques. Étirant le champ de l'information, Larousse la définit comme l'action d'informer et de s'informer.

Mélèse (1979 :16) écrit pour sa part que « l'information est pour un être vivant tout signal, tout message, toute perception qui produit un effet sur un comportement ou sur un état cognitif. Dans l'un ou l'autre, l'information est une donnée incontournable qu'on retrouve dans tous les domaines d'activité. De nos jours, elle est sollicitée comme un outil de gestion et de prise de décision. D'ailleurs l'importance de l'information impose aux administrations la mise sur pied de services dits de gestion de systèmes d'information avec des missions, des attentes et des objectifs de plus en plus élevés.

Quelles que soient ses bases, l'information est porteuse d'un message ou d'un renseignement autour duquel est organisé un évènement, une activité ou une nouvelle.

Cornu (1994) écrit: «Informer c'est mettre en forme un renseignement en vue de le signifier à une autre personne ou à plusieurs. L'information est donc une notion qui recouvre à la fois un contenu et sa forme, ainsi que l'acte de le transmettre». Selon lui, l'information peut être comprise comme la nouvelle, ce qui permet d'y voir « l'ensemble des faits d'actualité portés par les médias à la connaissance du public ». En règle générale, « la notion d'information intègre plusieurs éléments-clés: la recherche d'un renseignement, son élaboration sous la forme de nouvelle, son contenu proprement dit et sa diffusion » (Cornu, 1994:21).

Les prémices de l'information se trouvaient déjà dans les travaux de C. Shannon et Warren Weaver (1948 cité dans Nya Ngongang, 2013) qui dans leur schéma linéaire, appelé modèle E-C-R pour Émetteur-Canal-Récepteur, appréhende la communication comme la transmission d'un message qui part d'un émetteur vers un récepteur en passant par un canal. Il s'agit clairement de ce que l'on a appelé théorie mathématique de l'information et qui avait pour but d'identifier les pistes d'éléments pour améliorer la transmission de l'information (notamment en soulignant la notion de bruit qui peut nuire à la transmission). Mais cette théorie de Shannon comporte de nombreuses limites car elle relègue à l'arrière-plan le contenu du message.

1.1.2. L'information journalistique

Comme souligné plus haut, la première définition de l'information la ramenait au seul domaine journalistique. Avec le temps, le concept a connu une extension qui a permis de retrouver l'information dans toutes les manifestations de la vie. Toutefois, ce

qui distingue l'information journalistique des autres types d'information se trouve dans la démarche même du journaliste. Cornu (1994) note que « la nouvelle ou l'information d'actualité répond à un certain nombre de critères classiques, qui ne seront pas sans importance dès lors qu'il s'agira de définir ce qu'est une bonne information ». Ces critères nous ramènent inévitablement aux questions formulées il y a vingt siècles par Quintilien et qui guident la pratique du journalisme moderne à savoir: Qui, Quoi, Où, Quand, Comment et Pourquoi?. Harold Lasswell (1948, cité par Chabrol et Radu, 2008 :19) s'est concentré là-dessus en définissant ce qui permet selon lui de parler d'information à travers des questionnements comme : qui dit quoi, par quel canal, à qui, et avec quel effet.

Les journalistes en ont fait depuis des décennies un ancrage de leur « fabrication » de la nouvelle et s'en sert pour donner vie, relief et profondeur à sa production. Comme producteur de nouvelles, le journaliste doit pour l'essentiel rechercher les éléments constitutifs de la nouvelle, ordonner et mettre en forme les faits. Selon Cornu (1994), informer c'est non seulement mettre en forme, mais c'est aussi donner une structure à la nouvelle dans l'esprit de ses destinataires. Moles (cité dans Cornu, 1994 :25) nomme cette mise en structure la situation canonique de la communication en quatre éléments: un émetteur, un canal, un récepteur, un répertoire de signes communs à l'émetteur et au récepteur.

L'évolution des réflexions autour de l'information, et le souci de ne pas en faire une interprétation réductrice a poussé vers l'introduction du concept de média de masse pour souligner une diffusion destinée à un public plus large. Pour Balle (1980), l'information journalistique est principalement destinée soit à une audience ouverte, soit à

une audience à demi-fermée. Le second groupe correspond à un « projet de publication », alors que le premier est « orienté vers la propagation d'une identité ou vers celle d'une cause ». Selon le journaliste français François-Henri Virieu (1980) dans son livre *La Médiacratie*, les médias ne seraient donc plus de simples collecteurs, trieurs, transporteurs et diffuseurs d'informations. Ils constitueraient, par leur existence même, par l'étendue de leurs performances, un nouveau principe organisateur de la vie sociale. Virieu (1980 :14) les analyse comme une réalité sociale qui se transforme et donne du poids à de nouveaux acteurs. Dans *Journalisme et vérité*, Daniel Cornu (1994 :18) analyse la perception qu'a le public du journaliste. Citant des enquêtes de la SOFRES en France, il rapporte que la majorité des personnes interrogées considère que les journalistes français ne sont pas indépendants. Il précise qu'ils ne sont pas capables de résister aux pressions des partis politiques, du pouvoir et de l'argent. Mais comme il le souligne, « cette vision critique du monde de l'information n'est pas particulière à la France ». La question de l'indépendance du journaliste et de l'objectivité de son travail s'est toujours posée et se pose encore. Dans la plupart des médias, le discours sur l'objectivité du travail du journaliste est la chose la mieux partagée dans ce cercle.

Cornu (1994 :20) écrit que « parler d'information commande donc de prendre en compte plusieurs aspects: la recherche d'un renseignement, son élaboration sous la forme de nouvelle, son contenu proprement dit et sa diffusion ». Son développement permet aussi de s'apercevoir qu'on ne peut envisager l'information sans penser au public.

« Comment apprécier la vérité d'une information, non seulement quant à l'exactitude des faits qu'elle rapporte, mais aussi quant à la justesse de son interprétation, quant à l'authenticité de sa relation, sans référence au public auquel cette information est destinée? La déontologie professionnelle...et l'éthique de l'information concernent au premier titre les actes qui appartiennent aux

journalistes: recueillir les informations, les mettre en forme comme nouvelles, en vue de leur divulgation. Mais cette destination signifie que le processus journalistique concerne des informations dont la recherche et la mise en forme - écrite, orale ou en images - sont comprises en fonction d'un public.»

1.1.3. Journalisme et objectivité

En journalisme, le principe de la sacralité des faits est répandu dans toutes les rédactions du monde. Selon ce principe, le fait représente la partie essentielle sur laquelle le journaliste doit se concentrer dans sa relation de l'évènement. Cette particularité du travail journalistique a pour but de l'amener à circonscrire par un travail personnel les déviances qui pourraient entacher son travail avec des conséquences sociales incalculables. L'idée est de montrer que l'information journalistique diffère par exemple de l'information que pourrait diffuser ou publier une multinationale aéronautique dont le but est de charmer sa potentielle clientèle. Nkot et Moumouni (2004) font remarquer que « les faits sont sacrés, mais les commentaires sont libres ». Mais les auteurs en arrivent à se poser une série de questions: « le journaliste peut-il vraiment appréhender le réel et en rendre compte tel qu'il est? Doit-on se contenter de reproduire passivement les réalités sociales ou est-il chargé d'une mission d'action de construction de cette réalité?». Car justement, en demandant au journaliste de relater des faits, rien que les faits, il s'agit d'une façon de lui rappeler que sa mission est de rapporter la réalité telle qu'elle se produit ou se décline sous ses yeux et non de l'inventer. Les partisans de l'approche positiviste et ceux de l'approche constructiviste restent divisés sur la question. D'une part, il y a ceux qui voient la relation des faits comme le produit de la réalité (donc d'un journalisme positiviste) et d'autre part ceux qui pensent que le journalisme est le produit d'une construction (voir 1.6.). Nkot et Moumouni (2004) évoquent « l'illusion d'un

journalisme positiviste » comme l'illusion d'un certain positivisme développé selon eux dans les sciences politiques. Les auteurs illustrent cette illusion par la distinction constatée dans « la discipline du droit où on distingue ceux qui font le vrai droit, à savoir le droit positif, de ceux qui encombrant la discipline de rêves moraux, éthiques, philosophiques ou littéraires ». Les auteurs expliquent que « le positivisme prétend se limiter à structurer les éléments de connaissance: classer les faits, montrer les liens qui les unissent, les interpréter sans faire intervenir des jugements de valeurs ». Autrement, ils indiquent qu'il s'agit de parler du réel tel qu'il est, et non tel qu'on le souhaite avant de souligner à grands traits que « l'idée répandue dans la profession journalistique selon laquelle les faits sont sacrés n'est en réalité que la réception journalistique d'un postulat majeur de la doctrine positiviste »

Comme (Nkot et Moumouni, 2004) le développent si bien, la pratique journalistique s'attache à certains principes qui relèvent de la démarche scientifique: la réalité, la vérité, l'objectivité, la neutralité. Mais parce que le journalisme moderne a tendance à insister sur les faits négatifs (mauvaises nouvelles) au détriment de faits positifs (bonnes nouvelles) qui relèveraient désormais des faits secondaires, ils écrivent que « le journalisme même celui qui se veut positiviste, n'en produit qu'un aspect sélectif et biaisé. Le caractère sacré des faits apparaît donc à la fois comme un principe de base et un justificatif pour la sélection des faits négatifs ». Bref, il est loin d'être le reflet, la représentation ou l'explication essentielle de toute la réalité sociale. S'inscrivant dans la ligne du réalisme de l'information ou du réalisme en journalisme, Gauthier (2010 :256) définit l'enjeu autour du caractère réaliste du journaliste dans ce qu'il nomme « a priori informationnel ». Selon lui « le principe réaliste s'applique à tout type d'information et

pas seulement à l'information journalistique» et il indique qu'il y a « présupposition d'une réalité préexistante dès le moment où il y a transfert d'un contenu, quelle que soit l'intention poursuivie». Il écrit :

« L'information repose sur un principe réaliste. Elle signale un état de choses dont elle préjuge de quelque manière de l'existence (...) Informer, c'est toujours tenir pour acquis le réel transmis. L'information présuppose la réalité de son contenu »

« L'information est par nature épistémologique. Quels que soient ses lieux d'ancrage ou ses points de fixation, en journalisme ou en science, dans la prise de décision comme en résolution de problème, dans une enquête ou l'examen d'une question, elle est toujours découverte, mise en forme ou délivrance d'un contenu. Egalement quel qu'en soit l'aménagement, la connaissance reste tributaire de la réalité qu'elle présuppose: la représentation qu'elle en expose dépend de la constitution du réel qui en fait l'objet et doit donc y être conforme (au moins approximativement). C'est parce qu'il est connaissance que l'objectivité et la vérité constituent des normes intrinsèques du journalisme. » Gauthier (2010 :256-257)

Démontrant toujours le caractère sacré de l'information journalistique Gauthier (2010) note que « dire d'une nouvelle qu'elle est objective, c'est spécifier qu'elle propose une représentation cognitive de l'état de choses sur lequel elle porte; dire qu'elle est vraie, c'est marquer que cette représentation correspond grosso modo à cette réalité » (p. 257) avant de conclure « qu'au total, ont partie liée au sein de l'information intentionnalité, principe réaliste, connaissance, objectivité et vérité ». Après avoir examiné la logique conceptuelle du positivisme et du constructivisme, Delforce (1996 :22) écrit :

« Ces deux systèmes n'ont peut-être pas à être opposés comme deux systèmes concurrents et exclusifs (dont l'un serait faux si l'autre est vrai), mais conçus plutôt comme deux systèmes complémentaires correspondant à deux niveaux d'observation différents: l'un (positivisme) permettrait de rendre compte de la nature symbolique du résultat de l'activité journalistique (l'effet d'objectivité que doivent produire les articles d'information), l'autre (constructivisme) de la nature réelle des conditions de leur production sociale et des processus de travail professionnel. »

Delforce (1996) poursuit d'ailleurs en ces termes:

« L'article journalistique est inévitablement le résultat d'une construction: il est à la fois le produit d'un regard porté sur la réalité et d'une mise en forme discursive particulière (un article qui relève d'un genre, inséré dans une rubrique, etc). Mais, pour être reconnu comme une information journalistique, l'article doit cependant être reçu comme étant l'équivalent exact de la réalité: il doit sembler seulement la restituer et non la produire. »

L'objectivité journalistique, selon Delforce (p.23) revient à définir une posture du journaliste à savoir « la posture d'observateur/témoin neutre, impartial, sans partis-pris ni a priori qui s'efforce d'atteindre à l'objectivité ou qui doit être, à tout le moins honnête ». Cette façon d'appréhender le travail journaliste repose selon Delforce sur trois présupposés forts à savoir : l'évidence du réel, la transparence du langage, l'innocence de l'information.

1.1.4. Information journalistique vs communication

Lorsqu'il évoque la notion de l'innocence de l'information, Delforce explique le point de vue de l'approche positiviste de l'information journalistique selon laquelle informer est conçu comme une activité innocente qui ne serait guidée par aucune stratégie d'influence que le journaliste ou n'importe qui d'autre voudrait exercer sur le lecteur. De ce point de vue, l'information s'opposerait à la communication et à l'argumentation. D'ailleurs, Gauthier (2010) soutient que l'information et la communication n'entretiennent pas le même rapport avec la réalité. Il reconnaît clairement ici que si l'information fait appel à un principe réaliste, la communication « découle d'un principe constructiviste par lequel elle est lieu de création d'un réel ». A la

suite de Charron et de Bonville (2004 et 1996) qui ont révélé dans leurs écrits le passage d'un paradigme de journalisme d'information à celui de journalisme de communication, Gauthier (2010 : 257-258) parle d'un journalisme de communication dans lequel « l'objectivité se désagrège au profit de la montée en puissance du journaliste comme sujet et de l'expressivité de son discours ». En fait Charron et de Bonville conçoivent mal l'idée d'associer le journalisme au seul journalisme d'information. Gauthier ne voit pas de fossé considérable entre lui et ces auteurs, car il voudrait considérer le journalisme dans « un sens plus restreint » que Charron et de Bonville. Pour cette raison, il épouse l'idée d'un journalisme de communication soulignée par les deux autres auteurs que lui il met en opposition avec sa définition du journalisme d'information. D'ailleurs il mentionne qu'on « peut toujours considérer, dans l'esprit de la théorie de Charron et de Bonville (1996) que la pratique journalistique est actuellement dans une phase de modification marquée par « l'imprégnation ou la contamination d'aspects communicationnels » (Gauthier, 2010). Ringoot et Ruellan (2003) parlent du journalisme comme « d'une invention permanente et collective ». Sans forcément mentionner qu'il y a un journalisme qui s'assimilerait à un journalisme de communication, Delforce (1996) apporte un bémol à la notion positiviste du journalisme en ces termes:

« Puisque l'évènement ou les faits n'ont pas en eux-mêmes de significations préalables, ils sont susceptibles de prendre des significations différentes aux yeux des divers acteurs sociaux qu'ils concernent. Chacun des interlocuteurs du journaliste - qui est plus souvent intervieweur d'acteurs sociaux que témoin direct de « faits » - s'efforcera, par l'intermédiaire du journaliste, de faire valoir et d'imposer dans l'espace public ses propres significations comme étant les plus conformes « à la nature des choses ». C'est précisément ce qui constitue l'enjeu le plus important de la médiatisation des évènements. C'est pourquoi le journaliste se trouve d'emblée, à son corps défendant, placé au centre même des enjeux sociaux et de la concurrence pour l'imposition du sens: par son intermédiaire, les acteurs sociaux cherchent à accéder à l'espace public médiatique pour légitimer/imposer

leur définition de la situation et les faits qui viennent étayer cette définition. L'information est un enjeu de pouvoir. »

C'est cette distinction que François de Muizon (2000) développe dans son livre *Le Défi de l'Infocommunication*, dans lequel il distingue les grandes lignes et les critères de l'information journalistique.

1.1.5. La fiabilité de l'information: que choisit-on de publier?

En dehors de l'objectivité journalistique, une des exigences attendues du travail du journaliste est la fiabilité des informations qu'il choisit de diffuser ou de publier. De plus en plus de médias embarqués par la concurrence nés du pluralisme médiatique sont prêts à privilégier la vitesse sur la « gestion de l'information incertaine » écrit Degand (2012) qui a consacré un travail aux particularités des journalistes web, lesquelles peuvent être aussi transposées aux réalités de tout journaliste se servant de l'internet comme outil de recherche d'information. Une enquête Middelberg et Ross citée par Degand (2012) informe d'ailleurs que « 17% des journalistes se disent prêts à rapporter ce qu'ils ont lu sur le web sans en vérifier l'exactitude, et ce, même s'ils doutent de la crédibilité de la source ». Le flou et l'incertitude générés par la pluralité des sources et la diffusion circulaire de l'information ont pour résultat de produire le « désordre » et l'embarras dans l'exploitation de l'information. Une réalité qui bien souvent pousse les journalistes à carrément « prendre le pari sur la fiabilité de l'information » (Degand, 2012 :284), une tendance qui les pousse à prendre le risque de diffuser une information incertaine.

Bref, les journalistes peuvent considérer que « les retombées négatives d'un tel pari sont moindres que les avantages potentiels », et risquer d'exploiter des sources d'information au mépris parfois du recul imposé par les normes et pratiques générales qui régissent leur travail d'une part, et de l'attente qu'en ont les publics. Or « l'information journalistique n'a de crédibilité et, par conséquent, de valeur sociale que parce qu'elle repose sur le postulat d'un rapport de vérité entre le réel et le discours journalistique sur le réel » (Charron, Lemieux, Sauvageau, 1991 :12). Pourtant, pour certains journalistes, la publication passe avant la vérification, comme l'écrit Jacques Le Bohec (2000). Degand (2012 :288-289) pense dans cette même ligne que parfois les journalistes sont prêts à fouler aux pieds les exigences de précision quitte à ce que l'information soit diffusée et que le média soit coté auprès de son public, car « l'impossibilité de vérification de la source n'empêche pas les journalistes de traiter la nouvelle ». Toutefois Degand nuance:

« Certes, les journalistes ne vérifient pas toujours leurs sources s'ils relaient des informations jugées de faible importance. Mais ils intègrent néanmoins ces pratiques dans un cadre général de méfiance par rapport aux informations du web qui s'exprime au travers des clauses de la confiance négociée. »

Ce que Degand (2012) appelle « confiance négociée » c'est la fiabilité a priori que le journaliste accorde à une information qu'il trouve sur le web et qu'il n'a pas suffisamment les moyens de vérifier. Alors il va l'évaluer suivant la probabilité que cette information est exacte. Bref, c'est une confiance basée sur le « pari d'une fiabilité de l'information » et qui met en œuvre des critères cognitifs (Degand, 2012) et « une prise en compte des risques et bénéfices potentiels liés à la diffusion de l'information incertaine ».

1.1.6. La désinformation, l'autre versant de l'information

S'il est un élément qui permet de qualifier encore la valeur de l'information, c'est le concept de désinformation. Celle-ci sert d'indicateur pour distinguer le vrai du faux. Mais déceler ce qui est information de la désinformation demeure un exercice encore périlleux. La désinformation fait partie de la nature humaine (Volkoff, 2002) et au quotidien chacun essaie de présenter les situations selon qu'elles l'arrangent ou non dans l'intention de créer une certaine adhésion. Ainsi les systèmes vont osciller entre la focalisation, soit l'insistance sur certaines nouvelles) et l'occultation, soit le fait de passer sous silence certaines informations (Jamet, 2002) et le non-dit (Rajsfus, 2002). Toute information peut être à l'origine de la désinformation (Rajsfus, 2002). Selon lui, celle-ci n'a pas de « territoires privilégiés », « mais ce sont toujours des lieux ou des sujets sensibles qui bénéficient de ces mensonges déguisés en informations sérieuses ».

Dans le domaine médiatique, la désinformation est un piège auquel les professionnels sont confrontés en permanence et avec lequel ils doivent aussi composer au risque de devoir eux-mêmes en être des acteurs. Volkoff (2002 :22) écrit :

« Il y a vingt ans, le mot désinformation n'existait pas. Nous l'avons copié sur les Anglais qui l'avaient eux-mêmes copié sur les Soviétiques qui ont été les premiers à l'utiliser. C'est, en fait, un très mauvais mot puisque le préfixe « dés » en français, signifie que l'on défait quelque chose qui a été fait : « déshabiller » c'est enlever les vêtements, « désinformer » n'est pas défaire l'information. C'est peut-être donner une information mensongère. »

Cette réflexion montre clairement que la désinformation n'est pas une absence d'information, mais en représente un versant, une configuration. Car il y a toujours dans la désinformation, une tentative de donner une information qu'on sait être fausse. La

démarche est montée en fonction des cibles que l'on voudrait atteindre. Autrement, la désinformation n'est pas une absence d'information, mais elle est porteuse d'une information fautive voire irréaliste. L'exemple suivant est illustratif de la désinformation. Le contenu du communiqué de presse émis par une députée est faux. La députée y a trouvé sa manière originale d'introduire ou de souligner le « documenteur », Festival du faux documentaire de l'Abitibi-Témiscamingue en inventant une situation factice.

// L'OPPOSITION OFFICIELLE DU CANADA
COMMUNIQUÉ DE PRESSE



POUR DIFFUSION HIER
Le 03 avril 2014

INVASION D'OURS POLAIRES EN ABITIBI

La députée Christine Moore s'inquiète pour l'industrie touristique et la sécurité des citoyens de sa circonscription.

ROUYN-NORANDA – Les récents rapports décrivant la présence d'ours polaires dans les secteurs au nord de l'Abitibi-Témiscamingue, fait craindre le pire à la députée néo-démocrate Christine Moore (Abitibi-Témiscamingue).

« Les attaques sur des citoyens et les accidents de la route causés principalement par la difficulté à distinguer ces animaux au travers nos paysages et nos routes enneigés nous obligent à prendre des mesures immédiates », a indiqué Mme Moore à la Chambre des Communes.

La députée soupçonne que la présence d'ours polaires n'est pas étranger à l'apparition de pandas canadiens dans la région. « Le croisement avec les ours noirs ne fait plus aucun doute et expliquerait l'arrivée soudaine de cette nouvelle espèce qui attire maintenant des curieux venus de partout au monde », explique la députée.

Les infrastructures touristiques de l'Abitibi-Témiscamingue ne sont pas en mesure d'accueillir un flot de touristes aussi important et la députée demande de l'aide pour étudier la question. « Ainsi j'invite tous les spécialistes à se joindre à moi lors du Festival du Documenteur ce weekend », a précisé Christine Moore lors d'une déclaration à la Chambre des communes.

Elle en a profité pour remercier les nombreux bénévoles et les organisateurs des dix années que dure le Festival du Documenteur. « J'aimerais également saluer les co-fondateurs M. Carol Courchesne ainsi que Mme Emilie Villeneuve et Madame Ariane Gélinas », a-t-elle alors conclu.

PAGE 2 DE 2

→NPD

Lien sur YouTube : <https://www.youtube.com/watch?v=n4LPIGIAwT4&feature=youtu.be>

Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter :

(Pas nécessaire. Christine Moore sera présente toute la soirée du 04 avril, mais si vous y tenez vraiment) :

Alain Guilmond, adjoint de circonscription
819-629-8301 ou christine.moore.c1a@parl.gc.ca

Le Documenteur est un festival de faux documentaires : www.documenteur.com

Figure 1 Communiqué de presse de la députée fédérale NPD Christine Moore sur l'invasion d'ours polaires

L'intention est de passer une information : souligner comme élue de la circonscription un évènement et féliciter les acteurs, mais pour le commun des citoyens et surtout pour les médias auxquels ce communiqué est adressé, il s'agit de la pure désinformation. Des médias, informés de l'astuce qu'a utilisé l'élue, ont malgré tout choisi de diffuser ce communiqué, une semaine après que le communiqué eut été émis.

DOCUMENTEUR

Invasion d'ours polaires

La députée néodémocrate d'Abitibi-Témiscamingue, Christine Moore, a fait une sortie pour le moins inquiétante le 3 avril à la Chambre des communes. La députée a indiqué qu'une invasion d'ours polaires menaçait la sécurité de la population de sa circonscription.

DAVID PRINCE

rou.reco.oir@quebecormedia.com

«Les attaques sur des citoyens et les accidents de la route causés principalement par la difficulté à distinguer ces animaux au travers nos paysages et nos routes enneigés nous obligent à prendre des mesures immédiates », a indiqué Mme Moore à la Chambre des Communes.

La députée soupçonne que la présence d'ours polaires n'est pas étranger à l'apparition de pandas canadiens dans la



Christine Moore

région. « Le croisement avec les ours noirs ne fait plus aucun doute et expliquerait l'arrivée soudaine de cette nouvelle

espèce qui attire maintenant des curieux venus de partout au monde », explique la députée.

Les infrastructures touristiques de l'Abitibi-Témiscamingue ne sont pas en mesure d'accueillir un flot de touristes aussi important et la députée demande de l'aide pour étudier la question. « Ainsi j'invite tous les spécialistes à se joindre à moi lors du Festival du Documenteur ce week-end », a précisé Christine Moore lors d'une déclaration à la Chambre des communes.

Elle en a profité pour remercier les nombreux bénévoles et les organisateurs des dix années que dure le Festival du Documenteur. « J'aimerais également saluer les co-fondateurs M. Carol Courchesne ainsi que Mme Émilie Villeneuve et Madame Ariane Gélinas », a-t-elle alors conclu.

VIDÉO EN LIGNE

LAFRONTIERE.CA

Figure 2 Article journal Le Citoyen en lien avec le communiqué de presse de la députée Christine Moore

Les réseaux sociaux proches de la députée ont aussi relayé abondamment cette fausse nouvelle dont peuvent s'emparer facilement les médias au-delà du seul cadre de la région de l'Abitibi-Témiscamingue. La désinformation s'explique ici par le caractère inexact de l'information (Volkoff, 2002) pourtant pompeusement envoyée par l'élue aux médias et ensuite relayée dans les médias sociaux.

Volkoff (2002) définit trois constituantes de la désinformation pour en définir l'anatomie.

- 1- la manipulation de l'opinion publique : Ici il la définit par rapport à l'effet de massification et souligne le fait qu'elle « ne peut s'appliquer qu'à une opinion publique et non à un nombre limité de personnes »

- 2- la finalité politique de la manipulation : Le fait d'utiliser l'opinion publique pour atteindre un objectif réaliste et servant des intérêts bien précis (commerciaux par exemple) mais qui n'est forcément guidé par le souci de vous donner une information mensongère
- 3- la désinformation reste toujours masquée : Il s'agit de manipuler l'opinion « à des fins politiques et par des moyens détournés de traitement de l'information » en cachant une réalité qu'on voudrait opaque et inaccessible pendant longtemps aux cibles dans le but d'atteindre des objectifs précis

L'abondance d'information représente également un paramètre significatif dans le déploiement de la désinformation. À ce sujet Rajsfus (2002 :38) mentionne :

« Avec le conflit du Golfe, le public assoiffé d'informations se voit offrir la guerre virtuelle sur les écrans de télévision, en 1990 et 1991. Il en va de même l'année suivante, avec le débarquement des troupes US en Somalie, les reporters des chaînes de télévision attendant déjà sur les plages pour fournir d'excellents plans aux téléspectateurs. La guerre moderne est devenue un spectacle et la rentabilité une priorité. À ce stade, la désinformation devient un art. »

Selon lui, cette attitude va surtout déboucher sur la diabolisation. Nous avons encore en souvenir l'affaire du supposé charnier de Timisoara en Roumanie (Jamet, 2002) dans laquelle on montre un charnier comme étant celui des victimes du dictateur Ceausescu. Une meute médiatique avait été organisée autour de l'affaire sur la base d'une information donnée par un journaliste et repris par les autres médias sans savoir forcément qu'elle était fausse.

1.2. L'agenda building et l'influence des sources d'information

Il s'agit d'une théorie assez évoquée dans les études sur le journalisme. Cette théorie insiste sur le rôle des sources d'information et surtout leur influence dans la production de la nouvelle. L'objet de ma recherche m'oblige à y recourir. Gandy, Oscar (1982) dans son ouvrage *Beyond agenda setting: Information subsidies and public policy* présente les sources comme des acteurs qui livrent l'information aux journalistes afin d'influencer l'agenda des médias. Gandy (1982), note que les sources s'appuient sur toutes sortes de stratégies pour conquérir l'attention des médias de masse et parle surtout de subsidie à l'information définie comme une « tentative d'influencer les actions des autres en contrôlant l'accès et l'utilisation de l'information nécessaire à ces actions ». Beaucoup de chercheurs comme Charron (1995) en sont d'ailleurs arrivés à s'interroger sur « l'autonomie des médias dans l'établissement de leur propre agenda et quel est l'apport des sources d'information dans la définition de l'agenda des médias ? ». Ce qui a introduit le modèle de l'agenda-building dans le champ de compréhension générale. Ce modèle d'agenda-bulding s'agence bien à notre travail pour comprendre le mécanisme par lequel se forme ou s'impose cet agenda des sources au journaliste dans sa recherche d'information sur le Web.

1.3. La théorie de l'action et l'analyse des tâches (Norman)

Le consultant en utilisabilité Donald Norman est le précurseur de la théorie de l'action. Il l'a développée pour essayer de comprendre ce que l'utilisateur d'un système réalise comme tâche en ces termes:

« It seems clear that we need to develop theoretical tools to understand what the user is doing. We need to know more about how people actually do things, which means a theory of action. There isn't any realistic hope of getting the theory of action, at least for a long time, but certainly we should be able to develop approximate theories. » Norman (1986: 37-38)

Pour que la théorie de l'action soit effective, Norman (1986) pense que l'homme doit interagir avec le système, comme il l'explique dans le chapitre « Cognitive Engineering » du livre *User Centered System Design, New Perspectives On Computer Interaction*. Son ouvrage *The Design of Everyday Things* (2008), présente la théorie de l'action comme permettant de décrire la psychologie d'une personne qui réalise une tâche.¹

Norman (1986) décrivant le cycle d'interaction de l'individu avec un système informatisé distingue le fossé de l'exécution et le fossé de l'évaluation. Car la théorie de l'action postule que « toute action exécutée avec un certain but est un cycle itératif en deux temps : exécution d'une commande, évaluation de la modification engendrée par la commande par rapport au but fixé » (Bapst, 2014). Norman distingue deux principaux aspects dans le cycle de l'action :

- La compréhension du système qui comprend l'élaboration du plan et l'évaluation du résultat

¹ (consulté le 11 juillet à http://en.wikipedia.org/wiki/The_Design_of_Everyday_Things.) Nous avons souvent recouru à Wikipédia dans cette partie de notre travail notamment lorsqu'il faut la synthèse des travaux de certains auteurs sur les théories développées. Nous ne nous en servons pas comme source de référence de première main, car nous sommes conscients des limites d'une telle ressource qui doit être considérée avec précaution. Il n'est utile pour notre travail que lorsque nous avons estimé que les développements qui y sont faits apportent de nouveaux éléments en lien avec ceux contenus dans les travaux de recherche que nous avons exploités ou lorsque ces éléments s'intègrent bien à l'objet étudié ou permettent d'engager de nouvelles pistes de réflexion sur le sujet. Mais nous ne pouvons garantir qu'il présente un bon résumé des références, des concepts et des théories concernés.

- L'interaction avec le système qui explique l'exécution de l'action et la perception subséquente

Globalement, la dimension exécution et évaluation constitue les deux aspects chez Norman. Le niveau d'exécution revient à répondre à la question du Que faire?, et Comment le faire?, étant donné les actions possible dans le système. Par la suite l'évaluation permet de réajuster en observant le résultat et en redéfinissant le Quoi? et le Comment?

Cette théorie « fournit un cadre théorique permettant de mesurer la complexité d'utilisation d'une interface homme-machine » (Bapst, consulté en ligne le 10 août 2014).

Elle suggère qu'il y ait une prise en compte de l'utilisateur et de ses préoccupations, des buts et des représentations, de ce qu'il veut faire Bédard et Charest (2009) précisent que la théorie de l'action « analyse les processus psychologiques qui influencent le comportement de l'internaute dans son interaction avec les systèmes informatiques ». Pour Dufresne (1986), « l'interface détermine comment un l'utilisateur communique avec le système », cela « suppose que l'usager émet un message, une commande et que ce message est bien reçu et interprété par l'ordinateur et inversement que les messages du système sont bien compris par l'utilisateur » qui doit réajuster ces objectifs d'action en changeant la requête par exemple dans le cas des journalistes. Coutaz (1988 :44) écrit que le point de départ de la théorie de l'action de Norman repose sur le fait que l'individu élabore des modèles conceptuels qui sont des données déterminantes du comportement. La théorie de Norman reprise par Coutaz nous met en présence de deux modèles : le modèle du concepteur et celui de l'utilisateur.

1- le modèle de Conception est le modèle conceptuel de l'outil. Puisque la raison d'être d'un outil est d'aider l'utilisateur à accomplir un ensemble de tâches, le modèle de conception doit résulter d'une étude approfondie des besoins, des possibilités et des limitations de l'utilisateur type.

2- le modèle de l'utilisateur est la représentation mentale que l'utilisateur élabore à propos de l'outil. Il résulte de l'interprétation que l'utilisateur se fait du système d'interaction. La théorie de l'action prône l'idée d'une compatibilité entre l'image d'un outil et le modèle de l'utilisateur, de façon à permettre à ce dernier à « construire au cours de l'interaction avec l'outil, un modèle compatible avec le modèle de conception. ». Il faut pour cela que le modèle du concepteur s'ajuste pour faciliter à l'utilisateur la construction du modèle qu'il se fera du système. Le but est de se rapprocher de la représentation que l'utilisateur a de sa tâche pour réduire le fossé entre les deux représentations.

Dans la théorie de l'action, la réalisation de la tâche par l'utilisateur est une donnée importante. Norman indique que cette activité met en jeu au moins sept (7) activités :

- 1- L'établissement d'un but
- 2- La formation d'une intention
- 3- La spécification d'une suite d'actions
- 4- L'exécution des actions
- 5- La perception de l'état du système
- 6- L'interprétation de l'état du système
- 7- L'évaluation de l'état du système par rapport au but

Coutaz explique que les phases n'apparaissent pas forcément dans l'accomplissement d'une tâche, pas plus qu'on peut ne pas les voir dans cet ordre. D'ailleurs, il est possible qu'une distance (distance symbolique) existe ou apparaisse entre « les variables psychologiques (celles perçues par l'utilisateur) et les variables physiques celles de l'écran), distance qui complique les opérations de traduction et, par

voie de conséquence, l'utilisation du système » (Coutaz, 1988 :50). Cette distance est perceptible également entre les buts de l'utilisateur et les choix qui lui sont offerts. Par exemple, dans le cas d'une recherche, le descriptif choisi pour retrouver un contenu peut ne pas être suffisamment explicite, en l'occurrence, le mot choisi pour la requête peut ne pas être spécifique ou trop général. Coutaz (idem) parle de distance d'exécution (aussi distance articulatoire) qui se caractérise par la difficulté à contrôler le défilement d'un menu ou d'un texte et de distance d'évaluation (distance sémantique) qui se manifeste par la difficulté qu'a l'utilisateur de comprendre le vocabulaire ou la représentation visuelle avec ce qui est signifié. Le concepteur doit alors faire l'effort de réduire ces distances. Charest et Bédard (2009) insistent sur l'établissement « d'un gouffre entre les intentions des usagers et les actions que le système permet à l'utilisateur d'effectuer » et Dufresne (1986) fait remarquer que « plus la tâche est complexe, plus le gouffre s'agrandit. L'utilisateur doit pouvoir exécuter sa tâche en réduisant au maximum le cycle d'actions ou la distance communicationnelle que représentent les gouffres d'exécution et d'évaluation.

Le processus de recherche d'information dans lequel est souvent engagé le journaliste dans un espace de navigation Web le confronte à ces réalités développées dans la théorie de l'action. Ainsi, on peut bel et bien deviner que des facteurs psychologiques interviennent dans ce procédé et rythment face à la machine le comportement du journaliste. En outre, le volume considérable de l'information, la masse critique de données et la méconnaissance de certains outils technologiques sont de nature à limiter la qualité des recherches et agrandir le gouffre dans la recherche et l'identification de sources.

Plusieurs se sont surtout inspirés des travaux de Norman. Wikipédia définit la théorie de l'action comme « l'étude de la nature de l'action humaine, qu'elle soit individuelle ou collective » (consulté le 11 juillet 2014 à http://fr.wikipedia.org/wiki/Th%C3%A9orie_de_l'action). Il apparaît que plusieurs disciplines s'intéressent à cette théorie que ce soit la philosophie, la sociologie et l'économie (à travers la théorie de la décision ou la théorie du choix rationnel).

1.4. La recherche de l'information

De tout temps, l'homme a toujours recherché l'information en usant de plusieurs canaux. Que ce soit des livres, les médias, les voisins et le bouche-à-oreille, la recherche de l'information est consubstantielle au fonctionnement des hommes. Car la recherche de l'information leur permet de combler leurs manques de connaissances sur différents sujets. Selon Rouet et Tricot (2003), qui ont appliqué la recherche d'information au domaine de l'apprentissage, « généralement les humains recherchent de l'information dans les documents quand ils n'ont pas la connaissance nécessaire à la réalisation d'une tâche ». Ainsi « les mémoires artificielles » représentées par les documents vont compléter les connaissances de l'individu à savoir « les mémoires naturelles ».

Étirant le champ d'application de la recherche d'information au-delà du cadre de l'apprentissage, Boubée et Tricot (2010 :137) écrivent que « la diffusion des TIC transforme radicalement les environnements tant dans les milieux scolaires que sur les lieux de travail et plus récemment dans les foyers domestiques ». Les auteurs montrent

surtout que la recherche d'information devient une donnée incontournable dans toute activité et inscrivent sa réalité à des publics et usages peu ordinaires.

1.4.1. La recherche de l'information : une nécessité

Dinet, Chevalier et Tricot (2012: 2) écrivent que la recherche de l'information est une partie de la vie des hommes et que les informations qu'ils recherchent concernent souvent le travail, les loisirs, la santé, l'argent, la famille. Si plusieurs plateformes ont été souvent utilisées pour rechercher l'information, le nouveau contexte technologique va surtout pousser les individus à utiliser les interfaces numériques pour assouvir leur soif d'information et retrouver les informations dont ils ont besoin. Les auteurs font surtout remarquer que les technologies numériques changent la nature de l'information et la façon dont les individus s'approprient et prennent possession des informations provenant surtout du Web. Que ce soit pour programmer un voyage, chercher un emploi, voir un spectacle, aller visiter un site touristique, les avenues qu'explorent les hommes changent drastiquement avec la révolution introduite par le Web. La quantité d'information disponibles dans ce vaste réseau est nombreuse et ne cessent de s'amonceler au fur et à mesure, non seulement du fait de leur actualisation, mais aussi en raison de la force de l'autopublication que permet la multiplication de l'offre. Alors pour s'en sortir et profiter de la foule d'informations à leur disposition dans ce vaste univers, les individus doivent se lancer dans une phase d'apprentissage pour développer des habilités de recherche qui leur permettraient à la fois de lire les informations et d'arriver à les échanger, en termes de finalité.

Comtat et Tricot (2012), décrivent la recherche d'information comme un dialogue entre un lecteur-utilisateur et un document (ou système documentaire). Car selon eux, « les humains se trouvent parfois dans des situations où, ayant un but à atteindre, ils ne savent pas comment l'atteindre ». Comtat et Tricot soulignent que pour faire face à ce déficit de connaissances, les humains ont plusieurs grandes catégories de solutions, Parmi elles, la recherche dans un document ou un système de documents permet aux individus de combler la connaissance manquante, ou une partie de celle-ci (Voir figure 3). Les auteurs notent surtout que très souvent dans le processus de recherche d'information, il est facile de se focaliser sur « comment » les individus recherchent de l'information et non pas sur le « pourquoi », avant de conclure « qu'on peut aisément considérer le but informationnel comme un but de résolution de problème et les différentes étapes pour atteindre ce but comme les états du problème ». Voilà pourquoi selon eux, rechercher de l'information revient à résoudre le problème de trouver de l'information.



Figure 3 Les catégories de solutions pour régler un manque de connaissance (Comtat et Tricot, 2012)

1.4.2. La recherche d'information comme processus cognitif

Rechercher de l'information fait appel à un processus mental et comportemental qui explique l'accroissement des travaux de recherche en science de l'information qui s'appuient sur la psychologie cognitive. Un domaine-clé de recherche représente l'interaction humain-ordinateur qui permet d'appréhender les éléments qui entrent en ligne de compte chez l'individu qui amorce le processus de recherche d'information.

Dinet, Chevalier et Tricot (2012) écrivent à ce propos :

« For several years now, many theoretical models have tried to describe and predict the human behaviors involved in the information search tasks, and specifically when this activity is performed in computer systems. Some of these models elaborated by psychologists have attempted to infer the cognitive processes involved. »

L'ergonomie cognitive va s'intéresser aussi à la recherche de l'information en se rapportant à la tâche. Selon Nanard et Tricot (1998), « dans les sciences cognitives comme en ergonomie, la tâche est définie comme le but à atteindre dans un environnement donné au moyen d'actions ou d'opérations». Dinet, Chevalier et Tricot (2012 :8) poursuivent en disant que qu'il est important de considérer l'environnement et les buts, pour comprendre les stratégies de recherche :

« Indeed, understanding the information environment is as important as understanding the searchers psychological processes, as it is the interaction between the two that established and reveals the actual information seeking strategies of the user. »

1.4.2.1. Les modèles cognitifs de la recherche d'information : le modèle cyclique EST de Rouet et Tricot

Ces modèles mettent en lien l'activité de recherche d'information et le déploiement des processus cognitifs. En effet ces chercheurs ont constaté avec le temps que les difficultés de recherche d'information ne peuvent se résoudre par la mise en œuvre d'interfaces mécaniques de type « question-réponse » (consulté le 10 avril 2014 à http://fr.wikipedia.org/wiki/Mod%C3%A8les_cognitifs_de_la_recherche_d'information).

Ces modèles sont centrés soit sur l'utilisateur, soit sur l'interaction entre l'utilisateur et le système. On distingue également une approche initiale centrée sur le système dans laquelle la recherche d'information répond à « la capacité du système à rappeler, en fonction des termes d'une requête donnée, un nombre optimal de résultats ordonnées par degré de pertinence » (idem). L'approche centrée sur l'utilisateur stipule que « la recherche d'information est une démarche constructive dont le principe consiste à réduire l'incertitude cognitive initiale en satisfaisant le besoin informationnel » (http://fr.wikipedia.org/wiki/Mod%C3%A8les_cognitifs_de_la_recherche_d'information consulté le 10 avril 2014). Selon cette approche l'efficacité de la recherche dépendra de la capacité de l'usager à utiliser le système pour formuler ou reformuler (Chiez, 2006) l'information recherchée. En ce sens c'est clair qu'une meilleure connaissance des outils de recherche et du domaine recherché favorisera la formulation de requêtes plus efficaces pour trouver l'information.

Le modèle cyclique développé par Rouet et Tricot (1998 :2) comporte trois principales phases que sont : l'évaluation, la sélection et le traitement appelé EST. Les deux auteurs proposent « une réflexion générale sur les mécanismes cognitifs à l'œuvre

dans la recherche d'informations dans les documents complexes ». Ils ont alors démontré la nature cyclique de la recherche d'informations et le caractère hiérarchisé de cette activité. Rouet et Tricot font d'abord remarquer les représentations et processus cognitifs mis en œuvre par un humain pour mener correctement une activité de recherche d'information lorsqu'il doit effectuer une tâche précise. C'est pratiquement ce que Marchionini (1995) désigne par la notion d'information seeking. Pour caractériser la recherche d'information, Rouet et Tricot (1998) vont retenir trois aspects essentiels qui représentent les bases cognitives de la recherche : la mémoire que représentent les connaissances individuelles nécessaires en raison de la complexité de l'activité; la compréhension du fait des exigences de traitement de l'information; puis la résolution des problèmes permettant de transformer la situation de son état initial vers le but.

Ces trois caractéristiques ont donné lieu par exemple à *la théorie de la situation de Kintsch* (cité par Rouet et Tricot (1998), qui s'organise surtout autour de la compréhension de textes. Cette théorie démontre que « comprendre c'est élaborer une représentation cognitive de la situation évoquée par le texte ». Rouet et Tricot (p.4) mentionnent que la recherche d'information demande la construction de buts et de méthodes pour atteindre ces buts. Par ailleurs elle suppose la construction progressive d'une représentation du contenu. Les deux éléments font appel à de nombreuses opérations que les auteurs regroupent dans un processus en trois étapes; Évaluation, Sélection et Traitement

Évaluation

Évaluer, c'est identifier les informations qui manquent pour pouvoir effectuer la tâche (Rouet et Tricot, idem). La tâche étant définie comme l'objectif ou la finalité de la recherche d'informations. Cette étape comporte :

- (a) La construction d'une représentation de but : identification des informations requises par la tâche. Il peut s'agir d'information assez précise (une date, un lieu, des personnages) ou floues (pourquoi? comment? quelles sont les causes de?)
- (b) La comparaison des informations immédiatement disponibles avec la représentation du but. Ici, le sujet doit déterminer s'il faut ou non engager une recherche dans l'environnement
- (c) La production de critères qui guident la recherche proprement dite. Il s'agit de deux types de critères : les critères déclaratifs qui caractérisent l'information à chercher et les critères procéduraux qui caractérisent la procédure à suivre pour opérer la sélection des catégories d'information (les critères procéduraux reposent sur la connaissance de l'environnement- interface-utilisateur). Rouet et Tricot font remarquer que dans le cas de questions complexes, la procédure dépendra de l'environnement de recherche et du temps disponible pour effectuer la recherche

La particularité de l'évaluation réside dans le fait qu'elle intervient aussi durant les phases de sélection et de traitement de l'information, car à la fin de ces étapes, le sujet est amené à évaluer si les informations acquises correspondent à la représentation initiale du but. Mais dans ce sillage, trois perspectives s'ouvrent au sujet, selon Rouet et Tricot (1998) :

- (a) L'information trouvée correspond exactement au but visé : la recherche peut cesser
- (b) L'information trouvée ne correspond que partiellement au but : un nouveau-cycle de recherche doit commencer à partir d'une évaluation de l'écart entre l'état actuel et le but visé
- (c) L'information trouvée ne correspond pas du tout au but : un nouveau cycle doit commencer à partir d'une réévaluation de la tâche. Ce qui peut conduire à la définition de nouveaux critères de recherche et une modification éventuelle de la représentation du but.

Rouet et Tricot expliquent que le processus d'évaluation va connaître une modulation en fonction de la représentation de la tâche en termes de but-contenu ou en termes de moyens-procédure. Dans le premier l'utilisateur va représenter le contenu de ce qu'il recherche selon des critères déclaratifs alors que dans le second il va mener sa recherche suivant des critères procéduraux. Du coup, la représentation sera fonction de « l'expertise » de l'utilisateur dans le domaine ou le contenu ou dans l'utilisation du système d'information pour ce qui est de la procédure. Le processus d'évaluer doit maintenir la structure de but et la faire évaluer en fonction des résultats (Tricot et Rouet, 1998 :6), sauf que l'utilisateur peut être amené à se perdre au point d'oublier le but initial, en raison de la capacité limitée de la mémoire de travail (MDT, créant ainsi une « surcharge cognitive ». Rouet (1990) avait lié cela au regroupement de textes et de menus sur l'écran qui a tendance à « désorienter les utilisateurs inexpérimentés » qui vont « tourner en rond » dans l'hypertexte. Mais Rouet et Tricot (1998) précisent que les utilisateurs experts de leur domaine sont moins confrontés à cet égarement.

La sélection des catégories d'information

Pour exploiter une information utile à la réalisation d'une tâche, l'utilisateur procède toujours à sa sélection. La même opération est valable lorsqu'un utilisateur veut simplement exploiter le passage d'un ouvrage ou d'un document quelconque. Cette activité de sélection donne toujours lieu à un processus cognitif. La sélection est définie comme la décision qui conduit à l'examen d'une catégorie d'information par opposition à toutes les autres catégories disponibles (Rouet et Tricot, 1998 : 7). Ce qui revient tout simplement à la présenter comme un arbitrage, un choix parmi plusieurs autres possibilités. Sélectionner, veut dire aussi abandonner en fonction de critères propres à l'utilisateur et en lien avec la représentation de la tâche et le but poursuivi. Mais c'est aussi « calculer une valeur d'intérêt ou d'importance pour chaque catégorie d'information ».

L'interdépendance des éléments sélectionnés est une donnée primordiale en matière de recherche d'information. Pour cela Rouet et Tricot (1998) distinguent trois dimensions à observer dans le processus de sélection : la position de l'utilisateur dans le système, l'information précédemment acquise va déterminer la pertinence des catégories d'information et l'état de la solution qui va déterminer la nature de l'information qui reste à chercher. D'ailleurs, Rouet et Tricot notent que « le processus de sélection peut être exhaustif, par l'examen total de toutes les catégories avant la prise de décision ou auto-terminatif, lorsqu'une décision est prise quand une catégorie présente un seuil d'intérêt ou une valeur qui s'y prête.

Globalement, trois types de représentations mentales sont requis selon eux : « la représentation du but; la représentation des catégories précédemment visitées; la représentation des catégories disponibles à un instant t ». L'activité de sélection quel que soit le système d'information n'est pas simple et revêt une certaine complexité. Sa mise en œuvre va dépendre de plusieurs facteurs comme par exemple l'organisation des menus : celle-ci va être une condition claire de la facilité d'accès à l'information. Giroux, Bergeron et Lamarche (1987) cités dans Rouet et Tricot, (1998) ont réalisé une expérience qui leur a permis de comparer l'organisation sémantique et l'organisation aléatoire des menus. Il apparaît clairement selon les auteurs cités par Rouet et Tricot que « le temps de recherche est plus court lorsque le menu est organisé de façon sémantique ». Mais la réalité selon eux est bien plus complexe lorsqu'ils considèrent les tâches de « catégorisation multiple ». Dans ce cas, la sélection va être tributaire de plusieurs facteurs comme : « typicalité, distance sémantique et familiarité du contenu ». ***Le niveau de profondeur de l'arbre des choix*** représente aussi un facteur dans l'organisation des menus. Plus les menus sont profonds, plus ils entraînent une lenteur dans la sélection et sont facteurs de perte et d'erreurs. Tricot (1995) a admis que la compréhension du document dépend non seulement du niveau de profondeur mais aussi du niveau de largeur, c'est-à-dire si le sujet veut tout comprendre (lecture exhaustive) ou comprendre un sous-ensemble de nœuds (lecture sélective).

Le traitement des unités d'information

Le traitement est entendu ici, selon Rouet et Tricot, comme l'ensemble des processus qui se déroulent lorsque l'utilisateur examine une unité de contenu dans le système d'informations. À cette phase de l'activité, les auteurs reconnaissent qu'il est

difficile de caractériser la nature exacte des processus qui s'y déroulent, car elle est variable en fonction du type d'information disponible : texte, images, sons). Mais en s'appuyant sur le modèle de lecture-compréhension de *Kintsch*, ils vont jeter les bases complètes d'une explication du traitement dans le processus de recherche d'informations. Ainsi, ils vont constater que le sujet va chercher à extraire des documents qui vont lui permettre d'atteindre les objectifs visés. Conséquemment, la hiérarchisation des informations sera fonction de « la perspective prise par l'utilisateur ». Les auteurs écrivent qu'il y a un travail de filtrage à ce niveau en ces termes :

« On peut supposer qu'à chaque microcycle de traitement, l'utilisateur élabore une représentation « locale » du passage traité, puis il évalue en quoi ce passage contribue à son but : le passage contient-il la (ou l'une des) donnée(s) recherchée(s)? Contient-il des éléments utilisables pour construire une réponse (ou solution)? Contient-il des éléments permettant d'infléchir les prochaines étapes de la recherche? Si le passage correspond à l'un des critères courants, son contenu est intégré à la solution en cours d'élaboration. Si le passage en question n'est que partiellement utile, le sujet devra opérer une sélection en cours de traitement. Si le passage en question est totalement hors de propos, le sujet peut prendre la décision d'interrompre le traitement. Il devra alors déterminer pourquoi la sélection n'a pas donné le résultat escompté et mettre en œuvre une procédure de correction. »

Parmi les facteurs qui influencent le traitement, selon le modèle de Rouet et Tricot, il y a « la pertinence de l'information ». Mais il peut arriver que les informations rencontrées influencent la représentation de but initiale. Ce qui suscite la question du caractère fragmenté, décontextualisé de l'information présentée. Toutefois, le but initial peut être maintenu en cours de traitement grâce à certains systèmes d'aide. Ainsi Rouet et Tricot (1998 :10) citent « les traceurs, arbres dynamiques et autres systèmes d'enregistrement du parcours qui fournissent à l'utilisateur une mémoire externe qui

facilite la progression ». Ils mentionnent aussi que des outils de prise de notes sont aussi proposés pour assister le traitement et soutenir la mémoire de l'utilisateur. Il y a aussi les liens de « type annotation »

Il est clair que pour la recherche sur le web les journalistes peuvent prendre des notes à part, mais ils peuvent utiliser certaines fonctions du navigateur pour prendre des notes sur les références trouvées, en mettant des signets ou pour retrouver les informations en utilisant l'historique, mais ils n'utilisent pas nécessairement ces moyens.

1.5. La recherche de l'information sur le Web

Le journaliste est en permanence soumis à la tâche, étant donné que son principal travail est la recherche d'information. Comme le Web devient incontournable dans son travail, son rapport à la tâche dans cet espace va être encore très prononcé. Avec le Web, « la question qui se pose est de pouvoir repérer des documents pertinents qui sont noyés dans une collection en constante évolution » (Eddamoun, 2009). Dans le processus du travail journalistique, le journaliste va alors se rabattre sur le web pour y rechercher à la fois le complément d'informations que sa seule connaissance ne peut pas lui permettre d'atteindre ou va s'y référer pour étayer son propos.

1.5.1. Le Web

Inventé par Tim Berners-Lee et Robert Cailliau, le World Wide Web est appelé le Web ou encore la Toile. Il est défini comme :

« Un système d'hypertexte public fonctionnant sur Internet. Le Web permet de consulter, avec un navigateur, des pages accessibles sur des sites. L'image de la toile d'araignée vient des hyperliens qui lient les pages web entre elles. » (consulté le 23 novembre 2013 à http://fr.wikipedia.org/wiki/World_Wide_Web)

Le Web est aussi une application d'Internet (Wikipédia) se distinguant des autres comme le courrier électronique, la messagerie instantanée et la partage de fichiers. Dans cette étude, un des comportements surveillés est la visite de pages web « comme on visite les pièces d'un bâtiment » (Wikipédia). L'utilisateur aussi appelé internaute est au centre de la visite. C'est lui qui se promène de page en page à la recherche d'un plaisir ou d'une information. Dans tous les cas, il s'agit pour lui d'atteindre un ou des objectif(s). Un site web est un vaste univers constitué de documents stockés sur un ordinateur connecté au réseau mondial qu'est Internet (<http://www.aidice-web.com>, consulté le 23 novembre 2013). Dans une page web on retrouve du texte, des images, des sons, des vidéos et des liens vers d'autres pages web (idem). Les médias traditionnels se sont emparés de cet univers au cours des dernières décennies. Avec l'avènement du web 2.0 et son visage relié à l'émergence de réseaux sociaux, le Web va surtout prendre une nouvelle dimension.

1.5.2. Le Web et l'autopublication

Le développement du Web et l'intérêt accordé aux réseaux sociaux s'est accompagné d'une nouvelle tendance : l'autopublication. Celle-ci est définie comme la capacité qu'a chaque acteur de la société à publier sans en obtenir au préalable l'autorisation ou sans être censuré, c'est-à-dire sans que le contenu de ses écrits ne lui soit

dicté. L'autopublication c'est la liberté de publication et la liberté de faire passer ses opinions, non seulement la liberté de l'écrire, mais surtout de la diffuser auprès du public. En ce sens, l'autopublication s'oppose au journalisme classique qui possède ses codes et ses canons, bref qui obéit à des règles et procédures précises. Elle s'accompagne surtout d'une multiplication des sources d'information et d'une diversification de l'offre culturelle et provoque la tendance du « self media » (Rebillard, 2007 :59) qui se résume à l'idée de l'autopublication ou de l'autodiffusion de l'information par des individus devenus des producteurs se soustrayant des codes et canons qui régissent traditionnellement la production de l'information. Le cas des chaînes personnelles grâce à youtube représente un exemple très illustratif du phénomène du « self media ».

Les espaces de publication s'élargissent considérablement et voient l'introduction de plus en plus d'acteurs avec leurs styles et leurs particularités enlevant ainsi le monopole de la production de l'information aux journalistes (Rieffel, 2008 : 113). Rieffel explique ce changement par trois raisons :

« La première tient aux progrès technologiques : les multiples fonctionnalités des instruments de communication modernes et l'accès à une connaissance de plus en plus partagée grâce à Internet ont indéniablement favorisé l'instauration de nouvelles pratiques d'information. Nouvelles pratiques également facilitées- deuxième raison- par une aspiration grandissante des individus à vouloir s'exprimer, à donner leur avis et à participer au débat public. Face à la remise en cause et au discrédit des pouvoirs établis (...), les citoyens souhaitent de plus en plus contourner les décideurs et les experts traditionnels pour prendre part à la décision. Troisième raison : la quête des relations moins hiérarchisées, plus égalitaires entre les individus, participe elle aussi de ce souci de prise de parole à tous les niveaux de la vie sociale, de cette volonté de témoigner de sa propre expérience. »

Rieffel note surtout le passage pour le public du statut de récepteur à celui d'émetteur. Et les professionnels en plus d'être confrontés à « la diversification des

matériaux informatifs disponibles » ont aujourd'hui en face d'eux un public à la fois lecteur, auteur, source et critique d'information. L'exemple qu'il donne est assez bien symptomatique de la réalité décrite.

« Tout individu témoin d'un fait inédit va donc, comme par exemple lors des attentats du 11 septembre à New York, d'attentats à Madrid ou à Londres, d'un tsunami en Asie, filmer en direct la scène grâce à sa caméra numérique ou prendre des photos avec son téléphone portable. Croyant ainsi déjouer les pièges de la manipulation médiatique, il se veut le garant d'une information « vraie » parce que vécue et expérimentée. Il la donne à partager au plus grand nombre en diffusant les photos sur le Web, touchant par là-même une audience considérable. »

Rieffel (1998 :114) note surtout que « la vitesse de circulation de ces informations parfois non vérifiées sur Internet pose dès lors de sérieux problèmes aux professionnels des médias qui sont en quelque sorte supplantés dans leur fonction de médiateurs (...) ». Mais au-delà de cette supplantation, le piège réside encore dans le fait qu'ils sont obligés du fait de la concurrence à sauter à bras raccourcis sur ces informations dont ils ne connaissent pas toujours l'origine mais auxquelles ils sont parfois amenés à faire confiance, par dépit. Car comme l'autopublication entraîne une créativité sans limites (Rebillard, 2007), les individus deviennent les maîtres d'œuvres aussi bien de leurs productions et de leur diffusion. D'ailleurs Rebillard (2007 :60) définit le préfixe auto d'autopublication par *automatisation* et *autonomie*, et dans ce dernier sens, aucun dispositif de contrôle sur l'œuvre en gestation n'existe. De même, la question de la visibilité des contenus web se pose avec leur accroissement, les auteurs développent de plus en plus d'astuces pour hameçonner les consommateurs potentiels et rendre incontournables leurs productions. Rebillard (2007:68) cite par exemple le procédé du Trackback et celui des fils RSS qui « permettent de mettre du liant au sein des sphères de

l'autopublication » et de réaliser la « syndication » entre blogues. Ce qui augmente leurs chances d'être vus et exploités.

Le rapport 2008 de Netcraft indique que près de 186 millions de sites web existent et sont accessibles gratuitement à travers le monde (<http://www.aidice-web.com>, consulté le 23 novembre 2013). Que ce soit des entreprises, des organisations, des groupes, des individus, chacun y va de sa liberté de publication. De nos jours, l'arrivée et l'essor des blogues et des échanges sur les réseaux sociaux et twitter augmentent et accroissent encore drastiquement le niveau d'offres sur le web. Les organismes d'information associent des discussions parallèles dans ces différents formats à leur offre principale en fournissant divers niveaux de contrôle des échanges qui s'y tiennent.

1.5.3. Les sources d'information journalistique sur le Web

En matière de recherche d'information sur le Web, la représentation du but (Rouet et Tricot, 2003) pour le journaliste réside dans l'identification de sources d'information lui permettant de compléter sa tâche de rédaction d'article ou de production de reportages. Degand (2012), qui a travaillé sur les bouleversements induits par l'internet sur le travail journalistique, souligne que les nombreuses sources d'information maintenant disponibles sur Internet changent la tâche du journaliste.

Ce changement qui s'incarne dans les rapports entre le journaliste et ses sources a été déjà abordé sous un angle constructiviste à travers certains travaux de Corcuff (1995), Delforce (1996), Bourdieu (1987) et Derville (1996). De manière générale, dans la perspective constructiviste, « les réalités sociales sont appréhendées comme des

constructions historiques et quotidiennes des acteurs individuels et collectifs » (Corcuff, 1995 : 17). En appliquant cette vision au journalisme, on peut penser que le journalisme est une construction et qu'il n'existe pas de réalité sur laquelle il porte ou dont il serait la représentation. La démarche du journaliste face à l'information l'inscrit dans ce réseau constructiviste et lui impose d'entrer dans cette quotidienneté avec les acteurs du web. Le flot d'informations issues de sa recherche sur le Web démontre à quel point le journaliste est dépendant de nombreuses sources d'information et des apports extérieurs à son identité. Tredan (2007) mentionne que « le journalisme est une construction sociale, aboutissement d'un long processus historique », et en ce sens il y aurait actuellement une évolution une redéfinition en cours de son identité.

Dans la production médiatique, la source devient un acteur majeur (Charron, Lemieux, Sauvageau, 1991) et influence le devenir de l'information. Le style (Lemieux, 2000) de la source est de nature à influencer parfois sur celui du journaliste et à nuire à la distanciation journalistique (idem). D'ailleurs Degand (2012 :135) écrit que « certains journalistes estiment enfin que leurs sources, en ligne, sont désormais plus nombreuses, et donc plus difficilement vérifiables ».

De fait, « internet serait à la fois un facteur d'autonomisation et de dépendance accrue des journalistes par rapport à leurs sources » (Degand, 2012 :273) car le développement des sources numériques « débouche sur la diminution des contacts entre le journaliste professionnel et ses sources brutes, premières (Degand, 2012 :274). Dans un rapport de l'Unesco publié dans Journet.unesco.org (2002) cette complexité est rappelée :

« La diffusion de l'information sur le web renouvelle de façon aiguë la question de l'éthique de l'information. Formidable moteur du journalisme, par les nouveaux espaces d'enrichissement des contenus et des libertés qu'il permet, l'outil que constitue le réseau mondial porte aussi les germes de nouvelles dérives commerciales, manipulatoires et massificatrices. Des précautions d'usage, une grande hygiène professionnelle, s'imposent aux journalistes comme aux citoyens avertis, avec une formation spécifique, dès l'école, pour maîtriser les pièges de la «toile». »

La réalité selon le rapport, c'est que cette complexité induite par Internet pose au journaliste d'énormes défis en « les faisant passer de l'économie de l'offre à l'économie de la demande, avec des conséquences économiques et sociales considérables » puis en les mettant sous contrôle, sous surveillance, en concurrence, en les sommant de re-justifier leur utilité sociale ».

1.5.4. Internet et les mutations des pratiques journalistiques

L'internet a drastiquement influencé le mode de fonctionnement et les résultats des médias au travers du changement qu'il a apporté tant sur le plan de la production que de la diffusion du contenu informationnel. En travaillant sur la question Pelissier (2001) constate que le journalisme est confronté à un traitement de la « complexité », mais ce que l'environnement numérique actuel vient parfois simplifier. Ce phénomène a notamment induit un mariage presque « imposé » entre l'information et la communication et ce que de Muizon (2000) appelle « infocommunication ». En effet, avec la nouvelle donne découlant de cette révolution technologique, « l'influence des techniques de communication sur les choix rédactionnels est devenue très envahissante » (Mouriquand,

1997 : 29), offrant aux journalistes de nombreuses possibilités dans leur course à l'information ou au sensationnel.

Ce nouvel environnement s'accompagne d'une réelle confusion qui ne permet plus un vrai discernement entre ce qui est information et ce qui ne l'est pas. Ainsi, De Muizon (2000) nous apprend que « l'information est considérée de plus en plus souvent comme une communication et inversement une communication est prise pour une information ». Gauthier (2010) définit le « journalisme de communication » comme l'intégration dans le journalisme de traits communicationnels. « Le journalisme de communication », entendu au sens d'une transformation du journalisme par la communication vient court-circuiter son a priori informationnel pour ce qui est tant de l'argumentation que de l'éthique. En résulte une dépréciation de l'une et de l'autre :

« L'argumentation se dégrade en expression de conviction; l'éthique se dévalue en moralisme. Le recul du principe réaliste de l'information au profit du principe constructiviste de la communication, en relativisant les impératifs d'objectivité et de vérité, reconfigure le rapport du journalisme à la rationalité et la façon d'y considérer la moralité. » (Gauthier, 2010 :261)

La réalité souligne l'existence d'un « imaginaire commun de l'internet caractérisé par l'émergence de nouveaux médiateurs » (Tredan, 2007). Flichy (2001) note d'ailleurs que l'imaginaire de l'internet a produit des outils de démocratisation de la publication et de la distribution des informations. Cette évolution provoque un flou² (Ruellan, 1993) dans la revendication par les journalistes du territoire dans lequel ils ont tout le temps

² Ruellan parle du « professionnel du flou » pour souligner que les critères de délimitation du journalisme (exercice d'une profession, maîtrise des règles) face à l'émergence du journalisme participatif et citoyen sont beaucoup plus flous qu'on le conçoit. Il pense que ce flou n'est pas nuisible à la profession, mais est en revanche constitutif et productif

évolué, mais qui subit une transformation. Cardon et Granjon (2003) voient quant à eux dans l'essor de la blogosphère une double critique anti-hégémonique et « expressiviste », alors que Tredan (2007) constate que cela a contribué à réactiver une « utopie de la communication désintermédiée ». Un constat se dégage, l'implication massive d'acteurs extérieurs dans le débat s'est accompagnée d'un processus inévitable de « profanation » (Tredan, 2007) de l'espace public médiatique en participant à « l'érosion des frontières entre public, sources et journalistes », ce que Pelissier (2001, 2003) qualifie « d'identité partagée » ou de « professionnel du flou ». Ramonet (1999) traduit ceci de la manière suivante :

« Au fur et à mesure que les technologies de la communication se développent, le nombre de groupes ou d'individus qui communiquent est plus grand. Ainsi, Internet permet à tout un chacun non seulement d'être effectivement, à sa manière, journaliste, mais même de se retrouver à la tête d'un média de portée planétaire ».

Selon Ramonet (1999 :101-102), « les journalistes ont progressivement perdu, à partir de la fin des années 1960, le monopole qu'ils détenaient dans les sociétés démocratiques, depuis la fin du 18ème siècle, de diffuser librement des informations ». Il souligne donc que les nouvelles technologies favorisent la disparition de la spécificité du journalisme.

Dans le processus informationnel, Cotte (1998 :31) fait remarquer que « grande est la tentation ou la crainte de considérer Internet comme le remplaçant du service de documentation » et précise que « Internet est susceptible de modifier ou non les pratiques documentaires du journaliste ». C'est ce même regard réaliste qui entraîne Hervouet (2000 :101) à parvenir au constat que « pour les journalistes, internet est certes

un média, mais d'abord un outil », qu'il identifie à un « moteur du journalisme ». Estienne (2007 :202) note que « l'appropriation des blogues par les médias traditionnels brouille encore un peu plus les frontières et fragilise la légitimité des journalistes ». L'influence ou la « pression est d'autant plus forte que les communicants, les initiés et les lobbyistes ne se privent pas de toucher les médias traditionnels via Internet en multipliant les vrais et les faux scoops sur la Toile » (de Muizon, 2000 :68). Cette évolution tout en expropriant les journalistes de leur territoire traditionnel porte une vraie entorse à la crédibilité de l'information et expose le public demandeur de la « pure information » à toutes sortes de manipulations entre le journaliste et les cercles d'intérêts divers. L'internet devient alors comme un grand espace composé d'espaces de socialisation (Bastien et Neveu, 1999) au service de la construction de réalités sociales particulières. Ceci rappelle le rôle de médiation que joue l'information dans ce contexte-clé où intervient l'Internet. Awad (2010) qui s'est penchée sur le journalisme comme modèle de médiation l'associe à une fonction de communication et une « modalité de production d'un discours spécifique ». S'inspirant de Schudson (2000) elle écrit :

« En plus de son émergence et de sa structuration en tant que champ spécialisé et professionnel de production d'un discours public distinct des autres formes discursives, le journalisme consiste, tout au long de son histoire et quelles que soient les sociétés où il s'exerce, à rendre publics, sur une périodicité de plus en plus restreinte, des commentaires et des informations présentés comme nouveaux, vrais et sincères à une audience dispersée de personnes anonymes, de façon à les inclure dans un discours pris pour être publiquement important . Le journalisme assume de la sorte un rôle de fondation, dans la mesure où il est à la fois un paradoxe et un système de jonction qui informe et relie en fondant en nature une réalité qu'il construit et un public qu'il configure, et en ordonnant la complexité d'un espace qu'il matérialise et d'un présent qu'il objective. »

Mais pour le journaliste l'embarras est d'autant plus fort que sa décision se trouve trop souvent embrigadée ou prise au piège du bon vouloir des communicants qui passent par les brèches ainsi ouvertes. Ce constat sous-tend les changements et mutations observés dans le développement des pratiques journalistiques confrontées à de nombreuses réalités contemporaines. Les mutations du journalisme soulignées par de nombreux travaux dont ceux de Charron et De Bonville (1996), Pélissier (2001) Degand (2012), Barbeau (2011) démontrent à quel point les pratiques journalistiques ont connu des évolutions à la fois de nature socio-historique et méthodologique (Laville, 2004). Miège (2000) fait remarquer que l'identité journalistique fait ainsi débat face à l'émergence d'un public particulier qui « se sent a priori compétent pour prendre le leadership dans les opérations de production ».

Malgré les descriptions faites du changement des pratiques journalistiques induit par la nouvelle donne technologique, il n'est pas encore facile de saisir suffisamment la façon dont s'opère la résilience journalistique face à cette réalité. Nous voudrions situer la compréhension du phénomène dans le processus de recherche d'information par le journaliste.

1.6. L'approche symbiotique

Les travaux de Licklider en 1960 ont permis tout d'abord d'appliquer la notion de symbiose à la caractérisation de la relation entre l'humain et la machine (Brangier, Dufresne, Hammes-Adelé, 2009). Selon les auteurs, il a été le premier à démontrer que l'ordinateur ne doit plus être un élément de calcul, mais doit se « transformer en outil de communication moderne afin de créer un système où l'homme et l'ordinateur entretiendraient une relation symbiotique. Brangier et al. (2009) écrivent que « ce

partenariat mixte serait en mesure d'utiliser le meilleur de l'homme et le meilleur de la machine, de manière à augmenter les capacités intellectuelles de l'humain à partir de systèmes d'interaction simples à utiliser »

Si l'on part du principe que le processus de recherche d'information par le journaliste sur le Web ou dans un système d'information part du besoin de combler son manque de connaissance, il est évident que ce partenariat qui s'amorce entre lui et la machine doit faciliter l'atteinte de l'objectif qui est de trouver des sources pertinentes. Licklider, 1960 cité dans Brangier et al.) décrit d'ailleurs une évolution dans laquelle

- l'humain se fait assister par les ordinateurs qui l'aident à formuler sa pensée et à résoudre des problèmes complexes
- l'homme et la machine coopèrent dans les décisions relatives aux situations complexes.

Dans ce système symbiotique, Licklider détermine le rôle de chaque partenaire, ce que soutiennent Brangier et al. (2009 :8) pour qui :

« L'humain fixe les objectifs, formule les hypothèses, détermine les critères de décision et effectue les évaluations ; tandis que l'ordinateur fait le travail de routine, de préparation des actions et indique des chemins possibles pour les actions et décisions humaines. Ce partenariat vise l'accroissement de l'efficacité de l'humain. »

Brangier et al. (2009) dans une critique collective de la théorie de l'acceptation qui stipule clairement que l'utilisation d'une technologie repose sur le fait que son utilisateur ait d'abord décidé de l'accepter, indiquent qu'il ne s'agit plus pour l'humain

d'accepter ou non la technologie, mais de vivre avec elle et d'entretenir avec elle une proximité « symbiotique » pour améliorer l'usage qu'il en fait. Selon Brangier et al., la notion de symbiotique restitue l'idée qu'humains et technologies sont reliés par des rapports de forte dépendance mutuelle. Ils définissent la symbiose humain-technologie comme une relation durable, structurante et bénéfique entre un humain et un artéfact donc chaque élément tire, directement et indirectement, des moyens pour se développer.

Par ailleurs, la symbiotique nous fait comprendre que l'humain se définit en rapport avec la technologie. Il vit et réalise ses activités dans des espaces technologiques qui contiennent un peu de lui-même et le construisent en même temps. Brangier et al. écrivent que « l'humain est vu comme technologique, au même titre qu'il est affectif, social, biologique ou cognitif » et parlent de « co-évolution » entre l'humain et la technologie. La notion même de symbiose a été empruntée à la biologie, car l'évolution humaine s'est construite en concomitance avec les technologies et leurs usages ont fait évoluer l'humain. (Bender, De Haan, & Bennett, 1995, Brangier, 2002, 2003 ; Griffith , 2006 ; De Rosnay, 2000 cités dans Brangier et al., 2009) ont souligné ce rapport symbiotique entre l'humain et la technologie, alors que Simondon (1958 cité dans Brangier, et al., 2009) insiste sur le fait que l'opposition entre l'humain et la technologie doit être dépassée. Selon Stiegler (1989, dans Brangier et al.,2009) l'anthropologie a établi que l'anthropogénèse est empiriquement une technogénèse.

Ramenée à notre recherche, la symbiotique pourra expliquer l'intérêt porté par le journaliste à l'outil technologique et le fait qu'il veuille s'y référer dans le cadre de son travail de recherche de source d'information et d'éléments complémentaires à son travail. La recherche que le journaliste entame sur le web le propulse forcément dans cet univers

technologique qui forme une partie de lui-même et rythme les résultats de ses recherches. La symbiotique ainsi approchée est opposée par Brangier et al. (2009) à la notion de l'acceptation développée par Davis (1989) et ayant marqué la recherche sur la relation humain-machine. Les travaux de Davis ont développé le modèle TAM (Technology Acceptance Model) qui est un point de repère dans les études sur l'adoption des technologies. En clair, le TAM suggère que l'acceptation d'une technologie par les utilisateurs dépend de deux facteurs : l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue. Plus précisément, le TAM pose comme principe que les perceptions qu'ont les utilisateurs de ces deux critères déterminent des intentions qui influencent leurs comportements d'utilisation. Mais Brangier et al. (2009) évoquent la lacune de ces approches sur l'acceptation en ceci qu'elles ne permettent pas d'atteindre l'opérationnalité. Brangier et Valery (2004) faisaient remarquer que l'aspect organisationnel de l'implantation d'une technologie pourtant important n'est pas considéré par les théories de l'acceptation. Wobbe (1995 cité dans Brangier et al.) a ouvert une perspective plus anthropocentrique en œuvrant pour une intégration de la dimension humaine et sociale à la mise en place de technologies comme par exemple « la compréhension des habiletés humaines, la nécessité de la négociation pour gérer et régler les problèmes, la décentralisation des unités de production, le développement de la collaboration au travail, la formation permanente des opérateurs et bien évidemment l'adaptation des technologies aux humains ». Brangier (2002) explique que l'approche symbiotique s'appuie sur l'idée de la proximité d'une fusion humain-machine, ce que Kurzweil (2005 cité dans Brangier et al.) appelle interfaçage des cerveaux avec les machines. D'autres approches ont expliqué le succès de l'utilisation d'une technologie

par la satisfaction que l'utilisation en tire (User Satisfaction Theory). Doll et Torkzadeh, (1988), mesurent ainsi la satisfaction à travers deux classes de critères que sont : la qualité du système (cohérence de l'interface, réponses du système, etc) et la qualité de l'information (par exemple la fidélité, l'efficacité, l'utilité et la prévention de l'obsolescence informationnelle).

La recherche de l'information sur le Web par le journaliste est un processus qui pour être efficace doit répondre à ces deux critères. Comme le journaliste, dispose de peu de temps pour conduire ses mener recherches en raison des urgences liées à son travail et qu'il se donne un délai assez court pour obtenir des résultats, la seule manière de l'y aider est de lui faciliter l'environnement de recherche pour lui permettre d'atteindre l'efficacité voulue.

2. Problématique et questions de recherche

Pour préciser la problématique et les questions de recherche, prenons des exemples :

Un journaliste de la rédaction d'une chaîne de radio prépare pour le prochain bulletin dans une quinzaine de minutes, un dossier sur l'explosion survenue dans une industrie. Pour étoffer son travail, il tient à rappeler des faits similaires survenus au Québec. Mais il n'a pas une mémoire fidèle de ces événements et ne peut s'y fier, car ses souvenirs restent vraiment vagues là-dessus. Dans le contexte actuel, avant même de poser la question à un collègue, son réflexe le conduit vers le moteur de recherche Google pour retrouver l'information voulue. Lorsqu'il décide de s'en ouvrir à ses collègues pour espérer avoir des informations, ceux-ci n'ont pas d'autres repères que de se « brancher » rapidement sur le Web.

Un autre journaliste tombera sur un bel article traitant d'une innovation scientifique quelque part sur la planète. Il en sera séduit et il ne résistera pas à l'envie d'en parler à sa rédaction. Le sujet sera retenu, car représentant aux yeux de l'organe une contribution prodigieuse aux solutions sur les énergies renouvelables. Il contactera des experts cités dans l'article qui accepteront de se prêter à ses questions. Le sujet sera retenu et traité avec une couverture exceptionnelle. Quelques jours après, tout l'organe de presse s'apercevra que la recherche en question n'a pas une grande valeur scientifique et que derrière le travail se trouvent de nombreuses multinationales influentes aux objectifs inavoués. Le journaliste essaiera alors de se rattraper, mais cet incident constitue un manquement à sa responsabilité professionnelle de s'assurer de la qualité des sources, et

de la complétude de l'analyse sur ce qui est rapporté. La manipulation du journaliste par les sources d'information peut régulièrement porter entorse à la valeur de l'information et par le même fait entraver le droit du public à l'information vraie. Par ailleurs, les conséquences se mesurent à l'aune de la perte de crédibilité des médias et à la désaffection du public au travail journalistique. L'exactitude, l'intégrité et l'équité (Francoeur, 2012 :6) qui sont des principes défendus par certaines rédactions de presse peuvent s'en trouver affectés

Ces anecdotes suffisent à elles seules aujourd'hui pour illustrer les réalités du « nouveau journalisme » embarqué dans la logique numérique qui conditionne en permanence ses défis. Charron (1994 :10) faisait remarquer que « la construction de l'actualité politique marque alors l'enjeu d'un conflit qui oppose des journalistes et des sources d'informations ». Avec l'essor de l'Internet, ce conflit se manifeste avec plus d'emphase. Chaque acteur développe, selon Charron (1994) sa stratégie. Ce qui s'assimile à une lutte et un jeu d'influence entre des acteurs qui ont des objectifs à la fois complémentaires et conflictuels (Charron, 1994 :12). Duvergé (1998) fait remarquer qu'Internet suscite des craintes en matière de vérification des sources. Une enquête qu'elle a menée auprès d'étudiants en journalisme de l'École supérieure de journalisme de Lille montre que 41 % d'entre eux se déclarent inquiets à cause du contenu qu'on peut trouver sur le Web et qui n'est pas toujours facile à vérifier, tout en soulignant que les risques de manipulation sont grands. Duvergé montre que l'arrivée d'Internet a rapproché le travail des journalistes et celui des documentalistes, au point où les journalistes ont senti la nécessité de se passer du travail des seconds avec tous les risques que cela comporte en termes de limites techniques et de lacunes dans les procédés de recherche. Leteinturier

(1996) fait d'ailleurs remarquer que « sa facilité d'usage, la diversité des formes d'informations qu'il recèle et le pouvoir d'attraction du multimédia fait d'Internet un réseau très attirant pour les journalistes, entretenant l'illusion d'une appropriation facile et donc d'une utilisation simple, même pour des non-initiés ».

Degand (2012) a travaillé sur la relation des journalistes Web à leurs sources dans le contexte belge. Même si notre recherche ne s'applique pas strictement aux journalistes Web mais à tout journaliste, il nous paraît pertinent de recourir à ses travaux, car que ce soit le journaliste web ou le journaliste traditionnel, l'attitude semble la même, à quelque exception près dans le processus de rechercher d'information sur le Web. La différence se situe dans les tâches quotidiennes des uns et des autres et dans la façon dont chacun mène ou conduit ses recherches. Ainsi, concernant les sources du journaliste sur le Web, Degand s'interroge en ces termes:

« À l'heure de l'information digitale, que dire de la relation entre les journalistes et leurs sources d'information? De nouveaux outils (de l'email au tweet, en passant par Google Analytics) associés à un usage précis contribuent-ils à modifier cette relation? Les procédures de contrôle de l'identité des sources et de vérification de l'information relayée s'en trouvent-elles modifiées? »

Avant Degand (2012) et Pélissier (2001 :926) avaient attiré l'attention sur le fait qu'Internet revalorise la fonction documentaire des journalistes en lien avec la collecte de l'information en facilitant l'accès aux bases de données, aux archives, à la littérature spécialisée. Degand précise que dans ce processus, il n'est pas évident que le journaliste développe une autonomisation profonde vis-à-vis de ses sources. Ce qui indique tout simplement que s'ils ne sont pas influencés par les sources officielles, les journalistes vont aussi « se détourner de la production propre d'articles pour préférer les

recompositions d'articles préexistants ou le bâtonnage de dépêches » (Degand, 2012) qui consiste à reprendre sans grands efforts (juste en retranchant certaines phrases et mots) les nouvelles provenant des Agences de presse auxquelles s'abonnent traditionnellement les rédactions. Les journalistes ont toujours pratiqué la reprise comme mode de recherche d'informations sur le Web. Degand définit ce journalisme de reprise comme le fait pour les journalistes de s'inspirer ou de reproduire des contenus produits par leurs concurrents. L'effet parfois, c'est de voir par exemple les journalistes et salles de rédaction reproduire soit le succès de leurs concurrents, soit amplifier leurs erreurs au nom de la diffusion circulaire de l'information (Bourdieu cité dans Watine, 1999), car le fait de reprendre les contenus erronés peut amener à amplifier les erreurs par l'augmentation de la diffusion. Cette tendance à la reproduction et au copiage a été analysée par Le Cam (2005 :301) qui en a évoqué les limites car « la vérification de l'information se réalise à partir du caractère vraisemblable de celle-ci, mais surtout et avant tout par sa reprise dans d'autres médias, notamment par les concurrents en ligne ». Cette façon de procéder crée ce que Degand qualifie de « confiance obligée » que le journaliste peut accorder soit à des médias populaires en ligne, soit à des sources officielles sur le Web. Car nombre de journalistes, notamment ceux travaillant pour le Web en raison du fait qu'ils sortent rarement de leurs rédactions, vont écumer les sites d'organismes et d'institutions qu'ils jugent fiables pour « entrer en contact avec les sources » pour « le besoin d'un article ». Malgré le sentiment de fiabilité que le journaliste développe par rapport à ces sites, Degand note qu'il y a toujours un risque de manipulation.

Même si les journalistes développent des attitudes parfois précautionneuses, Degand (2012 :279) note que « l'outil qui a sans doute le plus changé la relation du

journaliste à ses sources est tout simplement internet et ses principaux moteurs de recherche » alors que « la recherche d'informations passe désormais prioritairement par l'ordinateur, alors qu'auparavant, elle nécessitait l'intervention d'un service d'archives et de contacts humains ». Davis (2009) fait remarquer que la relation du journaliste à ses sources s'est virtualisée, ce qui fait justement écrire à Degand que « le journaliste doit redoubler de prudence quand il évalue la fiabilité d'une source virtuelle ». Quoiqu'il en soit, en s'appuyant sur le phénomène de mimétisme médiatique (Ramonet, 1999), il est possible d'appréhender les pièges qui guettent en permanence les médias car « Internet donne des informations encore plus rapidement que la télévision, ce qui relance le débat sur la fiabilité des informations diffusées ». Deleu, Demers et Paradis (1998 :213) font remarquer que la seule chose qui importe c'est la vitesse, une vitesse qui fait, le plus souvent fi de la profondeur et de la complexité des situations (Pélissier, 2001).

Par ailleurs Deleu, Demers et Paradis (1998 :214) évoquent « un débat plus technique qui oppose ceux qui pensent qu'Internet est un média permettant aux journalistes d'effectuer des recherches rapidement, et ceux qui dénoncent, au contraire, sa lenteur, tant sur le plan technique qu'à propos du système de recherche d'informations mis en place ». Selon eux, d'une part « le moteur de recherche présente au journaliste plusieurs milliers de sites à partir du mot-clef choisi », alors que « sur Internet la saturation d'informations (pour la plupart inutiles) guette donc le journaliste ». D'autre part, même si « le moteur de recherche indique un petit nombre de sites à partir du mot-clef choisi dont certains sont intéressants », il y a toujours le danger de « la dispersion », car sur un même site utile pour l'article du journaliste, « des liens hypertextes peuvent l'inviter à cliquer pour rejoindre un autre site, qui n'était pas répertorié par le moteur de

recherche. En conclusion, Deleu, Demers et Paradis (p.215) estiment que « circonscrire la recherche est l'exercice le plus périlleux pour le journaliste »

D'où la question centrale de recherche de ce travail : Comment le journaliste dans sa pratique de recherche d'information procède-t-il pour repérer les sources d'information pertinentes dans le vaste réseau circulaire et non contrôlé du Web et comment cela s'ajuste-t-il avec les exigences imposées par sa profession ? Autrement dit, en quoi la façon dont le journaliste recherche l'information influence-elle les sources d'information qu'il exploite et comment son fonctionnement respecte-t-il les règles de sa profession? Par ailleurs comment le journaliste reconquiert- il son identité professionnelle au moment de la recherche de l'information dans un contexte de libertinage d'information virtuelle? De quelle façon l'expérience du journaliste se déploie-t-elle pendant la recherche de sources d'information sur le Web et comment parvient-il à s'opposer ou résister aux « pièges » qui le guettent en ce qui concerne la validation des sources et l'assurance sur d'une certaine exhaustivité et objectivité de l'information présentée ?

Ces questionnements seront analysés à la lumière des pratiques de différents journalistes confrontés à la préparation et au suivi de l'actualité au quotidien. Nous utiliserons une méthodologie d'étude de cas basée sur l'observation des pratiques des journalistes à Radio-Canada et sur des entrevues avec eux à ce sujet.

3. Méthodologie

Ce travail, comme il examine le processus de recherche de l'information par le journaliste a opté pour une recherche qualitative avec comme méthode l'étude de cas, parce qu'il veut comprendre et décrire un phénomène dans sa profondeur en ciblant un contexte bien précis qu'est Radio-Canada. Ainsi, comme nous le verrons plus tard, des journalistes de l'institution médiatique ont été rencontrés. Et comme notre recherche porte sur une problématique organisationnelle, l'étude de cas s'y prête bien (Anadon, 2006). Les travaux de Merriam (1988, cité dans Anadon, 2006) définissent l'étude de cas par quatre traits : « elle est particulariste, descriptive, heuristique et inductive » avant de mettre l'accent sur « l'implication des participants » caractérisé par la technique d'observation que nous avons privilégiée (observation avec verbalisation). Le croisement des données recueillies appelé triangulation (Anadon) permet de mettre en relation les expériences pour dégager la tendance générale. Roy (2009 : 207) définit l'étude de cas comme « une approche de recherche empirique qui consiste à enquêter sur un phénomène, un événement, un groupe ou un ensemble d'individus, sélectionnés de façon non aléatoire, afin d'en tirer une description précise et une interprétation qui dépasse ses bornes ». Merriam (1998) constate que le cas permet de saisir le phénomène et de mieux le décrire, car « le savoir ainsi produit est concret, contextuel, sujet à l'interprétation » (Alexandre, 2013). Giroux (2003 :46) écrit que l'objectif de l'étude de cas « est de créer du sens dans une masse de données riches provenant de multiples sources et de multiples points d'observation dans le temps ».

Comme étude de cas, notre travail s'inscrit dans une démarche inductive et qualitative de recherche en ce sens qu'il met les sujets au centre de la recherche (Anadon, 2006, Blais et Martineau, 2006) en questionnant leur propre vision des choses et en suscitant des interprétations qui permettent par la suite de bâtir une théorie qui contribue à l'avancement de la recherche. Alexandre (2013 :28) se réfère aux travaux de Roy (2009) et précise que « l'approche inductive de l'étude réussit à expliquer certains phénomènes non résolus par les théories existantes ». D'ailleurs Merriam (1998) propose aussi une approche inductive avec des propositions théoriques en présence des études de cas. L'analyse de contenu qui a présidé à l'analyse des données et à la présentation des résultats s'appuie sur l'induction.

3.1. La collecte de données

Pour mener ce travail, nous avons opté pour des données issues de l'observation et des entrevues. Ces techniques méthodologiques sont, à notre avis les plus pertinentes qui nous permettraient de mieux analyser le questionnement de recherche et mobiliser des pistes d'analyse en lien avec le sujet. Comprendre un processus, c'est entrer dans le fond des choses, appréhender des subtilités en entrant dans l'univers des sujets avec la distance et le détachement scientifique permettant de mobiliser des éléments objectifs et pertinents.

Notre collecte des données s'est déroulée entre août 2013 et février 2014. Au total six (6) mois au cours desquels nous avons rencontré 10 sujets ciblés à cette fin. Nous avons alors observé et enregistré le processus de recherche d'information par les

journalistes qui a duré environ 45 minutes pour chacun des sujets. Cette observation a ensuite été suivie d'une entrevue avec questions ouvertes.

Nous avons utilisé à cette fin le logiciel Screenflow qui nous a permis d'enregistrer en audio et en vidéo l'activité avec captation d'écran et les verbalisations des sujets pendant l'exécution de la tâche, puis durant l'entrevue. Les sujets ont travaillé directement sur leur ordinateur pendant que nous les enregistrions à travers un système de partage d'écran en utilisant skype ou le «hangout » de Gmail. Les deux procédés techniques nous ont permis d'obtenir un enregistrement approprié et d'une clarté suffisante pour l'observation et l'analyse des enregistrements.

Cette technique avait pour intérêt de permettre aux participants de faire le travail sans pression et dans les conditions habituelles de recherche. Elle permet aussi d'enregistrer la tâche, ce qui n'aurait pas été possible, étant donné que les journalistes travaillaient directement sur les ordinateurs de leur employeur. Il ne nous aurait pas été permis de procéder directement aux enregistrements sur ces postes, du fait des restrictions imposées par l'employeur. Ainsi, du point de vue de la recherche, cette technique a offert l'opportunité d'avoir accès à des données pertinentes et permanentes qui ont permis d'affiner l'analyse par la suite.

Enfin, l'enregistrement en utilisant le partage d'écran rendait moins évidente la présence de l'expérimentateur, que l'utilisateur pouvait plus facilement oublier en travaillant.

3.1.1. Contexte de collecte des données

Nous avons cherché dans le cadre de cette étude à observer des journalistes pendant la recherche d'information pour examiner comment la façon dont ils font l'activité influence les sources d'information qu'ils exploitent et en quoi leur fonctionnement respecte les règles de la profession. Nous avons alors examiné la question dans le contexte du fonctionnement des journalistes de Radio-Canada. Comme plus important radiodiffuseur public à l'échelle canadienne, Radio-Canada emploie plus de 10 mille personnes avec pas moins de 6 mille personnes en ondes (journalistes, animateurs, réalisateurs, chroniqueurs, commentateurs etc). Présente d'un bout à l'autre du pays, Radio-Canada en dehors de son siège social à Montréal a des bureaux dans les différentes provinces et dans différentes régions du Canada. Sa mission est de fournir de l'information de qualité reflétant la diversité du pays et au service de la culture.

3.1.2. L'observation (Ericsson et Simon)

L'observation comme méthode de collecte des données permet au chercheur un détachement et une appréhension de l'objet de sa recherche avec finesse. Dans cette étude, nous avons observé les participants, tous des journalistes de Radio-Canada dans leurs activités de recherche d'information en contexte direct de travail pour certains et en contexte libre pour d'autres. Le contexte libre de travail a été utile pour donner des tâches aux participants en lien avec certains objectifs spécifiques de la recherche. Notre observation s'est appuyée ici sur une méthode principale à savoir la verbalisation durant l'exécution de la tâche par le sujet, où l'on demande au sujet de penser à voix haute en travaillant. À ce niveau, nous avons utilisé en fonction des sujets deux méthodes : la

verbalisation concomitante à la tâche et la verbalisation a posteriori ou entretien d'explicitation.

Forget (2010) écrit que « devant les limites inhérentes de l'observation du comportement, la verbalisation de l'action a connu un essor remarquable au cours des dernières décennies auprès de chercheurs s'intéressant à la dimension privée des activités et des pratiques humaines ». Elle précise que la verbalisation de l'action se reconnaît aujourd'hui dans une panoplie de techniques et de méthodes qui endossent les postulats de l'approche qualitative de nature compréhensive ». Des chercheurs comme J.-R Hayes et L.-S Flower (Forget) l'ont utilisée pour comprendre les processus cognitifs qui sont impliqués dans l'acte d'écrire. Forget (2010 :58) fait remarquer que « cette technique a été mise au point pour accéder à ce qui se passe dans la tête des sujets au moment de réaliser une tâche ». Comme notre travail comporte un paramètre cognitif en ceci qu'il veut comprendre un processus et la façon dont la décision se prend dans la tête du journaliste qui recherche de l'information sur son sujet de reportage ou d'article, il était donc important de mobiliser cette technique d'observation, car les données issues des autres formes d'observation ne permettait pas toujours de « révéler les processus cognitifs ou ne le permettaient que « de manière indirecte et partielle ».

Comme le précise Forget (2010), la verbalisation de l'action est mobilisée par les chercheurs qui veulent « comprendre comment une personne s'y prend pour accomplir des actions ou pourquoi elle adopte certaines pratiques ». Ici c'est le point de vue des acteurs qui est privilégié et au centre de la recherche comme le recommande la recherche qualitative. Brangier, Lancry et Louche (2004 :24) écrivent au sujet de la verbalisation qu'elle peut « permettre d'accéder aux procédures et processus cognitifs qui sous-tendent

les comportements complexes » Ils précisent « qu'elle peut aussi servir à identifier les raisons d'agir, les buts recherchés et les motivations qui guident l'action » avant d'ajouter qu'elle permet d'avoir accès à ce qui n'est pas directement observable.

Notre observation des sujets de recherche s'est alors inspirée de la verbalisation concomitante de la tâche et de la verbalisation a posteriori, issues toutes deux des travaux d'Ericsson et de Simon (1985). L'analyse de protocole d'Ericsson et de Simon (1985) est utilisée dans le but de comprendre la prise de décision et le participant doit verbaliser tout ce qui lui passe par la tête, que ce soit les difficultés qu'il rencontre ou une description de ce qu'il fait (Bédard et Charest, 2009). La méthode d'Ericsson et Simon qui est utilisée met en évidence le processus d'acquisition et de traitement de l'information par le répondant qui pense à haute voix au moment où il effectue une tâche donnée. Ils ont développé la méthode de la verbalisation et écrivaient à ce sujet :

« The only feature common to the whole range of techniques used to obtain verbal data is that the subject responds orally to an instruction or probe. Because of the flexibility of language, there are virtually no limits to the probes we can insert and the question we can ask subjects that will elicit some kind of verbal response. »

Le but est surtout de voir comment les personnes ciblées se comportent souvent dans leurs activités de recherche d'information et d'en faire une description. Les éléments remarqués au cours de l'observation nous ont été utiles dans l'analyse et seront mis en lien plus tard avec les questionnements et réalités des entrevues avec les sujets.

3.1.2.1. La verbalisation concomitante de la tâche

Forget (2010) définit la verbalisation concomitante de la tâche comme le fait de demander aux gens de dire tout haut ce qui se passe dans leur tête et ce qu'ils font durant la réalisation d'une tâche. Brangier, Lancry et Louche (2004) estiment qu'une « première façon de faire d'utiliser la verbalisation est de le faire de façon concomitante à l'activité que l'on veut analyser ». Ils décrivent cela comme une sorte de « commentaire à chaud » (2004 : 24) qui précise ce qui est fait et parfois pourquoi et dans quel but. En 1980, Ericsson et Simon ont présenté leur théorie des protocoles verbaux, *Theory on verbal thinking-aloud* dans *The Psychological Review*, ce qui va servir au fil du temps de base empirique de recherche.

« Concurrent verbal reports...where the cognitive processes, described as successive states of heeded information, are verbalized directly. »

Le processus cognitif prend ainsi toute son importance dans le modèle décrit ici et permet d'appréhender comment cela intervient dans le travail du sujet qui accomplit une tâche. Ericsson et Simon (1985 : 16) expliquent que ce processus ne modifie pas les rapports verbaux mais détermine quelles informations sont entendues et verbalisées. En clair, il n'est pas question d'interrompre le processus pour demander au sujet des explications. Le fait de lui demander de penser tout haut ne dérange pas le processus cognitif. Dans ce type de procédé, en plus de verbaliser leur pensée en cours dans l'activité, les sujets peuvent être amenés à décrire leurs activités, les objets qu'ils voient et les endroits qu'ils regardent « what objects are moved where, or where they are looking » selon Ericsson et Simon (1985:18) font remarquer que

« when this information is not heeded directly, as is often the case, the subject is required to observe his or her own internal processes or overt behavior to generate the information. »

Elekes (2000) note surtout que cette méthode de recherche qui consiste à penser à haute voix et appelée *Think aloud* est une présente de nombreux avantages parmi tant d'autres. Il cite Olson, Duffy et Mack (1984) pour qui *Think aloud* comme outil de collecte de données permet ce qu'ils qualifient de de pensée à voix haute au moment de l'action. C'est pour cela qu'il écrit : « systematic observations about the thinking that occurs during reading (...) that is, for collecting data about the otherwise unseen, unobservable processes, such as inferencing or the use of prior knowledge »

Malgré l'apport de la verbalisation à la collecte de données de recherche, elle n'est pas exempte de critiques pour des chercheurs qui considèrent que rien ne prouve que les sujets verbalisent dans le processus cognitif tout ce qui sort de leurs pensées (Forget, 2010) et, par conséquent l'objet verbalisé peut bien être un objet incomplet mais aussi biaisé

3.1.2.2. La verbalisation a posteriori

« In the ideal case the retrospective report is given by the subject immediately after the task is completed while much information is still in Short-Term Memory (STM) and can be directly reported or used as retrieval cues...» (Éricsson et Simon, 1985 : 19)

Selon Ericsson et Simon, si la verbalisation rétrospective est faite immédiatement après l'activité ou la tâche, elle peut donner de bons résultats sans que le chercheur ait à

fournir au sujet des informations spécifiques sur ce qu'il doit verbaliser. Brangier, Lancry et Louche (2004 : 25) appellent ce type de verbalisation, « verbalisation a posteriori » ou « entretien d'explicitation » (Vermersch, 1990, 1994 cité dans Brangier et al.) c'est-à-dire une façon de conserver, à travers la verbalisation, le lien entre action et cognition. Brangier et al, (2004 : 25) expliquent que ce type de verbalisation essaie « d'accéder aux observables verbalisables produits par l'action » et « consiste à faire référence à une tâche effective et spécifiée et de demander à l'opérateur d'évoquer cette situation et de décrire les actions liées à cette tâche.

« On s'assure que le sujet est bien en état d'évocation par la présence de quelques critères comportementaux comme la direction du regard qui se porte ailleurs que sur son interlocuteur, le ralentissement du débit de parole, la présence dans le discours d'éléments descriptifs et sensoriels plus nombreux que les termes généraux et abstraits. L'interlocuteur a pour tâche essentielle, par un questionnement adapté centré sur la recherche des informations non conscientes ou automatisées et par des relances sur la description précise des éléments de l'action, d'aider le sujet à verbaliser les procédures de l'activité. Cette méthode repose essentiellement sur la capacité du sujet à évoquer, à réactualiser ce qui a été fait et comment cela a été fait (...).»

Les auteurs pensent que cela crée « une situation déséquilibrée » entre deux acteurs ou « l'un sait et l'autre cherche à savoir, ou l'un est expert et l'autre naïf ». Vermersch (1990, 1994 cité dans Brangier et al.) évoque donc une activité portant sur « le déroulement de procédures de travail...la nature et l'ordre de mise en œuvre des procédés, des savoirs et des savoir-faire mis en œuvre réellement et concrètement pour réaliser une tâche donnée ». Dans le cadre de l'observation, nous avons dû recourir à cette forme de verbalisation encore appelée verbalisation rétrospective (Boyer, 1997; Préfontaine et Fortier, 1997; van Someren et al., 1994 cité dans Forget, 2010). Ainsi nous avons demandé aux sujets de faire des commentaires à propos de ce qu'il fait pendant la réalisation de la tâche. Nous l'avons fait soit quelques secondes ou plusieurs minutes

après la réalisation de la tâche. Parfois des sujets ont eu le temps d'oublier l'exactitude de la tâche qu'ils ont réalisée, et lorsque le cas se présente, nous leur rappelons cela. Car le but de cette opération est de permettre au sujet « d'expliquer, de justifier et d'interpréter le comportement qu'il a adopté pour effectuer la tâche ».

À ce niveau, nous nous sommes parfois inspiré de la verbalisation rétrospective assistée (Dionne, 1996; Gufoni, 1996), une technique qui consiste à offrir un soutien au sujet afin de l'aider à se rappeler des parties de ses actions de façon à pouvoir les verbaliser. Cette technique peut recourir à la vidéo, le texte ou l'audio de la tâche réalisée par le sujet. Mais dans cette étude, nous prenions des notes, ce qui nous permettait de rappeler avec précision aux sujets les aspects sur lesquels la verbalisation a été peu ou pas réalisée.

Mais l'incitation à la verbalisation doit cependant prendre garde de ne pas trop interrompre ou déranger le processus qui est à l'étude. On peut par exemple demander au sujet ce qu'il pense, mais on ne doit pas lui demander Pourquoi il a fait quelque chose en simultané ? On peut cependant lui demander a posteriori d'expliquer davantage les causes de ce qui s'est passé.

3.1.3. Entrevues

Afin de mieux comprendre les réelles motivations qui encadrent aussi bien mentalement que techniquement le journaliste au cours de son travail de recherche, nous avons complété l'observation par des entrevues approfondies avec chaque participant. Le but est de confronter les propos de l'entrevue avec des éléments de l'observation lors de la

présentation des résultats. Ici, nous avons notamment privilégié l'entrevue ouverte afin de permettre aux sujets d'aller en profondeur dans leur explication. L'entrevue ouverte se prête bien à l'approche qualitative de recherche à laquelle nous avons opté dans ce travail. Nous avons consacré entre 40 à 60 minutes à chaque entrevue. Celle-ci s'est déroulée juste après l'observation de la tâche de recherche, afin garantir la proximité des participants avec les aspects qui sont abordés. Les entrevues sont enregistrées également par l'entremise du logiciel Screenflow utilisé plus tôt lors de l'observation des processus de recherche.

3.1.4. La grille de collecte des données

Les données de ce travail ont été recueillies en se basant d'abord sur une grille segmentée en deux parties qualifiées de sous-grilles (voir Annexes). Ensuite, après la cueillette des données, notre analyse s'est appuyée sur une grille avec des catégories qui ont émergé directement des données (comme nous le verrons dans la partie consacrée aux résultats). Avant d'y arriver, nous vous présentons brièvement la grille de collecte des données constituée de catégories thématiques

- une première sous-grille s'inspire des étapes de la recherche d'information dans un système d'information développées par Rouet et Tricot (2003) : la prise de conscience du besoin d'information ; le but recherché ; la mise en œuvre de l'activité de recherche d'information ; la compréhension et évaluation des documents sélectionnées
- la seconde sous-grille nous a offert l'occasion d'analyser l'expérience sous le prisme des exigences journalistiques. Elle est inspirée des étapes d'appréciation de la

valeur de l'information journalistique avancée par De Muizon (2000) et va porter sur les trois niveaux suivants : l'identification, le contrôle et le traitement (qui sont les filtres du travail journalistique). Il s'agira de voir comment chacun de ces éléments s'imbrique dans le travail de recherche de sources d'information par le journaliste.

3.2. Participants

Notre étude portant sur le journaliste dans le processus de recherche d'information sur le web vise à examiner comment le journaliste mène son travail de recherche des sources dans le respect des exigences de son métier. Pour mieux comprendre cela, nous n'avons pas voulu nous appuyer sur des corpus de documents existants ou sur une analyse distante des productions journalistiques. Une bonne façon d'appréhender une réalité a priori insaisissable consiste à nous rapprocher de l'univers des acteurs concernés. Pour cela nous avons rencontré 10 journalistes entre octobre 2013 et février 2014 que nous avons observés et interrogés. Après la lecture flottante des données (Bardin, 1977) nous n'avons retenu que les données de sept (7) participants. Les données des trois autres journalistes n'ont pas été retenues car d'une part, elles ne présentaient pas la profondeur et la richesse suffisantes nous permettant d'accomplir ce travail (chez deux participants), d'autre part, il y avait eu des problèmes lors de l'enregistrement (chez un participant), ce qui nous a poussé à ignorer ces données qui ne nous servent plus dans le travail. Notre décision ne se justifie pas par un décalage entre les données en question et une quelconque hypothèse de recherche, ce qui contreviendrait à l'approche qualitative de notre travail. Par exemple, certains des sujets rencontrés étaient influencés par l'exercice et expliquaient très sommairement ce qu'ils faisaient. En évaluant les données par rapport

à la grille de collecte, il y manquait trop d'éléments pour qu'il soit intéressant de les insérer dans la suite du travail. Nous avons établi des critères en lien avec la compréhension de l'exercice par les sujets, ce qui nous a permis de constater que certains sujets allaient en dehors de ce cadre-là. Il s'agit en réalité d'un exercice qui exige que les sujets génèrent de nombreuses interactions avec la machine pour produire de nombreuses données utiles pour l'analyse. À la fin, après le croisement des comportements et des discours, il nous est apparu qu'aucun élément pertinent et propice à l'analyse n'avait émergé de leurs expériences.

3.2.1. Les critères de recrutement

Le premier critère de recherche est l'appartenance des participants à Radio-Canada. Nous avons voulu répondre à notre question de recherche à la lumière des pratiques des journalistes de Radio-Canada. Car c'est le média pour lequel nous travaillons et pour nous c'était d'abord intéressant et facile de comprendre le processus en nous appuyant sur les façons de faire des journalistes du même média. Ces journalistes sont surtout choisis sur la base de leur accoutumance avec les sources d'information sur le Web, mais aussi en lien avec leurs pratiques d'autres systèmes de recherche d'information. Il s'agit de journalistes tirant exclusivement leurs informations des papiers d'agences de presse sur le Web, des blogues voire des réseaux sociaux (à l'image de Twitter). Un échange préalable avec les journalistes nous a permis de retenir l'échantillon voulu.

3.2.2. Description des participants

Nous avons alors ciblé deux groupes de journalistes :

- Trois journalistes en début de carrière (entre 1 et 2 ans de service)
- Quatre journalistes expérimentés (plus de 5 ans d'expérience)

Parmi les journalistes de notre étude, nous avons tenu compte de leur spécialité.

Ainsi :

- Trois (3) journalistes travaillent exclusivement pour le web
- Deux (2) journalistes travaillent pour la radio et la télévision
- Deux (2) journalistes s'occupent uniquement de la recherche, et à ce titre est soumis à la même démarche, aux mêmes exigences de rigueur que les autres avec parfois plus d'intensité en matière de recherche d'information que les autres.

Ces caractéristiques différentes des sujets observés n'ont pas donné lieu à des analyses sur les différences entre eux, mais elles visaient à assurer une certaine diversité de pratiques parmi les sujets observés.

4. Analyse qualitative des données et résultats

Les données de notre cueillette sont issues à la fois des observations et des entrevues menées auprès des journalistes de Radio-Canada. 10 journalistes ont été alors rencontrés dans le cadre de cette recherche. Après la cueillette, nous avons près de 10 heures de données que nous avons écoutées attentivement pendant une semaine. Par la suite, comme le suggère l'analyse qualitative des données, nous avons retranscrit les séquences de verbalisation des journalistes pendant l'observation en prenant soin de marquer les points essentiels et pertinents provenant des aspects non verbalisés. Les entrevues qui ont suivi les observations ont été aussi retranscrites (mais nous les avons retenues pour les confronter à l'analyse des données des observations lors de la présentation des résultats). L'analyse qualitative des données intègre les phases de réduction des données, de condensation et de présentation des données (Blais et Martineau, 2006), ce que Paillé et Mucchielli (2003) désignent par les phases de « transcription-traduction, de transposition-réarrangement et de reconstitution-narration ». Nous avons ensuite dégagé des catégories à partir d'éléments issus des données brutes retranscrites et visionnées. Car l'analyse inductive « s'appuie sur différentes stratégies utilisant prioritairement la lecture détaillée des données brutes pour faire émerger des catégories à partir des interprétations du chercheur qui s'appuie sur ces données brutes » (Blais et Martineau, 2006). Selon Paillé et Mucchielli (2003), ces catégories permettent « de dénommer un phénomène perceptible à travers une lecture conceptuelle d'un matériau de recherche ».

L'analyse de contenu qui a conduit aux résultats que nous présenterons plus loin s'est appuyée sur les grandes tendances qui ont émergé des données à l'aune des paramètres de recherche d'information sur le web et les principes fondateurs du journalisme. Cette procédure nous a permis d'examiner le processus de recherche d'information sur le Web et sur quels critères les journalistes semblent choisir, et quels critères ils rapportent eux-mêmes sur ce qu'ils retrouvent afin d'identifier comment cela peut influencer la valeur des informations qu'ils publient.

4.1. Grille d'analyse des données de l'observation

Les sept (7) journalistes dont les données ont été définitivement retenues dans ce travail de recherche devaient produire des reportages et articles ou entreprendre des recherches pour des émissions sur sept (7) sujets différents. Nous avons nommé les sujets S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7 avant de faire correspondre à chaque valeur le sujet correspondant. Par ailleurs, afin de conserver la confidentialité des personnes qui ont été suivies dans le cadre de ce travail, nous avons utilisé des valeurs J1, J2, J3, J4, J5, J6, J7 pour les représenter. Par conséquent :

J1= S1= Élections municipales à Mascouche

J2= S2= Annonce politique économique du gouvernement Marois

J3= S3= Élection à la Mairie de Montréal

J4= S4= Hausse offre d'achat des maisons à Vancouver

J5= S5= Situation politique en Égypte et annonce candidature du général Al-Sisi

J6= S6= Le stationnement dans des aires réservées aux personnes handicapées

J7=S7= Recherche vague d'un sujet de reportage

Un premier travail nous a permis de dégager des constats majeurs issus du visionnement de chaque session d'observation enregistrée. Nous l'avons fait pour chacun des journalistes de notre travail. Comme les sujets ont surtout verbalisé leur expérience de recherche d'information, nous avons été en mesure, en plus des éléments clairs observés, de créer des unités de codage. Nous avons d'abord visionné les vidéos des observations à plusieurs reprises avant de procéder à leur croisement pour pouvoir dégager les éléments récurrents qui s'y dégagent ou la similarité des comportements démontrés par les sujets lors de la recherche d'information. Nous avons réalisé le codage des observations en ayant recours au logiciel de codage de données **OBSERVER XT 9** de Noldus, inc. Cette dernière opération nous a été utile dans l'analyse des données.

Par la suite, nous avons cherché à savoir si les constats révélés par le codage de l'observation étaient confirmés par ce que les journalistes eux-mêmes nous ont confié lors des entrevues subséquentes. La présentation des résultats de l'étude a pris soin d'intégrer à la fois les observations et les entrevues.

La grille d'analyse des observations (voir [Tableau 1](#)~~Tableau-1~~) a été développée afin de caractériser les activités et les critères que le journaliste mentionnait par ses verbalisations durant l'activité de recherche d'information. Elle comporte deux grands volets avec des catégories qui s'organisent à la fois sur les activités que fait le journaliste pendant la recherche sur le web et sur les outils du web qu'il consulte pendant sa

recherche. La ~~Figure 4~~ **Figure 4** montre comment a été appliqué le codage au sein du logiciel Observer XT.

La catégorie Sources présente les outils à la fois généraux et des outils de collecte utilisés par l'institution qu'est Radio-Canada (comme Inews, Eurêka) auxquels ont recouru les sujets pendant l'exécution de la tâche. Il s'agit à la fois de ce qui leur sert de sources d'information ou d'entrée vers ces sources.

La catégorie Traitement et résultats présente les grandes lignes des interactions et de l'évaluation (Norman) que fait le journaliste pendant sa recherche. Toutes les interactions, les mouvements, bref l'environnement comportemental du journaliste est analysé dans les moindres détails pendant la recherche d'information. C'est à ce niveau qu'il émet des commentaires sur le contenu trouvé, sa fiabilité, les sous-butts qu'il se donne pendant la recherche.

C'est ce que l'on retrouve précisément dans la catégorie Traitement et résultats qui permet d'appréhender tout le processus conduisant le journaliste à sélectionner ou non, à rejeter ou à retenir, à affiner ses descriptifs de recherche en lien avec le but général poursuivi au cours de l'activité. Elle permet aussi de comprendre les sources externes auxquelles recourt le journaliste et d'appréhender ce qui dans son comportement pendant la recherche permet de considérer telle source externe fiable plutôt qu'une autre

La grille prend également en compte les activités extérieures à l'objet principal de la recherche du journaliste, mais qui s'interfèrent pendant l'activité. C'est par exemple ce que nous avons désigné sous la variable « histoire » soit par exemple si le journaliste fait référence à son expérience du sujet à traiter.

Tableau 1 Grille d'analyse des observations identifiant les sources et les critères mentionnés sur le choix d'une information.

Catégories	Traitement et résultats	Sources
	<ul style="list-style-type: none"> - Radio-Canada³ - Externe - Modifier - Consultation - Surcharge - Diversifier - Non fiable - Prendre - Rejeter - Histoire 	<ul style="list-style-type: none"> - Google - Google news - Eurêka - Inews - Facebook - Twitter - Courriel - Journal - Télévision

³ Radio-Canada est mis dans la catégorie Traitement et résultats parce que faisant partie des descriptifs ou mots-clés choisis par des journalistes pendant la recherche. Nous avons alors préféré mettre dans la partie qui traduit le plus l'exécution et l'évaluation de l'action. C'est ce qui explique le fait que nous ne l'ayons pas mis dans les Sources

Behaviors			
Add Behavior group...		Add Behavior	
Behavior Name		Behavior Type	Modifiers
source (Mutually exclusive, Exhaustive)			
<Initial source>	l	Initial State Event	<Click here to add Modifier groups>
google	g	State Event	<Click here to add Modifier groups>
google news	w	State Event	<Click here to add Modifier groups>
eureka	k	State Event	<Click here to add Modifier groups>
inews	i	State Event	<Click here to add Modifier groups>
facebook	f	State Event	<Click here to add Modifier groups>
twitter	t	State Event	<Click here to add Modifier groups>
courriel	l	State Event	<Click here to add Modifier groups>
journal	j	State Event	<Click here to add Modifier groups>
tele	v	State Event	<Click here to add Modifier groups>
Traitementetresultat (Mutually exclusive)			
prendre	p	Point Event	<Click here to add Modifier groups>
rejeter	e	Point Event	<Click here to add Modifier groups>
histoire	h	Point Event	<Click here to add Modifier groups>
RadioCanada	r	Point Event	<Click here to add Modifier groups>
externe	x	Point Event	<Click here to add Modifier groups>
non fiable	n	Point Event	<Click here to add Modifier groups>
modifier	m	Point Event	<Click here to add Modifier groups>
consultation	c	Point Event	<Click here to add Modifier groups>
surchage	s	Point Event	<Click here to add Modifier groups>
diversifier	d	Point Event	<Click here to add Modifier groups>

Figure 4 Grille de codage dans le logiciel OBSERVER XT

4.2. Analyse des données de l'observation

Notre travail s'inscrit dans la tradition de la recherche qualitative. Pour cela l'analyse qualitative s'est bien prêtée au traitement des données. Et comme il n'y a pas une mais plusieurs formes d'analyse qualitative (Paillé, 1994), il nous a semblé utile d'opter dans ce travail pour l'analyse de contenu afin de donner un sens à des données brutes (Blais, Martineau, 2006). L'analyse de contenu est notamment utilisée dans les approches méthodologiques qui font appel à des données comme les vidéos, les enregistrements sonores, les textes. En l'occurrence, ce travail a fait surtout recours à la technique méthodologique de l'observation avec verbalisation enregistrée lors de l'exécution des tâches par les sujets. Paillé (1994 :151) dans son texte sur l'analyse par

théorisation ancrée a abordé l'analyse de contenu comme une « une analyse fréquentielle du contenu d'une communication ou d'un message en vue d'en déterminer les conditions de production ou la nature du producteur ». Ainsi dans notre travail, tout en analysant les expériences personnelles nous avons porté une attention particulière aux occurrences lors du codage qui nous a permis d'élaborer notre grille d'analyse. Ces occurrences sont soit la répétitivité de la consultation d'un moteur de recherche, l'exploration du site web d'un média lors de la recherche, la fréquence des formulations et reformulations de mots-clés, les moments d'hésitation et de silence etc. Mais ces occurrences ont notamment fait l'objet d'une analyse qualitative qui nous a permis de dégager des thèmes qui leur sont applicables avant d'en assurer la description et l'interprétation. Henry et Moscovici (1968) écrivent que l'analyse de contenu cherche à déterminer « les conditions de production des textes (...) et non les textes eux-mêmes ». En cherchant à appréhender le processus de recherche d'information par le journaliste, c'est moins le contenu de ce qu'il cherche qui nous intéresse que les conditions et l'environnement de sa recherche qui sont soumises à l'analyse. Ce que l'observation avec verbalisation nous a permis d'appréhender.

Mucchielli (2006) a fait remarquer que toutes les méthodes qualitatives mettent en œuvre « des processus intellectuels communs » qui s'organisent autour « de comparaison, de généralisation, de mise en relations et de construction corrélatrice d'une forme et d'un sens à travers l'utilisation des autres processus ». Wanlin (2007) écrit d'ailleurs que « les mêmes processus intellectuels apparaissent dans l'analyse de contenu ». Il ajoute :

« Il s'agit toujours de rassembler ou de recueillir un corpus d'informations concernant l'objet d'étude, de le trier selon qu'il y appartient ou non, de fouiller son contenu selon ses ressemblances thématiques, de rassembler ces éléments dans des

classes conceptuelles, d'étudier les relations existant entre ces éléments et de donner une description compréhensive de l'objet d'étude. »

Notre démarche méthodologique rend possible ce choix, car non seulement nous avons retranscrit les données, mais nous avons créé une grille d'analyse des observations émanant du codage des informations recueillies et dégagé des catégories avec des variables. Dans ce travail, nous avons utilisé deux techniques méthodologiques de collecte que sont les entrevues et l'observation avec verbalisation. Mais la grille d'analyse des données n'a pris en compte que l'observation avec verbalisation, comme présenté dans le [Tableau 1](#)~~Tableau-1~~. Le fait de ne retenir l'observation s'explique par notre souci de disposer des données qui nous permettrait de saisir l'expérience de recherche d'information par le journaliste dans sa spontanéité et disposer de données pertinentes pour l'analyse. Les entrevues n'ont servi que lors de la présentation des résultats pour illustrer des constats qui émergent des observations afin de renforcer notre démarche théorique.

Giroux (2003 :66) écrit que « l'analyse doit se faire en regard de la problématique initiale que le chercheur ne doit pas perdre de vue » au milieu de la masse de données dont il dispose. Ce qui l'oblige à soit réaffirmer la pertinence de la problématique, soit la questionner. Comme l'objectif de l'analyse est de théoriser à partir du cas, Morse (1994 citée dans Giroux, 2003) explique que « l'analyse est un processus actif de questionnement, de conjecture et de vérification à travers lequel le chercheur tente de comprendre ses données, de les synthétiser et de les re-contextualiser.

Bardin (1977) cité dans Wanlin (2007) parle surtout d'un « effort d'interprétation entre deux pôles que sont la rigueur de l'objectivité et la fécondité de la subjectivité ». Wanlin (2007) précise que l'analyse de contenu s'organise autour de trois phases chronologiques : la préanalyse, l'exploitation du matériel (codage) ainsi que le traitement des résultats, l'inférence et l'interprétation. Cette méthode nous semble appropriée pour notre étude, car elle permet de comprendre à travers les démarches et les discours des journalistes le sens qu'ils donnent à leurs recherches de sources d'informations sur le web et la façon dont cela s'arrime aux exigences qu'impose la pratique du métier de journaliste et les normes journalistiques au sein de Radio-Canada.

Parlant justement de ces normes, Radio-Canada dont les journalistes ont été suivis dans cette étude impose des normes de fonctionnement strictes et claires à ses journalistes et personnes en onde en matière de rigueur, d'équité, d'équilibre et d'exactitude. Ce qui les oblige à l'incarner dans leur façon de recueillir, de traiter et de présenter l'information. L'analyse des données de cette étude présente plusieurs tendances. Les journalistes développent une relation continue avec la recherche sur le web. Ils ne se contentent pas dans l'accomplissement de leur mission d'information de se limiter à leurs seules connaissances du sujet. Pour cela, ils vont développer un lien de dépendance continue avec des sources afin d'assurer la complétude des informations qu'ils traitent.

Plusieurs outils web vont ainsi être mobilisés par les journalistes, les uns aussi efficaces pour eux que les autres. Mais en règles générales, le choix des outils va être traducteur d'une relation de confiance que le journaliste développe avec eux et représentera un facteur de réussite de sa recherche. Un défi auquel il est confronté en permanence dans le processus de recherche, c'est comment rentabiliser sa recherche et

surtout comment la rendre productive à travers le déploiement de ses propres prérequis et l'interaction qu'il crée pendant l'activité qui passe par la formulation de ses demandes au système qui lui génère les compléments dont il a besoin pour son travail de journaliste. C'est ici que se joue le cycle dont parlent Rouet et Tricot (1998) qui fonde l'accomplissement de la tâche et conduit à la création du sens par la sélection avisée du matériau qui sera indispensable pour son travail. Une réalité qui va révéler et surtout démontrer que la recherche pour le journaliste, comme pour n'importe qui, est un travail dont les résultats dépendent fortement de facteurs cognitifs, qui vont ainsi rythmer les cycles de formulation-reformulation; sélection-désélection ou autres, et qui vont caractériser en permanence la conduite de l'activité et générer sa pertinence.

La relation que le journaliste de Radio-Canada développe avec la recherche sur le web s'assimile à un rapport incompressible à la technologie qui va au-delà de ses fonctions journalistiques mais souligne à grands traits le cheminement biologique de l'homme avec la technologie, la technogénèse selon l'approche symbiotique (Brangier et al., 2009). Mais avant tout, le rapport du journaliste à la recherche est une relation aux sources qui lui permettent de construire et de co-construire l'information dans le dessein de l'objectivité et la vérité qu'exige son travail.

Mais le défi est encore là de déceler à travers ses recherches à la fois les facteurs gagnants et les pièges inhérents à l'accomplissement de son travail. Cette problématique est importante dans ce travail et démontre une uniformité dans les envies et méthodes des journalistes, même si les résultats ne confirment pas toujours dans la réalité les objectifs que se fixe le journaliste sous l'effet des facteurs et des externalités qui échappent littéralement à son contrôle. L'observation préliminaire des matériaux de notre travail et

les constats qui en découlent nous ont montré que le choix de l'analyse de contenu était approprié pour cette étude. Elle offre l'occasion de donner du sens aux comportements des journalistes étudiés en relation avec les explications qu'eux-mêmes donnent de leurs démarches. Dans cet ordre d'idées, nous avons surtout jugé utile de mobiliser les paramètres entrant en ligne de compte dans la recherche d'information (modèle EST de Rouet et Tricot) puis nous avons recouru aussi aux critères de l'information en journalisme tels que définis par plusieurs auteurs (Charon, Degand, François de Muizon).

Le tableau 2 montre les résultats de l'observation qui a été faite des sujets et qui ont servi de base à cette analyse. Nous avons simplifié les observations faites afin de ne garder que des valeurs qualitatives permettant de comparer globalement ce qui était observé. Ce tableau porte sur l'expérience de travail des sujets rencontrés. Il donne une idée de la fréquence et du rythme de la recherche par les sujets. Nous avons pour cela retenu deux valeurs qualitatives pour apprécier l'expérience. Il s'agit des valeurs « beaucoup » et « peu ». Nous avons attribué à chaque variable une valeur qui permet de comprendre l'occurrence de l'activité au niveau de chaque journaliste. Cependant si le codage permet d'avoir une idée de la fréquence des critères, il rend aussi l'accès facile à la vidéo enregistrée pour chacun des événements, ce qui permet d'en faire l'analyse qualitative plus élaborée qui est présentée ici.

À la lecture du tableau, il est visible par exemple que les journalistes vont beaucoup modifier leurs recherches à travers le changement des descriptifs qu'ils introduisent, le but étant pour eux d'affiner toujours les résultats. Ils vont aussi rechercher des informations issues de sources externes dont ils connaissent préalablement la pertinence. Ils composeront plus avec ces sources externes et diversifieront peu vers

d'autres sources. Ce qui explique que peu de journalistes diversifient comme le démontre le tableau 2. Par conséquent, ils vont aussi prendre beaucoup de résultats ou d'informations issues des sources qu'ils jugent crédibles et vont en rejeter peu. Le tableau montre aussi que pendant la recherche, il leur arrive de faire d'autres choses, donc de se donner d'autres buts, par exemple écrire en même temps qu'ils font la recherche, répondre à un collègue, consulter leurs cartes de temps, ce que nous avons regroupé dans la catégorie «Histoire». Les journalistes ont beaucoup accordé une attention aux contenus qui renferment Radio-Canada et les ont souvent systématiquement retenus. Ils ont aussi utilisé les mots-clés avec Radio-Canada pour retrouver des informations qui selon eux sont fiables.

Dans la partie Sources regroupant les outils de recherche auxquels ils ont recours, ils utilisent tous Google comme outil. L'outil Eureka est peu exploité, de la même façon qu'ils se méfient en général des médias sociaux comme Facebook et Twitter (même si quelques-uns reconnaissent qu'ils peuvent être utiles). Il est possible aussi de constater qu'ils utilisent beaucoup leurs courriels pour voir si des collègues leur ont envoyé des informations ou des compléments sur le sujet par le passé ou au moment où ils y travaillent. Ils utilisent aussi peu les éléments vidéo (télévision) contenus dans les sites d'information qu'ils visitent. Beaucoup passent rapidement là-dessus sans y consacrer du temps.

Tableau 2 Répartition des catégories de Traitement et résultats pour les différents journalistes ⁴

Journalistes	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7
<i>Catégorie Traitement et résultats</i>							
Radio-Canada	Beaucoup	Beaucoup	Beaucoup	Peu	Beaucoup		Beaucoup
Externe	Beaucoup	Beaucoup	Beaucoup	Beaucoup	Beaucoup	Beaucoup	Peu
Modifier	Beaucoup	Beaucoup	Beaucoup	Peu	Peu	Beaucoup	Peu
Consultation	Beaucoup	Beaucoup	Peu	Peu	Beaucoup	Beaucoup	Peu
Surcharge	Beaucoup	Peu	Beaucoup	Peu	Peu	Peu	Peu
Diversifier	Peu						
Nonfiable	Peu	Peu	Beaucoup	Peu	Peu	Peu	Peu
Prendre	Beaucoup	Beaucoup	Peu	Peu	Beaucoup	Beaucoup	Beaucoup
Rejeter	Beaucoup	Peu	Peu	Peu	Peu	Peu	Peu
Histoire	Beaucoup	Beaucoup	Beaucoup	Peu	Beaucoup	Beaucoup	Beaucoup

⁴ Cette expérience et les valeurs « beaucoup » et « peu » indiquées sont fonction de l'observation faite par la recherche d'information sur le web, mais l'analyse globale des données qui a conduit aux résultats a tenu compte aussi des explications fournies par les participants. Nous avons donc pu aller dans l'analyse des données au-delà des simples observations qui font l'objet de ce tableau

Tableau 3 Répartition des types de Sources pour les différents journalistes

Journalistes	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7
Catégorie <i>Sources</i>							
Google	Beaucoup						
Google news		Beaucoup					
Eureka	Peu						
Inews	Peu	Peu	Peu	Peu	Beaucoup	Peu	Peu
Facebook	Peu						
Twitter	Peu						
Courriel	Peu	Beaucoup	Peu	Peu	Beaucoup	Beaucoup	Beaucoup
Journal	Peu						
Télévision	Peu	Peu	Peu	Peu	Beaucoup	Peu	Peu

4.3. Interprétation des résultats de l'observation et des entrevues

Dans cette partie, nous développerons l'analyse des résultats issus des observations et des entrevues. Cette démarche nous a permis de vérifier mais aussi de cerner comment l'expérience de recherche, surtout le comportement des journalistes, s'incarnent dans les propos pour illustrer la pertinence des résultats que nous présentons ici. Les chapitres porteront sur la dimension cognitive de la recherche d'information sur le web par les journalistes, leurs rapports à l'outil, les stratégies de choix des sources d'information sur le web, les exigences professionnelles qui influencent la recherche d'information.

4.3.1. La recherche journalistique sur le web : une émergence cognitive

L'analyse des données issues de notre recherche démontre clairement que les activités de recherche engagées par le journaliste se jouent tout d'abord dans sa tête avant qu'il ne leur donne forme. Autrement dit, l'action de recherche passe par une intériorisation et une évaluation par le journaliste de ses propres connaissances (Rouet et Tricot, 1998). Le besoin de connaissance pour combler un manque d'information amène le journaliste à réaliser un travail cognitif qui lui permet de se donner des objectifs de recherche ou des buts et les moyens de les atteindre. La mise en œuvre du travail de recherche fait appel ainsi à des moyens et à des procédés interactifs dans lesquels le journaliste prend un rôle important.

Dans notre recherche, nous avons ainsi pu constater lors de l'observation que de nombreux journalistes se tracent une ligne claire de recherche sur le web avant d'entamer leur travail, une façon de garantir des résultats proches de leurs objectifs.

J3 mentionne par exemple en entrevue : « Dans une journée, au début de la journée, je vais faire une recherche pour trouver des informations supplémentaires sur ce qui s'en vient (...) parce que généralement, ça permet d'avoir un meilleur background, un meilleur historique du sujet ». Lors de l'observation, nous l'avons vu entamer ses recherches en explorant toutes sortes d'information. En procédant ainsi il précise que son objectif est de prendre toutes les précautions qui lui permettront de prévenir d'éventuels pièges dans l'information qui lui sera communiquée sur le terrain. Ce même journaliste explique que sa démarche dépend de la nature voire la complexité du sujet traité : « Quand c'est des sujets que je ne connais pas suffisamment ou même des sujets que je connais mais pas avec la précision que je veux, je vais chercher des informations qui

permettent d'avoir une meilleure compréhension, faire l'état des lieux avant de commencer la couverture du sujet, sinon le problème, les gens vont te donner toutes sortes d'informations pour lesquelles tu ne seras pas capable de jauger la véracité et la pertinence de ce qu'ils ont dit ». Il lui est arrivé à maintes reprises de verbaliser sa recherche en ces termes : « mais je veux la date, comment je fais, ok je trouve, maintenant il faut que je trouve qui en avait parlé ». Ce qui clairement rend justice à sa volonté d'avoir tout le contexte d'une information.

Un autre journaliste, J2 va s'inscrire dans le même objectif mais avec des stratégies différentes, ce que nous désignons par le terme de l'approche ciblée. En entrevue il déclare : « C'est de voir ce que des collègues d'autres médias concurrents ont fait récemment pour aller plus loin que cela (...), c'est de voir les gens à qui je peux parler, les experts pour voir ce qu'ils ont à dire, s'ils me donneront d'autres perspectives », alors que le répondant J1 va opter, sans le dire, dans son approche pour une logique de substitution en questionnant un certain nombre de points à la place de son public. C'est ce qui l'amène à dire : « Parce que je dois me rappeler à moi-même les faits de base, quelle date, quel jour, donc c'est vraiment pour aller restituer les petits éléments très concrets de base, si je dois faire un reportage sur la Place Bell, j'ai besoin de me rappeler, quel est le problème avec le site (...), j'ai besoin de me rafraichir la mémoire sur les éléments de base du dossier, ce qui me permet de distinguer ce qu'il y a de nouveau dans l'histoire ». En s'exprimant ainsi, il prend le pari de répondre aux questions que son public se pose et cherche à répondre aux questions qu'il est susceptible de se poser.

4.3.2. Google, l'outil privilégié de recherche du journaliste

Largement démocratisé dans tous les secteurs d'activité et guidant tout chercheur d'information et de données, Google ne fait pas l'objet d'une méfiance de la part des journalistes. Bien au contraire, il participe comme outil de recherche à la construction de la pensée processuelle du journaliste et inscrit aussi son travail dans une logique de co-construction, en ce sens que les ingrédients extérieurs qui lui sont fournis entrent dans la formation ultérieure de son discours et de ses recherches.

De ce point de vue, il y a une logique relationnelle et de confiance qui s'instaure entre l'outil et les journalistes par le fait même de son utilisation. Le répondant J4 indique lors de sa verbalisation que : « je sais que le premier résultat va être le bon dans tout ce que Google me sort, alors je fais confiance à Google dans ce sens » avant de souligner en entrevue « généralement je fais confiance à Google, si je vais là-dessus et que je n'ai pas ce que je veux, je vais ailleurs ».

Les journalistes de notre étude ont ainsi dans leur ensemble démontré leur accoutumance à cet outil de recherche, qui semble prendre toute la place ou du moins une partie importante de leur démarche. Même lorsque la recherche ne semble pas donner les résultats qu'ils espèrent, nous avons pu noter pendant l'observation une persistance de plusieurs journalistes à exploiter cet outil « dans l'espoir d'obtenir au moins quelque chose » comme l'indique J1 en entrevue. Ils ont clairement la conscience que Google est l'outil qui assure en première ligne un travail de filtrage des informations en leur ressortant ce qu'il y a de mieux ou ce qui semble le plus fréquent ou mis de l'avant comme information.

Il y a même parfois une surestimation de Google, symptomatique encore de l'importance que les journalistes lui accordent. Par exemple, cela est constatable lorsque J2 confie en entrevue: « C'est le meilleur outil de recherche, il y a des algorithmes, des résultats de recherche puis c'est ça, c'est vraiment Google (...) puis à force de l'utiliser on peut voir comment il réfléchit, comment son algorithme se présente, on sait aussi comment ça marche »

Il y a à l'origine une représentation qui se voit par la suite confirmée ou non par des résultats, c'est-à-dire que le journaliste pense avant tout et ce cognitivement que Google apportera quelque chose à sa recherche et qu'il doit y recourir, sans préjuger du résultat. Cette intériorisation voire cet a priori va l'obliger à tout mettre en œuvre pendant la recherche pour atteindre les buts désirés, au moins de façon approximative,

À un certain moment pendant sa recherche, J5 observe une pause et déclare: « C'est très rare que je ne trouve rien, je peux aussi considérer la possibilité d'aller sur d'autres moteurs de recherche, Altavista par exemple, mais c'est très rare comme moteur de recherche, la plupart du temps, c'est Google »

Le Web a changé le travail du journaliste lorsqu'on analyse l'impact de cette technologie sur son rapport à ses sources. Un outil de recherche comme Google y a participé de notre point de vue. Degand (2012 :279) qui a consacré sa volumineuse thèse sur les outils de collecte ou de recherche d'information par les journalistes web constate que « l'outil qui a sans doute le plus changé la relation du journaliste à ses sources est tout simplement internet et ses principaux moteurs de recherche ». Dans les rédactions belges qu'elle a étudiées, elle constate une dominance claire de l'usage de Google chez

les journalistes web. Mais qu'ils soient journalistes web ou journalistes travaillant pour les médias traditionnels, à Radio-Canada, notre étude nous a démontré l'intérêt presque concerté pour cet outil de recherche qu'est Google. Diouma et Pélissier (2009 :79) ont d'ailleurs montré cet intérêt que les journalistes vouent à Google et s'expliquaient mal « le fossé entre la distance qu'ils manifestent vis-à-vis des sources numériques et la distance bien moindre dont ils font preuve par rapport à Google, alors que ce dernier est devenu l'un des fournisseurs en ligne parmi les plus utilisés. Ce hiatus conduit à une survalorisation de Google par rapport à d'autres sources et outils de recherche »

La démonstration est faite par les sujets de notre recherche que :

- L'outil est un facteur-clé de la recherche journalistique
- La maîtrise de son exploitation est une condition du succès
- L'exploitation des résultats, donc des extrants, participe à une espèce de construction
- Certains outils conduisent à plus d'efficacité que d'autres
- Il y a un choix voire un arbitrage à réaliser dans plusieurs cas pour garantir l'efficacité de la recherche, car même si la diversification des outils offre l'assurance d'une recherche confrontée, cela peut constituer également un vecteur d'indécision

4.3.3. La recherche confrontée aux règles de l'art journalistique

La recherche d'information sur le Web n'est pas un travail réservé à un groupe d'individus ou de professionnels. Car comme nous l'avons souligné plus haut, tout le

monde y recourt de nos jours et ce, de diverses manières. En revanche, dans le secteur des médias, et précisément dans le travail journalistique, cette activité demande et exige l'intervention de compétences précises et de procédures pouvant conduire à des résultats précis et utiles à la nature du travail journalistique. Ceci se mesure surtout à l'aune de la nature des sources que les journalistes consultent, d'après nos observations, soit : la référence à des médias qu'ils jugent crédibles, la recherche d'articles portant sur le sujet de leurs recherches et produits par des journalistes de médias qui selon eux, présentent plus de fiabilité, le recours incessant à Radio-Canada qui selon eux réduit la marge d'erreur possible, étant donné l'observation stricte par les journalistes des Normes et Pratiques journalistiques de l'entreprise.

Nous l'avons mentionné, le travail du journaliste nécessite un minimum d'objectivité dans la totalité de sa démarche de traitement de l'information : de la recherche de sources (spécialistes à interviewer, informations complémentaires pour comprendre un contexte) jusqu'à la publication et la diffusion de l'information. Cette attitude rapproche la démarche du journaliste des exigences du journalisme d'information (De Muizon, 2000 : 22) qui se définit comme « la présentation ou l'éclairage le plus objectif de la réalité ou de la vérité ». D'ailleurs l'Association de journalistes américains, Sigma Delta Chi dans son « Code of Ethics », définit l'objectivité dans la façon de rendre compte des informations comme la marque du professionnel expérimenté. Ceci permet d'appréhender l'importance et la place qu'occupe la recherche dans cette démarche. Cette conception des choses est d'ailleurs bien présente dans la conscience des journalistes que nous avons suivis. Nous avons remarqué aussi bien dans leurs démarches que dans la façon dont ils expliquent leur travail que la recherche est une dimension à laquelle se

rattache un certain sérieux. Sauf que comme nous le verrons plus tard, l'approche peut être porteuse de limites ou d'erreurs susceptibles de compromettre encore le travail ou les résultats de la recherche du journaliste.

En règle générale, plusieurs exigences comme l'absence de parti-pris, le devoir de rectifier une erreur et d'éviter de faire de la publicité (De Muizon, 2000) garantissent au journaliste la neutralité journalistique. Par exemple, c'est ce qui apparaît lorsque J3 déclare: « Généralement, je vais tenter de faire le croisement au niveau du contenu, donc de retrouver plus d'articles qui font état de telle ou telle situation ». La complétude de certains documents et la précision des sources vont guider voire influencer les choix des professionnels, ce qui pousse J4 à dire : « Je fais par exemple confiance à un communiqué de presse que je trouve et qui comporte des noms de spécialistes et autres (...) mais le plus souvent, je mène une recherche sur eux sur le web avant de les contacter »

En journalisme, la vérification des sources est un principe sacro-saint qui impose au journaliste de diversifier ses sources en vue de réduire les possibilités de pièges alors qu'Internet impose au journalisme des contraintes inédites » (De Muizon). Ainsi dans les faits, les journalistes ont démontré leur attachement aux fondements et déterminants de leur profession, car à plusieurs reprises ils étaient nombreux à consulter plusieurs fois des sources externes qu'ils jugent crédibles : des journaux dont les façons de faire se rapprochent selon eux des standards de rigueur de Radio-Canada. Par ailleurs, ils ont beaucoup modifié les résultats qu'ils ont obtenus en élargissant l'éventail des possibilités. Cette réalité s'est concrètement traduite par l'introduction de plusieurs mots-clés ou

descriptifs leur permettant d'avoir différents résultats provenant de sources différentes qui de leur point de vue sont fiables et crédibles.

De Muizon (2000 : 15) écrit que « l'observation du travail journalistique amène à définir l'information comme le résultat d'une valeur ajoutée à des données ou à une matière première initiale (...) On dira tout simplement que l'information journalistique est le fruit de la valeur ajoutée par un journaliste à des données afin de les rendre accessibles à un large public »

Il est intéressant de remarquer dans ce développement que même si le journaliste fait transparaître une part de lui-même dans l'information qu'il traite, il va chercher la matière première sur laquelle il s'appuie quelque part, et dans le cas qui nous concerne dans cette étude sur le Web. Ceci introduit toute l'attention et le soin qu'il doit mettre à la recherche de ces matériaux. Ainsi les sujets de notre recherche ont signifié accorder une attention à la recherche en rapport avec les règles qui encadrent leur profession.

Au cours de l'observation, nous n'avons pu appréhender tous les éléments nous permettant de saisir et de confirmer définitivement cette intention des journalistes. Mais le recours constant à des sources extérieures (sites d'information, sites institutionnels, etc) laissaient supposer le souci des journalistes de diversifier leurs sources d'information et de ne pas s'en tenir aux données primaires ou aux premiers éléments qui ressortent de la recherche, ce qui est désigné en jargon journalistique comme un « recoupement ».

Par ailleurs, dans l'entrevue qui a suivi l'observation, ils ont tous exprimé leur attachement aux Normes et pratiques journalistique de Radio-Canada qui représente la référence et le socle qui fonde la démarche informationnelle du personnel journalistique

de Radio-Canada. En ce sens que ce Guide (comme on le verra dans 4.3.3.1) fixe les règles du jeu et rappelle aux journalistes de la station la rigueur qui doit caractériser leurs démarches et leurs approches face à l'information

4.3.3.1. La surveillance déontologique : Les Normes et pratiques journalistiques de Radio-Canada

Comme Radiodiffuseur public au Canada, Radio-Canada s'est fixé des objectifs clairs en vue de remplir sa mission d'information tout en reflétant la diversité pancanadienne. De ce point de vue, les Normes et Pratiques journalistiques de Radio-Canada restent « la Bible » des journalistes et employés en ondes de Radio-Canada. Elles regroupent quatre missions essentielles et cinq (5) valeurs précises.⁵ Le respect des principes contenus dans ce document s'impose aux journalistes qui doivent non seulement l'incarner mais l'appliquer dans leurs démarches et fonctionnement au quotidien. Les journalistes qui ont été observés dans cette étude ont souvent démontré un attachement ou un lien interne avec cet outil de surveillance éthique voire déontologique qui fonctionne comme un tribunal d'honneur des journalistes de Radio-Canada en rythmant sur toute la ligne leurs attitudes et comportements face au traitement de l'information.

La recherche d'information comme partie intégrante du travail et de la démarche journalistiques fait aussi l'objet d'une attention de la part des acteurs. Ainsi les idéaux

⁵ Les missions retenues dans les Normes et Pratiques journalistiques de Radio-Canada sont : servir l'intérêt public, refléter la diversité, préserver notre indépendance, agir de façon responsable. Les valeurs qui s'y retrouvent sont : l'exactitude, l'équité, l'équilibre, l'impartialité et l'intégrité

d'objectivité et de neutralité qui s'appliquent aux autres étapes du travail doivent aussi s'illustrer à ce niveau. Car il est clair pour les journalistes de Radio-Canada que nous avons rencontrés, que l'exploitation d'une source manipulatrice et erronée peut entacher l'image de l'information jusqu'à sa publication ou sa diffusion. Ce que nous désignons par « l'effet cascade des sources », comme les journalistes de Radio-Canada rencontrés l'ont exprimé et le fait qu'ils entretiennent un rapport évident aux références internes est, sans être absolu, de nature à exposer l'information à un risque de contamination.

4.3.3.2. La sélection de la source conditionnée par des références internes

Trouver une source est un des objectifs que visent les journalistes dans leur travail. En avoir une de crédible représente un enjeu permanent. Car la manipulation du journaliste par les sources d'informations est un piège réel et peut se manifester de différentes façons, comme l'ont répété les journalistes rencontrés pendant la recherche. Il peut s'agir alors d'une manipulation directe. Ici la source d'information qui rencontre physiquement le journaliste lui laissera croire qu'il lui apporte une information qu'il ne trouvera nulle part, alors qu'il pourrait être question d'une information qui ne sert que ses intérêts ou ceux de son groupe.

L'autre forme de manipulation est indirecte. Le fait de trouver une courroie de transmission pour envoyer un signal au journaliste. Notre étude entre surtout dans ce sillage. La source manipulatrice va alors prendre par le canal du Web pour « piéger » les journalistes et les amener à relayer des informations non avérées ou simplement fausses dans le but d'atteindre des objectifs ou de servir des intérêts inavoués. Dans ce dernier cas, l'absence d'apparence physique de la source est une difficulté supplémentaire pour le

journaliste qui doit en cas d'erreur se contentera juste de s'en prendre à son propre manque de jugement.

Or l'urgence, la frénésie informationnelle et la concurrence médiatique poussent de plus en plus les journalistes à baisser de résistance face à l'envie de compléter leurs sujets par des bribes d'informations puisées de part et d'autre. Ainsi un pan d'information retrouvé sur un site jugé crédible par le journaliste va être cité dans son reportage. Les journalistes ont montré qu'ils peuvent souvent aller chercher des statistiques dans différentes ressources en ligne pour étayer leurs productions. Mais dans ce cas précis, le risque d'erreur et de manipulation est fortement présent.

L'existence de Normes et Pratiques journalistiques constitue un des fondements des précautions que prennent les journalistes de Radio-Canada. En insistant sur l'observation stricte des dispositions dictées par leur fonctionnement interne et la confiance à des références internes, les journalistes veulent surtout se mettre à l'abri de certains pièges. La plupart de ceux rencontrés affirment faire attention aux informations produites par certains médias en s'appuyant sur leur historique et leur réputation. Car les cas d'erreurs monumentales du fait de la méconnaissance de la ligne de certains médias sont nombreux. Par exemple, le journal de référence français *Le Figaro* s'inspirant d'une fausse nouvelle donnée par *le Journal de Murréal* (un site satirique produisant des informations fausses et fabriquées) a écrit dans une de ses parutions que le nouveau ministre québécois de la santé « a fait la promesse, lors de sa campagne électorale, de maigrir de 100 kg au cours de son premier mandat ». Il s'agissait tout simplement d'une invention de ce site satirique, coutumier du fait, mais dont la pratique était en fait inconnue du Journal français *Le Figaro*. Par ailleurs, le même journal a fait foi à une

pétition à la blague qui circule sur le Web pressant le ministre de respecter son engagement. Un exemple qui démontre à la fois la difficulté pour les journalistes de contrôler la masse des informations auxquelles ils sont confrontés et l'importance de les vérifier avant toute publication ou diffusion.



Figure 5 Article du quotidien français Le Figaro sur Gaëtan Barrette

Le réputé quotidien français Le Figaro semble s'être fait avoir par un canular québécois provenant d'un site satirique.

Un article intitulé «[Un ministre québécois de poids](#)», traitant de la corpulence du nouveau ministre libéral de la Santé du Québec, Gaétan Barrette, a en effet paru dans les pages du journal le 28 avril, tandis qu'une pétition circulait dans la Belle Province pour inciter le Dr Barrette à maigrir.

L'article suggère que ce dernier «a fait la promesse de perdre 100 kg au cours de son premier mandat». Or, cette nouvelle provient [du site de canulars Le journal de Mourréal](#). Rien dans l'article du Figaro n'indique qu'il s'agit d'une blague.

À ce sujet:

- [Pas de procès pour Tomassi; il plaide coupable](#)
 - [Port-Daniel: Québec laisse planer le doute](#)
 - [Julie Boulet absente cette semaine](#)
-

Son auteur va même jusqu'à déclarer que «ça lui apprendra, [au Dr Barrette], à faire des promesses aussi encombrantes».

Le journal a même fait une erreur dans le prénom du ministre, l'épelant «Gaëtan» dans ses pages.

Le site [Le journal de mourréal](#) publie régulièrement des farces similaires, comme «[Pauline Marois promet un petit minou par famille](#)».

Figure 6 Article du Journal Le Métro sur l'erreur du quotidien français Le Figaro

Ainsi dans le but de minimiser ces pièges, les journalistes rencontrés vont s'appuyer sur des références internes. Ainsi, lorsque s'établit le doute au cours d'une recherche sur le Web, ils reconnaissent que le premier filet de sécurité qu'ils trouvent peut se retrouver dans leur environnement professionnel immédiat. L'observation du journaliste J4 nous a permis par exemple de constater qu'il a eu plusieurs épisodes de doute et qu'à chaque fois je l'entendais parler à des collègues proches de lui pour se tirer d'embarras. Par la suite en entrevue, il précise : « Ça m'arrive de douter, mais lorsque le cas se présente, je

peux m'en référer à la Salle des nouvelles, à des collègues (...) maintenant si je ne trouve pas ce qui est convainquant, je ne mets pas l'information dans mon texte ».

Lorsque nous parlons de filet de sécurité, il s'agit ici soit des informations publiées auparavant par leur propre média, des spécialistes auxquels recourt souvent le média pour lequel ils travaillent, des collègues de la rédaction. Autant de précautions qui leur permettent de rétrécir drastiquement la marge d'erreur et d'anticiper sur les pièges éventuels auxquels ils s'exposent. De Muizon (2000 :67) écrit à ce sujet :

« Tant que les nouvelles online se sont échangées entre professionnels, la régulation naturelle résultant de la déontologie journalistique a bien fonctionné. Les journalistes ont su garder le temps qu'il fallait pour ajouter aux données la valeur-ajoutée nécessaire », mais « les adeptes du néojournalisme », les acteurs du 'journalisme sauvage » ont littéralement changé la donne. Car ces « nouvelles » (De Muizon) transforment la production de l'information « par un effet de résonance. »

Comme radiodiffuseur public, Radio-Canada a son versant anglais, en l'occurrence CBC (Canadian broadcasting corporation), et pour les journalistes de notre étude il existe une étanchéité au niveau des références, car ils accordent la même confiance à leurs collègues du réseau anglais. C'est ce qui apparaît lorsque J4 déclare en entrevue : « Si les nouvelles que je couvre vient du réseau CBC, le réseau anglais de Radio-Canada, alors pour avoir le background, le contexte de la nouvelle et donc voir si par le passé ils ont traité un dossier du genre, je vais là-dessus ». Le rétrécissement de la zone d'incertitude et le souci de limiter d'éventuels dégâts au sujet d'une information erronée dont il pourrait constituer l'amplificateur vont pousser J4 à s'entourer d'un maximum de précautions et ne faire confiance qu'à la source dont il maîtrise la justesse : « Je ne prends pas n'importe quelle photo, par exemple, je peux chercher des photos mises sur twitter

par des journalistes de CBC sur leurs comptes, pour moi c'est déjà crédible, je sais que je connais la source et que je ne cours pas le risque de publier une photo truquée (...) souvent je ne recherche pas les images provenant d'un autre média, je privilégie les nôtres »

Cette vision des choses s'apparente à la réticence qu'a évoquée Volkoff (2002 :23) lorsqu'il mentionne que « l'invasion de l'image profite beaucoup à la désinformation ». Il ajoute que « l'image atteint la sensibilité tandis que le verbe n'atteint que le cerveau » pour expliquer que les sujets tendent à plus résister à la désinformation « par les mots qu'à la désinformation par les images ». J3 s'est situé dans la même dynamique de résistance lorsqu'il dit en entrevue: « Si ça vient de Radio-Canada, je sais que c'est bon parce que c'est la station pour laquelle je travaille, les normes et les pratiques à Radio-Canada font que l'information est déjà vérifiée ». Nous avons ainsi pu constater pendant notre observation que les articles qu'il sélectionnait systématiquement et dont il voudrait s'inspirer sont ceux générés par des acteurs « radio-canadiens ». « Si c'est pertinent, je vais l'utiliser tout en vérifiant si c'est Radio-Canada, on prend pour acquis que c'est de la vraie information. ». Chez le journaliste J5, la crédibilité⁶ est une valeur journalistique, lorsqu'il l'emploie ce n'est pas un fait du hasard, car la crédibilité est une énonciation répandue au sein des acteurs et qui les maintient dans une logique de résistance face à la supposée « mauvaise source ». Ce qui le pousse à dire : « Mon média occupe une place importante, c'est très haut, moi-même je fais beaucoup confiance à mes collègues, juste en travaillant avec eux, je me rends compte de la façon dont ils

⁶ Une information crédible est perçue comme une information sur laquelle il n'est pas possible d'émettre aucune espèce de doute et son auteur en récolte le bénéfice en termes d'étiquette. Le journaliste qui ne donne que des informations crédibles est frappé ainsi d'une certaine crédibilité auprès de son public

travaillent, puis ils vérifient l'information, alors si moi je vois ça je vais prendre ça comme une source crédible, mais bien-sûr on voit des erreurs en faisant des recherches, mais au-delà on peut donner de la crédibilité à Radio-Canada »

Par ailleurs, dans le choix et la sélection des ressources à consulter dans le flot d'informations sortis des moteurs de recherche, ils vont surtout tracer d'abord les liens web d'articles écrits par le passé par leurs médias. Dans le cas de la préparation du reportage sur le rythme des achats de maison à Vancouver et le nouvel an chinois, un des journalistes dans sa quête du contexte de l'information a longtemps recherché ce qui a été préalablement écrit sur le même sujet par son média. Les références qu'il a trouvées ont été jugées crédibles par lui et lui ont permis « d'habiller » son texte par des informations passées contenues dans les articles issus de sa recherche. Par prolongement, les journalistes de Radio-Canada vont trouver dans certains médias des analogies ou des schèmes de fonctionnement et de rigueur qui leur serviront aussi de référence ou de repère voire d'alternative à l'apport que pourrait leur procurer leur propre média. Dans leurs recherches s'amorce un aller-retour permanent entre des références internes et des références externes jugées fiables. J3 dit lors de sa verbalisation : « Je vais aller sur d'autres sites comme La Presse, par exemple, The Gazette pour voir ce qu'ils ont dit sur Coderre récemment, puis ensuite, ça va servir de tremplin pour la journée », puis plus tard en entrevue, il ajoute : « Je regarde souvent La Presse sur certains sujets notamment la couverture municipale, leur couverture se rapproche à mon sens de celle de Radio-Canada, en termes à la fois d'idéologie et de façon de couvrir »

4.3.3.3. L'usage de courriels internes comme support de raffermissement des liens aux références internes

L'observation de la progression de la recherche d'information par les journalistes de Radio-Canada montre un lien fort aux courriels qu'ils reçoivent de leurs collègues en rapport avec le sujet pour lequel ils effectuent la recherche. Ces courriels proviennent la plupart du temps de leurs « affectateurs », des pupitres et des secrétaires de rédaction. Il s'agit souvent de leur fournir des références ou des compléments d'information sur le sujet qui leur est affecté lors des réunions d'affectation. Ainsi en recherchant des informations sur un sujet sur le web, les journalistes sont souvent portés à régulièrement consulter leurs boîtes aux lettres pour s'assurer qu'il n'y a pas de nouvelles suggestions d'articles ou de spécialistes à interviewer qui leur sont faites. J4 au cours de l'observation a écrit par exemple à son « affectatrice » plusieurs fois pour demander son éclairage sur le lien entre deux textes qu'elle lui a envoyés sur la vente des maisons à Vancouver. Pourtant quelques minutes avant l'envoi des messages, il avait déclaré dans la verbalisation de sa tâche : « oui je vois, je comprends ». Sa compréhension du travail qu'il avait à faire ne l'a pas dispensé une validation auprès de son « affectateur »

Nous avons surtout remarqué qu'à plusieurs reprises, tous les journalistes de notre étude ont développé un attachement assez fort à leurs courriels. Il apparaît clairement que la référence aux sources internes passe par un mode de communication serrée dans lequel tous les acteurs s'identifient pour réduire les possibilités de pièges de manipulation ou contourner les risques d'informations erronées.

Pour les journalistes de Radio-Canada, l'intermédiaire interne (Degand, 2012) renforce chez le journaliste l'impression de la fiabilité et lui permet de s'assurer d'être sur

la bonne voie. C'est aussi ce que Degand (p.275) appelle « la confiance négociée » que nous situons ici entre les journalistes de Radio-Canada et leurs collègues.

Cette façon de faire est aussi de nature à assurer une couverture aux journalistes en cas d'erreur (Degand), même s'ils ne sont pas obligés de mentionner dans leurs reportages qu'ils s'agit d'informations communiquées par l'entourage professionnel.

4.3.4. La reconsidération des critères de recherche

L'analyse des observations a clairement montré que la recherche journaliste est une succession de changement de cap, c'est-à-dire que la recherche n'est en aucun cas un processus définitif dans lequel le premier résultat est sélectionné sans passer par l'appareil critique du journaliste. Sur les sept (7) journalistes observés, la plupart ont beaucoup modifié leurs recherches en cours de processus. Ils ont aussi beaucoup consulté des sources externes avant de sélectionner définitivement leurs résultats.

Dans quelques rares cas, ils ont rejeté les résultats sortis de la recherche, preuve que beaucoup s'assurent d'un minimum d'expertise soit dans la connaissance des outils de recherche que du sujet faisant l'objet de recherche avant d'entamer l'expérience. D'ailleurs le travail du journaliste implique que ce dernier ait un minimum de connaissances du sujet dont il voudrait assurer la couverture. Ce qui se matérialise dans leurs comportements pendant le processus.

Le constat du prérequis est une donnée fondamentale dans la recherche journalistique sur le web. Ce même constat peut probablement s'observer dans la recherche menée par un universitaire. Ce qui démontre forcément le caractère heuristique

de la recherche journalistique sur le Web incarnée par la capacité qu'a le journaliste de sélectionner, de modifier, d'insérer les mots-clés qui lui permettront de mener efficacement sa recherche. Ainsi pendant l'exécution de sa tâche, J4 met « article achat des maisons et nouvel an chinois ». Plusieurs réponses apparaissent, il n'en est pas convaincu. Il remet « chinese new year buyers site cbc.ca ». L'usage de mots-clés ne garantit en aucun un résultat. J3 confie : « Oui, oui, ça arrive que je fasse choux blanc avec des mots-clés, auquel cas je recommence en utilisant des mots-clés différents. À ce chapitre, ça arrive, il faut affiner la recherche en ajoutant des mots-clés ou des choses comme ça ». Par exemple dans le cas précédent, le journaliste essaie la recherche en français puis en anglais.

La nouveauté des mots et concepts sont aussi une réalité relié au processus de recherche d'information par le journaliste, au point d'en constituer un défi comme le mentionne J2 :

« En fait comme le mot était très nouveau, et je ne sais pas trop quoi mettre dans google ou dans eureka pour chercher dans les journaux tout cela, je sais que c'est un mot qui est peu connu qui est utilisé. Techniquement c'est difficile, car la recherche se fait par mots-clés. Informatique nuagique, je sais que beaucoup qui utilisent le terme *cloud computing*, donc ça c'est un défi. Essayer de voir des résultats sur google, les premières informations qui vont sortir ce sont des sites de compagnies de *cloud computing*, ce n'est pas des articles, des études qui concernent le *cloud computing*. »

J5 explique de son côté : « Je change le mot-clé, car effectivement, c'est souvent arrivé, mais ça peut être difficile, car en ne mettant pas le bon mot, tu peux passer à côté de bons résultats »

Dans ce processus, il se crée en boucle une logique d'interdépendance entre le journaliste et tout le système avec lequel il interagit. Tant que sa recherche n'aboutit pas à un résultat satisfaisant et reconnu comme tel, le processus se poursuit en constance. C'est ce que Rouet et Tricot (1998) appellent un cycle dans lequel s'enchaînent continuellement des buts et des sous-buts qui poussent le journaliste dans sa recherche à sélectionner, prendre ou à rejeter les résultats de ses recherches.

4.3.5. L'éparpillement du journaliste

Une des caractéristiques de la recherche en général, c'est de décentrer parfois le sujet en activité ou de l'écarter par moments de ses objectifs de départ en imposant consciemment ou non des moments d'évasion. L'éparpillement fait partie de l'activité et du processus de recherche. Par exemple, il est arrivé dans la recherche que les journalistes fassent une gamme d'activités parallèles, ce que Rouet et Tricot (1998) appellent des sous-buts et que nous pouvons résumer en quelques points :

- ouverture d'autres fenêtres qui n'ont rien à voir avec la recherche initiale
- exécution d'autres tâches de services : par exemple se lever et parler avec un collègue

D'une part, pendant la recherche par exemple, il est arrivé que le journaliste J4 se soit occupé pendant longtemps de son planning de travail et de sa carte de temps que son supérieur lui a envoyés. À son retour, il a connu une longue période de perte avant de se remobiliser ou de se concentrer de nouveau sur l'objet de la recherche.

D'autre part, des journalistes ont tendance à écrire leurs reportages ou leurs articles en même temps qu'ils recherchent des informations. Il est possible de s'apercevoir alors que le temps de la recherche se confond au temps de l'action chez les journalistes : l'action étant définie ici par la finalité de l'activité de recherche, donc la production d'articles ou de reportages.

Cet éparpillement peut-être aussi expliqué par une indépendance de champ (Witkin, 1977 cité dans Dufresne (1992) qui souligne la capacité qu'ont les sujets concernés de faire abstraction du contexte pour poursuivre un but (Dufresne, 1992) ou au contraire de se laisser distraire et de changer d'orientation en fonction du contexte (dépendance de champs).

4.3.6. La recherche de source d'information sur le web tributaire de la spécialité et de l'expérience personnelle du journaliste

La recherche de l'information par le journaliste s'effectuait il y a quelques années encore par un seul créneau à savoir les bibliothèques et les centres de documentation. L'arrivée des nouveaux outils a entraîné un train de bouleversements et de changements majeurs dans la façon dont les journalistes cherchent, trouvent et parfois traitent et diffusent les informations. Mais ce ne sont pas tous les journalistes qui se sont familiarisés de la même façon aux outils de recherche. Plusieurs facteurs rythment et conditionnent l'aisance avec ces outils. Il y a par exemple l'âge des journalistes, les nouveaux curricula de formation dans les écoles de journalisme, la curiosité individuelle des journalistes, la nature des tâches auxquelles les journalistes se consacrent.

Parmi les journalistes rencontrés, trois (3) travaillent pour le web, un (1) à la recherche alors que les trois (3) autres travaillent pour la radio et la télévision. Ainsi nous avons pu constater que les journalistes qui travaillent pour le web et le journaliste à la recherche étaient parmi ceux qui montraient des signes d'une connaissance plus avancée de l'utilisation des outils de recherche sur le web. Ils avaient plus d'aptitude à l'usage des outils de recherche interne de Radio-Canada, comme Inews conçu pour recevoir des informations provenant d'autres sources comme les Agences de presse et Eureka pour les recherches d'articles. Il s'instaure un lien symbiotique (Brangier et al.) entre ces journalistes et donc tout l'outil technologique. Selon nous, cette relation provoque volontairement ou involontairement une expertise chez les individus en les différenciant des personnes qui développent moins ce type de rapport avec l'ordinateur.. Ainsi nous avons pu voir que les journalistes qui ne travaillent pas pour le web étaient moins habiles sur les procédures, développaient moins d'astuces au cours de leurs recherches, et certains ont même interrompu par moments le cours de la recherche à défaut de bagages ou de connaissances pour continuer l'expérience.

J1 qui travaille comme journaliste multimédia explique par exemple pendant l'exécution de la tâche:

« Tu sais une chose que je fais moi, j'ai mon petit onglet avec les hebdos, je peux en faire avec les sites gouvernementaux pour les communiqués de presse, ça me permettrait d'être efficient dans ma recherche de sujets (...) je pense que le fait d'avoir utilisé depuis longtemps les outils comme google, ou bien de savoir que Eureka est un peu plus complexe à utiliser, ça permet d'avoir des repères qui font en sorte que la recherche peut être plus pointue plus rapidement, que quelqu'un qui est moins habitué à utiliser internet ou quelqu'un qui a peut-être moins travaillé avec certains outils. »

L'accoutumance à l'outil conforte ainsi le lien à la pratique et s'impose comme un différentiel heuristique qui va servir d'explication ou de base au comportement que les sujets développent lors de la recherche sur le Web. Par ailleurs cette accoutumance à l'outil va même servir de déclic à la décision ou non d'entreprendre une recherche sur le web par le journaliste selon le sujet.

4.3.7. La méfiance à l'égard des réseaux sociaux comme source

L'usage des réseaux sociaux est actuellement assez généralisé. Ceux-ci ont envahi tous les domaines de l'activité humaine. Les médias traditionnels et les acteurs qui les animent sont de plus en plus demandeurs de ces réseaux en ce sens qu'ils complètent leur travail en leur permettant d'étendre leur portée et leur influence. Mathys (2012 :9) confirme que « les médias sociaux font effectivement désormais partie du quotidien des journalistes qui s'en servent notamment pour la recherche de sources ou la promotion de leurs articles » et souligne la proximité que cela crée entre les journalistes et leur public. À la résistance des premières années d'apparition des réseaux sociaux dans les milieux professionnels des médias qui y voyaient le développement d'une tendance d'amateurisme dont devrait se méfier les professionnels, s'est substitué un épisode d'adoption par ces mêmes professionnels. C'est ainsi qu'être sur Twitter de nos jours est devenu presque une règle non écrite dans un média comme Radio-Canada, où tous les employés en ondes possèdent un compte. D'ailleurs, Twitter est devenu un mode de diffusion d'information, à la manière des fils de dépêches d'Agences de presse dans de nombreux médias et Radio-Canada ne fait pas exception à la règle. Toutefois, Twitter est loin d'être la source d'information privilégiée des journalistes de notre étude. Même s'ils

ne le rejettent pas entièrement, ils n'en font pas un outil-vedette de confirmation ou de validation d'une nouvelle. Mais il va leur servir d'appui ou de complément, car comme les journalistes « doivent maintenant composer avec un public de plus en plus impliqué dans le processus journalistique » (Mathys, 2012 : 9), et se développe par conséquent une crise de confiance par rapport à ces sources. La tension permanente qui s'instaure entre ces sources dénuées de règles strictes et largement indépendantes et les journalistes évoluant suivant des canons et des règles précises s'observe chez les journalistes de Radio-Canada, qui s'assurent de mille précautions dans leurs pratiques journalistiques face à l'exploitation qu'ils font des médias sociaux. Par exemple J3 dit :

« J'utilise Twitter, mais je ne m'en sers pas beaucoup pour obtenir des contacts ou les infos. Généralement, c'est pour publier des trucs quand je me trouve à des manifestations, des choses comme ça, c'est vraiment plus pour publier, ajouter des informations que pour en demander. »

Selon J5 :

« Je vais souvent ajouter les tweets des gens, des journalistes qui couvrent l'évènement, la nouvelle, les tweets des différentes personnes qui font des commentaires sur la nouvelle, je vais quelques fois (les ajouter), pas tout le temps »

5. Discussions

L'analyse des données a montré plusieurs grandes tendances qui permettent de comprendre le comportement des journalistes de Radio-Canada pendant la recherche d'information sur le Web. Elle démontre que la recherche sur le web n'est pas isolée de l'environnement général du travail journalistique dont elle représente d'ailleurs un important pilier avec l'utilisation de plus en plus d'Internet comme canal et espace de diffusion d'information de tous genres.

Dans cette partie, nous survolerons d'abord les résultats qui ont émergés de l'analyse, ensuite nous développerons un point de vue plus critique de certains constats liés à la recherche d'information telle que pratiquée par les journalistes, notre propre démarche et méthodologie de recherche et enfin nous dégagerons quelques perspectives techniques de la recherche au point de vue ergonomique et du rapport des journalistes au web

5.1. Synthèse générale et apport de la recherche

Le constat découlant de ce travail laisse observer que la recherche d'information par le journaliste sur le Web s'intègre aux exigences de sa profession. Le travail journalistique se conjugue parfaitement avec cette activité de recherche pour aider le journaliste à remplir correctement sa mission d'information.

Nous avons traité la problématique de ce mémoire à la lumière des pratiques de journalistes de Radio-Canada. Nos observations et l'analyse des données nous ont permis

de constater que les pratiques de recherche des journalistes rencontrent leurs préoccupations de donner des informations vraies, précises et objectives.

Par ailleurs, il y a dans le discours et les méthodes des journalistes lors de la recherche d'information sur le web l'empreinte institutionnelle de Radio-Canada, se traduisant par leur souci d'être en concordance avec les exigences et la rigueur que leur impose leurs médias. La conscience nette de la prise en compte par les journalistes des Normes et Pratiques journalistiques de Radio-Canada constitue un indicateur probant du conditionnement des acteurs dans leur attitude face au traitement de l'information.

Ainsi, même s'ils consultent dans leur travail des sources externes, les journalistes de Radio-Canada vont surtout se fier à des sources internes dans la recherche du lien de confiance à l'information qu'ils livrent. Pour cela, ils vont régulièrement consulter des courriels envoyés par des collègues porteurs d'informations utiles pour leur travail et ils vont aussi chercher à repérer des articles ou productions antérieurement réalisés par un autre journaliste de Radio-Canada pour compléter un travail qu'ils font dans le temps présent.

Une caractéristique essentielle du travail des journalistes, c'est leur dépendance à Google comme outil de recherche qui selon eux a la caractéristique d'être efficace en termes de résultat de recherche. Le constat qui s'établit ici est que les journalistes vont se servir des outils à des degrés divers en fonction de leur accoutumance à ces outils et parfois de leurs connaissances technologiques. Un autre enseignement réside également dans l'éparpillement des journalistes pendant la recherche. Ceux-ci sont souvent pris par la nécessité d'affiner leurs recherches en vue de l'obtention des résultats susceptibles de

concourir à l'atteinte des buts visés. Dans cette démarche, ils sont parfois obligés de modifier les descriptifs et mots-clés qui permettent au système de ressortir des ressources, à leurs yeux, pertinentes.

L'intérêt de ce mémoire est d'avoir permis de mieux comprendre l'importance de la recherche d'information sur le Web par les journalistes à l'heure des bouleversements induits par le numérique. Une des caractéristiques est d'avoir contraint le journaliste à partager son espace avec plusieurs acteurs qui n'ont pas reçu la même formation que lui et n'ayant pas les mêmes exigences que lui en matière de traitement, de diffusion ou de publication de l'information. Ces bouleversements s'accompagnent d'une multiplication des publications qui ne sont pas toutes aussi pertinentes les unes que les autres. Or le journaliste qui autrefois se contentait de la documentation physique (bibliothèques, centres de documentation etc) pour réaliser son travail, doit maintenant se tourner vers le Web pour rechercher des compléments pouvant l'aider dans son travail. Le nouveau contexte l'oblige donc à redoubler de vigilance pour éviter d'être la caisse de résonance de fausses informations qui mettront en péril son idéal d'objectivité et de fiabilité.

Un apport scientifique de la recherche réside dans le fait qu'elle a permis d'observer que la recherche d'information sur le web par le journaliste est guidée et portée par des impératifs imposés par sa profession. Autrement, il y a au départ de la démarche journalistique de recherche d'information le souci de trouver des sources d'information qui contribuent à donner de la crédibilité à son travail. De nombreux travaux ont porté sur la recherche d'information (Boubée, Tricot, 2010); sur les journalistes, les sources et l'Internet (Charron, 1994, 1995, Duvergé, 2000, Hervouet, 2000, Gauthier, 2010); sur la dépendance des journalistes au Web et la reconfiguration de

leurs pratiques (Degand, 2012, Cotte, 1998). Notre travail tout en se situant dans cette lignée, s'intéresse de plus près au comportement du journaliste pendant la recherche d'information sur le Web pour mieux saisir ce qui détermine ses choix et les paramètres psychologiques qui entrent en ligne de compte. Ces aspects cognitifs de la recherche d'information sur le Web par le journaliste ont souvent été développés en rapport avec le secteur de l'apprentissage (Rouet et Tricot). Le fait que nous l'appliquions à un corps de métier constitue un apport à la recherche.

Ce travail est aussi intéressant, car il va permettre aux professionnels eux-mêmes de découvrir voire d'améliorer certains aspects de leur travail, notamment au niveau de la recherche qui représente une condition gagnante de la suite de sa démarche. Il permet surtout dans le cas qui nous intéresse d'appréhender les pratiques de recherche d'information des journalistes de Radio-Canada. À l'issue de cette recherche, il est clair que les journalistes accordent une importance particulière à Google comme outil de recherche, ce qui nous permet d'appréhender la relation des journalistes à cet outil et surtout de constater que ceux-ci vont aussi mesurer la pertinence des résultats de recherche à l'aune de l'usage de ces outils. Google s'impose comme un référentiel dans le travail de recherche journalistique à l'heure du Web. Par ailleurs, cette recherche permet de comprendre que le recours aux courriels n'est pas anodin dans le travail de recherche d'information journalistique et que les journalistes vont d'ailleurs s'y appuyer pour s'assurer de la fiabilité des résultats en ce sens qu'ils leur assurent un certain contrôle sur les informations exploitées. Car les informations qui leur sont transmises proviennent soit de collègues ou de sources bien connues. En l'occurrence, ce travail permet aussi de comprendre les limites liées à cette démarche, surtout qu'elle comporte le

risque de la multiplication de la désinformation en cas d'erreur. Un autre apport réside surtout dans le fait que malgré que les réseaux sociaux soient devenus un élément majeur du décor journalistique, de nombreux journalistes vont éviter d'en faire une source de premier-plan dans leur quête d'information. Ce qui représente un fait important qui pourrait faire l'objet d'une continuité de recherche.

Le fait que les journalistes accordent une attention aux contenus contenant «Radio-Canada» et qu'ils se réfèrent aux sources externes qui selon eux respectent la même rigueur qu'eux est très explicite de la façon dont ils arrivent leurs recherches aux exigences de rigueur et d'exactitude de leur profession. Même s'il est difficile de généraliser ce constat à la pratique de tous les journalistes, la recherche de référence fait partie des critères de fonctionnement des journalistes.

5.2. Perspectives critiques

Ces perspectives critiques seront abordées au regard des données de l'observation puis à la lumière de notre propre démarche de recherche.

5.2.1. Au regard des données de l'observation de l'expérience de recherche d'information

L'analyse des données de l'observation et des entrevues de ce travail autorise un autre niveau d'analyse des comportements de recherche d'information par les journalistes sur le web. Plusieurs points relevés, sans que ne soit forcément dans un certain ordre chronologique nous montrent plusieurs limites qui sont de nature à fausser la croyance

que les journalistes ont de la pertinence de leurs démarches. Par exemple sur la question de l'établissement du but de la recherche (Rouet et Tricot), bien que cela puisse paraître clair a priori dans leur conception qu'ils recherchent de l'information pour écrire un article ou produire un reportage, il est apparu dans la mise en œuvre une absence de rigueur dans la démarche qui vise à préciser un but, qui se matérialiserait par la propension du journaliste à prêter le flanc à des certitudes et des croyances préétablies de nature parfois à biaiser les résultats de sa recherche, qui hypothèquent littéralement l'exactitude journalistique dont il se réclament. La recherche peut parfois se limiter chez certains à des informations qu'on connaît, à des articles précis qu'on recherche et dont on n'a plus un grand souvenir mais qu'on voudrait retrouver. De ce point de vue, les informations non connues et qui pourraient aider les journalistes dans leur travail ne sont pas recherchées. Ce qui peut diminuer la valeur des résultats de leur travail. Il n'y a pas non plus de recherche systématique pour des informations allant à l'encontre de la première idée que se fait le journaliste ou le milieu.

En ce sens il apparaît nettement que le sens critique du journaliste paraît très limité lorsque par exemple, il croit a priori que tout ce que Google lui ressortirait pendant la recherche est a priori vrai et qu'il faille lui faire confiance. C'est ce qui est préoccupant lorsque par exemple J4 déclare : « je sais que le premier résultat va être le bon dans tout ce que google me sort, alors je fais confiance à google dans ce sens (...) généralement je fais confiance à google, si je vais là-dessus et que je n'ai pas ce que je veux, je vais ailleurs »

Par ailleurs, lorsque J2 fait remarquer : « C'est le meilleur outil de recherche, il y a des algorithmes, des résultats de recherche puis c'est ça, c'est vraiment google (...) puis

à force de l'utiliser on peut voir comment il réfléchit, comment son algorithme se présente, on sait aussi comment ça marche », il semble ne pas chercher des informations de nature à contrebalancer ce qu'il veut ou ce qu'il pense. Il se fie à une certitude qui pourrait juste se résumer à un phénomène d'apparence qui éteint son sens critique et abolit la distance qu'il est censé observer par rapport aux résultats qui émergent de sa recherche.

Par exemple, pendant la recherche effectuée par un journaliste qui travaillait sur le rythme de l'achat des maisons à Vancouver, ce dernier avait la préoccupation de trouver des articles écrits auparavant par d'autres journalistes de Radio-Canada afin d'en tirer des éléments utiles. Cette attitude a pour limite de confiner le journaliste dans un périmètre réduit. Bref, il tourne en rond et ne développe pas outre mesure un sens critique face à ce qui est précédemment écrit. Cela limite aussi la possibilité d'écrire quelque chose d'original.

Car ce qui permet de croire que la recherche d'information par le journaliste sur le web tient compte des exigences de sa profession, c'est aussi le sentiment primaire de contestation de l'information qu'il trouve à travers les outils qu'il consulte. Or, le problème de Google c'est qu'il s'agit d'un outil qui n'autorise aucune espèce de certitude, car très peu d'indices permettent de savoir l'information qu'il n'a pas trouvée et qui pourrait être pertinente à l'atteinte du but désiré. Or pour le journaliste, c'est en cherchant le contraire de ce qu'il pense qu'il peut valider les thèses ou les informations qui composent les ingrédients de sa production.

En outre, les journalistes ont démontré que même pendant la recherche d'information sur le Web, ils étaient préoccupés par le lien d'identification au média pour lequel ils travaillent par souci d'homogénéité. Le piège, c'est cependant pendant la recherche d'information de voir se tisser une chaîne d'erreurs par « effet cascade ». Des journalistes ont confié par exemple que lors de la recherche d'information sur le web lorsqu'ils retrouvent un ancien article de Radio-Canada qui a déjà abordé le sujet dans le passé, ils préfèrent y recourir prioritairement. Sauf qu'en procédant ainsi, il y a certes l'évidence d'une pensée unique de l'information qui voudrait que les sources les plus crédibles émanent des références internes des journalistes, mais il s'agit aussi d'une configuration qui favorise l'infiltration permanente des sources manipulatrices et erronées qui empruntent dans ce cas des canaux officiels et a priori sérieux. Plus précisément, une information erronée et découlant d'une manipulation va alors avoir une longue durée de vie et sera reprise en autant de fois par des journalistes à l'interne qui se font mutuellement confiance l'un à l'autre.

Dans un autre sens, l'observation montre qu'il y a un choix voire un arbitrage à réaliser dans plusieurs cas pour garantir l'efficacité de la recherche, car même si la diversification des outils offre l'assurance d'une recherche confrontée, cela peut constituer également le vecteur d'une indécision compromettante pour la démarche. Car il est possible très souvent que cela conduise les chercheurs les moins expérimentés à une espèce d'égarement de nature à fausser les pistes de la recherche ou ressortir des informations qui ne participent pas forcément à l'atteinte du but désiré par le journaliste, sans que ce dernier n'en ait conscience.

Un autre point de critique découlant de ce travail réside dans le fait que les outils de recherche sur le web dans leur présentation des résultats ont parfois tendance à sortir des informations qui font la part-belle aux commerces et sociétés en comparaison avec les articles de fond que recherchent souvent les journalistes dans leur interaction. Le journaliste J2 qui travaillait sur l'informatique nuagique (*cloud computing*) remarque par exemple que « les premières informations qui vont sortir ce sont des sites de compagnies de cloud computing, ce n'est pas des articles, des études qui concernent le cloud computing » Ainsi les premiers liens qui vont sortir d'une recherche peuvent ne pas être les plus pertinents pour les journalistes qui par dépit vont quand même se rabattre là-dessus. Souvent l'approfondissement des listes de résultats peut se limiter à quelques consultations. Tout ceci prouve à quel point il est possible que les journalistes passent à côté du but alors qu'ils ont l'impression d'avoir le contrôle de la démarche.

Un autre aspect relié à ce dernier point réside souvent dans le choix de mots-clés pour retrouver des contenus pertinents. Lorsque le journaliste ne choisit pas le mot adéquat, la chance d'obtenir des résultats utiles est mince. Autrement des contenus pertinents sont tributaires du choix des mots. Pourtant les journalistes peuvent éprouver des difficultés à réussir cette épreuve. J3 fait par exemple remarquer : « Oui, oui, ça arrive que je fasse choux blanc avec des mots-clés, auquel cas je recommence en utilisant des mots-clés différents. À ce chapitre, ça arrive, il faut affiner la recherche en ajoutant des mots-clés ou des choses comme ça ».

Comme le choix des mots reste une démarche cognitive, rien ne garantit là-aussi qu'en les affinant les journalistes ont les résultats adéquats, même s'ils ont juste l'impression que les derniers résultats sont meilleurs que les premiers. Une préoccupation

concerne les nouveaux mots intégrés à la recherche. En raison de leur nouveauté et de leur méconnaissance par le système, des contenus sont alors difficiles à générer. J2 l'a expérimenté lors de sa recherche sur l'informatique nuagique (cloud computing). Il ne savait pas quels mots-clés introduire dans google ou eurêka pour faire sa recherche sur l'informatique nuagique, concept nouveau pour lui.

Il est aussi possible que le journaliste malgré ses propres certitudes sur un mot ne sache pas à quel point ce mot est nouveau pour le système dont il espère des résultats. Dans ces conditions, il va faire confiance au système et « consommer » les résultats même s'ils semblent peu pertinents. Or une meilleure connaissance de l'outil par le journaliste lui aurait permis par exemple de savoir qu'il suffira d'utiliser les guillemets pour restreindre ce qui est trouvé à l'association des deux mots «informatique» et «nuagique»

5.2.2. Au regard de ma propre démarche : sujet interne et influence sur la recherche

La question de la subjectivité est une constante dans la recherche. Elle repose sur l'idée de savoir à quel point le chercheur abandonne une partie de lui-même dans sa recherche et comment son parcours peut devenir l'otage de sa démarche. Cette réalité souligne surtout la problématique du détachement du chercheur et la revendication de son identité.

Dans le cadre de ce travail, il était alors important de développer cet enjeu en lien avec notre propre expérience, étant donné que nous ne provenons pas originellement du milieu

de la recherche et que notre empreinte professionnelle est ce qui nous caractérise le plus au moment où nous abordons ce travail.

5.2.2.1. Le dilemme du praticien-chercheur (De Lavergne, 2007)

Francoeur (2012) écrit :

« Je ne suis pas une chercheuse objective, mais j'ai fait ma recherche de la même façon que je pratique le journalisme : avec intégrité, équité et exactitude. En affirmant cela, j'utilise le vocabulaire prescrit dans le guide des Normes et pratiques journalistiques de Radio-Canada (...). Je montre que je suis un sujet radio-canadien au sens foucauldien du terme : je suis construite par et assujettie aux discours radio-canadiens. (...). Du même souffle, il est aussi important d'insister sur le fait qu'à l'intérieur d'un sujet radio-canadien, il y a de l'espace pour la contestation. »

En ramenant cette affirmation à mon cas, il y a forcément des questionnements sur lesquels il faut s'attarder : comment mon appartenance à Radio-Canada a-t-elle influencé ma recherche? Quelles sont les certitudes susceptibles de biaiser la conduite et les résultats de ma recherche? Comment ma connaissance des enjeux journalistiques en tant que professionnel a-t-elle orienté les pistes avancées dans ce travail?

De Lavergne (2007) parle de « praticien-chercheur » pour désigner la posture du chercheur dans cette situation avant de le définir clairement comme « un professionnel et un chercheur qui mène sa recherche sur son terrain professionnel, ou sur un terrain proche, dans un monde professionnel présentant des similitudes ou des liens avec son environnement ou son domaine d'activité ». Cette définition questionne le « double identité » qui s'applique au chercheur dans certains cas. De Lavergne précise que :

« L'expression praticien-chercheur ne signifie pas seulement que le chercheur est engagé sur un autre terrain professionnel que celui de la recherche. Elle signifie que l'activité professionnelle génère et oriente l'activité de recherche, mais aussi de façon dialogique et récursive, que l'activité de recherche ressource et ré-orientent l'activité professionnelle. »

Au-delà de la posture du chercheur, c'est un lien de réciprocité qui s'établit entre les champs professionnel et de la recherche, pour démontrer que « la recherche peut se trouver au service de la professionnalité, comme la professionnalité au service de la recherche, se découvrant, se métamorphosant mutuellement dans leurs aspects les plus irréductiblement vivants » (Soliveres, 2001).

La recherche, parce qu'elle porte sur un domaine qui ne nous est pas étranger est d'abord perçue comme une opportunité nous permettant de saisir les arcanes du discours, vu de l'intérieur, et d'appréhender les subtilités des approches. Mais il nous a été très utile de sortir de cet enfermement d'initié pour porter un regard nouveau sur un monde a priori connu pour mieux le comprendre. De Lavergne (2007 :30) souligne « la dimension nomothétique du projet de recherche » pour expliquer la posture du chercheur qui veut « comprendre autrement tout en restant à l'intérieur ». Il y a là un besoin à « accéder à de nouvelles compréhensions d'un monde professionnel connu, à mobiliser un ensemble de référents théoriques et de méthodes pour le regarder autrement, comme un monde étrange ». Le chercheur se trouvant dans cette posture adresse « à la communauté scientifique une demande de théories, de savoirs que l'on retrouve chez beaucoup d'adultes reprenant des études universitaires, qui veulent se distancier d'un monde professionnel techniciste, stérilisant ou enfermant ». Cette « dimension nomothétique »

de la recherche s'applique dans mon cas, c'est-à-dire la mise en lumière de mon intention de jeter de nouvelles compréhensions de mon monde professionnel

5.2.2.2. L'implexité (Le Grand)

L'implication du professionnel ou du praticien dans la recherche le met en face d'une réalité incontournable, c'est la complexité de sa démarche (Le Grand, 2000). Ainsi malgré la forme de recherche adaptée à notre cas, nous reconnaissons être pris dans un « enchevêtrement » ou une posture de recherche « d'implexité » Le Grand (2000)

« Les positions de chercheur et celle de praticien ne sont pas seulement alternantes, elles sont vécues aussi dans la synchronicité. Le chercheur ne laisse pas le praticien au vestiaire, et vice-versa. Quand il s'engage dans une pratique, il mobilise aussi des observations et des analyses cause, le chercheur ne veut ni abandonner sa position initiale, ni l'ignorer, ni en faire fi. De ce fait, il brouille les limites instituées. » (De Lavergne, 2007 :33)

Comme le praticien-chercheur revêt un double statut lorsqu'il mène une recherche dans son univers professionnel, il est considéré comme un « chercheur de l'intérieur ». Cette perception et ce regard que portent sur lui ses collègues ou les membres de sa profession peut être à la fois bénéfique et handicapante. Dans le cadre de ce travail par exemple, nous pensions au départ que notre appartenance à l'univers professionnel étudié aurait pu permettre d'obtenir l'aval rapide et l'adhésion facile des collègues qui acceptent de participer à l'expérience. Mais il y a un décalage entre les préconçus et la réalité de ma recherche. En effet le fait que nous appartenions à cet univers et que nous en connaissions les codes a provoqué chez beaucoup de professionnels qui auraient pu s'associer à

l'expérience d'opposer un refus catégorique. Bref, l'expérience du praticien-chercheur peut être freinée par une logique de méfiance imposée de l'intérieur.

5.2.2.3. Limites méthodologiques

La méthodologie adoptée dans cette étude est de type qualitatif. Pour cela nous avons observé des journalistes en situation de recherche d'information sur le Web et les avons rencontrés en entrevue après l'observation. Chaque observation a duré entre 45 et 90 minutes. Bien que cela ait été suffisant pour cerner les objectifs visés, nous pensons qu'il aurait été plus bénéfique de suivre par exemple les participants pendant toute une journée. Par exemple, une observation sur une longue durée aurait probablement permis de voir émerger d'autres pistes d'analyse que celles retenues. Bref, l'observation sur une longue période offre la possibilité au chercheur d'observer de façon beaucoup plus fine de nombreuses facettes d'attitudes du sujet et contribue par conséquent à développer une analyse plus rigoureuse des données plus massives.

Une autre dimension que nous aurions pu améliorer a trait au nombre de médias étudiés. Il est vrai que nous avons choisi de nous concentrer sur les journalistes de Radio-Canada, car il était nécessaire pour nous d'observer le phénomène à travers un média de référence. Cela offrirait, de notre point de vue l'avantage d'appréhender la façon dont la recherche d'information sur le web s'articule avec l'image que les grands médias projettent et le sérieux attaché à leurs démarches. Mais nous pensons qu'on aurait pu aussi étendre l'étude aux journalistes d'autres médias. Nous avons d'ailleurs tout au début de la démarche intégré un journaliste de La Presse, mais par la suite lorsque nous avons décidé d'étudier uniquement les journalistes de Radio-Canada, nous n'avons plus

tenu compte de ses données, car cela ne cadrerait plus avec nos exigences. Mais nous pensons qu'il aurait quand été pertinent de rencontrer un éventail large de journalistes d'autres médias. Cela aurait l'intérêt d'analyser le phénomène à la lumière des pratiques de journalistes qui n'appartiendrait pas forcément à des grands médias comme Radio-Canada.

5.3. Perspectives de recherche

Ce mémoire qui porte sur l'expérience de recherche d'information sur le Web par le journaliste a permis d'appréhender des éléments souvent éludés ou peu abordés dans l'environnement global de fonctionnement des journalistes. Il se dégage des résultats probants permettant de croire que le travail journalistique est devenu assez complexe dans le nouveau contexte technologique marqué par l'essor de l'internet, et que le journaliste a compris qu'il doit redoubler de vigilance dans l'accomplissement de sa tâche dans cet environnement. Le comportement de recherche d'information du journaliste fait appel dès lors à de nombreux facteurs dans but de lui garantir des résultats efficaces qui conditionnent la fiabilité et l'exactitude requises par le travail journalistique.

Au-delà des points critiques qui émergent des situations observées dans notre travail, il y a encore plusieurs aspects scientifiques qui méritent d'être questionnés et qui sont de nature à favoriser l'efficacité de la recherche d'information par le journaliste sur le web. Autrement, ces points peuvent représenter de sérieuses pistes de recherche.

5.3.1. Questions ergonomiques

L'observation des sujets de la recherche nous a permis de faire un constat, celui de l'importance de l'ergonomie cognitive dans la recherche sur le web. Selon Dufresne (1992), « l'ergonomie cognitive s'intéresse au problème d'organisation de la pensée face à une tâche, c'est-à-dire au problème de l'interface entre l'espace cognitif et l'espace de la tâche ». L'interaction entre l'humain et la machine est facilitée par le système dans lequel elle se déroule. Sa réussite et son organisation dépendent de l'attention accordée à l'interface dans laquelle elle se déroule et notamment d'une cohérence cognitive au niveau des aides à la navigation (Dufresne, 1992). L'interface doit « faire preuve d'intelligence » (Dufresne, 1992) et d'une cohérence graphique (Leblanc, 1991).

L'indexation des informations démontre également que « le fait d'offrir plus d'une façon d'accéder à la même information peut favoriser l'acceptation du système tant par les novices que par les experts » (Dufresne, 1992). Accorder une importance à l'ergonomie signifie également qu'on est préoccupé par la compréhension de l'utilisateur qui peut être influencée par la complexité de la présentation (Dufresne). Plusieurs facteurs peuvent entrer en ligne de compte comme le nombre d'items de connaissances, les espaces vides, la longueur des phrases, l'imbrication des propositions, le nombre de mots rares, la cohérence et consistance, le caractère personnalisé des informations, etc) (Dufresne, 1992; Hartley, 1985). D'ailleurs Scapin et Bastien (1993) ont travaillé sur huit critères à prendre en compte dans la conception d'interfaces pour aider l'utilisateur.⁷ Les critères ergonomiques de Scapin et Bastien « permettent d'orienter des choix de conception vers des pistes ergonomiquement solides (...), ils contribuent à éviter les

⁷ Les huit critères de Scapin et Bastien sont : le guidage, la charge de travail, le contrôle explicite, l'adaptabilité, la gestion des erreurs, l'homogénéité/cohérence, la signification des codes et dénominations, la compatibilité

pièges de la subjectivité et des goûts personnels en donnant un cadre de travail neutre et efficace » (consulté le 24 août 2014 à http://www.cocoaheads.fr/wp-content/uploads/files/Ergonomic_Criteria.pdf)

L'avantage de notre travail est d'avoir surtout permis de noter que parmi les facteurs qui dispersent le sujet en activité de recherche se trouve quelque part l'inaccomplissement de l'interface dans laquelle il mène son activité. Nous avons ainsi cherché à savoir le comportement des journalistes lorsqu'ils choisissent de consulter un lien que les outils de recherche leur proposent. Il arrive qu'ils passent très peu de temps sur une page sans en avoir exploré correctement le contenu. Lorsque nous leur posons la question de savoir pourquoi ils y ont passé moins de temps, la plupart du temps ils évoquent des questions de clarté du site et puisqu'ils ne veulent pas perdre du temps ils préfèrent avancer vers d'autres sources plutôt que de s'y attarder. À l'analyse il peut alors se poser un problème de distance sémantique (Coutaz, 1990 :50) qui disperse le journaliste pendant sa recherche. La distance sémantique est entendue comme l'ensemble des « relations entre les buts que l'utilisateur s'est fixé et la signification des expressions du langage d'interface ». Toute recherche est précédée par une évaluation cognitive des besoins et d'objectifs à atteindre (Rouet et Tricot) et l'interface doit aider le sujet en activité à y arriver (Dufresne).

Même si l'éparpillement constaté fait partie intégrante du processus dans lequel s'inscrit la démarche du journaliste car lui permettant de décliner et d'alterner buts et sous-buts, il n'en demeure pas moins vrai que c'est aussi un facteur handicapant la fluidité de sa démarche et une source de ralentissement de tout son environnement cognitif. Par ailleurs, l'expérience de l'outil et l'utilisation de signets, des favoris ou des

guillemets dans plusieurs cas les aiderait, mais ils n'ont pas suffisamment d'expérience de l'outil.

5.3.2. La recherche sur le web n'est peut-être pas la panacée

Degand (2012 :274) constate que les sources numériques « seraient en train de prendre le pas sur toutes les autres sources » et provoque « une diminution des contacts entre le journaliste professionnel et ses sources brutes ». De plus en plus de journalistes se questionnent d'ailleurs sur les transformations que cela engendre dans leur travail et la façon dont cela est amené à progresser. Le journalisme arrivera-t-il à un point où les matériaux de son épanouissement ne dépendront plus qu'exclusivement du web? Si oui, avec quels impacts sur son essence? J3 rencontré dans le cadre notre travail est habitée par la même préoccupation

« Internet c'est à la fois excessivement important, mais c'est devenu une sorte de béquille également dans la mesure où on se fie à ce qu'on retrouve sur internet, ça enlève l'idée de passer par un intermédiaire, d'appeler quelqu'un pour obtenir un rapport, d'appeler quelqu'un pour obtenir une information, mais cet intermédiaire pourrait amener un éclairage différent que le fait d'obtenir un rapport directement sur internet qui permet pas nécessairement d'avoir le même contexte ou qui permet pas nécessairement d'avoir la même information. »

Car un aspect qui caractérise encore les pratiques journalistiques c'est la forte propension au mimétisme (Ramonet, 1999) qui se manifeste par la meute journalistique vers la même actualité, le même évènement, mais aussi la tendance à la reprise (Degand). Pierre Bourdieu (1996, cité dans Degand, 2012) parle de « jeu de miroirs se réfléchissant mutuellement qui produit un effet de clôture, d'enfermement mental ».

De ce point de vue, l'originalité d'un journaliste à l'autre, d'un média à l'autre peut résider dans l'introduction d'un contact physique dans la quête de l'information. Ce qui aurait possiblement pour avantage de donner d'autres éléments, d'autres réflexions, en un mot une façon de faire qui va casser du mimétisme largement répandu.

5.3.3. La particularité des journalistes web

Cette dépendance aux sources numériques reste un constat assez marqué chez les journalistes web (Degand, 2012 :277) qui « peuvent reprendre plus facilement une information douteuse si un autre site d'information sérieux l'a déjà reprise ». La réalité c'est qu'à la différence des autres journalistes, qui par moments vont entrer en contact physiquement avec leurs sources, les journalistes web vont surtout le faire virtuellement « en visitant par exemple les sites internet des organismes pour le besoin d'un article » (Degand, 2012). J1, un journaliste web rencontré dans le cadre de notre travail est bien conscient de cette réalité lorsqu'il dit : « je dois aller voir l'autre journal local qui s'appelle La Revue, ce que je crois voir, il n'y a pas d'articles sur l'annulation du débat (débat des candidats pour les municipales), ce qui me laisse croire que je suis dans le bon timing, que je suis devant la nouvelle et que je ne fais pas que reprendre ce que font les hebdos ».

Ce journaliste de Radio-Canada s'assure ainsi qu'il ne fait pas du suivisme (Degand), mais veut être tout de même original dans sa démarche de recherche d'information. Car le suivisme exclut parfois les efforts de « vérification extérieure, c'est-à-dire d'appels téléphoniques ou de rencontres » (Le Cam, 2005). Le comportement de ce journaliste web traduit une démarche homogène visible chez les professionnels de

l'information de Radio-Canada travaillant pour le web. En fait s'il y a une reprise à faire, c'est souvent en rapport avec les reportages produits par les journalistes du réseau travaillant pour les supports radio ou télé.

Conclusion

La recherche d'information représente une étape importante dans le travail journalistique. Son importance réside dans le fait qu'elle met le journaliste en confiance avec son travail, en ce sens qu'elle va déterminer la crédibilité ou non des résultats de son travail. Le rapport établi par le courant positiviste à la réalité souligne la question de l'objectivité journalistique. Même si ceci fait et continuera de faire l'objet de débats aussi bien dans le milieu professionnel que celui de la recherche, il y a un minimum sur lequel tous les camps s'entendent à savoir que le travail journalistique doit être caractérisé par une certaine fiabilité et teinté d'une honnêteté découlant de la rigueur de sa démarche (Charron, Lemieux, Sauvageau, 1991)

La recherche d'information amorce le processus journalistique car concentrant à la fois l'action et la pensée, au travers de tout le travail cognitif qui est intégré dans le processus de recherche. La recherche d'information a longuement montré l'importance de la recherche dans le secteur de l'apprentissage (Rouet, Tricot, Dufresne), mais son importance est connue également dans les activités humaines quotidiennes, dans la sollicitation des besoins, la validation de croyances.

Dans tous les cas, rechercher de l'information, c'est chercher à combler un fossé de connaissances (Rouet et Tricot), c'est satisfaire un besoin de connaissance et passer surtout d'un état d'incertitude à un état de certitude. Le journaliste en situation de

recherche ne fait nullement exception à ce constat, sauf que la particularité de son travail⁸ rend cet exercice plus contraignant.

L'essor de l'autopublication favorisé par le développement des médias sociaux et l'accroissement de la blogosphère augmente le volume d'information et de sources dans lesquelles le journaliste doit effectuer son tri, cibler les experts à entendre. Des millions de pages sont disponibles sur le web, à la fois fiables et trompeuses, mais face auxquelles le journaliste n'a droit à aucune erreur et doit aiguiser son sens de jugement pour ne pas paraître comme un agent de promotion d'acteurs aux intérêts inavoués. Bref, il est question pour le journaliste de tout mettre en œuvre pour ne pas troquer son statut d'informateur contre celui de « désinformateur ».

Ce défi examiné à l'aune du fonctionnement de journalistes de Radio-Canada nous a permis de constater la façon dont une institution médiatique de référence façonne ou conditionne les façons de faire de ses journalistes. Notre observation nous alors permis de nous apercevoir qu'un outil de recherche comme Google est fortement prisé par les journalistes de Radio-Canada et qu'un lien de dépendance à l'outil semble s'instaurer chez les acteurs. Par ailleurs, l'outil représente le prolongement des connaissances ou des acquis des journalistes, en ce sens qu'il leur permet de mieux affiner leurs connaissances sur un dossier ou leur révèle des fragments d'informations dont ils n'ont pas connaissance et qui pourraient les aider dans la réalisation de leurs reportages.

C'est ainsi que malgré les balises déontologiques et technologiques⁹ mises en place pour encadrer le fonctionnement de ses journalistes, il y a aussi une tolérance à un

⁸ Le droit du public à l'information vraie oblige le journaliste à réduire la marge d'erreur dans toute sa démarche. Il doit collecter, traiter, publier ou diffuser la nouvelle en faisant preuve d'exactitude, de rigueur. Pour cela il doit exploiter avec attention ses sources d'informations

outil externe dont l'efficacité fait désormais partie de la conscience collective des journalistes de Radio-Canada. Comme la rigueur est une pièce importante de l'objectivité attendue dans le journalisme, cette rigueur chez les journalistes de Radio-Canada passe par l'appartenance à une identité radio-canadienne forte qui s'appuie sur une référence interne du journaliste en situation de recherche d'information qui consulte à la fois des ressources propres ou qui s'apparente à l'idéologie de son milieu. Cette identité l'oblige également à faire confiance aux suggestions de première main venant de ses collègues. Lorsque vient le moment de s'ouvrir à des références externes qui échappent plus aux critères de certitude des journalistes, l'activité de recherche connaît une certaine intensité chez le journaliste, en ce sens qu'il va beaucoup consulter, rejeter des résultats, modifier des mots-clés avant de choisir. Cette intensité démontre qu'à toutes les activités de recherche, journalistique ou non, s'associe un travail cognitif qui participe au résultat.

⁹ Nous avons évoqué plus haut dans notre travail les Normes et pratiques journalistiques de Radio-Canada, mais il y a aussi des outils technologiques comme Inews et Eureka qui appuient la recherche d'information par les journalistes de Radio-Canada

Bibliographie

Alexandre, M. (2013). La rigueur scientifique du dispositif méthodologique d'une étude de cas multiple. *Recherches qualitatives*, 32(1), 26-56.

Anadon, M. (2006). La recherche dite « qualitative : de la dynamique de son évolution aux acquis indéniables et aux questionnements présents, *Recherches qualitatives*, 26(1), 5-31.

Awad, G. (2010). Informer, relier : le journalisme en tant que modèle moderne de médiation », *Communication*, 28(1), 40-70.

Balle, F. (1980). Médias et société, Paris : Montchrestien.

Barbeau, J-S. (2011). *La transformation du blogue en une activité du journalisme professionnelle québécois francophone (1995-2010)*, Mémoire de maîtrise, Université Laval, Québec.

Bardin, L. (1977). *L'analyse de contenu*, Paris : PUF.

Bastien, F. et Neveu, E. (1999). *Espaces publics mosaïques, acteurs, rhétoriques, arènes de débat public*, Rennes : PUR, coll.Res Publica.

Bapst, J. (2014). Interface Homme-Machine, Connaître les utilisateurs, Repéré à http://jacques.bapst.home.hefr.ch/ihm1/cours/ergo1_03.pdf

Bastien, J.M.C. et Scapin, D. (1993). Ergonomic Criteria for the Evaluation of Human-Computer interfaces. Institut National de recherche en informatique et en automatique,

France. Repéré à http://www.cocoaheads.fr/wp-content/uploads/files/Ergonomic_Criteria.pdf

Bédard, F. et Charest, F. (2009). *Les racines communicationnelles du Web*, Québec : PUQ.

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

Boubée, N. et Tricot, A. (2010). *Qu'est-ce que la recherche de l'information ?*, Villeurbanne, Paris : Presse de l'Enssib.

Bourdieu, P. (1987). *Choses dites*, Paris : Editions de minuit, 229 p. .

Brangier, E. (2002). L'assistance technique comme forme de symbiose entre l'homme et la technologie. Esquisse d'un modèle homme-technologie-organisation. *Revue d'interaction Humain-Machine*, 3(2), 19-34.

Brangier, E. Dufresne, A. et Hammes-Adelé, S. (2009). Approche symbiotique de la relation humain-technologie : perspectives pour l'ergonomie informatique, *Le travail humain*, 72 (4), 333-353.

Brangier, E. et Vallery, G. (2004). Aspects psychologiques et organisationnels du développement des nouvelles technologies de la communication et de l'information.

Dans Brangier, E. Lancry, A. et Louche, C. (2004). *Les dimensions humaines du travail : Théories et pratiques de la psychologie du travail et des organisations*, Nancy : PUN, 213-250.

Breton, P. (1997). *L'utopie de la communication: le mythe du village planétaire*, Paris : La Découverte.

Cardon D. et Granjon F. (2003). « Les mobilisations informationnelles dans le mouvement altermondialiste », *Colloque Les mobilisations altermondialistes*, Paris,

Charron, J. (1995). Les médias et les sources : les limites du modèle de l'agenda-setting, *Hermès* 17-18, 73-92.

Charron, J. (1994). *La production de l'actualité*, Boucherville, Boréal.

Charron, J. Lemieux J. et Sauvageau, F. (1991). *Les journalistes, les médias et leurs sources*, Boucherville, Gaétan Morin.

Charron J. et de Bonville, J. (1996). Le paradigme du journalisme de communication : essai de définition, *Communication* 17(2), 51-97.

Chabrol, C. et Radu, M. (2008). *Psychologie de la communication et de la persuasion : théories et applications*, Bruxelles : De Boeck Université.

Chevrier, B. (2009). Recherche sociale de la problématique à la collecte des données, la spécification de la problématique, in B. Gauthier (Ed.) *Recherche sociale de la problématique à la collecte des données*, Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.

Chiez, E. (2006). *Reformulation automatique de requêtes par intégration d'éléments syntaxiques dans le cadre du repérage de l'information en français sur le Web*, Thèse de doctorat inédite, Montréal, UQAM.

Comtat, P. et Tricot, A. (2012). La recherche d'information comme dialogue, *Les cahiers du numérique*, 1-2, 15-35

Cornu, F. (1994). *Journalisme et vérité*, Genève, Labor et Fides.

Cotte, D. (1998). Conséquences d'internet sur les pratiques documentaires du journaliste, *Les Cahiers du journalisme*, 5, 130-134.

Courcuff, P. (1995). *Les nouvelles sociologies*, Paris, Nathan Université.

Coutaz, J. (1988). *Interface Homme-ordinateur, conception et réalisation*, Thèse de doctorat d'État, Université Joseph Fournier de Grenoble.

Da Silva, B. (2001). La recherche qualitative : un autre principe d'action et de communication, *Revue médicale de l'Assurance maladie*, 32(2), 17-121.

Davis, A. (2009). Politics, journalism and news media : Virtual iron. Cages in the new culture of capitalism, in FENTON, N. (Ed), *New media, old news: journalism and democracy in the digital age*, Sage: London.

Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, Perceived ease of use, and User acceptance of Information technology, *MIS Quartely*, 13, 319-339.

Degand, A. (2012). *Le journalisme face au Web : Reconfiguration des pratiques et des représentations professionnelles dans les rédactions belges francophones* (Thèse de doctorat, Université catholique de Louvain). Repéré à https://www.academia.edu/1922638/Le_journalisme_face_au_web_Reconfiguration_des_pratiques_et_des_repr%C3%A9sentations_dans_les_r%C3%A9dactions_belges_francophones

De Lavergne, C. (2007). La posture du praticien-chercheur : un analyseur de l'évolution de la recherche qualitative, *Recherches qualitatives*, 3, 28-43.

Deleu, C. Demers, F. et Paradis, M. (1998). Internet, les médias et les journalistes : les expériences nord-américaines et françaises. *Les cahiers Médias*, 4.

Delforce, B. (1996). La responsabilité sociale du journaliste : donner du sens, *Les Cahiers du journaliste*, 2, 16-32.

De Muizon, F. (2000). *Le défi de l'infocommunication*, Paris, L'âge d'homme.

Derville, G. (1996). Le journaliste et ses contraintes, *Les Cahiers du journaliste*, 6, 152-177.

Dinet, J. Chevalier, A. et Tricot, A. (2012). Information search activity: an overview, *European Review of Applied Psychology*. Repéré à https://www.researchgate.net/publication/257505280_Information_search_activity_An_overview

Dionne, J.- P. (1996). Indices métacognitifs générés par rétrospection à partir d'épisodes de protocoles verbaux et visuels. *Revue des sciences de l'éducation*, 22(3), 539-550.

Diouma D. M. et Pelissier N. (2009). Les sources cachées du journalisme, Étude du rôle des moteurs de recherche dans l'approvisionnement des entreprises de presse. Dans Simonnot, B. et Gallezot, G. (dir.) *L'entonnoir. Google sous la loupe des sciences de l'information et de la communication*, Caen, 59-82.

Dufresne, A. (1986). « La théorie de l'action et des interactions de Norman », Repéré à lrcm.com.umontreal.ca/dufresne/bta/ergo/frame3.html

Dufresne, A. (1992). Ergonomie cognitive, Hypermédias et Apprentissages. In B.d. LaPassardière, & G.L. Baron (Ed), *Actes des premières journées scientifiques Hypermédias et Apprentissages*, Paris : 121-132.

Duvergé, V. (1998). Journalistes et documentalistes de presse pris dans la même toile. *Les cahiers du journalisme*, 5, 136-143.

Doll, W.J. et Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end user computing satisfaction. *MIS Quaterly*, 12(2), 259-274.

Drouard, H. (2006). Chercheur et praticien ou Praticien-Chercheur?, *Esprit critique*, 8(1).
Repéré à <http://www.espriteritique.fr/0801/esp0801article07.pdf>

Eddamoun, S. (2009). *Impacts des variations morphologiques sur la recherche d'information sur le Web* (Mémoire de Maîtrise) UQAM.

Elekes, K. (2000). « Please, keep talking »: The « think aloud » method in second language reading research. Repéré à <http://deal.elte.hu/pages/novelty/htm2/vol73/elekes.htm>

Ericsson, K.-A. et Simon, H.-A. (1980). Theory on verbal thinking-aloud. *The psychological Review*.

Ericsson, K.-A. et Simon, H.-A. (1985). *Protocol analysis Verbal reports as data*, Mit Press paperback edition, London.

Estienne, Y. (2007). *Le journalisme après Internet*, Paris : l'Harmattan.

Flichy, P. (2001). *L'imaginaire d'internet*, La découverte, Coll. Sciences et société.

- Forget, M.-H. (2010). Le développement des méthodes de verbalisation de l'action : Un apport certain à la recherche qualitative. *Recherches qualitatives*, 32 (1) 57-80.
- Francoeur, C. (2012). *La transformation du service de l'information de Radio-Canada*, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Gandy, O. (1982). *Beyond agenda setting: Information subsidies and public policy*, Ablex, Norwood.
- Gauthier, G. (2003). Critique du constructivisme en communication, *Questions de communications*, 2, 185-198.
- Gauthier, G. (2010). Le journalisme de communication : expression de conviction et moralisme, *Les cahiers du journalisme*, 21, 254-273.
- Giroux, N. (2003). L'étude de cas. In Y. Giordano (Ed.), *Conduire un projet de recherche : une perspective qualitative*. Colombelles : Management et Société.
- Gufoni, V. (1996). Les protocoles verbaux comme méthode d'étude de la production écrite : approche critique. *Études de linguistique appliquée*, 101, 20-32.
- Hartley, J. (1985). *Designing instructional text*. London: Kogan Page.
- Henri, P. et Moscovici, S. (1968). Problèmes de l'analyse de contenu. In *Langages*, 3^e année, numéro 11, Socio-linguistique, 36-60.
- Hervouet, L. (2000). Les journalistes saisis par l'internet : usages et précautions d'usage, *Les Cahiers du journalisme*, 7, 98-107.

Jamet, D. (2002). Typologie de la désinformation. *Panoramiques*, numéro 58, 34-37.

Journet.unesco.org (2002). Éthique et Nouvelles Technologies : Le Web au cible de l'Éthique journalistique. Repéré à http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=14312&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Laville, C. (2004). *Mutations des pratiques et de l'identité des journalistes : Le cas des correspondants étrangers de l'Agence France Presse*, AISLF, Actes du XVIIe Colloque à Tours, 227-230.

Leblanc, V. (1991). Influence de l'organisation graphique et des indices de progression sur la navigation dans un environnement hypertexte (Mémoire de maîtrise) Université de Montréal.

Le Bohec, J. (2000). Les mythes professionnels des journalistes, L'Harmattan Communication, Paris.

Le Cam, F. (2005). *L'identité du groupe de journaliste du Québec au défi d'Internet*. Thèse de doctorat. Université Laval et Université de Rennes 1.

Le Cam, F. (2006). États-Unis : Les weblogs d'actualité ravivent la question et l'identité journalistique, *Réseaux*, 138, 139-158.

Le Grand, J.-L. (2000). Implexité : implication et complexité, Repéré à <http://www.barbier-rd.nom.fr/JLLeGrandImplexite.html>

Lemieux, C. (2000). *Mauvaise presse*, Paris, Editions Métailié.

Leteinturier, C. (1996). L'identité professionnelle des documentalistes, ADBS Éditions

Marchionini, G. (1995). *Information seeking in electronic environments*, Cambridge, University Press.

Mathys, C. (2012). *Le rôle des nouvelles technologies dans le travail et la construction identitaire des journalistes politiques de la presse écrite* (Mémoire de maîtrise, Université de Montréal, Montréal). Repéré à https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/9097/Mathys_Catherine_2012_m%C3%A9moire.pdf?sequence=2

Mélèse, J. (1979). « Approche systémique des organisations. Vers l'entreprise à la complexité humaine » *Hommes et Techniques*, Paris, 14-19.

Merriam, S. (1998). *Qualitative research and case study applications in education. Revised and expanded from "Case study research in education"*. San Francisco : Jossey-Bass.

Miège, B. (2000). *Les industries du contenu face à l'ordre informationnel*, Grenoble : PUG, Coll. La communication en plus.

Modèles cognitifs de la recherche d'information. (s.d.). Dans Wikipédia. Repéré le 10 avril 2014 à

http://fr.wikipedia.org/wiki/Mod%C3%A8les_cognitifs_de_la_recherche_d'information

Moneau, F. et Claveau, V. (2006). *Extension de requêtes par relations morphologiques acquise automatiquement, Actes de la 3^{ème} conférence en Recherche d'informations et applications*, (CORIA 06), Lyon, France, 181-192.

Mouriquand, J. (1997). *L'écriture journalistique*, P.U.F., coll. « Que sais-je? ».

Mucchielli, A. (2006). Les processus intellectuels fondamentaux sous-jacents aux techniques et méthodes qualitatives. *Conférence au colloque international « recherche qualitative : Bilan et prospective »*. Béziers, 27-29 juin 2006.

Nanard, J. et Tricot A. (1998). Un point sur la modélisation des tâches de recherche d'informations dans le domaine des hypermédias », dans Tricot, A. & Rouet, J.F. (Eds.), *Les hypermédias, approches cognitives et ergonomiques* (35-56), Hermès.

Nkot, F. et Moumouni, C. (2004). De la tentation positiviste au déterminisme constructiviste de la pratique journalistique : les faits sont-ils sacrés, *Les Cahiers du journalisme*, 13, 12-23.

Norman, D.A. (1986). Cognitive Engineering. In D.A. Norman, & s. Draper (Ed.), *User Centered System Design: New Perspectives on Human-Computer Interaction* (pp.31-62). Hillsdale, N.J.: Erlbaum.

Norman, D.A. (1988). *The Design of Everyday Things*. NY: Doubleday.

Normes et Pratiques journalistiques CBC/Radio-Canada. Repéré à <http://www.cbc.radio-canada.ca/fr/rendre-des-comptes-aux-canadiens/lois-et-politiques/programmation/journalistique/>

Nya Ngongang, H. (2013). *Le contrôle sur l'Internet* (Mémoire de Maîtrise, Université de Montréal, Montréal). Repéré à https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/9819/Nya_Ngongang_Heriman_2013_Memoire.pdf?sequence=4

Paillé, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée, *Cahiers de recherche sociologique*, 23, 147-181.

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

Pélissier, N. (2003). Un cyberjournalisme qui se cherche, *Hermès*, 35, 99-107.

Pelissier, N. (2001). Les mutations du journalisme à l'heure des nouveaux réseaux numériques, *Annuaire français des relations internationales*, Volume 2, 912-930.

Ramonet, I. (1999). *La Tyrannie de la communication*, Paris : Folio actuel.

Rajsfus, M. (2002). Pas d'information, c'est déjà une information, *Panoramiques*, 58, 38-40.

Rebillard, F. (2007). Du contrôle de la production à la liberté de création : les incertitudes de l'autopublication. *Le web 2.0 en perspective : une analyse socio-économique de l'internet*, 59-79.

Rieffel, R. (2008). « Les métamorphoses de l'information : de sa production à sa coproduction » *Culture Web* : Paris : Éditions Dalloz, 97-117.

Ringoot, R. et Ruellan, D. (2003). *Ordre, flou et dispersion, le journalisme comme invention permanente et collective*, Communication présentée à la conférence internationale Thinking Journalism across National Boundaries: New Challenges and Emergent Perspectives, organisée par Associação brasileira de pesquisadores em jornalismo (SBPJOR), Porto Alegre, 3-5 novembre 2006. Brésil.

Ruellan, D. (1993). *Le professionnalisme du flou, identité et savoir-faire des journalistes français*, Grenoble : PUG.

Rouet, J-F. (1990). Interactive text processing in inexperienced (hyper) readers in Rizk, A., Streitz, N., André, J. (Eds), *Hypertexts: concepts, systems and applications*, Cambridge: University Press, 250-260.

Rouet, J.-F. et Tricot, A. (2003). Analyse de navigation dans les systèmes d'information dans Hoc, J.-M., & Darses, F. (dir), *Psychologie ergonomique : tendances actuelles*, Paris : PUF.

Rouet, J.-F et Tricot, A. (1998). Chercher de l'information dans un hypertexte : vers un modèle des processus cognitifs, *Les hypermédias, approches cognitives et ergonomiques*, *Hermès*, Paris : 57-74.

Roy, S. N. (2009). L'étude de cas. Dans B. Gauthier (Éd.), *Recherche sociale de la problématique à la collecte de données* (5e éd., pp. 199-225). Québec : Presses de l'Université du Québec.

Strauss, A. (1989). *Mémoires et Masques*, Métailié, 47 et 49.

The Design of Everyday Things. (s.d). Dans Wikipédia. Repéré le 11 juillet 2014 à http://en.wikipedia.org/wiki/The_Design_of_Everyday_Things

Théorie de l'action. (s.d). Dans Wikipédia. Repéré le 11 juillet 2014 à http://fr.wikipedia.org/wiki/Th%C3%A9orie_de_l'action

Tredan, O. (2007). Le journalisme citoyen en ligne : un public réifié? , *Hermès*, 47, 115-122.

Tricot, A. (1995). Un point sur l'ergonomie des interfaces hypermédias, *Le travail humain*, 58(1), 17-45.

Virieu, F.-H. (1990). *Médiacratie*, Paris : Flammarion.

Volkoff, V. (2002). « Le mot et la chose », *Panoramiques*, 58, 21-26.

Wanlin, P. (2007). L'analyse de contenu comme méthode d'analyse qualitative d'entretiens: une comparaison entre les traitements manuels et l'utilisation de logiciels. *Recherches qualitatives*, 3, 243-272.

Watine, T. (1999). Bourdieu et les médias : des lois du champ et de l'habitus comme présomptions du conservatisme des journalistes, *Les cahiers du journalisme*, 6, 126-151.

World Wide Web. (s.d.). Dans Wikipédia. Repéré le 11 avril 2014 à http://fr.wikipedia.org/wiki/World_Wide_Web

Annexe

GRILLE DE COLLECTE ET D'ANALYSE DES DONNÉES, ENTREVUES, OBSERVATIONS ET METHODES DE PROTOCOLES

Les questions seront la base de l'analyse de contenu des observations et seront posées à la fin de la période d'observation

Le questionnaire général retenu pour la collecte des données se présente suivant les grilles ci-après issues des critères de l'information retenus par François De Muizon et les critères de recherche dans un espace de navigation par Rouet et Tricot.

I- Les étapes de recherche d'information développées par Rouet et Tricot regroupé en thèmes

- 1- La prise de conscience du besoin d'information
- 2- Le but recherché
- 3- La mise en œuvre de l'activité de recherche d'information
- 4- La compréhension et l'évaluation des documents sélectionnés

Thème 1 La prise de conscience du besoin d'information

Ici nous chercherons à appréhender les facteurs qui déclenchent chez le journaliste la nécessité d'aller rechercher de l'information en général et sur l'Internet en particulier. Il s'agit précisément de comprendre les différents mobiles qui fondent la conscience de recherche d'information à son niveau.

- Afin de lui permettre d'exprimer en profondeur sa pensée, nous lui poserons les questions suivantes
- En fonction de ce que vous avez fait pendant la recherche, dites-moi pourquoi avez-vous besoin d'aller chercher de l'information lorsque vous avez un article à faire ou un reportage à produire?
- Pourquoi c'est si important pour vous d'aller rechercher vos informations sur le web?

Thème 2 Le but recherché

Le besoin d'information dans les systèmes d'information et précisément sur le Web est guidé par le désir de retrouver des informations dont ne disposent pas les journalistes pour accomplir leur travail. Dans cette partie je chercherai à comprendre les types d'information recherchés et comment cela s'arrime avec le dossier que prépare le journaliste. Je serai amené à poser les questions suivantes

- Quel (s) type(s) d'information recherchez-vous? Donnez-moi des exemples de ce que vous avez recherché il y a un instant...
- Donnez-moi des exemples d'outils web qui vous ont aidé dans votre recherche et suivant quel(s) critère(s) vous avez opté pour ces outils?

Thème 3 La mise en œuvre de l'activité de recherche d'information

Les exigences ici sont nombreuses et intègrent les capacités techniques des journalistes à retrouver les informations voulues dans le vaste réseau, les outils de recherche utilisés, la façon dont le système les aide à naviguer, leurs attitudes pendant la recherche. Nos questions s'organiseront autour de ces éléments sans être exhaustif.

- Sur la base de ce vous avez fait, dites-moi comment vous avez procédé pour retrouver l'information que vous voulez?
- Dites-moi ce que vous faites quand vous ne trouvez pas une information que vous voulez?
- Dites-moi si les outils de recherche vous aident à vite retrouver ce que vous recherchez...
- Donnez-moi des exemples où vous avez remarqué que les outils ne vous ont pas permis d'avancer

Thème 4: La compréhension et l'évaluation des documents sélectionnés

Il s'agit ici de comprendre ce qui se passe au niveau des journalistes lorsqu'ils ont repéré les documents qui leur apparaissent importants

- D'après votre expérience il y a un instant, quels ont été vos critères pour apprécier que les résultats de vos recherches sont ceux que vous voulez?
- Selon quel(s) critère(s) vous choisissez vos sources?

II- La grille thématique d'appréciation de la valeur de l'information journalistique inspirée des étapes de François de Muizon

- 1- **L'identification-** Dans sa pratique quotidienne, le journaliste doit reconnaître l'information d'une façon concrète. Sa grille de lecture doit lui permettre de désigner dans toutes les données qui lui parviennent celles qui sont susceptibles de devenir des informations. De Muizon (2000) recommande d'utiliser trois paramètres fondamentaux: la nouveauté, l'utilité et la résonance. Ce sont ces différents éléments que nous aborderons
 - A la lumière de la recherche que vous venez de faire, comment les exigences de la profession journalistique vous aident-ils à mieux cibler vos informations?
- 2- **Le contrôle-** Le contrôle est un élément de la valeur-ajoutée journalistique qui souligne l'emprise du journaliste sur l'information qu'il veut traiter.
 - Dites-moi si pendant la recherche vous avez eu le contrôle sur le processus?
 - De quelle manière avez-vous su que vos recherches vous ont donné les éléments dont vous avez besoin?
- 3- **Le traitement-** C'est l'étape au cours de laquelle le journaliste exploite les sources qu'il a sollicitées. C'est le moment du tri et de la mise en forme. Nous allons chercher à comprendre comment les informations retrouvées permettent au journaliste de réussir cette étape, autrement en quoi les informations retrouvées l'aident.
 - Qu'allez-vous maintenant faire des résultats de vos recherches
 - Quels sont les critères d'évaluation de la source d'information?