

Université de Montréal

# **Risques, controverses et démocraties : le cas du pourriel**

par

Ghislain Thibault

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 (M.Sc.)  
en Sciences de la communication

Juillet 2005

© Ghislain Thibault, 2005



P  
90  
U54  
2006  
V.002

Direction des bibliothèques

## AVIS

L'auteur a autorisé l'Université de Montréal à reproduire et diffuser, en totalité ou en partie, par quelque moyen que ce soit et sur quelque support que ce soit, et exclusivement à des fins non lucratives d'enseignement et de recherche, des copies de ce mémoire ou de cette thèse.

L'auteur et les coauteurs le cas échéant conservent la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent ce document. Ni la thèse ou le mémoire, ni des extraits substantiels de ce document, ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans l'autorisation de l'auteur.

Afin de se conformer à la Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels, quelques formulaires secondaires, coordonnées ou signatures intégrées au texte ont pu être enlevés de ce document. Bien que cela ait pu affecter la pagination, il n'y a aucun contenu manquant.

## NOTICE

The author of this thesis or dissertation has granted a nonexclusive license allowing Université de Montréal to reproduce and publish the document, in part or in whole, and in any format, solely for noncommercial educational and research purposes.

The author and co-authors if applicable retain copyright ownership and moral rights in this document. Neither the whole thesis or dissertation, nor substantial extracts from it, may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms, contact information or signatures may have been removed from the document. While this may affect the document page count, it does not represent any loss of content from the document.

Université de Montréal  
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé :

Risques, controverses et démocraties : le cas du pourriel

présenté par :

Ghislain Thibault

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Daniel Robichaud,  
président-rapporteur

Thierry Bardini,  
directeur de recherche

Chantal Benoit-Barné,  
membre du jury

## Résumé

Le 11 mai 2004, la ministre de l'Industrie du Canada Lucienne Robillard annonçait la création d'un groupe de travail spécial sur le pourriel ayant pour objectif de mettre en œuvre un plan national d'action contre les pourriels, ces fameux courriels non sollicités. Le phénomène, dont les traces remontent à 1975, constitue pour plusieurs une menace urgente au développement de l'Internet : certaines statistiques affirmaient qu'en mai 2004, 70 % des courriels sur le réseau étaient des pourriels, entraînant entre autres une augmentation des coûts de branchement, une prolifération de la fraude et une diminution de l'utilisation du courriel comme moyen de communication.

Comment expliquer que le gouvernement canadien prenne une telle initiative? Les experts n'étaient-ils pas en mesure de circonscrire ce problème *a priori* technologique? Or, force est de constater que le pourriel est un objet à la fois social, technique, économique et politique, et que face à ces phénomènes hybrides - qu'il convient de qualifier de *risques modernes*- les institutions traditionnelles sont plutôt mal outillées. En effet, ni les expérimentations en laboratoires ni les tentatives de législation n'ont permis de maîtriser le pourriel. Devant ce demi-échec des experts et une incertitude croissante, les acteurs sociaux se voient forcés de développer des procédures mieux adaptées à la complexité du phénomène. C'est du moins l'ambition du Groupe de travail sur le pourriel, qui croit être en mesure d'initier des formes de gestion créatives.

D'abord, ce mémoire rend compte des conjonctures sociales, politiques et économiques ayant conduit à la création du groupe de travail. Pourquoi le ministère de l'Industrie du Canada a-t-il hérité du problème du pourriel? Quels acteurs orbitent autour du ministère, et quels intérêts cherchent-ils à y promouvoir? Y a-t-il des projets concurrents à celui d'Industrie Canada? L'exploration de ces questions permet notamment de mettre en lumière une imposante controverse qui à toutes fins pratiques a forcé certaines alliances ainsi que la constitution du collectif.

Ensuite, l'enquête ethnographique auprès du Groupe de travail sur le pourriel est l'occasion d'explorer les moyens que se donnent les sociétés pour maîtriser et gérer les phénomènes à la fois globaux et incertains qui naissent de la modernité tardive. Ce mémoire envisage effectivement le pourriel comme une illustration pertinente des enjeux liés à la diffusion des technologies de l'information et de communication dans nos sociétés. Partant de ce postulat, l'analyse permet de présenter les différences empiriques entre les modèles de gestion des risques qui s'inspirent d'une démocratie délégative et ceux teintés d'une idéologie d'ouverture fondée sur la discussion et la concertation, ce qu'on nomme la démocratie dialogique.

**Mots-clés :** Controverse sociotechnique, démocratie technique, forum hybride, pourriel, risque.

## Abstract

On May 11<sup>th</sup> 2004, Industry Canada's Minister Lucienne Robillard announced the creation of the Task Force on Spam whose mandate was to oversee and coordinate the implementation of a national plan to control spam (unsolicited emails). Spam, whose origins go back as far as 1975 (RFC 706), constitutes for now one of the most urgent threat to the Internet as its infrastructure is somehow limited. In May 2004, junk email accounted for nearly 70% of emails worldwide (BBC, 2004), reflexively threatening the viability of the Internet and the e-commerce.

What explains the government's involvement in the fight against spam? Weren't experts able to manage this problem, which seems technological *a priori*? We need to acknowledge that spam is too social, technical, economic and political *at the same time* for a traditional decision to be capable of managing it. The experts' incapacity is a manifestation of great complexity, but it is also especially one of growing uncertainty. In order to describe the uncertainty surrounding spam, we propose to view the phenomenon as a symptom of a "modernity" that promotes the proliferation of hybrid risks that can no longer be purified. We shall see that the uncertainty concerning spam has made it possible for new management procedures to emerge. It is at least the ambition of the Task Force on Spam to do so.

First of all, this dissertation will present the social, political and economical reasons that led to the creation of the task force. Why did Industry Canada inherit of dealing with spam? What are the actors around the government, and what interests are at stake? Answers to these questions will bring light to an impressive controversy between two competing projects.

Our ethnographic observations made to the TFS enabled us as well to explore the strategies put in place by societies when facing phenomenon that are global and uncertain in late modernity. Our work postulate that spam is a relevant illustration of issues linked to

the diffusion of information and communication technologies. Using the controversy of spam, we intend to show that uncertainty can possibly open the door to new models of democracy and that the rivalry between the agenda of two social groups might also be the manifestation of competing risk-management models. We were able to identify in those models the influence of two different types of democracy: *delegative* and *deliberative*.

**Keywords:** Hybrid Forum, Junk mail, Risk, Sociotechnical Controversy, Technical Democracy.



## Table des matières

<b>Résumé</b> .....	<b>iii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>v</b>
<b>Liste des sigles et abréviations</b> .....	<b>ix</b>
<b>Liste des figures</b> .....	<b>xi</b>
<b>Liste des tableaux</b> .....	<b>xi</b>
<b>Remerciements</b> .....	<b>xii</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>Chapitre un : Le pourriel, un objet hybride</b> .....	<b>4</b>
1.1 Historique du pourriel .....	4
1.1.1 Des traces de pourriel sur l'ARPANET .....	4
1.1.2 Les pourriels envahissent le réseau Internet.....	12
1.2 L'incertitude du pourriel.....	18
1.2.1 Définir le pourriel.....	18
1.2.1.1 Ce que le pourriel n'est pas .....	19
1.2.1.2 Ce que le pourriel fait.....	21
1.2.2 L'impossible purification du pourriel.....	22
1.3 L'incertitude liée au pourriel : vers de nouveaux défis .....	23
<b>Chapitre deux : Penser la modernité</b> .....	<b>24</b>
2.1 La modernité en crise .....	24
2.1.1 Purifications de la constitution moderne .....	25
2.1.2 Risques et modernité réflexive .....	26
2.1.3 Risques écologiques .....	28
2.2 Penser le pourriel.....	29
2.2.1. Le pourriel ne se purifie pas .....	29
2.2.2 Le pourriel menace le développement des technologies Internet.....	30
2.2.3 Le pourriel met en danger l'équilibre entre l'humain et le cyberspace .....	31
2.3 L'évolution de l'action .....	32
2.3.1 La démocratie technique .....	36
2.4 Gestion des risques imputés aux nouvelles technologies .....	38
<b>Chapitre trois : Réseaux et traduction</b> .....	<b>39</b>
3.1 Les objets hybrides induisent de nouvelles démarches .....	39
3.1.1 Études sociales des sciences et des techniques .....	40
3.1.1.1 Le réseau sociotechnique.....	41
3.1.1.2 La traduction.....	42
3.1.1.3 L'importance des moments de controverses .....	46
3.1.1.4 Suivre les acteurs.....	47

3.2 Pistes d'exploration préliminaires .....	48
3.2.1 Présentation du collectif : le Groupe de travail sur le pourriel.....	49
3.3 Méthodes d'enquête .....	52
3.3.1 Observations ethnographiques .....	52
3.3.2 Entretiens.....	53
3.3.3 Analyse de textes.....	57
<b>Chapitre quatre: Projets anti-pourriel .....</b>	<b>59</b>
4.1 Le projet de loi S-23 : la Loi anti-pourriel .....	59
4.2 Industrie Canada hérite du pourriel .....	63
4.2.1 Le « ministre de l'Internet » .....	64
4.2.2 Industrie Canada <i>discute</i> .....	67
4.3 Déclenchement de la controverse.....	69
4.4 Deux traductions d'un monde en devenir s'affrontent.....	76
4.4.1 Représentations du pourriel.....	81
4.4.1.1 Purifications et boîtes noires .....	81
4.4.1.2 Hybrides et incertitude .....	85
4.4.2 Processus de gestion.....	89
4.4.2.1 Démocratie délégative.....	90
4.4.2.2 Démocratie dialogique.....	92
4.4.3 Ouverture du collectif : exemple de l'inclusion des citoyens .....	96
4.4.3.1 Modalités de participation des citoyens .....	96
4.4.4 Solutions proposées.....	107
4.4.4.1 Normalisation .....	108
4.4.4.2 Action mesurée et précaution .....	109
<b>Conclusion .....</b>	<b>112</b>
5.1 Risques, controverses et démocraties : retour sur le cas du pourriel.....	112
5.2 Démocratie technique ou migration des pouvoirs? .....	114
5.3 L'action devant des controverses globales .....	119
5.4 Pertinence de la théorie de l'acteur-réseau.....	120
5.5 L'étude des risques pour une compréhension des enjeux modernes.....	122
<b>Références bibliographiques.....</b>	<b>123</b>
<b>Annexe 1 : Communiqué d'Industrie Canada sur la création du GTP.....</b>	<b>I</b>
<b>Annexe 2 : Dates des entretiens et notes biographiques des participants .....</b>	<b>III</b>
<b>Annexe 3 : Formulaire de consentement et certificat d'éthique .....</b>	<b>VI</b>
<b>Annexe 4 : Guide général d'entretien .....</b>	<b>VIII</b>
<b>Annexe 5 : Pages liminaires du rapport du GTP.....</b>	<b>XI</b>
<b>Annexe 6 : Forum en ligne de consultation publique du GTP .....</b>	<b>XIII</b>

## Liste des sigles et abréviations

ACFI: Association canadienne des fournisseurs d'accès Internet

ACM: Association canadienne de marketing

ACTC: Association canadienne des télécommunications par câble

ACTI : Association canadienne de la technologie de l'information

ANT: Théorie de l'acteur-réseau

AOL: America On Line

ARPA: Advanced Research Projects Agency

ASRG: Anti-Spam Research Group

CAIP: Canadian Association of Internet Providers

CAUCE Canada: Coalition canadienne contre le courriel commercial non sollicité

CC: Copie conforme

CCCNT : Conseil consultatif canadien sur les normes de télécommunications

CCE: Commission des communautés européennes

CCTA: Canadian Cable Television Association

CERN: Organisation européenne pour la recherche nucléaire

CIPPIC: Clinique d'intérêt public et de politique d'Internet du Canada

CMA: Canadian Marketing Association

CPCI : Conseil de la protection des consommateurs sur Internet

CRTC: Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

DCA: Defense Communications Agency

DEC: Digital Equipment Company

EU: European Union

FSI: Fournisseur de services Internet

GTP: Groupe de travail sur le pourriel

GRC: Gendarmerie royale du Canada

IC: Ministère de l'Industrie du Canada

IEEE: Institute of Electrical and Electronics Engineers

IMP: Interface Message Processor

IPTO: Information Processing Techniques Office

IRTF: Internet Research Task Force

ISP: Internet Service Provider

ITAC: Information Technology Association of Canada

ITU: International Telecommunication Union

LPRPDE: Loi sur la protection des renseignements personnels et documents électroniques

MIT: Massachusetts Institute of Technology

MP: Member of Parliament

MSN: Microsoft Network

NWG: Network Working Group

OCDE : Organisation de coopération et de développement économique

OECD : Organisation for Economic Co-operation and Development

OQLF: Office québécois de la langue française

ONU: Organisation des nations unies

PIPEDA : Personal Information Protection and Electronic Documents Act

RCMP: Royal Canadian Mounted Police

RFC: Request For Comments

SCOT: Approche de la construction sociale des technologies

SMTP: Simple Mail Transfer Protocol

SRI: Stanford Research Institute

TFS: Task Force on Spam

TIC: Technologies de l'information et de la communication

UE: Union européenne

UN: United Nations

USA: United States of America

WWW: World Wide Web

## Liste des figures

Figure 1 : Exemple de pourriel.....	20
Figure 2: La traduction en recherche confinée (Callon et al., 2001: 103).....	44
Figure 3: La traduction dans un forum hybride, adaptée de Callon et al. (2001: 103) .....	45
Figure 4 : Organisations représentées dans les sous-groupes du GTP .....	51
Figure 5 : Le triangle de l'intéressement, adapté de Callon (1986 : 186) .....	72
Figure 6 : La controverse : deux traductions s'opposent.....	81
Figure 7 : Répartition des interventions des membres au forum de discussion .....	99
Figure 8 : Types de solutions anti-pourriels.....	108
Figure 9 : Approche boîte à outils .....	110

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Membres du Groupe de travail sur le pourriel .....	50
Tableau 2 : Perception du problème du pourriel des Canadiens (Reed, 2004: 18) .....	78
Tableau 3 : Modalités de participation des citoyens au GTP et compétences requises .....	97
Tableau 4 : Nombre d'interventions dans le forum de consultation publique en ligne.....	98

## Remerciements

Ma reconnaissance va d'abord à mon directeur de recherche, Thierry Bardini, qui a cru en moi alors que j'étais encore au baccalauréat et qui depuis m'a apporté un soutien exceptionnel dans toutes mes démarches. L'essence de même que l'audace de ses recherches ont été pour moi autant de sources d'inspiration et de motivation pour ce projet. Je tiens à le remercier pour ses conseils, pour la confiance qu'il m'accorde ainsi que pour l'incitatif au dépassement qu'il sait susciter.

Je souhaite également exprimer ma gratitude envers les professeurs du département de communication de l'Université de Montréal, et notamment envers Chantal Benoît-Barné, François Cooren, Dominique Meunier et Line Grenier, pour leur disponibilité et leur générosité tout au long de ma maîtrise. Les lectures, commentaires et recommandations que j'ai sollicités à plusieurs reprises ont toujours reçus un accueil et un enthousiasme incomparables, pour lesquels je tiens à les remercier sincèrement.

Je remercie les membres du Groupe de travail sur le pourriel qui ont généreusement accepté de participer à ce projet. Leur collaboration a été remarquable, sans laquelle ce projet n'aurait pas été aussi stimulant qu'il ne l'a été.

Merci également au Fonds québécois de la recherche sur la société et culture et au Département de communication de l'Université de Montréal pour leur support financier, ce qui m'a donné la chance unique de me consacrer entièrement à ce mémoire.

Enfin, je veux témoigner ma profonde reconnaissance à Jean-François pour son soutien de tous les instants, à mes amis pour les discussions animées, ainsi qu'à ma famille pour leurs encouragements et leur support inébranlables.

Merci à vous tous - et à ceux que j'oublie- qui avez, chacun à votre façon, contribué à la réussite de ce mémoire.

## Introduction

**Ottawa, le 3 décembre 2004.** Les deux interprètes dépêchés par le ministère de l'Industrie du Canada s'appliquent à réviser une dernière fois le glossaire des termes dont ils devront faire la traduction simultanée de l'anglais au français. Cloisonnés dans une cabine vitrée à l'extrémité de la salle de bal du Château Laurier à Ottawa où se tient une réunion du Groupe de travail sur le pourriel, ils revoient un à un certains mots spécifiques au contexte de la rencontre : pourriel, fournisseurs de service Internet, hameçonnage, spam. Conscients qu'il existe bien une correspondance pour ces néologismes issus du développement des technologies Internet, ils sont toutefois loin de se douter qu'aucune définition de ces termes ne fait consensus parmi les participants à cette table ronde. En réalité, la centaine d'intervenants clés réunis en ce matin de décembre 2004 arriveront durant de longues heures à débattre de ce phénomène qui les réunit d'urgence -le pourriel- sans même en hasarder une définition stable. Qu'importe un consensus sur ce qu'est le pourriel, d'ailleurs, l'important est d'agir, et vite, puisque l'heure est grave! Et c'est précisément l'objectif de la table ronde : rendre compte des actions prises par le Groupe de travail mandaté par la Ministre de l'Industrie du Canada Lucienne Robillard en mai 2004 pour mettre en œuvre un plan d'action national contre le pourriel, ces fameux courriels non-sollicités. Les invités viennent des quatre coins du pays et représentent les intérêts de groupes variés : associations de consommateurs, fournisseurs de services Internet, agences gouvernementales, associations d'entreprises marketing, institutions financières, développeurs de logiciel, informaticiens, avocats.

Les observateurs, dont je fais partie, sont assis autour d'une immense table rectangulaire à laquelle prennent place les orateurs. Toute la journée, nous serons témoins des débats sur les solutions que le GTP propose pour contrer le pourriel. Le sous-ministre adjoint de l'Industrie du Canada, Michael Binder, est le premier à prendre la parole :

« This meeting is an important milestone in the evolution of the Internet in Canada. Throughout the last decade, we have seen not only an unbelievable increase in the use of email technology and in the volume of email, but also unfortunately there's been an unbelievable proliferation of unsolicited electronic messages, a.k.a. spam. In the last few years, spam has gone from being a minor nuisance to becoming a significant social and economic issue, as well as a threat for the business and personal productivity of Canadians. (...) It is clear that it is time for industry, marketers, consumers and governments to work together to combat spam. »

Michael Binder, sous-ministre adjoint, Industrie Canada  
(Industrie Canada, table ronde des intervenants-clés, 2004b)

En traçant le parcours du pourriel comme dans un récit épidémiologique, le discours de Binder reflète toute la complexité qui entoure la gestion des risques issus de la modernisation de nos sociétés : définitions génériques des phénomènes, emphase sur des conséquences floues et souvent potentielles, hybridation des enjeux sociaux, techniques et économiques. Non seulement chacun de ces traits sont-ils les signes d'une grande complexité, mais aussi et surtout ceux d'une incertitude croissante. Le cas du pourriel m'apparût alors comme une opportunité idéale de rendre compte des stratégies mises en place par les acteurs sociaux pour circonscrire ce type de phénomènes dont on ne connaît ni l'origine ni la nature.

Si aujourd'hui le pourriel, comme le souligne le sous-ministre adjoint Binder, est un enjeu économique et social urgent, il n'en a pas toujours été ainsi. Bien que les premières manifestations du pourriel sur le réseau ARPANET avaient déclenché une polémique importante, le caractère local du réseau d'alors avait permis aux acteurs sociaux de la clore rapidement. Or, cette mainmise sur le pourriel disparaît avec le passage au World Wide Web, au début des années 1990 : les usagers se comptent par milliers, la provenance des messages est de plus en plus difficile à établir et le réseau n'a plus de propriétaire. C'est cette genèse du pourriel que je présente dans le chapitre un afin de démontrer ce qui justement rend ce phénomène si complexe aux yeux des orateurs à la table ronde.



Pourtant, comme nous verrons dans le chapitre deux, l'incertitude qui accompagne le phénomène du pourriel n'est pas si étonnante : n'est-elle pas le symptôme de plusieurs autres problématiques nées de la modernité tardive? Un survol de la littérature sur la modernité confirme en effet que ces « objets » complexes, hybrides et incertains ont alimenté depuis près de trois décennies les réflexions de chercheurs dans plusieurs disciplines, notamment en sociologie et en philosophie. Entre autres, je présente dans ce chapitre le paradigme des théories du risque, initié par Ulrich Beck, ainsi que la thèse de Bruno Latour sur la crise du monde moderne.

Afin de rendre compte du travail de Binder et son équipe face au risque que constitue le pourriel, je pose l'argument dans le troisième chapitre qu'une démarche constructiviste s'impose. Si c'est précisément l'incertitude qui a forcé la formation de collectifs (comme le Groupe de travail sur le pourriel) qui ne reposent plus sur une division artificielle des compétences entre le pôle scientifique et le pôle politique, il en va de même pour les méthodes de l'analyste. Il serait inconséquent en tant qu'« observateur » de la table ronde que j'emprunte une position surplombante ou structuraliste, alors que ce sont des procédures créatives et originales dont je suis témoin. Avec l'aide de la notion de *réseaux*, à la fois malléable et évolutive, je propose de *suivre les acteurs* et de mieux comprendre comment ils font face à ce contexte de forte incertitude.

C'est dans le chapitre 4 que sera exposé le cœur du travail d'exploration du collectif. Je présente comment le ministère de l'Industrie du Canada en est venu, sur fond de controverse, à prendre sous son aile le problème du pourriel. J'y aborde les questions de la représentativité des porte-parole, de l'ouverture des collectifs, des types de gestion concurrents, des divergences sur les représentations de la problématique et des solutions.

Finalement, cette exploration du GTP se termine, en conclusion, sur une réflexion sur les notions de démocratie technique et d'expertise. Je questionne l'adjonction parfois rapide entre « hétérogénéité des collectifs » et « démocratie ».

## Chapitre un : Le pourriel, un objet hybride

*I never feel guilty. Someone else would have done it...  
I am kind of like the Wright brothers, flying the first airplane.  
It was a long time before people took a commercial flight.  
I sent out the first mass email in 1978 and it wasn't until  
10 or 15 years later that people realized they  
can send advertising over email for cheap.*  
-Gary Thuerk (« Père du pourriel »), 2004

### 1.1 Historique du pourriel

#### 1.1.1 Des traces de pourriel sur l'ARPANET

**Etats-Unis, le 3 Mai 1978.** Gary Thuerk, alors représentant marketing pour la compagnie Digital Equipment Corporation (DEC<sup>1</sup>), envoie via l'ARPANET un courriel conviant plusieurs usagers du réseau à une démonstration de nouveaux systèmes informatiques. Des 320 personnes contactées, la majorité habite la côte ouest américaine où se déroulent les deux présentations, à Los Angeles et à San Mateo en Californie. Cette sollicitation commerciale électronique, sanctionnée par la DEC, est aujourd'hui considérée par plusieurs comme le premier pourriel<sup>2</sup> de l'histoire.

```
Mail-from: DEC-MARLBORO rcvd at 3-May-78 0955-PDT
Date: 1 May 1978 1233-EDTFrom: THUERK at DEC-MARLBORO
Subject: ADRIAN@SRI-KL
To: DDAY at SRI-KL, DAY at SRI-KL, DEBOER at UCLA-CCN, (...)
DIGITAL WILL BE GIVING A PRODUCT PRESENTATION OF THE NEWEST MEMBERS OF THE
DECSYSTEM-20 FAMILY; THE DECSYSTEM-2020, 2020T, 2060, AND 2060T. THE DECSYSTEM-
20 FAMILY OF COMPUTERS HAS EVOLVED FROM THE TENEX OPERATING SYSTEM AND THE
DECSYSTEM-10 <PDP-10> COMPUTER ARCHITECTURE. BOTH THE DECSYSTEM-2060T AND 2020T
```

<sup>1</sup> La compagnie DEC a été vendue à Compaq en 1998, elle-même fusionnée avec Hewlett Packard en 2002.

<sup>2</sup> Pour parler de ces messages électroniques non sollicités, l'Office québécois de la langue française sanctionne l'utilisation du terme *pourriel*: « *Pourriel* est un mot-valise formé à partir des mots *POU*belle et *couRR*IEL (et non à partir du mot *pourri* ou *pourriture*, comme certains le laissent croire). Dans le contexte du courrier électronique, on peut également utiliser les termes *courrier-poubelle*, *publicité-rebut* et *pub-rebut* (forme abrégée), équivalents du terme anglais *junk mail*, qui ont un sens plus général. *Pourriel* est un terme générique pouvant aussi désigner les messages électroniques qui sont envoyés par pollupostage (*spamming*) ou par bombarderie (*mail bombing*), lesquels sont appelés plus spécifiquement *pollurriel* ou *pollu* (*spam*) et *bombard* ou *bombarde* (*mail bomb*). » (OQLF, 2005)

OFFER FULL ARPANET SUPPORT UNDER THE TOPS-20 OPERATING SYSTEM. THE DECSYSTEM-2060 IS AN UPWARD EXTENSION OF THE CURRENT DECSYSTEM 2040 AND 2050 FAMILY. THE DECSYSTEM-2020 IS A NEW LOW END MEMBER OF THE DECSYSTEM-20 FAMILY AND FULLY SOFTWARE COMPATIBLE WITH ALL OF THE OTHER DECSYSTEM-20 MODELS.

WE INVITE YOU TO COME SEE THE 2020 AND HEAR ABOUT THE DECSYSTEM-20 FAMILY AT THE TWO PRODUCT PRESENTATIONS WE WILL BE GIVING IN CALIFORNIA THIS MONTH. THE LOCATIONS WILL BE:

TUESDAY, MAY 9, 1978 - 2 PM HYATT HOUSE (NEAR THE L.A. AIRPORT)  
LOS ANGELES, CA

THURSDAY, MAY 11, 1978 - 2 PM DUNFEY'S ROYAL COACH  
SAN MATEO, CA (4 MILES SOUTH OF S.F. AIRPORT AT BAYSHORE, RT 101 AND RT 92)  
A 2020 WILL BE THERE FOR YOU TO VIEW. ALSO TERMINALS ON-LINE TO OTHER DECSYSTEM-20 SYSTEMS THROUGH THE ARPANET. IF YOU ARE UNABLE TO ATTEND, PLEASE FEEL FREE TO CONTACT THE NEAREST DEC OFFICE FOR MORE INFORMATION ABOUT THE EXCITING DECSYSTEM-20 FAMILY.

*Courriel envoyé par la compagnie DEC, le 1er mai 1978 (Templeton, 2005)*

Thuerk avait considéré l'idée au départ (qui d'ailleurs lui aura plus tard valu le titre peu flatteur de « père du pourriel ») comme une façon avant-gardiste et efficace de faire la promotion de la nouvelle famille des ordinateurs DEC2020 auxquels on avait intégré le protocole de l'ARPANET, comme il relate dans une entrevue accordée en 2003 :

« It was very effective. We had a presentation in L.A. and in Silicon Valley and a lot of people came to see the demonstration. It resulted in \$10 million to \$12 million in sales over the next several years. I was very encouraged, but the DCA [Defense Communications Agency] said I wasn't allowed to do it again, and that they would take measures if I did. Some people called and complained to my manager, Fred Wielham. They said Arpanet was considered a research vehicle, not to be used for commercial uses. If someone had wanted to set up Amazon.com in those days, they wouldn't have been allowed. Everything changed when it became public. » (Thuerk, cité par Stoodley, 2004)

Aussi, les membres de l'équipe de DEC chapeauté par Thuerk s'étaient préparés à certaines réactions de la part des usagers. Ils semblaient être conscients, somme toute, que l'usage de l'ARPANET pour la promotion de leur compagnie ne ferait peut-être pas l'unanimité. En fait, même les logiciels de courriel de l'époque ne permettaient pas techniquement ce type d'envois de masse<sup>3</sup>. Initialement, le courriel devait s'adresser à plus

---

<sup>3</sup> On pourrait parler ici en termes d'*affordance*, c'est-à-dire les propriétés physiques d'un dispositif (design) qui induisent des comportements spécifiques chez l'utilisateur. Voir Bardini (1996) à ce sujet.

de 600 personnes, mais le système de courriel de l'ARPANET ne permettait que 320 destinataires à la fois (Templeton, 2005).

Les réactions des usagers destinataires sont immédiates. Plusieurs s'indignent du fait que la compagnie utilise les ressources gouvernementales à des fins publicitaires (on propose même de créer un réseau de messagerie parallèle pour ce type des messages); d'autres encore expriment leur soutien à la compagnie, en affirmant être plus intéressés par le DEC-2020 que par bien d'autres messages qui circulent sur l'ARPANET.

Si une véritable controverse s'ouvre le 3 mai 1978, suite à un usage détourné de DEC, il faut aussi savoir qu'elle se préparait depuis les tous débuts de l'ARPANET. Ce réseau avait été mis sur pied par l'Advanced Research Projects Agency (ARPA), organisme financé par le U.S. Department of Defense depuis la fin des années 1950 avec l'objectif de maintenir la supériorité technologique des États-Unis dans le monde. L'agence devient bien vite la pierre angulaire de toute la recherche sur le développement informatique aux États-Unis : langage informatique, systèmes à temps partagé, interfaces graphiques, etc. Au milieu des années 1960, l'ARPA subventionne plusieurs universités (dont l'University of Utah et le Massachusetts Institute of Technology) pour qu'elles participent à la résolution de diverses problématiques. Pour chacun de ces projets, l'ARPA verse entre un demi et trois millions de dollars américains. La demande des universités s'accroît dans les années qui suivent, les ressources de l'ARPA s'épuisent, et la direction commence à s'inquiéter de la possibilité de dédoublements des projets. Comme les laboratoires de recherche ne se parlaient pas entre eux, ils ne pouvaient bénéficier des résultats des autres et avancer plus rapidement. Dès 1966, le directeur de l'Information Processing Techniques Office (IPTO) de l'ARPA Bob Taylor, devient convaincu de l'urgence de partager les ressources via un réseau informatique. Le réseautage de tous les ordinateurs financés par l'ARPA débute dès 1969, concrétisant le projet ARPANET<sup>4</sup> et augmentant considérablement le nombre

---

<sup>4</sup> Au sujet de la genèse et de l'évolution du réseau ARPANET et/ou de ses applications, voir Hafner et Lyon (1996), Hardy (1996) et Bardini (2000a).

d'usagers des ressources informatiques du pays. Rapidement, et malgré les nombreuses tentatives de proscription par les administrateurs (le réseau est sous l'égide du gouvernement américain), le réseau est vite devenu un outil de communication pour les laboratoires de recherche :

« The ARPANET was not intended as a message system. In the minds of its inventors, the network was intended for resource-sharing, period. The very little of its capacity was actually ever used for resource-sharing was a fact soon submersed in the tide of electronic mail. Between 1972 and the early 1980s, e-mail, or network mail as it was referred to, was discovered by thousands of early users. (...) [O]nce the first couple of dozen nodes were installed, early users turned the system of linked computers into a personal as well as professional communications tool. Using the ARPANET as a sophisticated mail system was simply a good hack. (...) People were sending more and more personal messages. Rumor had it that even a dope deal or two had been made over some of the IMPs in Northern California. » (Hafner & Lyon, 1996: 189)

Les usagers qui utilisaient le système de messagerie de l'ARPANET à des fins personnelles sentaient malgré tout qu'ils étaient en faute, qu'ils ne respectaient pas les usages officiels, comme en témoigne le sentiment d'excitation décrit par Len Kleinrock qui avait communiqué avec un collègue pour des raisons personnelles : « It was a thrill. I felt I was stretching the Net » (Kleinrock, cité par Hafner & Lyon, 1996: 189). Il ne fallu que peu de temps pour que les usagers de l'ARPANET ne reconnaissent l'incroyable potentiel d'un système de communication électronique. Déjà en 1978, lors d'une conférence de l'Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE), l'ancien directeur de l'IPTO (de 1962 à 1964) J.C.R. Licklider souligne les avantages relatifs du courriel sur d'autres moyens de communication, notamment la rapidité d'exécution et le caractère bref et impersonnel des messages :

« It soon became obvious that the ARPANET was becoming a human-communication medium with very important advantages over normal U.S. mail and over telephone calls. One of the advantages of the message systems over letter mail was that, in an ARPANET message, one could write tersely and type imperfectly, even to an older person in a superior position and even to a person one did not know very well, and the recipient took no offense. The formality

and perfection that most people expect in a typed letter did not become associated with network messages, probably because the network was so much faster, so much more like the telephone. » (Licklider, 1978, cité par Hardy, 1996)

Tranquillement, et à mesure que les usagers s'ajoutent et que le réseau se stabilise, il devient de plus en plus accepté de communiquer par courriel: certains usagers y annoncent des naissances ou des décès, d'autres font circuler leur curriculum vitae, ou encore des offres d'emploi. On avait même vu la formation de listes de discussions en ligne sur des sujets comme la littérature de science-fiction ou le vin, ce qui irritait considérablement les administrateurs :

« In the early years before electronic communication became an acceptable component of ARPANET usage, conflicts would sometimes arise between network administrators and users of high-distribution mailing lists such as SF-LOVERS for discussion of science fiction literature; WINE-TASTERS, for discourse between glass-tipping connoisseurs of the communication age. At times the flow of messages distributed from such lists would be so great as to threaten to jam the network. » (Hardy, 1996)

En réponse aux reproches des dirigeants de l'ARPANET sur ce type de « gaspillage » des ressources gouvernementales, les usagers rétorquent que le problème de la capacité du réseau doit justement être résolu! Il est alors délicat pour la direction de ne pas tolérer les communications personnelles, et ils choisissent de ne pas réguler les messages personnels via l'ARPANET. En bannissant ce type d'échanges, ils réduisaient aussi l'intérêt des chercheurs à augmenter la stabilité et la capacité du réseau. Cette décision a donc permis à des centaines de messages électroniques de voyager sur le réseau, au détriment de certains usagers qui se seraient bien passés de messages qu'ils qualifient de « nuisants ».

Jon Postel est même allé jusqu'à souligner le problème dans un message de type Request for comments<sup>5</sup> (RFC 706) aussi tôt qu'en 1975 :

```

Network Working Group                                Jon Postel (SRI-ARC)
Request for Comments: 706                            Nov 1975
NIC #33861

                On the Junk Mail Problem

In the ARPA Network Host/IMP interface protocol there is no mechanism for the
Host to selectively refuse messages. This means that a Host which desires to
receive some particular messages must read all messages addressed to it. Such a
Host could be sent many messages by a malfunctioning Host. This would constitute
a denial of service to the normal users of this Host. Both the local users and
the network communication could suffer. The services denied are the processor
time consumed in examining the undesired messages and rejecting them, and the
loss of network thrupt or increased delay due to the unnecessary busyness of the
network.

It would be useful for a Host to be able to decline messages from sources it
believes are misbehaving or are simply annoying. If the Host/IMP interface
protocol allowed the Host to say to the IMP "refuse messages from Host X", the
IMPs could discard the unwanted messages at their earliest opportunity returning
a "refused" notice to the offending Host. (...)

```

*Extrait du RFC 706 (Postel, 1975, in RFC 706)*

Dans ce message, Postel propose l'implantation d'une fonctionnalité permettant aux destinataires de refuser les messages nuisants de certains destinataires. En plus de nommer le phénomène (*junk mail*), il précise les conséquences fâcheuses de ce type de messages sur l'efficacité du réseau. Il cherche une solution technique au phénomène, solution qui donnerait le pouvoir à chaque utilisateur de déterminer la pertinence des messages qu'il reçoit. Quelques années plus tard, rien n'avait pourtant été fait –techniquement– pour bloquer les pourriels. Le RFC 706 n'avait pas abouti aux solutions envisagées par Postel, laissant la porte ouverte aux initiatives comme celles de Thuerk en mai 1978.

---

<sup>5</sup> Les messages de type Request for Comments étaient une façon de documenter tout le travail du Network Working Group (NWG), comme le relate Bardini: « Early in the history of the NWG, Elmer Shapiro insisted that “the work of the group should be fully documented.” Steve Crocker, one of the members of Kleinrock’s team of graduate students, volunteered to write the first meeting note, which he labeled “Request for Comments” in order “to avoid sounding too declarative”, according to Hafner and Lyon (1996, 144). The accumulated archive of Request for Comments (RFCs) documents not just the NGW’s work, but (...) in the development of what became the Internet and e-mail. » (Bardini, 2000a: 185)

Cependant cette fois, les autorités américaines réagissent : quelque chose dans le message a dépassé les limites de l'acceptable. Les dirigeants de l'ARPANET, explicites comme jamais, vont clore la controverse dans un message qui définit clairement les usages tolérés sur le réseau. Le 4 mai 1978, le lendemain de l'envoi du courriel de DEC, Raymond Czahor, un des administrateurs de l'ARPANET depuis le Defense Communications Agency (DCA) des États-Unis, condamne le courriel qu'il qualifie comme une violation flagrante de l'usage de l'ARPANET.

```
Mail-from: SRI-KA rcvd at 5-MAY-78 1203-PDT
Mail-from: SRI-KL rcvd at 5-May-78 0732-PDT
Date: 4 May 1978 1635-PDT
From: Feinler at SRI-KL (Jake Feinler)
Subject: MSGGROUP# 694 DEC Message
To: DEC-MAIL-RECIPIENTS:
Redistributed-To: [ISI]<MsgGroup>Mailing.List;154:
Redistributed-By: STEFFERUD (connected to MSGGROUP)
Redistributed-Date: 5 MAY 1978
ON 2 MAY 78 DIGITAL EQUIPMENT CORPORATION (DEC) SENT OUT AN ARPANET MESSAGE
ADVERTISING THEIR NEW COMPUTER SYSTEMS. THIS WAS A FLAGRANT VIOLATION OF THE USE
OF ARPANET AS THE NETWORK IS TO BE USED FOR OFFICIAL U.S. GOVERNMENT BUSINESS
ONLY. APPROPRIATE ACTION IS BEING TAKEN TO PRECLUDE ITS OCCURRENCE AGAIN. IN
ENFORCEMENT OF THIS POLICY DCA IS DEPENDENT ON THE ARPANET SPONSORS, AND HOST AND
TIP LIAISONS. IT IS IMPERATIVE YOU INFORM YOUR USERS AND CONTRACTORS WHO ARE
PROVIDED ARPANET ACCESS THE MEANING OF THIS POLICY.

THANK YOU FOR YOUR COOPERATION.
MAJOR RAYMOND CZAHOR CHIEF, ARPANET MANAGEMENT BRANCH, DCA
```

*Réponse de Czahor au courriel de DEC, le 3 mai 1978 (Templeton, 2005)*

Le caractère explicitement solliciteur du message gêne à la fois les administrateurs mais trouve aussi écho chez les usagers. Ces derniers réagissent vivement et s'amorce alors une longue série d'échanges de messages électroniques dans lesquels chacun émet son opinion (Templeton, 2005). Certains usagers sont en accord avec l'interventionnisme de DCA, d'autres réclament la liberté d'expression. L'intervention de Jake Feinler du Stanford Research Institute (SRI) résume bien l'atmosphère qui régnait sur ARPANET à ce moment :



```

10-MAY-78 23:20:30-PDT,2192;000000000001
Mail-from: SRI-KL rcvd at 7-MAY-78 1527-PDT
Date: 7 May 1978 1527-PDT
From: Feinler at SRI-KL (Jake Feinler)
Subject: MSGGROUP# 695 Personal comments on DEC message for MsgGroup
To: Stef at ISI
cc: feinler
Redistributed-To: [ISI]<MsgGroup>Mailing.List;154:
Redistributed-By: STEFFERUD (connected to MSGGROUP)
Redistributed-Date: 7 MAY 1978

```

I was not going to comment (and add to the traffic) on the issue of the DEC message that was sent out, but after having several conversations with people about and around on this issue I think I will add what hopefully will be useful insight to the problem. NOTE: The comments are my own. They do not represent any official message from DCA or the NIC.

There are two kinds of message that have been frowned upon on the network. These are advertising of particular products and advertising for or by job applicants. I would like to point out that there are good reasons (other than taking up valuable resources and the fact that some recipients object) for not permitting these kinds of messages. There are many companies in the U.S. and abroad that would like to have access to the Arpanet. Naturally all of them cannot have this access. Consequently if the ones that do have access can advertise their products to a very select market and the others cannot, this is really an unfair advantage. Likewise, if job applicants can be selected amongst some of the best trained around, or if the applicants themselves can advertise to a very select group of prospective employers, this is an unfair advantage to other prospective employees or employers who are not on the net.

I have heard some rumblings about 'control' and 'censorship' of the net by the powers-that-be, but I feel in these two particular areas they are leaning over backwards to be fair to the big guys and the small guys alike. In addition, the official message sent out asked us ('us' being network users) to address the issue ourselves. I personally think this is reasonable and think we should lend our support or otherwise be saddled with controls that will be a nuisance to everyone involved.

Regards, Jake

*Réponse de Feinler (Templeton, 2005)*

Le récit de cette première controverse sociotechnique autour du pourriel sur l'ARPANET, et surtout de sa fermeture, est essentiel pour la compréhension de ce qui suit, et de ce qui motive toute ma démarche. On remarque qu'il a été possible à Czahor de circonscrire le phénomène du pourriel, en mobilisant son autorité institutionnelle : il a clairement prescrit l'usage du courriel sur ARPANET, en identifiant les caractéristiques des communications interdites sur le réseau. Or, l'autorité dont disposait alors la DCA pour décider des usages allait être de courte durée. Vers la fin de l'année 1989, l'ARPANET

n'existe plus : il laisse sa place quelque temps au réseau NSFNET, qui supporte un trafic plus élevé d'utilisateurs. Vers 1990, le World Wide Web (WWW) est créé, près de Genève, dans le laboratoire de l'Organisation européenne pour la recherche nucléaire (CERN). Dès lors, les sites, les serveurs, et les utilisateurs croissent à une vitesse inespérée. Au début des années 1990, des centaines de milliers de personnes sont connectées au réseau Internet qui n'a maintenant plus de propriétaire *per se*. Le passage de l'application courriel ARPANET à l'application courriel de l'Internet incarne en lui-même le passage du local au global que nos sociétés ont vu s'opérer durant les vingt dernières années. En effet, il était possible de retracer l'origine du courriel de DEC en 1978, le réseau ARPANET étant fermé, protégé et local. Ce n'est plus le cas de l'Internet qui s'est démocratisé: des milliers de serveurs à travers le monde permettent à des centaines de millions d'utilisateurs de naviguer sur la toile. Cette nouvelle dimension globale constitue selon moi un défi important pour les acteurs sociaux qui doivent gérer des phénomènes comme le pourriel, de plus en plus flous et de plus en plus complexes.

### 1.1.2 Les pourriels envahissent le réseau Internet

**Le 4 juillet 1996.** Microsoft débute la distribution sur Internet d'adresses de courriel gratuitement via son site MSN Hotmail. Trente mois plus tard, plus de trente millions de boîtes électroniques avaient été activées (Microsoft, 1999). Cette distribution extraordinaire d'adresses courriel par Microsoft et d'autres concurrents a sans aucun doute participé à asseoir la popularité de l'outil de communication du courriel, qui devient vite l'application la plus utilisée de la nébuleuse Internet (Cairncross, 1997). Comme c'était le cas d'ailleurs sur l'ARPANET, le courriel séduit les utilisateurs de l'Internet autant par sa performance que par l'autonomie qu'il permet (Wolton, 1999).

Durant les années 1990, on investit l'Internet d'un idéal si puissant qu'il revêt bien vite un caractère quasi-religieux (Breton, 2000). Les nouvelles possibilités –qu'on promet infinies– qu'offre Internet font renaître les vieux rêves sociopolitiques de démocratie, de

liberté et de fraternité, éléments d'une véritable révolution (Bardini, 2000b). Les discours de certains technophiles (Gates, 1995; Lévy, 1997; Negroponte, 1995) sont hautement optimistes : du moins en théorie, le réseau Internet devait jouer un rôle crucial dans le développement de nos sociétés. Dans cette logique souvent teintée de déterministe technologique, on prévoit un impact majeur des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur le social : nivellement des classes sociales, démocratisation de l'accès à l'information, foisonnement des valeurs démocratiques, création d'une mémoire collective, rapprochement entre les communautés culturelles. Les discours enthousiastes nourrissent l'espoir d'une vie publique revitalisée:

Among American citizens, voting rates have recently declined, while cynical attitudes expressed about political institutions and leadership have increased. (...) Many forecasters and futurists, on the other hand, argue that the promise of democracy can be fulfilled through the political use of the new media. They foresee a day when technology will permit all citizens to become directly involved in public policy-making. (Arterton, 1987: 13)

Ces rêves se matérialisent peu à peu, et des démonstrations comme la campagne électorale en ligne de Al Gore en 1996 et la mobilisation via Internet des militants altermondialistes en vue des protestations de Seattle en 1999 illustrent comment l'Internet participe à l'augmentation de l'activité citoyenne et de l'engagement politique (DeLuca & Jennifer, 2002). Les gouvernements se sont rapidement penchés sur les possibilités de ce nouvel outil de communication; on assiste à la naissance des concepts de démocratie électronique (*e-democracy*) et de vote électronique (*e-voting*). L'Internet devient au fil des années ce lieu du *tout est possible*, l'incarnation du village global annoncé par McLuhan (1964). Loin, en fait, des l'usage initial de son ancêtre ARPANET, qui ne devait servir qu'au partage des ressources informatiques.

Il y a peu d'ombre au tableau d'Internet durant ce déferlement utopique, dont la logique était implacable : le réseau, comme une prothèse, allait rendre l'utilisateur omniscient, actualisant ainsi le rêve de J.C.R. Licklider (1960) d'augmenter le pouvoir intellectuel des

humains grâce aux ordinateurs. Ces discours éloignent évidemment les catastrophes, les risques, les menaces de l'informatisation : toutes ces craintes qu'avaient construites la science-fiction depuis un siècle : de *1984* à *Brave New World* en littérature, en passant par *Tron* et *Odysée 2001* à l'écran. Tout se passe comme si durant ces années la machine n'est plus un *danger* pour l'espèce humaine, elle en est le *salut*.

De façon quelque peu puriste, technicistes et technophiles ne semblaient pas avoir prévu que le capitalisme ferait aussi, peut-être, son entrée dans le cyberspace, comme si les prérogatives du cyber n'avaient jamais été destinées aux entreprises commerciales, aux promoteurs, aux fraudeurs. Pourquoi eux aussi n'auraient-ils pas été interpellés par les promesses du cyberspace? Après tout, la communication publicitaire a toujours profité des nouveaux supports pour se développer (Sacriste, 2002), et le courriel en était un certainement séduisant : élargissement des marchés, suppression des intermédiaires, hyperpersonnalisation des offres aux consommateurs. Or, si on revisite les discours les plus optimistes –comme celui de Pierre Lévy- on se rend bien compte que les publicitaires et les escrocs en sont absents, et que la réalité d'Internet aujourd'hui ne colle pas à ces attentes gonflées à bloc :

Le cyberspace encourage un échange réciproque et communautaire alors que les médias classiques mettent en oeuvre une communication unidirectionnelle où les récepteurs sont isolés les uns des autres. Il existe donc une sorte d'antinomie, ou d'opposition de principe, entre les médias et la cyberculture. (...) Or le cyberspace ne met pas en jeu des centres diffusant vers des récepteurs, mais des espaces communs où chacun peut apporter son lot et puiser ce qui l'intéresse, des sortes de marchés de l'information où les gens se rencontrent et où l'initiative appartient au demandeur. (Lévy, cité par Musso, 2000: 41)

Avec le retour du pourriel sur l'Internet dès 1995<sup>6</sup>, ce n'est plus la technique en *elle-même* qui constitue un risque pour la souveraineté humaine, c'est sa perversion par l'humain qui devient source des plus grands dangers : fraudes électroniques, courriels non-sollicités, hameçonnage. C'est ce que remarquait Robert (1995) en tentant d'établir une typologie des risques imputés aux technologies de l'information et de la communication (TIC) : dans la plupart des travaux, l'auteur note que la technologie elle-même est rarement en cause:

Il s'agit toujours d'une suspension et/ou d'un détournement d'une utilisation supposée normale et non risquée. Le risque n'est pas lié à l'informatique, mais bien à sa perversion par le geste humain - si l'on excepte la catastrophe naturelle. (...) l'informatique est néanmoins sauvée, d'une part parce que le risque ne lui est pas intrinsèque - il provient toujours d'une corruption. (Robert, 1995: 360)

Le pourriel est l'un de ses usages créatifs (on ne peut pas parler ici d'un usage détourné, puisqu'il n'y a pas *a priori* d'usage normal) du courriel : les entreprises cherchent à conquérir les nouveaux marchés globaux; les fraudeurs, dont l'anonymat est assuré par le dispositif, profitent des nouvelles possibilités qui s'offrent à eux; les usagers domestiques inondent de blagues les boîtes de réception de leurs amis. Qu'ils soient commerciaux, propagandistes, divertissants, ou simplement non sollicités, ces messages sont vite considérés comme *autre chose* que des courriels : ils sont illégitimes, d'une espèce bâtarde.

---

<sup>6</sup> Certaines sources (Campbell, 1994) soutiennent que le premier pourriel post-ARPANET aurait été envoyé le 12 avril 1994 par la firme d'avocats Canter and Siegel en Arizona, sous la forme d'un message sur le réseau USENET. Cette controverse a trouvé écho jusque dans le *New York Times*, sous la plume Peter Lewis, publicisant du même coup la compagnie de Martha Siegel et Laurence Canter. L'année suivante, au coeur de la controverse qu'ils avaient eux-mêmes déclanchée, le couple publiait un livre dont le titre « How To Make A Fortune On The Information Superhighway » (1995, Harper Collins Publishers) n'eut pour effet que d'alimenter un peu plus la polémique autour du pourriel. Il demeure toutefois délicat de chercher à attribuer une date anniversaire à un « premier pourriel » sur le WWW; nous savons entre autres que des messages bien avant celui-ci sollicitaient des usagers de USENET. Il est plus certain, par ailleurs, que ce soit bel et bien Gary Thuerk qui ait envoyé le premier pourriel, comme il s'en défendait dans une entrevue en 2004 : « Arpanet in its early development was mostly for research, not productivity. Everything that went on back in those days was all kept online, and there is readily available information that proves it. » (Thuerk, cité dans Stoodley, 2004)

Les pourriels<sup>7</sup>, ces messages qui avaient hanté l'ARPANET refont surface sur le réseau Internet en ternissant du même coup le rêve d'une révolution à venir. Cependant cette fois, aucune autorité ne peut plus réguler les usages du réseau. Par exemple, la sollicitation commerciale était formellement interdite sur les groupes de discussion USENET, mais personne ne pouvait sévir :

One of the most interesting examples of violent reaction to Usenet norm violations occurs when someone posts a blatantly commercial advertisement to a noncommercial newsgroup. Usenet was designed to provide discussion forums, and some newsgroup communities are outraged when their territory is invaded by profiteers. Although, as Rheingold (1993) points out, no net.police will arrive to arrest the commercial poster, newsgroup members often respond to advertiser by calling upon fellow group members to boycott the advertiser in an effort to protect the integrity of the net. The high degree of intolerance for commercial postings indicates that if Usenet were to become exploited as a marketing arena the character of the net would be so dramatically altered that it might lose its appeal entirely. (McLaughlin, Osborne, & Smith, 1995: 106)

Au début des années 1990, le phénomène du pourriel est d'abord considéré comme une simple nuisance : les usagers ne reçoivent en général que quelques sollicitations par mois dans leur boîte de réception électronique. À partir de 2001, le pourriel augmente de façon exponentielle et, selon les estimations, passe de 7% (CCE, 2004) de la totalité des courriels en 2001 à 70% en mai 2004 (BBC, 2004).

---

<sup>7</sup> Le terme *pourriel* est une traduction acceptée du terme anglophone *junk mail*. Toutefois le terme *spam* est le plus souvent utilisé en anglais pour désigner le phénomène. Il est intéressant de souligner qu'on attribue l'origine de ce terme à la série télévisée anglaise *Monty Python's*. Dans un des sketches du groupe, un couple se rend dans un restaurant qui n'offre que des plats contenant du SPAM, un produit de viande de la compagnie Hormel Foods Corporation. Alors qu'ils s'appêtent à commander, certains clients entonnent une chanson qui se réduit à répéter le mot « SPAM » durant de longues minutes. Il semblerait donc que le terme « spam » fut utilisé pour la première fois par un usager du réseau USENET en 1993 pour décrire les messages électroniques commerciaux, dans une logique de correspondance entre l'omniprésence et la récurrence du SPAM dans l'épisode télévisé et les messages commerciaux sur USENET. (Templeton, 2005)

Véritable vedette médiatique<sup>8</sup>, le pourriel devient alors la source de nouveaux discours, ceux-là apocalyptiques, qui contrastent avec ceux plus (et même trop) optimistes des années 1990 : « The Internet Is a Very Sick Place » (*Wired News*, 23 décembre 2003) ; « Anti-spam research: Redesigning the Internet in order to save it » (*USA Today*, 14 mars 2003), « Internet menacé par la progression fulgurante des pourriels » (*Les Affaires*, 24 mai 2003); « Si rien n'est fait, Internet va s'autodétruire » (*Le Devoir*, 14 juin 2003); « The End of Email » (*ComputerWorld*, 2004). De même, la plupart des grands médias ont presque tous, entre 2003 et 2004, dédié un cahier spécial au pourriel : le *New York Times*, *Libération*, *Le Monde*, *Le Courrier International*, *La Presse*, *Le Devoir*, le *Toronto Star*. Le phénomène est d'une ampleur telle que de nombreux pays ont mis sur pied une législation spécifique au pourriel, et que l'Organisation des nations unies (ONU), de concert avec son agence de télécommunications, le UN International Telecommunication Union (ITU), organisait en juin 2004 une conférence internationale à Genève sur le pourriel.

La couverture médiatique ainsi que la mobilisation des institutions sont les signes d'une grande résistance envers le pourriel : on ne l'accepte pas comme on accepte les autres formes de publicité qui peuplent nos villes, nos campagnes, nos écoles, nos médias. Comment expliquer une telle opposition? Croyait-on vraiment que le cyberspace pourrait échapper aux logiques publicitaires actuelles et aux structures du monde réel?

Il n'empêche que l'on peut se demander si l'Internet des cybercommunautés n'est pas aussi une stratégie de fuite du politique dans le fantasme d'un monde protégé et purifié des contraintes et de la noirceur du monde réel. Un monde de toute-puissance, infiniment malléable et séduisant, où tout paraît possible, même les utopies les plus échevelées, mais un monde qui fonctionnerait

---

<sup>8</sup> L'intense médiatisation du pourriel depuis 2000 semble aussi s'inscrire dans une tendance plus générale des sociétés occidentales à souligner systématiquement les dangers potentiels de gestes souvent banals. Dans le cas des nouvelles technologies, les constructeurs d'ordinateurs, concepteurs de programmes et de sites web, producteurs de logiciels, promoteurs de produits et services s'emploient à donner aux dangers toute sa visibilité. Agissant à titre d'experts, et par divers moyens techniques (*pop up*, fenêtres colorées, avertissements, icônes, etc.), ils participent à nommer et qualifier les risques, et offrent les outils préventifs nécessaires à l'utilisateur (logiciels anti-virus, anti-pourriel, ou encore des messages tels que « Désirez-vous continuer? », « Vous entrez dans un site sécurisé », etc.).

essentiellement en parallèle au monde réel, sans arriver véritablement à mordre profondément dans sa chair, sauf en des points extrêmement localisés; car c'est bien le danger qui guette l'internaute, celui de la compensation des défauts du monde réel par un monde rêvé. (Lacroix, 1997: 117)

Comme l'explique Dominique Wolton, ce ne serait pourtant pas la première fois qu'une société investit à tort tant d'espoirs dans une technologie :

Quand on parle aujourd'hui du succès des nouvelles technologies de communication, il faut donc être précis en rappelant qu'il s'agit d'un mélange de réalité et de fantasmes et que l'enthousiasme inouï qui les entoure sera nécessairement beaucoup plus *nuancé* dans une dizaine d'années, quand les usages auront relativisé les discours flamboyants d'aujourd'hui. Ceux-ci sont d'autant plus bruyants que la pratique n'a pas encore nuancé les espoirs. Cela rappelle ce qui s'était d'ailleurs *déjà* passé, avec l'informatique, il y a quarante ans. Là aussi, tout devait changer. Progressivement, des millions de travailleurs ont utilisé les ordinateurs, dans l'industrie, les services, et cet usage massif a "dégonflé" le discours révolutionnaire qui annonçait la société postindustrielle. Personne n'a, semble-t-il, tiré de leçon de cette affaire, car on constate aujourd'hui une sorte de *répétition des promesses*. (Wolton, 1999: 86-87)

## 1.2 L'incertitude du pourriel

### 1.2.1 Définir le pourriel

Le pourriel étant évolutif, les tentatives de définition du pourriel demeurent souvent vaines. D'ailleurs, comme le supposent les postulats constructivistes qui sous-tendent ma démarche, il ne sera pas possible de nous limiter a priori à une définition du pourriel. Plutôt, ce seront les groupes d'acteurs qui attribueront leurs balises, leurs définitions, leurs propres représentations. Or, l'impossibilité de consensus sur une nature dite « objective » du pourriel est paradoxalement ce qui fait souvent l'unanimité : *il n'est pas possible de définir le pourriel*. Une simple énumération des termes possibles pour nommer le phénomène en est un bon exemple : pollurriel, pourriel, courriel non sollicité, courriel commercial non sollicité, courriel de masse non sollicité, courriel non désiré, publipostage,



pollu, pub-réseau, courriel-rebut, message-poubelle, pub-poubelle. L'anglais regorge aussi de nombreux termes pour désigner ce type de messages : *junk e-mail*, *bulk mail*, *unsolicited commercial email*, *unsolicited bulk email*, *spam*, *direct marketing*. Jusqu'ici en effet, aucun critère ne permet de baliser la frontière entre un courriel et un pourriel, laissant ainsi place à de nombreux niveaux d'interprétations sur la véritable nature du pourriel: on mobilise ici l'exigence du contenu commercial (*content*), là celle du caractère non sollicité (*consent*), puis les deux à la fois, et on ajoute l'exigence de traces de fraude, de falsification, de mensonge ou de vulgarité. Les tentatives de définition du pourriel passent alors par deux solutions alternatives : parler de ce qu'il n'est pas, et parler de ce qu'il fait.

### 1.2.1.1 Ce que le pourriel n'est pas

Le pourriel est d'abord et avant tout un *non-courriel*. Aussi, c'est de cette logique que sont issues toutes les constructions statistiques présentant l'évolution du pourriel, (souvent comme s'il s'agissait d'ailleurs d'un récit épidémiologique). Le pourriel et le courriel entrent alors dans un processus de constante co-construction : *ils existent à travers leurs différences*. L'importance de la différence dans le processus de signification et de construction du sens avait déjà été soulignée par les théories constructivistes de la représentation : la construction du sens (*meaning*) est toujours relationnelle (Hall, 1997: 27). Il en va de même pour la représentation du pourriel construite par les acteurs sociaux : elle passe par la différence entre le pourriel et le courriel. La première pratique signifiante (par exemple : « On reconnaît un pourriel par son contenu frauduleux ») informe nécessairement l'autre (par exemple : « On reconnaît un courriel par son authenticité »). Les critères servant à départager l'un et l'autre ne font pas l'unanimité, les représentations étant aussi nombreuses que les usagers. Par exemple, certains usagers peuvent en effet considérer le courriel suivant (Figure 1) comme un pourriel, alors qu'il sera peut-être légitime aux yeux d'un autre usager interpellé par l'offre.

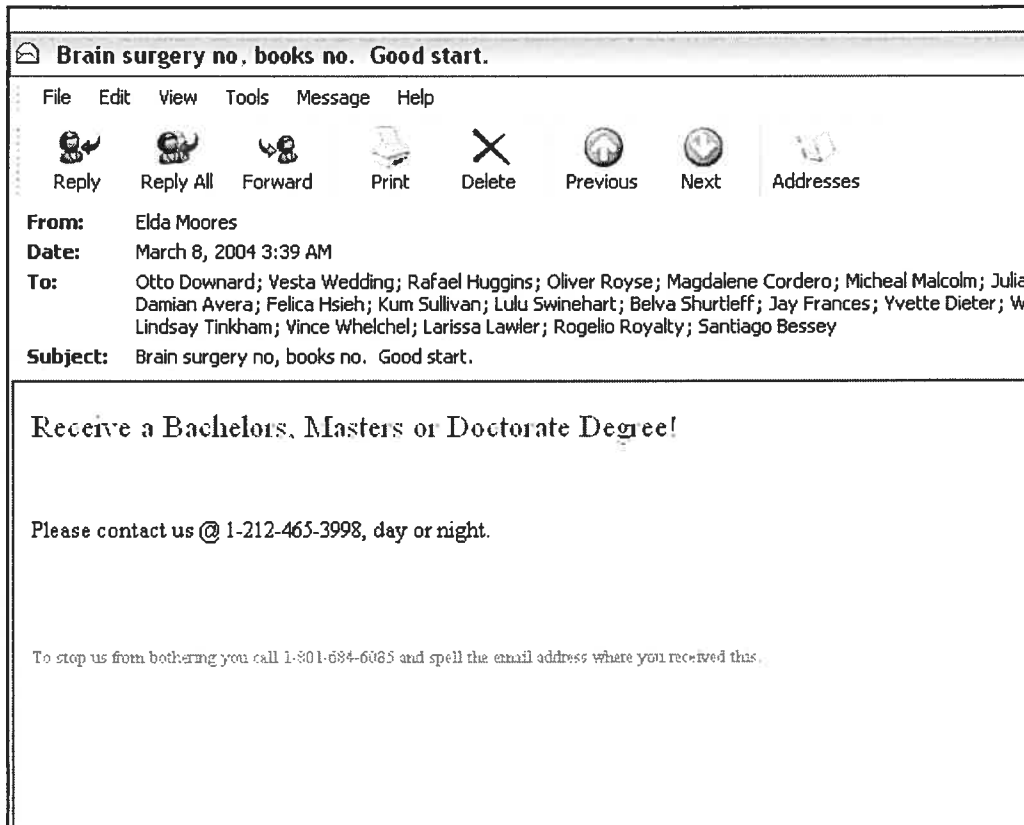


Figure 1 : Exemple de pourriel

Pourtant, régulièrement nous avons accès à des statistiques qui présentent ce rapport proportionnel entre le nombre de courriel et le nombre de pourriel comme s'il s'agissait d'un exercice de calcul simple et objectif. D'ailleurs pour plusieurs usagers, ces statistiques sont la seule représentation du problème dont ils disposent. Ce rapport pourriel/courriel semble être devenu la norme de tout exercice de détermination de l'importance – voire de l'existence – du phénomène. Mais les calculs de proportions sont problématiques dans la mesure où les institutions qui les commandent (notamment les compagnies Brightmail et AOL) n'utilisent pas les mêmes critères pour le processus de distinction courriel/pourriel. De plus, les échantillons utilisés ne sont pas nécessairement représentatifs de ce qui circule sur l'Internet. Finalement, il est sans doute dans l'intérêt de certaines compagnies (Brightmail, une filiale de Symantec, est aussi un fabricant de logiciels anti-pourriel) que le

phénomène soit perçu comme un véritable fléau, puisque les ventes de logiciels anti-pourriel s'élèvent à plus d'un milliard de dollars américains par année (Swartz, 2004).

### 1.2.1.2 Ce que le pourriel fait

Bien qu'ils ne sachent pas précisément *ce que le pourriel est*, les acteurs sociaux confrontés au phénomène ont une idée *de ce que le pourriel fait* et de *ce que le pourriel peut faire*. Ces derniers mobilisent donc les conséquences et les effets du pourriel pour définir le phénomène. Pour certains, le pourriel pourrait hypothétiquement bloquer l'infrastructure, somme toute limitée, du réseau Internet; pour d'autres il pourrait miner la confiance des utilisateurs, et ainsi réduire les possibilités du commerce électronique; pour ceux-ci c'est le risque de voir l'augmentation des coûts des connections Internet (les frais d'entretien des infrastructures augmentent et font incidemment hausser les tarifs d'abonnement); c'est aussi la prolifération des fraudes transnationales, la diminution de la productivité<sup>9</sup>, le ralentissement de la diffusion des nouvelles technologies, l'augmentation des ventes de logiciels anti-pourriel, l'obligation d'une supervision parentale, une recrudescence de la contrebande, la prolifération de la pornographie<sup>10</sup>, circulation des virus informatiques et autres canulars (*hoax*s), accroissement du temps consacré au filtrage des courriels. N'en déplaise à plusieurs, le pourriel remplit également – d'abord et avant tout – sa fonction première, celle de vendre. On s'en doute bien, si les polluposteurs continuent d'envoyer par courriel leurs sollicitations, c'est parce que cette pratique est efficace et engendre des profits. D'ailleurs, puisque le même pourriel est bien souvent envoyé à des millions d'usagers, un taux de réponse très faible suffit à rendre la vente par Internet très lucrative.

---

<sup>9</sup> Certaines institutions tentent régulièrement de chiffrer les conséquences du pourriel. En 2004, l'ONU estimait à 25 milliards \$US les pertes financières directement imputées au pourriel annuellement (ONU, 2004).

<sup>10</sup> Envoyées en masse, les offres de produits et services du pourriel ne s'adressent pas toujours à l'individu qui les reçoit. Par exemple, de nombreuses organisations de parents s'inquiètent du fait que leurs enfants peuvent recevoir des publicités audio-visuelles à caractère pornographique dans leurs boîtes de réception électronique.

### 1.2.2 L'impossible purification du pourriel

Nous venons de le voir, le pourriel, qui ne se réduit pas à une « forme » ou une « sorte » de courriel. Il en va du pourriel comme du courriel : il faudra le considérer comme un ensemble de pratiques, ou mieux comme un « dispositif technique », au sens entendu par la sociologie des techniques :

Nous considérerons le courrier électronique comme un "dispositif technique": en tant que technologie fonctionnant en réseau, le courrier électronique ne peut, dans sa dimension technique, être réduit à un objet clairement localisable. Il est constitué d'une ensemble hétérogène comprenant à la fois des logiciels, des ordinateurs, les réseaux eux-mêmes, etc. et, comme nous le verrons dans la suite, tous ces éléments participent à la définition des usages. (Akrich, Méadel, & Paravel, 2000: 155)

On pourrait aussi penser le pourriel comme un ensemble sociotechnique constitué d'acteurs sociaux (destinataire et destinataires), de traces textuelles, de traces linguistiques (contenu du message), d'institutions, et de technologies (filtres, fonction d'envoi de groupe)<sup>11</sup>. Le phénomène du pourriel ne se « purifie » pas, c'est-à-dire qu'il est devenu impossible de le réduire à une simple pratique sociale ou à un simple problème technique.

La science a bel et bien cherché à dépouiller le pourriel de ce qu'il avait de social pour ne laisser qu'un *fait*, un *fait technique* et *stable*. Informaticiens, ingénieurs, spécialistes ont d'abord tenté de gérer le pourriel comme s'il s'agissait d'un problème technique: pendant des années, et encore aujourd'hui, ils ont développé des filtres techniques sensibles à certains mots clés, bloqué certaines fonctionnalités des réseaux, limité les capacités des logiciels de messagerie électronique. Ces scientifiques, par la recherche confinée en laboratoire, ne sont toutefois pas en mesure de garantir la légitimité de leurs actions pour circonscrire les risques liés aux innovations technologiques qu'ils ont conçues. Le pourriel vient de l'action des usagers (qui se raffine sans cesse) et non pas de la

---

<sup>11</sup> Sur la notion d'ensemble sociotechnique, voir Bardini (1993: 378).

technologie : le travail des ingénieurs, après tout, ne porte-t-il pas sur des problématiques purement technologiques? À quoi bon alors chercher à réguler des pratiques sociales?

À l'opposé, le pourriel n'est pas qu'une construction de l'esprit, ou qu'une pratique sociale. De ce côté-ci aussi, le pourriel va résister au travail de purification qu'on voudrait faire. Une mise en place de la législation peut-elle en effet contrer le problème du pourriel? Les tentatives de légiférer sont souvent un coup d'épée dans l'eau, puisque les polluposteurs arrivent à trafiquer les informations concernant l'origine des messages qu'ils envoient, ou les font transiter dans un pays n'ayant pas de législation en place.

### **1.3 L'incertitude liée au pourriel : vers de nouveaux défis**

L'étude du pourriel que je propose est l'illustration des grands défis qui sont nés suite à la globalisation des artefacts techniques. Est-il encore possible pour les acteurs sociaux d'agir dans des controverses rongées par l'incertitude? *Ipsa facto*, est-il encore possible pour les sociologues de suivre ces acteurs?

Je fais ici l'hypothèse que la dimension globale des phénomènes nés dans le cyberspace ajoute à la difficulté de résolution des controverses sociotechniques. Je considère que le pourriel incarne la nouvelle réalité avec laquelle il faut composer : définitions génériques des phénomènes, emphase sur des conséquences floues et souvent potentielles, hybridation d'enjeux sociaux, techniques et économiques. Non seulement chacun de ces traits sont-ils les signes d'une grande complexité, mais aussi et surtout ceux d'une incertitude croissante. Or, je cherche précisément à décrire les stratégies mises en place par les acteurs sociaux pour gérer le caractère global et incertain du phénomène du pourriel? Peut-on voir l'émergence de nouvelles formes de gestion des controverses sociotechniques?

## Chapitre deux : Penser la modernité

*Tout se passe au milieu, tout transite entre les deux,  
tout se fait par médiation, par traduction et par réseaux,  
mais cet emplacement n'existe pas, n'a pas de lieu.  
C'est l'impensé, l'impensable des modernes.*

-Bruno Latour, 1991

### 2.1 La modernité en crise

Le caractère résolument hybride du pourriel, de même que l'incertitude qui l'accompagne en tout ne constituent pas pour autant une liste de symptômes incongrus. Pour Beck (2001), la modernisation et l'informatisation des sociétés auraient d'ailleurs depuis longtemps déployé des forces destructrices que nous sommes incapables de gérer et de maîtriser : déchets nucléaires, clonage, pluies acides. Appelés *risques*, ces phénomènes aux contours flous, aussi techniques que sociaux, seraient devenus la principale préoccupation des sociétés modernes avancées (Lemoyne, 2004). Ce sont eux qui auraient littéralement « fait craquer le cadre étroit de l'Ancienne Constitution [moderne] » (Latour, 1999), constitution qui s'appuyait sur une redoutable purification entre les faits tirés de la nature et les valeurs tirées de la culture. Or, les risques inhérents à la diffusion des innovations technologiques brouillent ces distinctions. C'est ici que se situe le pourriel: il répond à toutes les exigences du risque moderne : il est l'illustration de la crise de la modernité. Comment les acteurs sociaux peuvent-ils agir face à des phénomènes globaux et incertains? Quelles actions sont possibles malgré l'incertitude? Les institutions classiques sont-elles en mesure de gérer les risques? De nouvelles alliances apparaissent-elles? L'incertitude permettrait-elle de faire émerger une « démocratie technique » (Callon, 1999; Callon, Lascoumes, & Barthe, 2001; Latour, 1999), à savoir les nouvelles formes de relations qui s'établissent entre le pôle de la recherche scientifique et technique, celui des profanes et des groupes concernés, et celui des institutions politiques? Je suis d'avis que la problématique du pourriel permet d'adresser, d'abord et avant tout, la question de la crise moderne.

### 2.1.1 Purifications de la constitution moderne

Pour le penseur Bruno Latour (1991), la principale faille de la modernité (et de la constitution qui la structure) est celle de ne plus pouvoir classer les hybrides, des êtres à la fois de nature et de culture, qui pullulent. Paradoxalement, ces objets hybrides<sup>12</sup> prolifèrent à cause des tentatives de purification des modernes.

Pour Latour, le monde moderne ne cherche (à travers les pratiques de la critique) qu'à purifier nature et culture, à les rendre distincts. La « constitution » fondatrice de la modernité forcerait la division entre la sphère scientifique et la sphère politique, chacune ayant un rôle de purification spécifique. D'un côté la science dite « moderne » s'est alors donnée le contrat de découvrir la nature par le travail de purification. Le non humain devient alors une nature objective dans ce qu'elle a de plus pur. Parce que dépourvus de préjugés, les corps inertes seraient même plus fidèles que les représentants humains. De l'autre côté, l'assemblée politique allait plutôt s'occuper de purifier les acteurs humains créant ainsi un « un monde dans lequel la représentation des choses par l'intermédiaire du laboratoire est à jamais dissociée de la représentation des citoyens par l'intermédiaire du contrat social » (Latour, 1991). La prolifération des objets hybrides qui se refusent à toute purification serait pour Latour à l'origine de la crise de la modernité, qui n'arrive justement plus à purifier les objets qu'elle produit. L'auteur propose alors d'explorer « l'Empire du Milieu », après avoir puisé chez les prémodernes, les modernes et les postmodernes<sup>13</sup> « ce

---

<sup>12</sup> Latour parle du concept d'*objets hybrides* en utilisant aussi les termes suivants : *quasi-objets quasi-sujets* (1991), *attachements risqués* (1999), *objets chevelus* (1999).

<sup>13</sup> L'idée de la postmodernité est présente depuis les années soixante dans différents domaines tels l'architecture, l'esthétique, la littérature, la sociologie (Cahoone, 1996). Le postmodernisme, mouvement aussi social que philosophique a laissé sa marque, tantôt désespérée, tantôt critique, mais souvent peu optimiste, durant la seconde moitié du 20<sup>ème</sup> siècle. L'analyse postmoderniste est en complète rupture avec de nombreux modèles classiques issus des idéaux modernes, et elle rejette d'emblée tous les modèles fonctionnalistes et structuralistes. Le courant postmoderniste a été vivement critiqué sur son incapacité à proposer des solutions nouvelles. Pour Latour, le « postmodernisme est un symptôme et non pas une solution fraîche. (...) Au lieu de passer à l'étude empirique des réseaux qui donne sens au travail de purification qu'il dénonce, le postmodernisme rejette tout travail empirique comme illusoire et trompeur » (Latour, 1991: 68)

qu'ils ont de durable et ce qu'ils ont de fatal » (Latour, 1991: 22). En suivant la définition greimasienne de l'actant (qui permet de considérer comme des acteurs sociaux les humains autant que les non-humains), Latour propose d'observer l'intime relation entre les jeux des lois de la nature et celles de la société, grâce à la notion de *réseaux*<sup>14</sup>.

### 2.1.2 Risques et modernité réflexive

À l'instar de Latour, l'allemand Ulrich Beck pense que la crise de la modernité est issue de la prolifération de forces destructrices que nous sommes incapables de gérer et de maîtriser (Beck, 2001), qu'il nomme risques. Lemoyne (2004) résumé bien ici la position de Beck et la condition du concept de postmodernité chez les penseurs européens :

À la fin des années soixante-dix, au début des années quatre-vingt, la France a été très en pointe dans la réflexion sur la modernité. (...) Le grand constat, la grande interrogation de cette époque, c'était la dissociation de l'idée de progrès héritée du XIXe siècle, de l'idée de modernité, telle qu'on la pressentait à l'avant-garde du destin des sociétés occidentales. Cette interrogation était alimentée par le sentiment d'une poussée des nouvelles technologies, non seulement dans le domaine de l'informatique et des télécommunications, mais aussi dans les biotechnologies, dans l'énergie et dans les nouveaux matériaux. Tour à tour, chaque acteur a eu à s'exprimer sur ces enjeux. Le mouvement social avec, par exemple, la publication des Dégâts du progrès par la CFDT en 1977. La technocratie d'État, avec le rapport Nora-Minc en 1978 sur L'informatisation de la société. Les intellectuels, avec un livre comme celui de Jean-François Lyotard en 1979 sur *La Condition post-moderne*.

L'effervescence règne alors dans les questions et les débats. Puis, d'un seul coup, il faut bien le dire, à partir de 1981, il ne se passe plus rien. Rideau ! En France, un grand silence plane. Dans d'autres pays, les choses ne se sont pas passées de la même manière et le débat s'est poursuivi. En Allemagne, Ulrich Beck publie, en 1986, *La Société du risque. Sur la voie d'une autre modernité* (Aubier, 2001). L'auteur s'inscrit dans le prolongement de la dissociation entre les idées de technologie, de progrès et de modernité, mais il va plus loin. La technologie n'est clairement plus du côté des solutions, elle est du côté des problèmes. Il considère d'ailleurs moins les technologies d'information que des

---

<sup>14</sup> Je reviendrai sur le concept de réseaux dans le chapitre trois. Nous verrons en effet ce que l'analyse de réseaux peut offrir en tant que méthodologie.



technologies polluantes comme la chimie ou le nucléaire. Le livre est écrit dans le contexte des « pluies acides » et du débat bien allemand sur le thème de « la mort de la forêt ». Les bienfaits de la technologie comptent dès lors moins que le risque qu'elle engendre pour la société, d'autant plus que les catastrophes naturelles deviennent minoritaires et que la technologie est à l'origine de risques d'une ampleur cataclysmique sans précédents. Selon Beck, la modernité, c'est la manière dont la société va s'organiser pour prévoir les risques et pour maîtriser les conséquences négatives des progrès technologiques. (Lemoyne, 2004)

Ironiquement, ces risques sont directement issus de l'action humaine, de la modernisation, des progrès scientifiques et technologiques. C'est donc dire que c'est la modernité elle-même qui devient la plus grande menace pour la modernité, d'où l'expression de « modernité réflexive »<sup>15</sup> proposée par Beck :

Les risques et les menaces actuelles se distinguent donc fondamentalement de ceux du Moyen Age, qui extérieurement leur ressemblent, par leur caractère *global* (homme, animal, plante) et par leurs causes *modernes*. Ce sont des risques liés à la modernisation. Ils sont le produit global de la machinerie industrielle du progrès, et ils sont systématiquement amplifiés par la poursuite de son développement. (Beck, 2001: 40)

Le risque existerait donc depuis toujours (les aléas de la nature ont de tous temps été des risques pour les humains), mais il aurait été redéfini lors du passage à la modernité avancée. L'ouvrage de Beck, publié d'abord en allemand en 1986, devenu la pierre angulaire de toutes les théories du risque actuelles en sociologie<sup>16</sup> et en philosophie Wieviorka (2002), permet de dégager certaines grandes caractéristiques du risque

---

<sup>15</sup> Beck utilise aussi les termes de *modernité avancée* et de *seconde modernité*.

<sup>16</sup> Callon, Lascoumes et Barthe (2001), font une distinction très nette entre la notion de risque et celle d'incertitude. Je ne partage pas la rigidité avec laquelle le risque y est décrit, et crois que le terme de risque est suffisamment flexible pour contenir aussi la notion d'incertitude qu'ils décrivent. Il est vrai toutefois qu'on peut reprocher à la sociologie d'avoir cherché à trop opérationnaliser le concept de risque, alors qu'elle voulait substituer l'étude des conflits sociaux par l'étude des risques (Bourdin, 2003). Ce faisant, en croyant assouplir le concept de risque pour l'employer à ses phénomènes sociaux, la sociologie l'a peut-être aussi spolié de ce qu'il avait de subtilité et de finesse. La seule distinction que je ferai ne sera pas celle entre *risque* et *incertitude*, mais celle entre le risque *classique* et *artificiel*. Cette distinction se retrouve chez la plusieurs des théoriciens du risque, sous des typologies différentes : Giddens (1999) parle d' *external risks* et de *manufactured risks*, Beck (2001) de *personal risks* et de *global risks* et Ewald (1993) de *classical insurance risks* et de *ecological risks*.

moderne : (1) il est un construit; (2) il diffère du risque traditionnel parce qu'il est issu de l'action humaine (par exemple la modernisation), et non plus de la nature; (3) il est invisible, puisqu'il s'extrémise; (4) il est démocratique (on ne peut plus parler de divisions sociales, toutes les classes sociales étant affligées); (5) il engendre des catastrophes artificielles et un déséquilibre irréversible des systèmes écologiques et biologiques.

### 2.1.3 Risques écologiques

Suivant la voie ouverte par Beck, François Ewald (1993) propose une réflexion sur la notion de responsabilité. Ewald suggère que les risques classiques ont laissé leur place aux risques écologiques, qui ne concernent plus des individus pris séparément, mais plutôt toute la relation entre un individu et son milieu. Le danger n'est plus individuel, mais collectif, et les anciens cadres de l'assurance ne tiennent plus : ni la faute ni la responsabilité ne peuvent plus être rejetées sur des entités stables.

« In the nineteenth century, the notion of risk underwent an extraordinary extension: risk was now no longer exclusively in nature. It was also in human beings, in their conduct, in their liberty, in the relations between them, in the fact of their association, in society. (...) Beginning at the end of the nineteenth century, risk designated the collective mode of being of human beings in society: it had become social. Similarly, evil was no longer the opposite of good, but resided in the relation between goods: risk was no longer inscribed in the relation between a simultaneously benevolent and hostile nature, but in the relation between human beings, in their common quest for good. » (Ewald, 1993: 226-7)

« They are on the order of a disaster. Unlike an earthquake, however, they derive from human activity, from technological progress, and as such are if not known then at least foreseeable, extrapolatable, and accepted: they are artificial catastrophes. I propose to call these risks, located both below and above the limits of classical insurance risks, ecological risks, since they do not concern individuals taken separately and from the point of view of their bodily integrity or material possessions so much as the biological balances between a population and its environment. » (Ewald, 1993: 222)

Cette vision du risque écologique chez Ewald rejoint celle de risque moderne de Ulrich Beck, dont les conséquences sont elles aussi globales, incommensurables et démocratiques. Il n'est plus possible à présent de remonter la filière de causalité, puisque tous sont à *la fois* coupables et innocents.

Cette situation est un révélateur exemplaire de la véritable signification biographique de la pensée du système : *on peut très bien faire quelque chose et continuer à le faire sans en être tenu pour personnellement responsable*. On agit pour ainsi dire en sa propre absence. On agit physiquement sans agir moralement ni politiquement. C'est l'Autre généralisé – le système- qui agit en nous et à travers nous : voilà la morale d'esclave née de notre civilisation, une morale dans laquelle on agit socialement et personnellement comme si on obéissait à un destin naturel, à la « loi » du système. (Beck, 2001: 59-60)

## 2.2 Penser le pourriel

Je propose de penser le pourriel dans le cadre de ce mémoire comme s'il s'agissait d'un objet hybride, d'un risque écologique. Je pense en effet que le phénomène à l'étude est représentatif des enjeux de plus en plus complexes qui émergent de la modernisation des sociétés. Le pourriel n'est pour moi qu'une illustration des nouveaux types de médiations auxquelles nous devons faire face dorénavant. Pour défendre ce postulat fondateur de ma démarche, je mettrai ici en relief certaines des multiples similarités entre le pourriel et la notion de risque.

### 2.2.1. Le pourriel ne se purifie pas

Nous l'avons vu dans le chapitre un, le pourriel est trop social, technique, économique et politique à la fois pour que l'une ou l'autre des deux assemblées modernes puisse le purifier. Le pourriel ne répond plus aux schèmes classiques de ce que Latour appelle la « purification », cette opération qui permet à la science et aux scientifiques de se faire les porte-parole d'une réalité extérieure et d'en présenter ses entités comme des faits indiscutables et immuables. Personne dans le cas du pourriel ne peut, ni ne veut, faire ce travail de purification, de fermeture de la boîte noire. L'objet non-humain qu'est le pourriel

– parce qu’il s’agit bien ultimement de *bits* - déborde largement du seul « fait technique », puisqu’il est aussi « vivant » : il se transforme et évolue au gré de l’action humaine. Tout à coup, on parle au Sénat des filtres techniques anti-pourriel de Microsoft; on discute dans les laboratoires de Bell Canada des résolutions du Ministre de l’Industrie du Canada. Ce qui semblait initialement être un problème technique, aux conséquences techniques et dont l’issue doit être technique devient rapidement autre chose. Et pour suivre le pourriel, tout laisse supposer que les acteurs sociaux devront se poser en même temps la question de la nature et de la culture.

### **2.2.2 Le pourriel menace le développement des technologies Internet**

Le pourriel, à l’instar des risques modernes, résulte de l’action humaine et non pas seulement de la nature, il est démocratique puisqu’il touche tout le monde, nonobstant les classes sociales ou les catégories socioculturelles. Le pourriel ne saurait exister sans l’informatisation des sociétés et la diffusion des technologies Internet : il en est le résultat, et ses conséquences sont doublement réflexives, puisqu’il constitue un danger non seulement pour la société mais pour les technologies Internet elles-mêmes. La pilule de Viagra générique menace la diffusion du commerce électronique, l’hypothèque à rabais menace la réputation du Canada sur la scène internationale, les chirurgies esthétiques menacent la productivité des petites et moyennes entreprises, le faux diplôme universitaire menace des emplois, et tout le produit intérieur brut! On peut donc espérer beaucoup du concept de risque lorsqu’on s’attarde au pourriel, puisqu’il nous permet d’embrasser *toute* l’incertitude du phénomène. Et devant une incertitude grandissante, les sociétés doivent se donner les moyens de maîtriser et de gérer les phénomènes qui émergent. Le pourriel est bel et bien un résultat du processus d’informatisation des sociétés. Conçue du côté des solutions (*Le courriel va révolutionner les communications!*), cette technologie est vite passée, dans un mouvement rappelant celui que fait le boomerang lorsqu’il revient vers le lanceur, du côté des problèmes (*Le courriel va freiner la croissance du commerce électronique!*).

### 2.2.3 Le pourriel met en danger l'équilibre entre l'humain et le cyberspace

Parler du pourriel comme d'un risque écologique nous aide à mieux comprendre pourquoi *l'agir* devient si difficile. Alors que la notion d'objet hybride nous permettait d'illustrer l'impossibilité de purification par les experts, celle de risque écologique nous donne la chance maintenant d'appréhender toute la puissance des interconnexions dans un réseau de plus en plus diffus, et de plus en plus global. Nous sommes à des lieues de l'agencement de combinaisons binaires qui circulent sur l'Internet et s'affichent sur des écrans d'ordinateurs. Chaque nouvelle information semble ouvrir une nouvelle boîte de Pandore, autorisant des débordements et des grands écarts toujours plus spectaculaires les uns que les autres. En effet, les discours sur le pourriel performant un déplacement extraordinaire, et portent désormais sur l'équilibre entier de la relation entre l'individu et le cyberspace<sup>17</sup>. Comme un système écologique affecté par la pollution, c'est l'équilibre qui est menacé. Et la question de la responsabilité se pose gravement : qui, en effet, est responsable du pourriel? Sont-ce les compagnies qui envoient les pourriels? Ou ne serait-ce pas plutôt les usagers qui répondent à ces offres, sans quoi les polluposteurs auraient depuis longtemps cessé leurs activités? N'est-ce pas plutôt la faute du Canada où, après tout, il n'y a pas de lois anti-pourriel? Ou encore, la faute aux fournisseurs d'accès Internet qui hébergent les polluposteurs, puisqu'il faut bien qu'ils aient une connexion réseau quelque part? Si on ne sait pas qui est responsable du pourriel, on ne peut pas non plus démontrer clairement les dommages causés. Le temps perdu par le secrétaire à classer ses courriels le matin est-il comparable à l'achat de nouveaux serveurs par un fournisseur qui doit

---

<sup>17</sup> À ce sujet, la métaphore du territoire pour parler du cyberspace est soulignée fréquemment par plusieurs auteurs, notamment Barlow (1996). Le terme « cyberspace », inventé par Gibson (1984) dans son roman *Neuromancer*, n'est pas étranger à l'idée de « lieux » ou « de milieux », ne serait-ce que parce que le réseau permet justement l'interconnexion entre différents lieux (Musso, 2000). Je suis d'avis que la métaphore du système est également appropriée pour parler du cyberspace, ce qui permet *in fine* de penser une écologie du cyberspace, c'est-à-dire les relations entre l'individu et l'environnement en ligne.

améliorer ses infrastructures, ou encore à la baisse des achats des libraires, faute de clients qui ont confiance dans le réseau?

Le pourriel représente donc ce risque écologique, puisque les conséquences sont d'abord et avant tout le déséquilibre d'un système entier. Ce n'est vraisemblablement plus la seule irritation de quelques usagers qui est mobilisée dans les discours sur les conséquences, mais c'est bien la viabilité toute entière du réseau qui est remise en cause.

## 2.3 L'évolution de l'action

Face aux risques globaux, complexes et souvent insaisissables, les acteurs sociaux doivent malgré tout agir, mus par l'urgence et l'anxiété, sans toutefois *savoir avec certitude (du moins la certitude des modernes) ce sur quoi ils agissent*. On peut même dire de l'incertitude qu'elle est « performative », au sens de Austin (1970), c'est-à-dire qu'elle fait quelque chose, elle ne se contente pas de dire quelque chose<sup>18</sup>. Les risques et l'incertitude qui les accompagne engendrent bien un mouvement : de nouvelles actions (ne serait-ce que l'inaction), de nouveaux collectifs, de nouvelles forces, de nouvelles alliances. Beck va encore plus loin : agir contre l'incertitude (à tout le moins chercher à la réduire<sup>19</sup>) serait devenu le seul véritable défi de la modernité avancée. Cette seconde modernité serait une forme d'organisation de la société qui n'a plus qu'elle-même à craindre : elle ne chercherait donc qu'à s'organiser de façon démocratique pour gérer les risques qu'elle engendre et sur lesquels elle n'a qu'un pouvoir diffus (Lemoyne, 2004).

---

<sup>18</sup> Ici, j'entends le verbe dire au sens de « faire connaître, exprimer par un signe ». En ce sens, l'incertitude n'est pas nommée, on ne parle pas d'elle comme d'un fait qu'il est possible de connaître. Nous l'avons vu, les risques ne se purifient plus, on ne les *connaît* pas : mais il faut malgré tout agir!

<sup>19</sup> L'incertitude ne disparaît jamais tout à fait : comme toute boîte noire, une fois stabilisée, elle peut être réouverte à tout moment. C'est la critique que fait Latour (1999) de ce qu'il appelle l'assemblée de la Science, là où les « faits » deviennent indiscutables par la seule action des scientifiques qui s'en font les porte-paroles. Le collectif que propose Latour, nous le verrons, ne permet pas d'éliminer l'incertitude (ce qui reviendrait à purifier les phénomènes) mais permet plutôt d'inclure l'incertitude dans le processus.

Tous les concepts sociologiques modernes (classes sociales, de solidarité, de richesse, etc.) doivent donc dans cette logique laisser leur place à celui de risque, générateur d'une nouvelle force politique: l'anxiété.

En ce sens, la société du risque est caractéristique d'une époque sociale où se forge une solidarité dans la peur, laquelle devient une force politique. Il est encore trop tôt pour déterminer quelle est la puissance de cohésion générée par cette peur. De quel ordre est la stabilité des communautés de peur? Quel type de motivations et d'énergies libèrent-elles pour l'action? Comment se comporte cette nouvelle commune solidaire de ceux qui ont peur? La force sociale générée par la peur est-elle réellement de nature à briser les calculs d'intérêts individuels? Quelle capacité au compromis ont les communautés de menaces qui génèrent cette peur? Dans quelles formes d'actions s'organisent-elles? La peur pousse-t-elle les hommes à l'irrationalisme, à l'extrémisme, au fanatisme? (Beck, 2001: 90)

Une chose semble certaine, les institutions classiques sont de moins en moins en mesure de gérer de façon adéquate les risques qu'engendre la modernisation. L'idéal serait alors évidemment, comme le souligne Latour, la formation de nouveaux collectifs qui ne se fondent plus sur la constitution moderne et qui seraient en mesure, par leur ouverture, de réunir en même temps humains et non-humains, questions sociales et techniques, faits et valeurs, recherche confinée et savoirs profanes. Car pour Latour, si les risques ont fait imploser le cadre de la modernité (chacune des deux assemblées ne pouvant plus faire son travail de purification), il est maintenant temps de passer à autre chose, et de penser la formation du « collectif », qui se substitue à « société » :

Par le mot collectif au singulier, nous entendons par conséquent (...) la remise en branle d'un problème de composition progressive du monde commun que la division en deux chambres de l'ancienne Constitution ne permettait même pas de commencer à poser, puisque la nature, prématurément unifiée, avait résolu le problème une fois pour toutes. (...) Le collectif signifie: tout mais pas deux séparés. En nous intéressant au collectif, nous reprenons à zéro la question de savoir comment recruter une assemblée, sans plus nous préoccuper des titres anciens qui envoyaient les uns siéger sur les travées de la nature, les autres sur les bancs de la société. (Latour, 1999: 95)

Le collectif qui s'organise doit alors s'appuyer une nouvelle séparation des pouvoirs, qui se traduit en quatre impératifs (Latour, 1999) : (1) *la perplexité* (le collectif doit accepter les propositions de tous les acteurs sociaux, non-humains compris, sans chercher à les simplifier), (2) *la consultation* (le collectif doit accepter qu'à tout moment, n'importe quelle entité vienne modifier les associations déjà établies), (3) *l'institution* (le collectif doit accepter l'institution de certains propositions, en d'autres termes accepter la présence de boîtes noires), et (4) *la hiérarchie* (le collectif doit accepter que les propositions nouvelles doivent être compatibles avec celles déjà instituées). Ces quatre exigences peuvent selon Latour ouvrir la porte à la création d'un collectif qui discutera en même temps de technique et de social, et qui saura remettre en cause les porte-paroles de la technique et les porte-paroles de la politique.

Je choisirai dans ce mémoire d'explorer une seule de ces exigences (bien que toutes fassent partie d'un mouvement et non pas d'une séquence), celle de la consultation. Il m'apparaît en effet que cette exigence soit devenue essentielle pour agir dans l'incertitude. L'incarnation de l'exigence de consultation se fait à plusieurs niveaux, et dans différents types de collectifs, comme le souligne d'ailleurs d'autres auteurs (Callon et al., 2001; Lascoumes, 1997) lorsqu'ils parlent de forums hybrides, dans une réflexion plus générale sur l'émergence des modèles d'actions publiques délibératives. Les forums hybrides sont des réseaux qui « réunissent d'abord des acteurs individuels et collectifs provenant d'horizons différents » (Peretti-Watel, 2001: 54), mais aussi des débats autour d'objets hybrides :

Forum, parce qu'il s'agit d'espaces ouverts où des groupes peuvent se mobiliser pour débattre de choix techniques qui engagent le collectif. Hybrides, parce que ces groupes engagés et les porte-parole qui prétendent les représenter sont hétérogènes : on y trouve à la fois des experts, des hommes politiques, des techniciens et des profanes qui s'estiment concernés. Hybrides, également, parce que les questions abordées et les problèmes soulevés s'inscrivent dans des registres variés qui vont de l'éthique à l'économie en passant par la physiologie, la physique atomique et l'électromagnétisme. (Callon et al., 2001: 36)



En effet, les arènes de débat doivent s'ouvrir pour permettre à de nouvelles voix de s'exprimer puisqu'on ne peut plus se contenter de réunir des experts, qui au nom de la science et de la politique, auraient la légitimité de rendre compte des faits et des valeurs. Les portes des laboratoires éclatent et les scientifiques, sortis ainsi de leur conclave, sont forcés de tendre l'oreille à d'autres entités, placés comme eux devant autant de perplexité: citoyens, représentants politiques, législateurs, représentants de l'industrie, journalistes.

Ces débats deviennent la règle. Les sciences et les techniques débordent de tous côtés les cadres existants. La vague déferle. Les effets inattendus se multiplient. Les marchés pas plus que les institutions scientifiques, pas plus que les institutions politiques ne sont en mesure de les prévenir. (...) Pour contenir ces débordements, il serait vain de vouloir ériger des digues, qui cèderaient bien vite les unes après les autres. Il faut d'abord reconnaître que ces débordements ne sont dévastateurs que si l'on s'obstine à vouloir les empêcher. Dès lors qu'on leur donne l'espace dont ils ont besoin, ils révèlent leur fécondité, leur pouvoir fertilisant. (...) nous nous efforçons de montrer en quoi consiste cette faculté d'enrichir le débat politique en soulignant l'importance des expérimentations et des apprentissages collectifs. Dans les forums hybrides, où se discutent les orientations à donner à la recherche et les modalités d'application des résultats obtenus, les incertitudes prédominent et chacun apporte des informations et des connaissances qui vont enrichir la discussion. (Callon et al., 2001: 24)

Les forums hybrides sont des tentatives plus ou moins spontanées, plus ou moins organisées, qui dans leur diversité sont autant de dispositifs permettant d'explorer, par essais et erreurs, les réponses possibles à ces questions entourées d'incertitudes radicales. (Callon et al., 2001: 168)

Ces forums hybrides, ces lieux de débats et de discussion, sont à la fois des traces de la montée de nouvelles formes de démocratie délibérative ainsi que de l'exigence de consultation soulignée par Latour. C'est alors toute la crise du monde moderne qui est incarnée dans cette remise en cause de l'autonomie des spécialistes (Callon, 1999) : pour le scientifique, tendre la main aux savoirs profanes implique la dissolution de la dialectique depuis longtemps établie du savoir/pouvoir. Cette répartition des pouvoirs et des savoirs des forums hybrides s'inscrit dans un plus large mouvement qu'on nomme la démocratie technique.

### 2.3.1 La démocratie technique

Face aux risques réflexifs, à la complexification des controverses, face aux réclamations des citoyens, la société doit s'organiser de façon créatrice. Plusieurs auteurs remarquent même que les pratiques démocratiques se métamorphosent, et introduisent maintenant des sphères nouvelles:

Les formes traditionnelles de la vie démocratique (...) se renouvellent pourtant aussi, non seulement pour répondre aux changements sociaux, politiques et culturels qui viennent d'être évoqués, mais aussi pour faire vivre l'esprit démocratique dans de nouveaux domaines. Il en est ainsi, notamment, lorsque des problèmes considérables, comme ceux que posent la santé ou l'environnement, semblent séparer l'opinion publique ou la population, d'un côté, et le monde de la science ou de l'expertise : les expériences de conférences citoyennes, élaborées au Danemark, dites parfois aussi du consensus, dans lesquelles citoyens et experts se rencontrent et échangent de façon approfondie (...) montrent qu'il est possible d'élargir l'espace de la démocratie à de nouveaux enjeux. (Wieviorka, 2000)

La création de ces nouveaux collectifs, dits forums hybrides participent de la refonte de frontières autrefois étanches : celles du politique, du citoyen, du scientifique, mais aussi de l'économiste, du moralisateur, du législateur, et de l'entrepreneur. Ce serait les objets de controverse et d'incertitude qui peuplent de plus en plus les sociétés qui auraient forcé la revitalisation des modèles d'action publique vers des démarches consultatives. Pour certains sociologues, ce glissement n'est pas banal : après des modèles classiques basés sur une démocratie délégative, nous serions maintenant du côté d'une démocratie délibérative (Callon et al., 2001). On peut alors être témoin de l'émergence de nouvelles alliances que les chercheurs à l'École Supérieure des Mines de Paris appellent la « démocratie technique » : les nouvelles formes de relations qui s'établissent entre le pôle de la recherche scientifique et technique, celui des profanes et des groupes concernés, et celui des institutions politiques (Callon, 1999; Lascoumes, 1997; Latour, 1999).

Ces relations se caractérisent par la prolifération de controverses socio-techniques en situation de forte incertitude, par des mobilisations sociales dans

l'espace public ainsi que par des nouvelles formes de recherche que nous avons proposé d'appeler recherche de plein air. À ces nouvelles configurations correspondent la mise en place et l'expérimentation de procédures de consultation et de prises de décision originales. (Centre de Sociologie de l'École Nationale Supérieure des Mines de Paris, 2005)

Non seulement l'accès aux débats sociotechniques est-il démocratisé grâce à la nouvelle exigence de consultation des forums, mais on peut aussi supposer que c'est toute la démocratie qui est enrichie par l'arrivée de nouvelles institutions. Sous le régime de la démocratie délégative, les décisions sont prises par un acteur légitime délégué, un véritable porte-parole, qui emprunte un modèle de prise de décision traditionnel. Les choix sont alors tranchants, le plus souvent à huit clos, et sont justifiés par la seule autorité scientifique ou politique du délégué (Callon et al., 2001: 307).

Nous l'avons vu, les institutions traditionnelles sont bouleversées par la montée de l'incertitude. « Par leurs débordements continuels, les forums hybrides mettent en évidence les difficultés qu'ont les démocraties représentatives à gérer les situations d'incertitude. » (Callon et al., 2001: 168). Les décisions qui sont alors prises suivent un autre modèle, et ouvrent la porte à l'établissement d'une démocratie délibérative<sup>20</sup>. On remarque notamment des procédures originales : décisions de second rang, activités itératives, diversification du réseau d'acteurs, décisions réversibles, potentielles ou provisoires (Callon et al., 2001: 307).

Selon Michel Callon (1999), il existerait trois formes de démocratie technique. Le premier modèle, celui de l'instruction publique, postule que les connaissances produites par les experts doivent être expliquées aux profanes, après quoi ces derniers seront « instruits ». Le deuxième modèle, le débat public, est une déformation du premier : certes les relations sont plus riches ici entre le spécialiste et le non spécialiste qui ont un espace de discussion,

---

<sup>20</sup> La question de la démocratie délibérative (ou dialogique) est au cœur de l'agenda de nombreux chercheurs en sciences politiques et en communication. À ce sujet, voir notamment Hauser (1999), Hauser et Benoit-Barné (2002) et Blondiaux (2004).

mais ce ne sont que les savoirs des experts officiels qui sont enrichis dans un mouvement à sens unique. Le modèle de la co-production des savoirs, le troisième, fait s'engager dans un partage des savoirs experts et profanes. Ce dernier modèle incarne une véritable démocratisation de la production des connaissances, et se base sur des interactions permanentes et solides entre tous les acteurs sociaux. Pour Latour (1999), ces types de « collectifs » qui se refusent à donner à quiconque un statut différent seraient les seuls capables de faire l'exploration des mondes communs et de rompre avec les cadres de la modernité.

## 2.4 Gestion des risques imputés aux nouvelles technologies

Serait-il possible, à travers l'étude du pourriel, d'observer des traces de démocratie technique ? La gestion<sup>21</sup> du pourriel est-elle effectivement représentative des nouveaux enjeux ? Le pourriel engendre-t-il de nouvelles formes de démocraties ? Quelles nouvelles stratégies les acteurs sociaux mettent-ils en place pour circonscrire le phénomène ? Comment seront abordées les questions de la responsabilité ? De la représentativité ? De l'expertise ? S'il y a discussion, de quoi et de qui sera constituée l'arène de débat ? Quelles alliances permettront un consensus ? Quelles seront les modalités des controverses qui émergeront ? Le citoyen saura-t-il réclamer sa participation au débat ? L'étude du cas du pourriel nous permettra de répondre à certaines de ces questions, sachant qu'en filigrane, nous sommes à la recherche de manifestations des changements qui s'opèrent dans les sociétés suite à l'informatisation.

---

<sup>21</sup> Le terme « gestion » connote certains sens péjoratifs liés à la technocratie et l'administration. Toutefois il est bon de souligner que le mot « gestion » vient du latin *gerere*, qui signifie « faire ». J'entends donc ici et pour la suite de ce mémoire ce terme dans le sens élargi de « l'agir » plutôt que dans le sens restreint de « l'administration ».

## Chapitre trois : Réseaux et traduction

*Un poisson dit à un autre poisson:*

*« Au-dessus de notre mer, il en est une autre, où nagent des créatures - et elles vivent là tout comme nous vivons ici ».*

*Le poisson répliqua:*

*« Pure sottise! Pure sottise! Quand tu sais que tout ce qui quitte notre mer, ne serait-ce que d'un pouce, et reste en dehors, meurt. Quelle preuve as-tu d'autres vies dans d'autres mers? »*

*-Khalil Gibran, 1920*

*La science est ce sur quoi l'on ne revient pas.*

*-Michel Callon, 2001*

### 3.1 Les objets hybrides induisent de nouvelles démarches

Face au pourriel, ce risque inhérent à la diffusion des nouvelles technologies, les sociétés, nous venons de le voir, doivent trouver des façons nouvelles et originales de s'organiser. Mais le chercheur a-t-il encore les outils pour suivre les acteurs dans ces nouvelles démarches? L'aspect global des controverses ne rend-t-il pas impossible les analyses *in situ*?

Depuis quelques temps déjà la sociologie avait amorcé des changements radicaux : Latour annonçait la fin de la « société » au profit du « collectif », Beck la fin des classes sociales, devenues futiles devant les risques démocratiques. Devant ces mutations du monde, les méthodes pour en rendre compte doivent aussi évoluer. La crise du monde moderne décrite au chapitre précédent affecte par conséquent la sociologie, dépouillée de ses outils, mais aussi et surtout de son objet:

[L]es outils traditionnels de la sociologie, conceptuels et même méthodologiques, sont pour le moins obsolètes et sans doute radicalement dépassés, *parce qu'il n'y a plus de société* et que le monde est devenu un gigantesque système de mobilité. Il convient donc d'élaborer de nouveaux instruments, à partir de l'expérience des acteurs et en évitant de produire un nouveau système *a priori*. Centrée sur les acteurs (ce qui ne signifie pas qu'elle en soit toujours bien comprise), la théorie de la modernité réflexive prétend à une certaine universalité. (...) Mais contrairement à d'autres théories générales,

elle n'exige l'adoption d'aucun appareillage immuable : on peut l'utiliser de manière très libre. (Bourdin, 2003: 23, souligné par l'auteur)

L'analyse des risques induit des démarches originales, et elle se doit de demeurer le plus sensible possible aux changements dans les modes d'organisation des acteurs sociaux face aux phénomènes qui peuplent « l'après-modernité ». Je suis d'avis que les démarches constructivistes sont en mesure de faire l'analyse de ces nouvelles tensions, et plus particulièrement encore les études à chaud. Pour le chercheur qui doit décrire des démarches innovatrices, les vieilles structures et catégories ne tiennent plus la route, pas plus d'ailleurs que la position surplombante qu'il avait l'habitude d'emprunter. Maintenant, il doit plutôt rester à l'affût des moindres écarts, évoluer au rythme des acteurs qu'il observe. En d'autres termes, le chercheur doit se plier aux mêmes exigences des « collectifs » au cœur de son analyse : lui aussi doit accepter la perplexité, faire éclater ses catégories, accepter l'incertitude, les débordements et les recadrages qui surgiront. L'objectif n'est donc ni de décrire la réalité des acteurs sociaux dont ils ne seraient pas conscients, ni la réalité de l'objet qui les préoccupe : en postulant que les acteurs sociaux ne peuvent plus purifier leurs objets, il va de soi que le chercheur ne peut pas, lui non plus, purifier *son objet*, les acteurs qu'il suit, et pas plus que leurs objets. Il faudra suivre les acteurs en pensant le réseau, si instable soit-il, et adopter une démarche que Bardini qualifie de « sables mouvants »

[et qui] suppose que le réseau n'existe pas avant sa représentation : il est une représentation à but explicatif, qui schématise un ensemble d'interrelations. Cette représentation est absolument relative, ce qui justifie toute privauté. Rien à voir avec la réalité qui, de toute façon, est bien trop incertaine et mouvante pour être décrite en tant que telle. (Bardini, 1993: 377)

### **3.1.1 Études sociales des sciences et des techniques**

Pourtant les études sociales des sciences et des techniques avaient déjà introduit une sociologie, celle des réseaux et de la traduction, qui outille le sociologue pour se dégager des anciens cadres fixés par les idéaux modernes. Appliquées à l'étude de l'activité de

recherche scientifique (Callon, 1981, 1986; Latour & Woolgar, 1979) les études sociales des sciences et des techniques s'éloignent dramatiquement de l'histoire des sciences qui ne rend compte que de l'évolution de la nature (souvent *a posteriori*) sans remettre en question le rôle de porte-parole des scientifiques. La théorie de l'acteur-réseau (ANT) tente au contraire d'y voir un réseau, qu'on nomme sociotechnique, qui permet de rendre compte à la fois de la nature et de la culture<sup>22</sup>.

L'une des plus grandes contributions de ANT est celle de permettre de suivre en même temps, et à chaud, les entités humaines et non-humaines. On peut alors sortir de l'impasse façonnée par la question de l'objectivité et de la subjectivité : ANT évite la question en ne la posant plus. La démarche proposée rend même cette question inconséquente.

### 3.1.1.1 Le réseau sociotechnique

Les réseaux servent à unifier ce que la modernité a divisé : les deux grands ensembles de pratiques. L'analyse de réseaux réunit nature et culture dans la même démarche, se constituant comme une solution à la crise du monde moderne.

[Afin de] parvenir aux réseaux, ces êtres de si curieuse topologie et d'ontologie plus inhabituelle encore, dans lesquels résident la capacité de lier et de trier, c'est-à-dire de produire et le temps et l'espace (...) il nous faut tracer à la fois la dimension moderne et la dimension non moderne, déployer la latitude et la longitude qui permettront de dessiner les cartes adaptées au travail de médiation comme à celui de purification. (Latour, 1991: 105)

ANT offre une façon de penser le développement technologique et l'activité scientifique en complète rupture avec d'autres approches traditionnelles plus déterministes. En effet, il ne faut pas confondre les réseaux entendus ici avec ceux de l'approche

---

<sup>22</sup> Par exemple, Latour et Woolgar (1979) tentent de mettre en lumière les différents processus par lesquels la connaissance est produite dans les laboratoires. Leur étude anthropologique du laboratoire démontre entre autres l'importance du texte et de la publication dans le travail scientifique.

diffusionniste qui se restreignent aux réseaux sociaux, stratégiques dans la diffusion des innovations technologiques dans un corps social:

La théorie de l'acteur-réseau permet ainsi de décrire les réseaux socio-techniques au niveau des interactions dynamiques entre acteurs, à partir de l'analyse des négociations encore qualifiées d'opérations de traduction (...). La flexibilité méthodologique des approches inspirées de la théorie de l'acteur-réseau leur permet de caractériser des réseaux hétérogènes et multidimensionnels. Les acteurs considérés peuvent inclure des humains, des machines, des documents, ou tout autre entité susceptible de jouer un rôle dans les négociations qui donnent sa forme au réseau considéré. Ces négociations elles-mêmes sont des processus complexes difficilement réductibles à des mesures quantitatives, ce qui conduit souvent ces approches à se concentrer sur les dynamiques centrées autour d'un nombre restreint d'opérations de traduction que l'analyste identifie grâce à des méthodes quasi ethnographiques. (Bardini, 1996: 133)

La reconstitution du réseau passe à travers une série d'observations des déplacements qui ont lieu entre les entités habitant un milieu donné, déplacements qu'on nomme des traductions. En effet, « [u]ne seule et même opération, celle de la traduction, permet de suivre la constitution et le fonctionnement de ces réseaux » (Callon et al., 2001: 75).

### **3.1.1.2 La traduction**

Afin de retracer tout le réseau sociotechnique, l'observateur doit suivre pas à pas les acteurs sociaux et, comme le remarque Callon, « puisque les acteurs mêlent en permanence considérations sur la société et sur la nature, nous imposons à l'observateur d'utiliser un seul répertoire pour décrire les points de vue en présence » (1986: 176). Le répertoire de la traduction sera utilisé dans ce mémoire pour rendre compte de l'action des acteurs dans les débats sur le pourriel : leurs intérêts, leurs hésitations, leurs choix, leurs alliances. C'est alors tout le processus de transformation du corps social qui peut être pensé en termes de traduction :



La traduction n'est rien d'autre que le mécanisme par lequel un monde social et naturel se met progressivement en forme et se stabilise pour aboutir, si elle réussit, à une situation dans laquelle certaines entités arrachent à d'autres, qu'elles mettent en forme, des aveux qui demeurent vrais aussi longtemps qu'ils demeurent incontestés. Le choix du répertoire de la traduction n'a pas pour seule ambition de donner une description symétrique et tolérante du processus complexe mélangeant réalités sociales et naturelles. Il permet aussi d'expliquer comment s'établit le silence du plus grand nombre qui assure à quelques-uns la légitimité de la représentativité et le droit de parole. (Callon, 1986: 85)

Je mobiliserai le concept de traduction pour suivre les acteurs dans l'incertitude, et observer les changements qu'ils font opérer dans le monde social. C'est de cette façon que je pourrai discuter du réseau sociotechnique, et des formes de démocratie qui le traversent. La métaphore de la traduction avait d'ailleurs été très utile pour l'analyse de la recherche scientifique en laboratoire (ou recherche confinée). Callon, Lascoumes et Barthe spécifiaient que la traduction, dans les cas extrêmes comme celui de la recherche confinée, se divise en trois moments (Figure 2) :

Le premier [la *traduction 1*] est celui de la réduction du grand monde (le macrocosme) au petit monde (le microcosme) du laboratoire. Le deuxième [la *traduction 2*] est celui de la constitution et de la mise au travail d'un collectif de recherche restreint qui, s'appuyant sur une forte concentration d'instruments et de compétences, imagine et explore les objets simplifiés. Le troisième temps [la *traduction 3*] est celui du retour, toujours périlleux, vers le grand monde : les connaissances et les machines produites dans l'espace confiné du laboratoire seront-elles en mesure d'y vivre et d'y survivre? (Callon et al., 2001: 75)

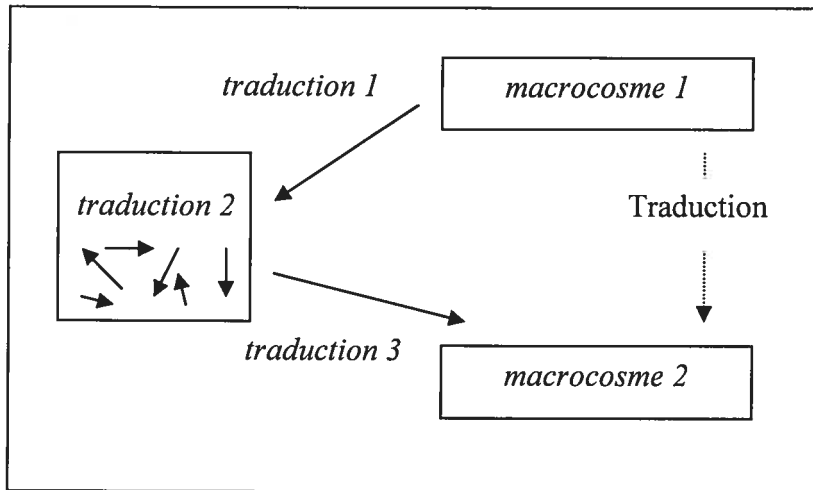


Figure 2: La traduction en recherche confinée (Callon et al., 2001: 103)

C'est en suivant les acteurs dans ces trois mouvements que les auteurs ont pu identifier les faiblesses de la recherche scientifique. Avec l'accroissement des situations d'incertitudes et la prolifération des objets hybrides, l'hermétisme du travail de laboratoire est remis en question par le citoyen ou le politique, qui demandent des explications sur les démarches suivies et les instruments utilisés (*traduction 2*), si ce n'est pas carrément la participation à tout le processus qu'ils revendiquent (*traduction 1*). Avec les risques, qui sont démocratiques, de nombreux acteurs demandent aussi à participer à tout le processus de transformation du monde, et n'acceptent plus que les seuls spécialistes, experts et scientifiques, n'imposent leur ancrage du monde. Ces nouveaux acteurs revendiquent leur droit de parole, ne se satisfaisant plus que quelqu'un d'autre parle à leur place, parce qu'ils se sentent concernés par la problématique, ils s'y « intéressent »<sup>23</sup>. Ils demandent tout à coup à intégrer la traduction et à y participer (Figure 3).

<sup>23</sup> La traduction peut s'opérationnaliser entre autres à travers le processus de « l'intéressement », qui est aussi celui de « désintéressement » des porte-parole. L'intéressement, c'est se rallier des alliés en les *désintéressant* des projets compétents et en les *intéressant* à son projet. Comme le souligne Callon, c'est l'étymologie même du mot « intéresser » qui justifie cette utilisation : « Intéresser, c'est se placer entre (inter-esse), s'interposer. » (1986: 185) Voir aussi sur la notion d'intéressement Akrich, Callon et Latour (1988).

Or, le grand avantage méthodologique de la métaphore de la traduction pour le chercheur, c'est qu'elle lui permet aussi de rendre compte de ces changements : ouverture des laboratoires, inclusion citoyenne, doutes, prolifération des instruments, etc. Et à mesure que le laboratoire ouvre ses portes à de nouveaux savoirs, que les citoyens participent à la formulation des problèmes, que les instances gouvernementales s'immiscent dans la gestion des crises technologiques, l'observateur est encore en mesure de rendre compte de ce qui se passe. Il n'est pas dépassé par les mutations sociales. Lui, autant que les acteurs sociaux qui sont l'objet de son travail, doit accepter de s'ouvrir à de nouvelles entités (groupes sociaux, individus, acteurs non humains, textes, etc.) qui viennent à n'importe quel moment bouleverser tout le travail déjà accompli, en rendant perméable et incertain chacun des mouvements de la traduction.

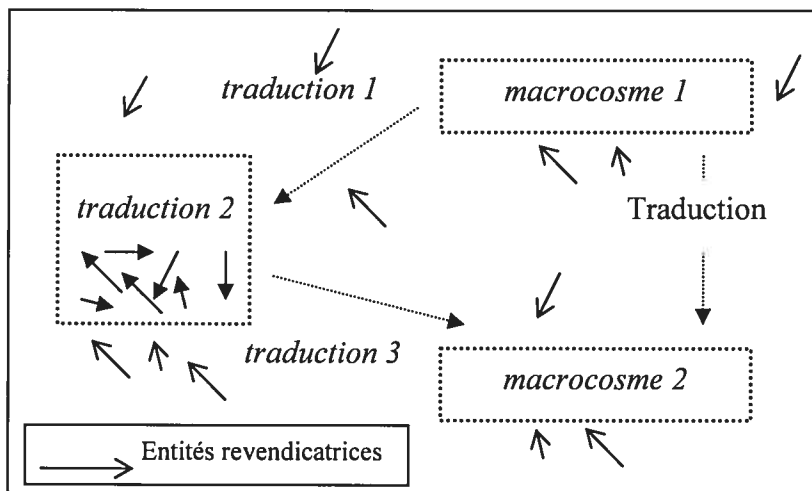


Figure 3: La traduction dans un forum hybride, adaptée de Callon et al. (2001: 103)

Les collectifs de recherche et les laboratoires ne sont pas les seuls à pouvoir être décrits grâce à la notion de traduction. D'autres types de collectifs, aussi traversés par des forces et des actions d'intéressement, peuvent aussi être analysés. Dans la cas des forums hybrides, ce n'est plus le travail des experts entre eux qui est observé, mais le travail de l'expert en relation avec le non spécialiste. D'ailleurs cette séparation entre spécialistes et profanes « se monnaie en une multitude de divisions dérivées : comme celle entre

consommateurs et industriels, etc. » (Callon et al., 2001: 171). Eux aussi cherchent, tout naturellement, à se retirer pour travailler sur quelque modèle réduit d'un phénomène problématique; eux aussi reviendront pour tenter d'imposer sur l'environnement les nouveaux agencements qu'ils auront mis sur pied au terme d'accords et d'alliances.

À ce stade-ci, on sait déjà que pour comprendre l'action des acteurs dans les situations d'incertitude, il serait utile de suivre les traductions d'acteurs concernés par un objet hybride, pour enfin reconstruire le réseau sociotechnique. Une dernière exigence se fait toutefois sentir, celle de la présence d'une controverse.

### 3.1.1.3 L'importance des moments de controverses

L'intérêt des moments de controverses a été mis en évidence depuis une trentaine d'années déjà, depuis que la sociologie des sciences<sup>24</sup> a commencé à étudier la science en train de se faire, en réaction à une épistémologie et une philosophie des sciences peu adaptées à la description ethnographique de la science (Callon, 1981: 381-382), et peut-être trop complaisante avec les divisions nées de la modernité. Aussi, pour suivre la science *in situ*, rien ne semble être plus révélateurs que les moments de controverses :

En faisant surgir les incertitudes sur les états du monde et sur la composition du collectif, les controverses socio-techniques mettent en lumière les mécanismes, autrement invisibles, par lesquels ce que nous avons choisi de nommer la démocratie délégative gère habituellement ces incertitudes. (Callon et al., 2001: 171)

Les controverses sont dites sociotechniques, puisqu'elles participent de deux évolutions à la fois, celle de la nature et de la culture. Et c'est à travers la controverse

---

<sup>24</sup> L'approche de la construction sociale des technologies (SCOT), cousine de celle de l'acteur-réseau, a aussi développé une bonne partie de sa démarche sur la controverse sociotechnique. Pour SCOT, les représentations sociales des acteurs sont au cœur de la controverse, et la question de l'intéressement devient cruciale pour la clôture de ladite controverse. Le minutieux travail de l'observateur est alors celui de présenter les représentations concurrentes, et d'expliquer les déplacements qui mènent à la fermeture de la controverse. À ce sujet, voir Bijker (1997), Bijker et Law (1992), Bijker et Pinch (1987) et Misa (1992).

sociotechnique que les réseaux se font les plus visibles : les groupes d'acteurs sociaux s'animent d'eux-mêmes, la controverse les forçant à prendre part et à prendre position ; les acteurs qui n'en étaient pas le deviennent ; ceux qui étaient déjà là cherchent à consolider des positions qu'ils n'avaient jusqu'à tout récemment pas à protéger. Comme le souligne Latour, la controverse est généralement la force motrice de l'argumentation dans les laboratoires :

« (...) people in disagreement open more and more black boxes and are led further resources coming from other places and times. People start using texts, files, documents, articles to force others to transform what was first an opinion into a fact. If the discussion continues then the contenders in an *oral* dispute become the *readers* of technical texts or reports. The more they dissent, the more the literature that is read will become scientific and technical. » (Latour, 1987: 30)

#### 3.1.1.4 Suivre les acteurs

Pour retracer le réseau, j'emprunte la méthode « suivre les acteurs » (*follow the actors*), commune à ANT et SCOT. Ce sont les acteurs sociaux eux-mêmes qui vont tour à tour identifier les liens qui les unissent, les forces qui les éloignent, les entités qu'ils apportent dans l'arène, les alliances qu'ils ont formées. On retrace les acteurs à partir des acteurs. Avec un effet d'entraînement appelé « boule de neige » (*snowballing*), on aboutit à une cartographie complète du réseau, tel que le constate Bijker :

« Typically one starts by interviewing a limited number of actors (identified by reading the relevant literature) and asks them, at the end of each interview, who else should be interviewed to get a complete picture. In doing this with each interviewee, the number of new actors at first increases rapidly like a snowball, but after some time no new names will be mentioned - you have a complete set of actors involved in the controversy. » (Bijker, 1997: 46)

### 3.2 Pistes d'exploration préliminaires

En septembre 2003, je débute mes recherches préliminaires sur le pourriel. Vu l'ampleur du phénomène, et le caractère résolument global du pourriel, je décide de restreindre mes recherches à une arène locale. Je suis en effet confronté au même problème que les acteurs concernés par le pourriel : je ne peux pas réunir dans une même arène tous les enjeux. Dresser le réseau complet des acteurs impliqués dans les débats sur le pourriel serait une tâche difficile, voire impossible : ils se comptent par milliers. Choissant donc de limiter mes observations au Canada, je découvre bien vite l'existence d'un groupe de citoyens mobilisés dans un effort anti-pourriel : la Coalition canadienne contre le courriel commercial non sollicité<sup>25</sup> (CAUCE). Fondée en 2000, cette organisation à but non lucratif compte 600 membres, tous des citoyens canadiens<sup>26</sup> impliqués dans la lutte contre le pourriel, et a pour objectif principal de faire des pressions sur le gouvernement pour qu'il se penche sur la question des pourriels.

Convaincu d'avoir décelé un point de départ pertinent pour explorer l'arène nationale du débat sur le pourriel, je contacte le président et fondateur de CAUCE, Neil Schwartzman, qui m'accorde une entrevue le 3 novembre 2003. Dans cet entretien exploratoire, Schwartzman met l'accent sur le fait qu'il n'y a pas de loi anti-pourriel au pays, et qu'il serait nécessaire d'en obtenir une. Il m'informe qu'un projet de loi vient notamment d'être déposé par le sénateur Donald H. Oliver, mais que le processus législatif peut prendre encore plusieurs mois, voire des années. Je débute néanmoins l'étude du projet de loi, en tentant d'y repérer certains ancrages du problème, ou d'autres représentations. Au printemps suivant, en mai 2004, je suis informé que la Ministre de l'Industrie du Canada

---

<sup>25</sup> CAUCE Canada est la filière canadienne de l'initiative américaine *Coalition Against Unsolicited Commercial Email* (CAUCE), et possède des homologues à travers le monde (Inde, Australie, Asie Pacifique et Europe). Pour le reste du texte, j'utiliserai l'acronyme CAUCE en référant spécifiquement à la branche canadienne de l'organisation.

<sup>26</sup> CAUCE dit de ses membres qu'ils sont des *netizens*. Le néologisme *netizen* est issu de la contraction des mots anglais *Internet* et *citoyen* (*Internet* et *citizen*). Voir sur cette notion Hauben et Hauben (1997).

(IC) Lucienne Robillard vient d'annoncer la création d'un groupe de travail spécial sur le pourriel (Annexe 1), ayant pour objectif de mettre en œuvre un plan national d'action contre les pourriels, et dont Schwartzman fait partie. Le Groupe de travail sur le pourriel (GTP) dispose d'un an pour étudier la question du pourriel et soumettre un rapport à Industrie Canada sur les meilleures solutions à adopter. Il m'apparaît alors sans équivoque que le collectif est l'endroit idéal pour observer la mise en forme d'un réseau, la création d'alliances, et possiblement la mise en œuvre de mesures de gestion originales. Je décide alors de « suivre » le GTP, ce que je ferai de mai 2004 à mai 2005.

### **3.2.1 Présentation du collectif : le Groupe de travail sur le pourriel**

L'apport du groupe de travail pour le gouvernement est d'abord et avant tout consultatif : il doit mettre en œuvre un plan d'action et rendre un rapport au Ministre de l'Industrie du Canada. Lors de la constitution du collectif, le gouvernement cherche à réunir dans le GTP la majorité des groupes sociaux canadiens concernés par le problème du pourriel. On y invite neuf porte-parole<sup>27</sup> de différentes sphères sociales, que j'ai divisées en cinq pôles : les pôles académique, citoyen, industriel, politique et marketing (Tableau 1). L'hétérogénéité pourtant n'est pas pratique courante dans ce type d'initiative : les groupes de travail sont généralement initiés par le gouvernement, puis pris en charge par l'industrie (dans le cas d'Industrie Canada). Craignant l'immobilisme résultant de la confrontation de groupes aux intérêts divergents, la Ministre Robillard donne la présidence du groupe de travail au sous-ministre de l'Industrie Michael Binder, ce qui ne s'était jamais vu auparavant.

---

<sup>27</sup> Voir les notes biographiques pour chacun des membres en Annexe 2 (Industrie Canada, 2005b).

<b>Membres du Groupe de travail sur le pourriel d'Industrie Canada</b>		
<b>Nom</b>	<b>Titre professionnel</b>	<b>Pôle</b>
Lori Assheton-Smith	Première vice-présidente de l'Association canadienne de télévision par câble (ACTC)	Industriel
Michael Binder	Sous-ministre adjoint, Industrie Canada (IC) *Président du Groupe de travail sur le pourriel	Politique
Tom Copeland	Président, Association canadienne des fournisseurs Internet (ACFI)	Industriel
Bernard Courtois	Président, Association canadienne de la technologie de l'information (ACTI)	Industriel
Michael Geist	Chaire de recherche du Canada en droit d'Internet et du commerce électronique, Université d'Ottawa	Académique
Amanda Maltby	Première vice-présidente, Association canadienne de marketing (ACM)	Marketing
Suzanne Morin	Chef adjoint du service juridique, Bell Canada, et <i>Internet Law Policy Forum</i>	Industriel
Geneviève Reed	Chef du Service de recherche et de représentation, Option consommateurs	Citoyen
Neil Schwartzman	Président, Coalition contre le courrier commercial électronique non sollicité (CAUCE)	Citoyen
Roger Tassé	Associé, Gowling Lafleur Henderson	Juridique

*Tableau 1 : Membres du Groupe de travail sur le pourriel*

Chaque membre co-préside un sous-groupe de travail, composé encore de dizaines de membres ayant manifesté un intérêt à participer au processus. Cinq sous-groupes ont été créés et sont mandatés de se pencher sur un des aspects suivants : validation du courriel commercial, pratiques exemplaires de gestion des réseaux, examen de la législation et son application, éducation et sensibilisation des consommateurs, et collaboration internationale. Au total, ce sont près de 100 personnes qui orbitent autour du GTP et participent à la rédaction du rapport (Figure 4).



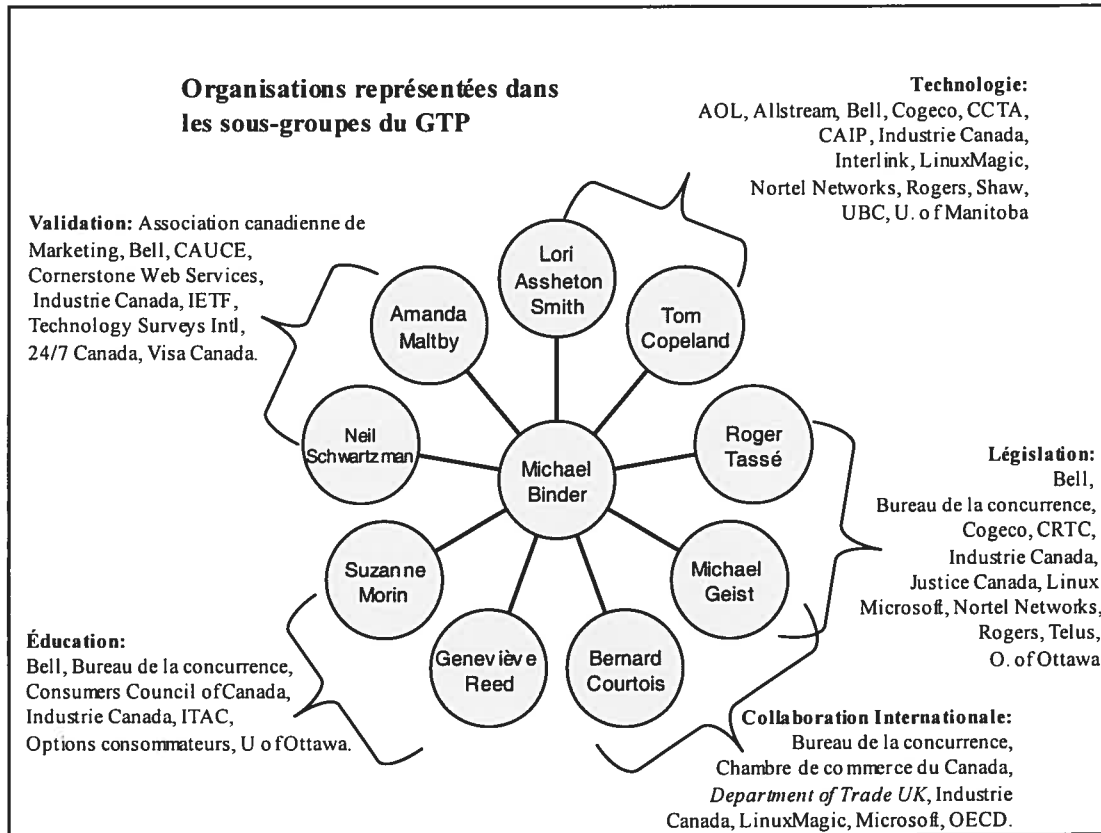


Figure 4 : Organisations représentées dans les sous-groupes du GTP

Au fur et à mesure que j'apprends à connaître le fonctionnement et la constitution du GTP, je me rends compte qu'une bonne partie de mon travail de recherche a déjà été effectué. En effet, le gouvernement avait suivi la méthode « boule de neige ». Dans un premier temps, il avait ouvert la porte à la participation des organisations, quelles qu'elles soient, qui voulaient s'impliquer (sans rémunération) dans un sous-groupe ou plusieurs sous-groupes. Certaines organisations ont donc dépêché plusieurs de leurs employés pour les représenter dans les sous-groupes. Ensuite, et surtout, les organisations participantes étaient en mesure d'en encourager d'autres à se joindre au processus. L'effet « boule de neige » a permis au gouvernement de réunir sous son égide la plupart des acteurs sociaux concernés par le phénomène du pourriel au Canada, du moins ceux qui ont manifesté leur désir de participer à la rédaction du rapport.

J'avais donc la chance de me retrouver devant une formation réticulaire déjà établie et relativement stable, qui de surcroît satisfaisait aux critères d'exhaustivité de la méthode « boule de neige ».

### **3.3 Méthodes d'enquête**

#### **3.3.1 Observations ethnographiques**

Les réunions du GTP se tiennent d'abord à huit clos, de mai 2004 à décembre 2004. Durant ces rencontres mensuelles, les membres font le compte-rendu de l'avancée de chaque sous-groupe qu'ils président. De leur côté, les sous-groupes doivent faire un travail d'exploration des solutions pour un aspect spécifique du pourriel: éducation et sensibilisation, examen de la législation et son application, validation du courriel commercial, pratiques exemplaires de gestion des réseaux et collaboration internationale. Les membres des sous-groupes communiquent entre eux par courriel et via la téléconférence. Les ébauches de rédaction de chaque partie du rapport sont assurées par les secrétaires des sous-groupes, dépêchés par Industrie Canada.

Le 3 décembre 2004, le GTP convoque à une table ronde à Ottawa tous les intervenants clés (*stakeholders*), intéressés de près ou de loin à la question du pourriel au Canada: on veut y discuter de l'avancement des travaux de chaque sous-groupe, tout en définissant les balises pour l'agenda des mois de janvier 2005 à mai 2005 avant la remise du rapport. Comme j'étais en contact avec le secrétariat du GTP depuis quelques temps déjà, on m'invite à y participer.

Afin de rendre cette rencontre la plus accessible possible, les organisateurs décident de diffuser tout le contenu simultanément sur le site Internet d'Industrie Canada. L'enregistrement en format audio allait d'ailleurs être accessible durant plusieurs mois suivant la rencontre. La possibilité de réécouter tout le débat comporte plusieurs

avantages méthodologiques : disponibilité des données pour une transcription complète des interventions, plutôt que l'usage des seules notes du compte-rendu d'enquête; transparence dans l'utilisation des citations<sup>28</sup>. En ayant accès à une version audio des débats, j'ai pu me concentrer sur la prise de notes non relatives au contenu, mais au déroulement de la journée. J'ai pu observer et noter : les réactions des participants à certains commentaires; les comportements non verbaux les plus frappants, le nombre de participants à chaque séance; la disposition dans l'espace des participants; les détails sur la salle elle-même. Ces notes allaient me servir à recréer l'atmosphère qui régnait dans cette salle du Château Laurier dans la capitale nationale du Canada.

Je voulais également profiter du fait que tous les membres du GTP étaient réunis pour les rencontrer en face à face et solliciter leur participation à mon étude. J'avais préparé un document pour chaque membre, lequel exposait les grandes lignes de mon projet ainsi que des informations personnelles. Après avoir rencontré individuellement tous les membres, j'ai obtenu plusieurs confirmations de leur participation à des entretiens. Les gestionnaires du GTP étant aussi présents, j'avais l'intention de réclamer le droit de participer, en tant qu'observateur, aux réunions mensuelles du GTP, demande qui m'a été refusée.

### **3.3.2 Entretiens**

L'accès aux rencontres du GTP m'ayant été refusé, je devais me replier sur les entretiens pour obtenir le plus d'informations possibles sur le fonctionnement du GTP, ainsi que sur les alliances qui se formaient. Plusieurs membres s'étaient d'ailleurs engagés à me rencontrer.

---

<sup>28</sup> Toutes les interventions de la table ronde du GTP du 3 décembre 2004 étant diffusées sur l'Internet, je n'avais plus besoin du consentement de tous les participants pour citer leurs propos durant cette journée dans mes travaux.

Entre le 13 janvier 2005 et le 24 février 2005, dans les villes de Montréal et Ottawa, j'ai donc conduit au total dix entretiens qualitatifs (Annexe 2). J'avais préalablement informé les participants que les entretiens dureraient une heure en moyenne, demande qui avait été honorée d'emblée par la majorité. Deux participants m'ont toutefois signifié n'avoir qu'une disponibilité de trente minutes. Les entretiens ont tous été enregistrés, suivant les exigences des entretiens de type ethnographique :

Les entretiens [ethnographiques] sont des entretiens longs et enregistrés au magnétophone au cours desquels les enquêtés parlent à la première personne et s'adressent à vous personnellement. On les appelle entretiens ethnographiques parce qu'ils ne sont pas « isolés », ni autonomisés de la situation d'enquête. Les enquêtés sont resitués dans leurs milieux d'interconnaissance (qui sont aussi vos milieux d'enquête). (Beaud & Weber, 2003: 176)

J'ai obtenu l'autorisation de tous les participants pour dévoiler leurs véritables noms, leurs statuts professionnels, ainsi que les noms des organisations qu'ils représentent (voir une copie du Formulaire de consentement et certificat d'éthique en Annexe 3). Cette pratique, peu orthodoxe, est justifiée par la publicité importante entourant le GTP : les noms des membres avaient d'ores et déjà été dévoilés dans les médias. Les tentatives pour taire les identités des enquêtés, d'une part, auraient par conséquent rendu mon travail certainement plus nébuleux, et manifestement plus laborieux. De plus, l'identité professionnelle ainsi que les organisations présentes dans le débat sont justement au cœur de ce que je tente de souligner : en effet, les alliances entre différents acteurs sont parfois aussi liées à des intérêts d'ordre professionnel. En ce sens, je n'ai pas voulu choisir l'anonymat au détriment de la qualité de mes analyses. On pourrait objecter que le fait de savoir que ces informations issues des entretiens allaient être dévoilées ait empêché les participants à « se livrer » complètement. Je suis toutefois d'avis que l'uniformité (personne n'a insisté pour que son identité soit voilée) entre toutes les entrevues est suffisante pour la cohérence de l'archive.

Plus encore, je ne crois pas que l'intervieweur ait –jamais- complètement « accès » à ses interlocuteurs, que l'exigence de l'anonymat soit respectée ou non. Ce serait alors adopter une position surplombante, incongrue avec toute ma démarche. En ce sens, je considère donc l'entrevue comme un « évènement en soi », qui survient dans un contexte particulier. Tel que le propose Matt Alvesson, j'adopte une position « localiste » de l'entretien :

« I refer to this as a *localist* position on interviewing. This approach emphasizes that interview statements must be seen in their social context. (...) Localists do not ascribe to the interview an ontological status different from other events and situations. » (2003: 16).

Avant chaque rencontre, une recherche exhaustive a été effectuée sur le WWW. Le nom de chaque participant est d'abord écrit dans le moteur de recherche [www.google.com](http://www.google.com) (par exemple : « Geneviève Reed »). Les pages obtenues étaient toutes visitées, conservées sous forme électronique, imprimées et classées dans des dossiers. Comme les participants sont des personnages publics, j'ai pensé qu'il serait pertinent de passer au crible toutes les informations les concernant : entrevues publiées en ligne, articles de journaux, déclarations devant la Chambre des communes et le Sénat, rapports, interventions dans des forums de discussion en ligne. Ces informations complétaient le Guide général d'entretien (Annexe 4), dont l'objectif était d'orienter les entretiens sur des thèmes bien précis. Avec les dossiers formés de tous les textes retenus sur le WWW, j'étais plus en mesure de personnaliser l'entretien en posant des questions directement liées au champ d'expertise de la personne interviewée. Il est important de souligner que les entretiens étaient semi-dirigés, c'est-à-dire que toutes les questions du guide d'entretien n'étaient pas systématiquement passées en revue. En laissant carte blanche aux participants, les réponses aux questions venaient souvent d'elles-mêmes.

Le premier entretien a eu lieu à Ottawa le 13 janvier 2005, avec Gérard Desroches, analyste principal en matière de politiques chez Industrie Canada. J'avais rencontré

Desroches lors de la table ronde, et il m'avait présenté à plusieurs autres personnes, notamment certains membres du GTP. Sa fonction officielle dans le GTP était celle de secrétaire du sous-groupe sur la validation, mais son implication déborde largement de cette responsabilité. Desroches travaillait sur le pourriel chez Industrie Canada depuis déjà plusieurs années, et avait participé à la rédaction de deux documents de discussion sur le sujet. J'ai donc tenu à ce que l'entretien avec Desroches soit le premier de la série. Je voulais obtenir des informations sur et sur la constitution du GTP avant de poursuivre.

Dans les semaines subséquentes, j'ai ensuite conduit les entretiens avec les membres du GTP<sup>29</sup>. Les entretiens ont tous été conduits suivant les grandes lignes du Guide d'entretien général, toutefois chaque entretien informait et orientait les autres. Certaines informations, par exemple le fonctionnement des communications à l'intérieur des sous-groupes, devenaient stables après deux ou trois entretiens : il m'était donc inutile d'y revenir à chaque fois.

Suivant la méthode « boule de neige », je demandais systématiquement aux enquêtés de m'indiquer les personnes ou organisations susceptibles d'être pertinentes pour mon projet. La majorité me renvoyait aux membres déjà actifs dans le GTP, arguant que les sous-groupes étaient suffisamment vastes pour inclure tous les groupes sociaux concernés, ce qui confirmait l'hypothèse précédemment émise sur le travail « boule de neige » déjà effectué par le gouvernement. Je cherchais aussi à vérifier si certains groupes et/ou individus pertinents étaient absents du processus, soit par empêchement de l'organisation en question, par désintérêt, ou par refus venant du gouvernement. Et encore une fois, la constitution des sous-groupes semblaient satisfaire les enquêtés.

Pourtant, au fur et à mesure que mon enquête sur le GTP avançait, le projet du sénateur Donald H. Oliver que j'avais investigué de façon provisoire au début de 2003

---

<sup>29</sup> Deux membres ont refusé de me rencontrer : Tom Copeland et Amanda Maltby. Toutefois, j'ai eu la possibilité de rencontrer leurs homologues, qui co-président avec eux les sous-groupes. Pour la liste complète des entretiens et les dates précises, voir Annexe 2.

refaisait surface. Mes entretiens ont mis en lumière une rivalité entre le GTP et le sénateur Oliver, alors que mes observations ethnographiques n'avaient pas pu le faire (cette controverse sera décrite en détail dans le chapitre suivant). Il me sembla donc indispensable de conduire aussi un entretien avec le sénateur Oliver. Après plusieurs demandes, on m'accorda une entrevue le 24 février 2005 avec James Maunder, assistant du sénateur.

### 3.3.3 Analyse de textes

Les pages Internet consultées et archivées n'ont pas servi qu'à la préparation des entrevues, je les considère aussi comme un matériau à part entière dans la constitution de l'archive. D'ailleurs, tous les textes qui de près ou de loin ont été produits par les acteurs sociaux, ou donnés en référence, sont utilisés comme des données. En effet, certains de ces textes, parce qu'ils sont des traces dans le temps, nous permettent de suivre les acteurs.

Les textes recueillis sont divers : transcriptions officielles de discours devant le Sénat ou de débats au sein d'un comité sénatorial, entrevues accordées par les membres à des quotidiens ou autres journaux, rapports, documents de discussion, statistiques, rapports de groupes de discussions, sondages, etc. L'hétérogénéité des documents recueillis n'entrave pas le travail d'enquête, au contraire elle l'enrichit :

[I]l faut faire feu de tout bois à condition de toujours se rappeler *comment* telle ou telle "donnée" a été fabriquée. L'ethnographe utilise toutes sortes de documents qui préexistent à son enquête: statistiques administratives ou privées, journaux locaux, archives publiques ou privées. La spécificité du travail de l'ethnographe ne réside pas dans son enfermement au niveau "micro" ou au niveau "local". D'abord, il existe dans des milieux d'interconnaissance sans base locale, étendus et puissants. (...) Cette spécificité ne réside pas non plus dans un refus du comptage, comme le fait croire la fausse opposition entre sociologie qualitative et sociologie quantitative. En effet, l'ethnographe compte tout ce qu'il peut et utilise toutes les données quantitatives à sa disposition. Simplement, il se demande toujours ce qu'il compte (d'où proviennent ses catégories de classement) et se trouve donc en phase avec les analyses critiques des résultats statistiques. (Beaud & Weber, 2003: 299-300)

D'ailleurs, suivant les postulats de ANT, toutes les entités participent du réseau sociotechnique, et il ne faut donner plus d'importance à certaines qu'à d'autres. Textes, entrevues, échantillons, instruments de mesure, publications doivent être sur un pied d'égalité : ce qui importe, c'est de *situer leur production*, de ne pas les prendre pour des faits lorsque les acteurs sociaux nous disent qu'ils en sont, de ne pas dénigrer leur nature parce qu'on dit d'eux qu'ils sont des mythes ou des savoirs quantitatifs, de ne pas juger de leurs contours parfois flous et incongrus. Ces productions sont toutes importantes à l'observateur, qui doit se soumettre à une attitude agnostique, comme le recommande Callon :

Non seulement l'observateur se montre impartial vis-à-vis des arguments scientifiques et techniques utilisés par les protagonistes de la controverse, mais de plus il s'interdit de censurer les acteurs lorsque ceux-ci parlent à propos d'eux-mêmes ou de leur environnement social. (...) De plus, il accepte de considérer que l'inventaire des catégories utilisées, des entités mobilisées et des relations dans lesquelles elles entrent, est en permanence discuté par les acteurs. Au lieu d'imposer à ces derniers une grille d'analyse préétablie, il les suit pour repérer comment ils définissent et associent, parfois en les négociant, les différents éléments dont ils composent leur monde, qu'il soit social ou naturel. (Callon, 1986: 175, 177)



## Chapitre quatre: Projets anti-pourriel

*Je ne sais pas pourquoi on en fait tout un foin, car la vie est pleine de risques. Le Web est le dernier îlot de liberté au monde dans lequel les fonctionnaires et les politiciens n'ont pas encore fourré leur nez. Nous sommes en train d'essayer de le contrôler. En contrôlant le Web, nous allons détruire cet instrument de communication.*

-Sénateur Laurier LaPierre, 2004

### 4.1 Le projet de loi S-23 : la Loi anti-pourriel

Ottawa, le 17 septembre 2003. L'Honorable sénateur Oliver fait la première lecture de son projet de loi privé S-23 (Loi anti-pourriel) au Sénat du Canada<sup>30</sup>. Son intérêt pour le pourriel, soutient-il, vient d'abord et avant tout d'un désir de protéger les citoyens canadiens. En tant que sénateur, il agit au nom de la population, dont il se fait le représentant.

« My job and my role is to develop good policy initiatives that have as an end result making the lives of all Canadians a little bit better. »

Sénateur Donald H. Oliver

(Industrie Canada, table ronde des intervenants-clés, 2004b)

Pour le sénateur Oliver, il est maintenant temps que le gouvernement intervienne et prenne les devants dans la lutte anti-pourriel. Il considère que les FSI ont eu suffisamment de temps pour résoudre le problème et que devant leur échec il faille maintenant passer le flambeau aux législateurs. C'est là le rôle du gouvernement, pense-t-il, d'autant plus que,

<sup>30</sup> Au Canada, les projets de loi sont examinés par la Chambre des communes ou par le Sénat du Canada. Les projets de loi peuvent être d'intérêt public (questions de politique publique) ou d'intérêt privé (qui accordent des droits ou des pouvoirs spéciaux à un individu ou un groupe particulier), et peuvent être présentés par le gouvernement, c'est-à-dire un ministre du Cabinet, ou par un membre du Parlement (sénateur ou député). Pour être accepté, un projet de loi doit faire l'objet de deux lectures, d'un renvoi dans un comité, puis d'une troisième lecture. Le projet de loi est alors approuvé provisoirement, puisqu'il doit passer aussi par la deuxième Chambre, qui doit aussi l'adopter. Le gouverneur général, représentant de la Couronne britannique au Canada, doit enfin donner la sanction royale, qui constitue l'étape ultime du processus législatif. (Bibliothèque du Parlement, 2001)

comme il le stipule dans l'introduction du projet de loi, l'Internet « est une ressource nationale et internationale de grande valeur dans les domaines de la communication, de l'éducation et de la recherche » (Projet de loi S-23, 2003).

« Senator Oliver thinks that ISPs are not sufficiently capable to deal with the problem, and so federal legislation is necessary. Obviously ISPs are doing a great job, and this is their jurisdiction to be able to control this sort of thing. And they consider it a government oversight or maybe overstep in trying to legislate the flow of advertising electronically. ISPs has always had jurisdiction over this sort of issue, so it would kind of be entering into uncharted waters for something like this to take scope. »

James Maunder, recherchiste, bureau du sénateur Oliver (Entretien, 2005)

Le sénateur Oliver décide de se lancer dans une croisade pour stabiliser la situation, du moins au Canada, puisqu'il subit lui aussi les conséquences du pourriel dans ses activités quotidiennes depuis quelques années (il reçoit de nombreux pourriels dans sa boîte de réception du Sénat).

Honorables sénateurs, la raison pour laquelle je suis ici c'est qu'il y a un certain temps, mon épouse, après s'être absentée de son bureau pendant une dizaine de jours, m'a dit qu'il lui avait fallu presque une heure et demie pour supprimer tout le pourriel de son ordinateur avant de pouvoir commencer à travailler. Il lui a fallu beaucoup de temps. J'y ai donc réfléchi, et j'ai commencé à examiner ce que je recevais à mon bureau, au Sénat. J'ai examiné les types de messages non sollicités que je recevais, et je me suis dit que j'allais examiner la loi canadienne et voir ce que je pouvais faire pour régler ce problème. J'ai été renversé par la quantité de courriels commerciaux non sollicités que je recevais.

Sénateur Donald H. Oliver

(Sénat du Canada, délibérations du Comité sénatorial permanent des Transports et des communications, 2004c)

Les médias, regroupements de citoyens et autres organismes accueillent le projet de loi avec grand enthousiasme, qu'ils considèrent comme la première initiative, officielle du moins, prise par le gouvernement pour contrer le pourriel. D'autres pays s'étaient en effet dotés de mesures législatives anti-pourriel (notamment l'Angleterre, l'Australie, les États-Unis, l'Italie et le Japon), mesures qui avaient été amplement médiatisées, laissant l'impression que le Canada *ne faisait rien* dans la lutte contre le pourriel (encore faudrait-il

démontrer que le fait de s'engager dans un processus législatif soit une action efficace contre le pourriel).

Le projet de loi S-23 comporte plusieurs propositions pour combattre le problème du pourriel, parmi lesquelles : a) l'adoption d'une définition claire et précise de ce qu'est un pourriel; b) la création d'une liste anti-pourriel où les Canadiens peuvent inscrire leurs adresses de courriel pour ne plus recevoir de pourriel (les polluposteurs doivent s'assurer de consulter la liste avant chaque envoi); c) la constitution du Conseil de la protection des consommateurs sur Internet (CPCI)<sup>31</sup> qui regroupera sous son égide tous les fournisseurs de services Internet (FSI) qui veulent opérer au pays; d) l'ébauche des recours judiciaires contre les polluposteurs et des peines possibles. Le consommateur pourra réclamer devant un tribunal les dommages et intérêts, et le FSI aura le droit et la responsabilité d'annuler ses services à quiconque ne respectera pas la Loi anti-pourriel.

Après la première lecture, le projet de loi est débattu lors d'une séance du Sénat du Canada le 24 septembre 2003 : est-il suffisamment pertinent pour le renvoyer en comité? Toutefois les débats ne se poursuivent pas au-delà de cette journée, le changement de session parlementaire en janvier 2004 ayant engendré la « mort » de certains des projets de loi privés, dont celui du sénateur Oliver. Ce dernier se voit dans l'obligation de reprendre le processus du début. Le 3 février 2004, le sénateur Oliver présente à nouveau en première lecture son projet de Loi anti-pourriel (devenu le projet de loi S-2). Après des débats les 11, 18 et 19 février 2004, le Sénat accepte finalement qu'il soit transféré devant le Comité sénatorial permanent des Transports et des communications. Le 26 avril 2004 et le 6 mai 2004, les réunions de ce comité sont entièrement consacrées au projet de loi S-2. Ministres, fonctionnaires, spécialistes et simples citoyens qui s'intéressent au projet de loi ont alors le droit de proposer des amendements au comité chargé de l'étude du projet de loi avant la troisième et dernière lecture.

---

<sup>31</sup> Ce conseil est du même type, par exemple, que celui qu'avait créé la Loi de radiodiffusion (1991), le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

La conjoncture politique au Canada allait toutefois être défavorable au sénateur. Le Premier Ministre Paul Martin<sup>32</sup> annonce la tenue d'élections le 28 juin 2004, ce qui allait encore une fois retarder le processus d'adoption des lois (tous les projets de loi « meurent au feuillet » lors d'élections générales). Dans ces conditions, le sénateur Oliver doit soumettre pour une troisième fois son projet de loi (maintenant le projet de loi S-15), à la session parlementaire de l'automne 2005. Par malchance, le nouveau gouvernement élu au printemps n'est pas majoritaire, les Libéraux de Paul Martin n'ayant pas obtenus suffisamment de sièges à la Chambre des Communes. Cette situation rend encore moins assurée la réussite du projet de loi, puisque les gouvernements minoritaires, historiquement, ne se maintiennent que quelques mois au pouvoir. De nouvelles élections, éminentes, retarderaient encore une fois l'adoption de la Loi anti-pourriel.

« Because it's a piece of private member's business in the Senate, it is very difficult to put bills through the legislative process in a timely manner. (...) Unfortunately in the past two parliamentary sessions, and we are now working on the third, Senator Oliver has been unable to do so, the first two obviously was dissolved because of federal elections, or just when the Parliamentary sessions ends, all bills die. So we must introduce them again. So, that's why we have 3 introductions and we are hoping that this government last a little while so we can get the bill through the process that it needs to go through in order to move it to the House of Commons, and that it is debated there and hopefully will pass eventually. »

James Maunder, chercheur, bureau du sénateur Oliver (Entretien, 2005)

---

<sup>32</sup> À l'automne 2003, de grandes pressions avaient été faites sur le Premier Ministre Jean Chrétien pour qu'il quitte la direction du Parti Libéral du Canada avant les élections prévues au printemps 2004, ce qu'il fit en décembre 2003. Paul Martin alors succède à Jean Chrétien comme Premier Ministre du Canada et chef de la direction du Parti Libéral du Canada.

Si le sénateur Oliver et les défenseurs de la Loi anti-pourriel<sup>33</sup> aimeraient que les choses se passent plus vite, et que la loi soit adoptée dans les plus brefs délais, ce n'est pourtant pas le cas de d'autres acteurs, qui se réjouissent de la lenteur du processus législatif. En effet, la Loi anti-pourriel a aussi ses détracteurs, et les nombreux ajournements sont pour eux de bon augure puisqu'ils leur donnent la chance de se mobiliser et d'arriver à mettre en œuvre un tout autre projet.

## 4.2 Industrie Canada hérite du pourriel

**Ottawa, le 11 mai 2004.** Six mois après la première lecture du projet de loi S-23, l'Honorable Lucienne Robillard, alors ministre de l'Industrie du Canada (IC), dévoile un plan d'action contre le pourriel, et fait aussi l'annonce de la création d'un groupe de travail spécial pour voir à la mise en œuvre du plan. Le Groupe de travail sur le pourriel (GTP) dispose d'un an pour coordonner le plan d'action : réunir des intervenants clés, déterminer les domaines où les initiatives sont requises, consulter les citoyens. Au terme de ces 12 mois, le GTP devra soumettre un rapport dans lequel il fait état de ses recommandations sur les mesures nécessaires à prendre pour contrer le pourriel, notamment au niveau législatif. Le ministre de l'Industrie du Canada pourra par la suite décider d'amender ou d'entériner les projets de loi déjà soumis ou soumettre un nouveau projet de loi.

La création du GTP semble succéder au projet de loi du sénateur Oliver. Pourtant dans les faits, les initiatives anti-pourriel d'Industrie Canada le précédaient de plusieurs

---

<sup>33</sup> Microsoft Canada est l'un des partisans les plus notoires du projet de loi du sénateur Oliver. Microsoft, qui est fournisseur de boîtes de réception via son service MSN Hotmail, serait en droit avec cette loi de poursuivre en justice les polluposteurs qui utilisent son système d'adresses gratuites pour l'envoi de pourriels. De telles mesures ont déjà rapporté à l'entreprise plus de 100 millions de dollars américains. Des 100 poursuites à travers le monde, 86 ont été initiées aux États-Unis depuis la mise en place d'une législation anti-pourriel (Michael Eisen, vice-président, Microsoft Canada, table ronde des intervenants-clé, 2004b). D'autre part, le projet de loi du sénateur Oliver comprend l'obligation pour les fournisseurs d'installer « un filtre anti-pourriel conforme aux normes établies par règlement administratif du Conseil » (Projet de loi S-23, 2003). Certains filtres technologiques seraient donc imposés à tous les fournisseurs, filtres fabriqués par une entreprise ayant une expertise dans la fabrication de logiciels.

années. Avant que le sénateur Oliver ne foule le territoire de la lutte anti-pourriel, il était déjà habité, et depuis longtemps, par des protagonistes dont les orientations ne sont pas compatibles avec celles du nouveau venu.

#### **4.2.1 Le « ministre de l'Internet »**

Le dossier du pourriel est apparu à l'agenda de du ministère de l'Industrie du Canada au milieu des années 1990, non pas d'abord par intérêt pour le phénomène en soi, mais bien dans le cadre d'un plan sur le développement du commerce électronique au pays. Le Canada, comme plusieurs autres pays occidentaux, se lance au milieu des années 1990 dans une course à la « technologisation ». L'information, devenue une véritable marchandise, force le passage des marchés vers une « économie du savoir » (Castells, 1998; Lyotard, 1979). Le savoir, qui est un produit, une monnaie d'échange, est acquis, classifié et exploité comme jamais auparavant. Ces changements accompagnent aussi un nouveau découpage des pouvoirs : certains états s'imposent comme les producteurs des savoirs, alors que d'autres sont forcés d'en être les utilisateurs. Lyotard (1979) prévoit que les nations en mesure de produire beaucoup de savoirs occuperont les positions dominantes et hégémoniques. Les dites « nouvelles » technologies de l'information et de la communication, dans cette mouvance, participent de cette vision : ceux qui s'équiperont de ces technologies consolideront aussi leur place sur l'échiquier mondial. Lyotard annonçait que cette course à l'information ne ferait qu'empirer le grand écart entre les pays dits développés et ceux dits en voie de développement.

Le Canada n'échappe pas à cette nouvelle fascination pour le numérique et l'information. Il va même se trouver un ardent défenseur d'un tel programme, le ministre de l'Industrie du Canada John Manley. Sous son égide, de novembre 1993 à octobre 2000, Industrie Canada subit plusieurs changements radicaux. Entre autres, le ministre Manley demande à un comité consultatif de mettre en œuvre une stratégie dans le domaine de ce qui est encore appelé à l'époque « l'autoroute de l'information ». En septembre 1997, le

comité soumet son rapport final avec plus de 300 recommandations. Ce rapport donne notamment naissance à l'initiative « Un Canada branché », en 1998, dont l'objectif officiel est de consolider la position de leader du Canada en matière d'accès à Internet. Pourtant, la finalité du projet n'est pas seulement de « brancher » les Canadiens au réseau Internet, mais aussi de les encourager à participer au commerce électronique (rappelons-nous qu'il s'agit du ministère de *l'industrie*, et que l'impératif économique accompagne tout naturellement chaque élément de son mandat).

« Un Canada branché » est une stratégie globale qui vise à donner aux Canadiens les outils et les possibilités nécessaires pour tirer avantage de la société mondiale du savoir et pour y réussir. « Un Canada branché » signifie faire en sorte que les Canadiens aient accès à Internet. Il signifie aussi former des collectivités ingénieuses où toutes les organisations économiques et sociales sont reliées afin de stimuler la croissance et la création d'emplois. Il signifie également que l'on augmentera le contenu canadien en ligne, y compris dans le domaine de la télémédecine et dans celui de l'enseignement à distance. Il signifie que les gouvernements canadiens fassent en sorte que les citoyens aient accès 24 heures sur 24 à des services intégrés en ligne. Il signifie promouvoir l'investissement dans un Canada branché. Enfin, il signifie créer un environnement où le commerce électronique puisse prendre son essor.

(...)

Le potentiel de croissance du commerce électronique sur Internet est, à tous égards, énorme. Il devrait représenter 653 milliards de dollars canadiens à l'échelle mondiale d'ici 2002, comparé à 50 milliards de dollars aujourd'hui. Pour atteindre notre objectif, nous devons avoir une vision nationale; autrement dit, nous devons ne pas quitter des yeux notre but ultime. Nous devons aussi travailler de concert avec le secteur privé, les consommateurs et tous les paliers de gouvernement. Et comme nous ne sommes pas le seul pays à y penser, nous devons agir rapidement.

Ministre John Manley

(Industrie Canada, délibérations du Comité permanent de l'industrie, 1998)

Cet intérêt du ministre Manley pour l'économie du savoir avait même participé à faire un ajout important au mandat d'Industrie Canada, celui de « favoriser la participation à l'économie numérique ». Dès lors, la plupart des nouvelles problématiques issues des technologies numériques étaient soumises à Industrie Canada, qui devait dans bien des cas

confier la tâche à d'autres ministères. Il a toutefois été impossible de reléguer le pourriel à une autre entité gouvernementale.

On suivait l'affaire de près parce qu'on a eu un ministre, John Manley, qui était très enthousiasmé par l'Internet. On s'est retrouvé tout à coup avec le « ministre de l'Internet » et plusieurs dossiers qui n'étaient pas à nous [Industrie Canada] auparavant.

(...)

La plupart des dossiers pouvaient être répartis : les droits d'auteurs appartiennent à tel ministère, la pornographie juvénile, les jeux en ligne, les casinos en ligne, ça relève du ministère de la justice, du code criminel. Mais le pourriel, ça appartenait à qui?

Gérard Desroches, analyste principal en matières de politiques, Industrie Canada (Entretien, 2005)

Si Industrie Canada décide de prendre le pourriel sous son égide, il doit pourtant justifier cette décision. La simple irritation causée par la réception de pourriels ne suffit pas à autoriser Industrie Canada à dépenser énergie et fonds publics dans un combat contre le pourriel. C'est en se représentant le pourriel comme un frein à l'essor économique du pays que le ministère en vient à légitimer son implication dans ce dossier. Avec l'ambition de faire du commerce électronique canadien une réussite venait aussi avec la responsabilité de faire tomber tous les obstacles pouvant l'entraver. Et l'un de ces obstacles était la méfiance : le commerce électronique, disait-on, diffuserait si et seulement si le public avait confiance. Et pour Industrie Canada, les premières apparitions du pourriel sur l'Internet avaient été inquiétantes à ce niveau, puisqu'on considérait que cette pratique pourrait à terme miner la confiance des usagers envers les TIC. C'est donc cette crainte d'une baisse de confiance, couplée avec l'intérêt personnel du ministre Manley qui justifient l'implication d'Industrie Canada dans la lutte contre le pourriel.

Les choses qui sont des irritants, ce n'est pas la spécialité des gouvernements. Il y a des choses qui peuvent être agaçantes, ennuyantes, mais ce n'est là pas le mandat de la politique publique.

(...)

Les gens se disent : « S'ils ne sont pas capables de régler le problème du pourriel, l'Internet ne vaut pas grand-chose ! » Alors si l'on veut que l'Internet



devienne un outil de développement économique, il faut que les gens aient confiance. Et c'est une affaire bête comme le pourriel qui est en train de détruire la confiance du public.

Gérard Desroches, analyste principal en matières de politiques, Industrie Canada (Entretien, 2005)

#### 4.2.2 Industrie Canada *discute*

En septembre 1997, Industrie Canada publie un premier document de *discussion* dans lequel il stipule que l'autorégulation de l'industrie ainsi que les législations déjà en place sont en mesure de circonscrire le problème du pourriel. Bref, le gouvernement plaide pour le *statu quo*.

Le gouvernement estime qu'une combinaison bien dosée de politiques, de lois, de solutions technologiques, de sensibilisation des consommateurs et de responsabilisation des intervenants de l'industrie Internet constitue le meilleur moyen de composer avec les comportements qui apparaissent dans l'environnement nouveau et changeant des communications en ligne.

(Industrie Canada, document de discussion sur le multipostage [pourriel], 1997)

Durant les années qui suivent, et à mesure que le nombre de pourriels augmente, les discussions s'amplifient entre Industrie Canada et les gens de l'industrie, principalement les fournisseurs de services Internet (FSI), qui sont, après tout, propriétaires d'une partie de l'infrastructure de l'Internet au pays. Industrie Canada appuie ces entreprises, tel est son mandat, et les aide dans leur croissance économique.

L'Internet, c'est du commerce présentement, ce ne sont plus les gouvernements qui financent l'Internet, ce sont des entreprises qui financent les réseaux, l'expansion des services. Ces gens-là veulent faire de l'argent, ce qui n'est pas un crime! Ce qui va justement contribuer à la croissance de l'Internet, ce sont des compagnies qui vont développer de nouveaux services et de nouvelles offres. Pour qu'ils le fassent, il faut que les gens s'en servent et qu'ils aient confiance.

Gérard Desroches, analyste principal en matières de politiques, Industrie Canada (Entretien, 2005)

En septembre 2002, sous l'initiative du nouveau ministre de l'Industrie du Canada Allan Rock, on recueille les commentaires des intervenants canadiens et internationaux en matière de pourriel. Durant cette période, Industrie Canada construit des ponts avec non seulement avec les FSI, mais aussi avec les associations de consommateurs, les agences de marketing, les ingénieurs. Dans l'ombre se formait tranquillement un groupe hétérogène d'acteurs sociaux concernés par le pourriel. Paradoxalement, la diversité des intervenants qui orbitent autour d'Industrie Canada est en partie responsable de l'immobilisme du ministère : les solutions proposées pour combattre le pourriel sont variées, et correspondent à des agendas et des intérêts spécifiques, incompatibles entre eux. Au terme de ces discussions, en janvier 2003, Industrie Canada publie un nouveau document de discussion. Industrie Canada persiste et signe, affirmant que la situation peut encore être contrôlée avec les outils actuellement disponibles au pays. Cependant le ministère déplore cette fois-ci le manque de communication entre les acteurs du secteur privé et du secteur public.

Dans certains cas, les consultations ont clairement démontré que certaines de ces questions n'ont pas été examinées à fond, même par certains groupes de l'industrie. Dans d'autres cas, il est ressorti clairement qu'il n'y avait eu aucun dialogue sérieux entre les groupes de l'industrie en vue de trouver des solutions concertées.

(Industrie Canada, document de discussion sur la télémercatique [pourriel], janvier 2003)

En septembre 2003, ces discussions de près d'une dizaine d'années ne s'étaient toujours pas encore cristallisées dans un plan d'action concret. C'est dans ce contexte que le sénateur Oliver présente son projet de loi, qui a l'effet d'une bombe pour les individus qui s'étaient engagés dans une lutte contre les polluposteurs, et devaient maintenant guerroyer contre un sénateur s'ils voulaient conserver leur pouvoir de décision.

### 4.3 Déclenchement de la controverse

Le dépôt du projet de loi du sénateur Oliver met le feu aux poudres d'une controverse qui va durer plusieurs mois. Le problème étant qu'officiellement, les démarches d'Industrie Canada ne sont pas institutionnalisées, ni médiatisées : tout se fait dans l'ombre. Le projet de loi force Industrie Canada à agir, qui pourtant subissait de grandes pressions à l'interne (certains acteurs voulaient formaliser leurs travaux) ainsi qu'à l'externe (le Canada *semblait* ne rien faire contre le pourriel sur la scène internationale). L'idée de créer un groupe de travail pour contrer le pourriel a été soumise plusieurs fois, sans que l'initiative ne se concrétise.

C'est le contenu du projet de loi S-23 qui est au cœur de la controverse. S'il est accepté sans amendements, Industrie Canada et ses alliées perdront leur pouvoir de décision sur les questions concernant le pourriel, au profit de ce fameux Conseil de la protection des consommateurs sur Internet (CPCI). L'arrivée du projet de loi met donc encore plus de pressions sur Industrie Canada et le groupe d'acteurs sociaux qu'il supporte, s'il veut garder la main mise dans la bataille contre le pourriel. Non seulement la Loi anti-pourriel leur enlève-t-elle cette position dominante, mais elle ne traduit pas de la même façon les grandes lignes de l'enjeu : la problématique, les solutions proposées, les acteurs impliqués, tout est loin dans ce projet de loi de ce qu'imaginait INDUSTRIE CANADA. Pour certains, par exemple les FSI, les enjeux sont de taille. Dans le projet de loi S-23, on stipule que les FSI peuvent perdre leur droit de fournir des services Internet au Canada s'ils ne se plient pas aux normes du CPCI, notamment en ce qui a trait à l'utilisation des filtres technologiques. Cette modalité de la Loi anti-pourriel constitue pour eux une ingérence directe du gouvernement dans la gestion des réseaux des FSI.

Commet une infraction tout fournisseur de services Internet qui, selon le cas :  
 (...)
 

- c) omet d'installer un filtre anti-pourriel conforme aux normes établies par règlement administratif du Conseil;
- d) ne fait pas des efforts raisonnables pour empêcher la diffusion de pourriels à ses clients et, dans le cas où le fournisseur ne respecte pas les normes établies par le Conseil, il a le fardeau de démontrer qu'il a fait des efforts raisonnables;

 (Projet de loi S-15, 2005)

En somme, le projet de loi impose l'utilisation de certains filtres technologiques, et place le FSI dans la délicate position *d'être obligé* de dénoncer les polluposteurs qui utilisent son réseau, sans quoi il peut perdre son droit d'opérer. Pour les membres de l'industrie, cette loi est une menace directe à leur indépendance, parce qu'elle provoque un déplacement de mesures volontaires (prônées par IC) vers des mesures déontiques (proposées par le projet de loi). L'industrie considère ce fardeau comme une injustice : ce sont, arguent-ils, les polluposteurs qui devraient être tenus responsables, et non pas l'industrie.

« If you were to tell me today that we were going to have legislation (...) which goal was to go after those people who are causing the damage to consumers and the economy, I wouldn't have too much problem. But I think there is a level of business distrust when it comes to government legislation because a legislation tries to off-load government's responsibilities by saying "Let's regulate ISPs" and "Let's turn voluntary codes into regulations" (...) All of the sudden the responsibility shifts from going after those who are accountable for the damage to somebody other than government that will do government's job. So, if there was some kind of guarantee that ISPs don't become the target in this game, then we would probably be standing right beside you and say "Let's get legislation in place and let's move quickly" But there is certainly within our industry a level of distrust that that is really the game in place. »

Michael Hennessy, président, Association canadienne des télécommunications par câble (Industrie Canada, table ronde des intervenants-clés, 2004b)

IC appuie de façon officieuse les démarches des FSI, croyant que placer la responsabilité sur les FSI ne constitue pas en soi une solution efficace. On craint aussi que le CPCCI ne devienne un conseil « fourre-tout », où se retrouveraient pêle-mêle toutes les problématiques liées aux TIC, du pourriel aux virus informatiques, en passant par les droits

d'auteurs et le hameçonnage. La création du CPCI, en plus d'ouvrir une boîte de pandore, constituerait alors un empiètement sur les compétences d'autres organismes gouvernementaux.

L'essence du projet de loi du sénateur Oliver, c'est de placer la responsabilité sur les fournisseurs Internet. Puisque la majorité du pourriel vient de l'extérieur du Canada, qu'est-ce que ça va donner? Il ne sert à rien d'imposer des coûts et des obligations aux fournisseurs Internet, leur dire de mettre tel filtre, etc. Ensuite, si on crée un conseil de protection des consommateurs sur Internet, est-ce qu'on peut rester strictement dans la lutte anti-pourriel? Tout à-coup, ça va faire tache d'huile et on va être rendu à protéger les gens contre toutes sortes de choses.

(...)

Encore une fois, il va peut-être avoir une loi mais ça ne sera peut-être pas la loi du sénateur Oliver.

Gérard Desroches, analyste principal en matières de politiques, Industrie Canada (Entretien, 2005)

De concert avec IC, les FSI veulent proposer aux parlementaires une alternative au projet de loi S-23. Sans être nécessairement contre *toute* procédure législative, ils sont ouvertement contre *celle-là*.

« It seems to me that people perceive a push-back against legislation, particularly by the ISP's industry, and part of that is not necessarily a push back against legislation per se, it's a push back against the wrong legislation. »

Lori Assheton-Smith, première vice-présidente de l'Association canadienne de télévision par câble (Entretien, 2005)

Pour contrecarrer l'adoption de la loi, l'industrie doit s'organiser et proposer autre chose, qui pourrait aussi se solder par un autre projet de loi, lequel traduirait mieux ses intérêts et le rôle qu'elle veut jouer dans cette lutte. Comme les rencontres dans les corridors, le lobbying, les conférences téléphoniques ne suffisent plus à assurer cette position dominante de l'industrie dans les débats, la concrétisation de ces discussions devient nécessaire. L'objectif est donc de faire voir aux parlementaires qu'il y a une alternative au projet de loi S-23, et qu'elle est hautement préférable à ce dernier. Il faut

désintéresser les sénateurs et les députés de la Loi anti-pourriel et les intéresser à un autre projet (Figure 5).

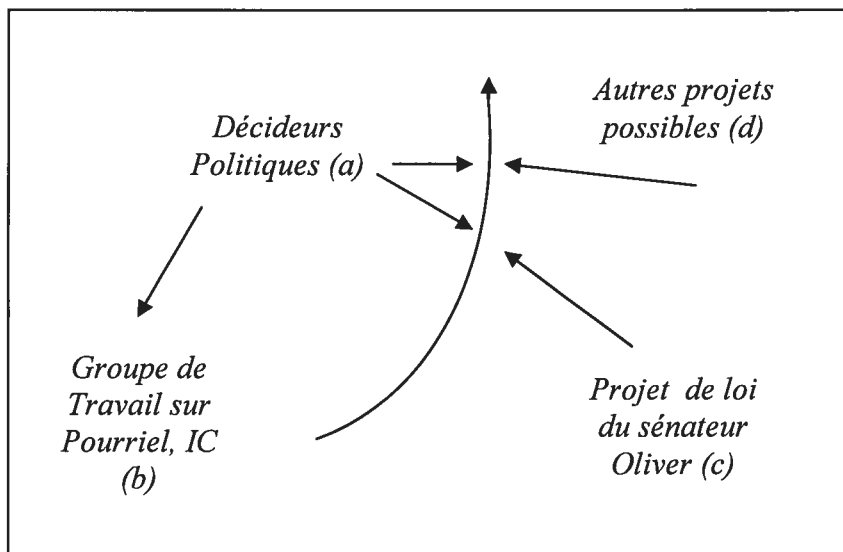


Figure 5 : Le triangle de l'intéressement, adapté de Callon (1986 : 186)

Afin d'officialiser son projet concurrent, les représentants de l'industrie ainsi qu'IC élaborent vers le début de l'année 2004 l'idée d'un groupe de travail spécial qui se pencherait sur la question, ce qui en soi n'est pas particulièrement nouveau<sup>34</sup>. Ce groupe de travail, contrairement aux pratiques de lobbying, est pour plusieurs industriels la porte d'entrée vers une participation active à la mise sur pied de politiques publiques en phase avec leurs intérêts, participation de surcroît sanctionnée par le gouvernement.

Ayant réussi à faire germer l'idée du GTP auprès d'Industrie Canada, les (futurs) membres s'empressent de signifier l'arrivée éminente du nouveau projet. Pourtant ils ne

<sup>34</sup> Les groupes de travail sont parmi les entités les plus flexibles du gouvernement. Un groupe de travail « est créé en fonction du besoin d'étudier une question particulière » (Industrie Canada, 2005a). La direction du groupe de travail, son échéancier, sa constitution, son mandat et ses pouvoirs sont déterminés en fonction du contexte et de la problématique. Il est donc difficile de comparer les groupes de travail entre eux, chacun ayant ses caractéristiques propres. Tous les ministères, ou presque, mettent sur pied des groupes de travail qui se penchent sur diverses problématiques, et ce depuis plusieurs décennies.

peuvent pas en parler publiquement, l'annonce de la création du GTP devant être effectuée par le ministre de l'Industrie du Canada. Ce qui n'empêche pas deux de ces individus, Jay Thomson (Telus) et Suzanne Morin (Bell), de témoigner au printemps devant le Comité sénatorial permanent des Transports et des communications qui étudie le projet de Loi anti-pourriel. Durant la séance du 6 mai 2004, les deux représentants, dont les deux entreprises sont membres de l'Association canadienne des fournisseurs d'accès Internet (ACFI), s'opposent fermement au projet de Loi anti-pourriel. De leur propre aveu, les représentants de l'industrie reconnaissent la lenteur d'Industrie Canada dans le dossier du pourriel, et concèdent le fait que le projet de loi du sénateur Oliver a « encouragé » la formation du groupe de travail.

**Suzanne Morin:** Je suis tout à fait d'accord pour dire que le projet de loi du sénateur Oliver a fait bouger les choses et a permis d'encourager Industrie Canada à aller de l'avant avec son plan d'action.

Nous aussi, nous attendons le plan d'action d'Industrie Canada. Il a fallu un peu de temps avant de le voir, peut-être plus longtemps que nous ne l'aurions voulu, mais ce n'est je crois un secret pour personne que l'industrie a vivement encouragé Industrie Canada à déposer son plan d'action, et nous espérons que ce sera bientôt fait.

(...)

**Le sénateur Corbin:** Je sais que nous allons à un moment donné entendre les représentants d'Industrie Canada, mais ne voulez-vous pas nous dire ici que le ministère pourrait un peu accélérer le rythme? Se traîne-t-il les pieds? Disons les choses franchement.

**Mme Morin:** Ce serait bien si le plan d'action était déposé aujourd'hui, c'est certain.

**La présidente:** Voulez-vous dire que pour une raison ou une autre, le ministère s'est traîné les pieds, pour reprendre l'expression du sénateur Corbin, ou s'agit-il d'une lenteur normale dans la bureaucratie?

**Mme Morin:** Ce serait probablement une lenteur normale étant donné que nous n'avons jamais arrêté nos discussions avec le ministère.

Suzanne Morin, chef adjoint du service juridique, Bell Canada, le Sénateur Corbin et l'Honorable Joan Fraser, présidente du comité  
(Sénat du Canada, délibérations du Comité sénatorial permanent des Transports et des communications, 2004c)

Durant cette journée, les échanges sont parfois crus : les sénateurs veulent connaître les raisons qui expliquent que les représentants de Bell et Telus ne supportent pas le projet de loi. Ces derniers demandent implicitement aux sénateurs d'attendre les recommandations du GTP avant d'approuver le projet de loi (le GTP est annoncé seulement 5 jours plus tard, le 11 mai 2004).

**Le sénateur Corbin:** J'ai l'impression, à vous entendre et à entendre le sénateur Oliver qui parlait la semaine dernière de la réticence que semble avoir Industrie Canada, qu'on s'efforce délibérément de tuer dans l'oeuf ce que le sénateur Oliver essaie de faire pour remédier au problème. Cette impression est-elle fondée? En parlant de cela ce matin, vous n'avez pas mâché vos mots. Vous avez notamment cité le professeur Michael Geist qui nous a dit qu'au Canada, la législation existante couvrait bien le terrain et que donc nous ne devons pas faire quoi que ce soit d'autre.

**M. Thomson:** Je dirais qu'effectivement, comme je l'ai signalé dans ma déclaration, on peut affirmer que nous ne sommes pas favorables à une nouvelle loi dans ce domaine et que nous avons l'intime conviction qu'il faudrait plutôt faire appliquer rigoureusement les lois existantes. En faisant cela, on pourrait alors déterminer si ces lois sont vraiment opérantes avant d'envisager d'en présenter une nouvelle, qu'il s'agisse du projet de loi du sénateur Oliver ou de toute autre mesure législative.

(...)

**Le sénateur Corbin:** Je voudrais dire une dernière chose. Qu'est-ce que vous n'aimez pas dans le projet de loi du sénateur Oliver?

**M. Thomson:** Pour commencer, nous estimons qu'une nouvelle loi est inutile pour l'instant. En ce qui concerne maintenant le projet de loi du sénateur Oliver, nous avons quelques réserves concernant son texte. Ainsi, le préambule évoque le postulat sur lequel repose le projet de loi, en l'occurrence le fait que réglementer les fournisseurs de service Internet et leur imposer des licences permettrait en partie de régler le problème des pourriels. Nous pensons que ce n'est pas la bonne façon de procéder et que ce n'est pas ainsi qu'il faut commencer.

Jay Thompson, vice-président adjoint, TELUS et le Sénateur Corbin  
(Sénat du Canada, délibérations du Comité sénatorial permanent des Transports et des communications, 2004c)

Quelques jours plus tard, à la veille d'élections fédérales, la ministre Robillard fait l'annonce officielle du GTP (Annexe 1). S'ouvre alors une guerre entre certains membres



du GTP et le sénateur Oliver, guerre qui se jouera désormais en coulisses. Il faut maintenant lire entre les lignes lorsque les représentants des FSI parlent du Sénateur Oliver, et vice-versa.

« I am not here to say we don't need to change the laws, and I absolutely agree with you, and Senator Oliver, you guys carry a big stick. And I can guarantee you that the introduction of Senator Oliver's bill three times continue to make us moving and moving faster and harder than otherwise we would have done. »

Suzanne Morin, chef adjoint du service juridique, Bell Canada  
(Industrie Canada, table ronde des intervenants-clés, 2004b)

Le GTP propose l'ancrage d'un monde possible dans lequel les FSI et autres membres de l'industrie se sentent « fidèlement » représentés, où leurs voix sont entendues. Il est impératif que l'autre monde possible, celui du sénateur Oliver, ne soit pas retenu. Industrie Canada aide les FSI à cette fin en cédant aux pressions des FSI et en créant le GTP. Aux yeux d'Industrie Canada, le GTP est la dernière chance des FSI qu'ils sont capables de gérer efficacement la problématique.

Leurs associations ont un grand intérêt : ils ne veulent pas qu'on leur arrive avec une loi par la tête. Lors de l'annonce du groupe de travail, on disait « Dans un an, on va regarder ce qui est arrivé et s'il n'a pas de progrès appréciable, on passe au plan B ». Eux, leurs associations ont toutes un intérêt à participer au processus [GTP] parce qu'il s'il leur arrive quelque chose, ils auront leur mot à dire.

Gérard Desroches, analyste principal en matières de politiques, Industrie Canada  
(Entretien, 2005)

La souveraineté du ministère quant aux décisions finales en ce qui concerne le pourriel n'est pas menacée. Le sous-ministre d'Industrie Canada est particulièrement éloquent à cet égard, affirmant que le gouvernement a été « forcé d'agir » devant l'incapacité des experts à gérer eux-mêmes le phénomène.

« Somebody today said "We don't want the government to get involved". Trust me, we don't want to get involved but there is a limit to the length of time we will wait for the standard bodies to get their action together. There is a bunch of technical people trying to get a consensus. I have been promised this technical

solution now for at least 2 years. I've heard [American engineers] will come up with this wonderful certification standard that will solve our problem. We have been waiting for a long time. (...) It comes a moment when the government loses his patience and tries to enforce a solution on some of the big players. »

Michael Binder, sous-ministre adjoint, Industrie Canada  
(Industrie Canada, table ronde des intervenants-clés, 2004b)

Dans les mois qui suivent la création du GTP, la controverse ne s'estompe pas : elle s'intensifie même. Lors de la table ronde des intervenants clés d'Industrie Canada le 3 décembre 2004, on avait invité le sénateur Oliver.

On l'a invité pour rappeler à l'industrie qu'il peut leur arriver un coup dur!

Gérard Desroches, analyste principal en matières de politiques, Industrie Canada  
(Entretien, 2005)

Après son allocution, le sous-ministre et président du GTP, expose la situation à tous les invités : les parlementaires veulent agir rapidement, et il n'est pas certain que le projet du GTP soit aussi populaire que le projet de loi S-23. Dans l'éventualité où la Loi anti-pourriel serait adoptée, Binder suggère à ses détracteurs d'avoir fait suffisamment de « provisions ».

« The bottom line is, if you didn't get it, let me say to it you, that parliamentarians are anxious to act. And given the environment we live in, given the fact that there is a minority government, you draw your own conclusions. Somebody mentioned that the train is moving, and you want to be on it with sufficient provisions. I will expect that the Task Force should come up with some provision to feed on in case something comes unexpectedly at us.»

Michael Binder, sous-ministre adjoint, Industrie Canada  
(Industrie Canada, table ronde des intervenants-clés, 2004b)

#### 4.4 Deux traductions d'un monde en devenir s'affrontent

Du début des années 1990 jusqu'en septembre 2003 le Canada, face au pourriel, constituait un macrocosme, un monde relativement stable. Nous l'avons appris, Industrie Canada avait pris en charge le phénomène, et de nombreuses entreprises commerciales

avaient insisté pour que toute action contre le pourriel demeure *volontaire*. À cause de la permanence de l'incertitude qui y régnait, ce macrocosme était dans un état d'équilibre. Il était *normal* pour les usagers de ne pas savoir où faire des plaintes; il était *normal* pour les entreprises de ne pas avoir de recours contre les polluposteurs; il était *normal* pour les FSI de ne pas connaître les fonctionnalités des filtres à déployer.

Ici [Option consommateurs], c'est très rare qu'on reçoive des plaintes de consommateurs concernant le pourriel. Et c'est en soi une problématique, les consommateurs ne savent pas où se plaindre, ne savent pas à qui renvoyer la balle face à un problème de cette nature-là.

Geneviève Reed, chef du Service de recherche et de représentation, Option consommateurs (Entretien, 2005)

Les plus jeunes, d'ailleurs, ne semblent plus s'outrer de ce type de messages électroniques. On peut présumer que pour une génération qui a grandi avec le courriel, l'existence du pourriel n'est pas du tout problématique : ils ne connaissent le courriel qu'accompagné du pourriel.

« One of the phenomenons at the University [of Manitoba] is that we now have what we call the millennium generation who is entering the system and who is very computer-literate. Many youth think that spam is normal. They have grown-up with it. The name is cute. It's Monty Python's. I wish we would call it junk or something stronger. I think that in terms of education program would have to take this generational difference into account. »

Gerry Miller, directeur exécutif, Université du Manitoba  
(Industrie Canada, table ronde des intervenants-clés, 2004b)

Durant de longues années, c'est *l'incertitude qui est devenu la norme*, plutôt que des normes institutionnalisées, assurant ainsi la stabilité du corps social *dans* l'instabilité. Plusieurs acteurs sociaux engagés dans la lutte anti-pourriel sont surpris de voir à quel point les usagers acceptent cette « invasion » de leurs boîtes de réception électronique.

« Consumers have to know that spam is not inevitable and that spam is not legitimate. They should be outraged! This stuff should not be in their mailboxes, and the people that were not invited into their computers have no right to be there! »

John Levine, Internet Research Task Force (IRTF), Anti-Spam Research Group (ASRG), Canada  
(Industrie Canada, table ronde des intervenants-clés, 2004b)

Un rapport d'Option consommateurs pour le Bureau de la consommation d'Industrie Canada présentait en 2004 les résultats d'un sondage pan canadien sur les perceptions des Canadiens quant à l'ampleur du problème du pourriel (Tableau 2).

Évaluation des Canadiens quant à l'ampleur du problème des pourriels		
	Région	
	Canada	Québec
Problème majeur	21%	20%
Problème mineur	54%	51%
Pas du tout un problème	25%	29%
NSP/NA	-	-

Tableau 2 : Perception du problème du pourriel des Canadiens (Reed, 2004: 18)

Ce sondage montre que 79% des Canadiens (80% des Québécois) ne perçoivent pas le pourriel comme un problème du tout, ou un problème mineur. Certes, l'importance du problème varie selon les catégories d'utilisateurs, les régions géographiques, les générations, mais ces résultats demeurent surprenants : *le pourriel est normal!* Est-ce que le mythe de « l'utilisateur exaspéré », du « citoyen à bout de nerfs », de la « population enragée » ne servirait-il pas seulement les intérêts de ceux qui se battent contre le pourriel?

L'exacerbation du problème, des deux côtés de la controverse, est utile à rendre légitime les démarches.

En septembre 2003, le projet de loi S-23 vient bouleverser cet équilibre : on tente d'instaurer des pratiques normatives institutionnalisées. Le projet de loi engage le Canada dans une transformation sociale, car il peut potentiellement engendrer le passage d'un pays *sans* normes relatives au pourriel à un pays *avec* normes. Le sénateur propose que cette transformation du monde social passe par les institutions traditionnelles, mais surtout par une mise en texte, qu'on pourrait nommer une « textualisation ». En effet, *l'article de loi est performant*, au même titre que l'article scientifique est performant dans les milieux scientifiques parce qu'il stabilise des faits en fermant des boîtes noires. Le texte de loi agit de même dans les milieux politiques : il définit la valeur de certaines actions, situe des protagonistes, institue des fonctions, met en place des institutions, modifie les agendas des ministères, impose une vision de la problématique, définit les rôles de milliers d'acteurs sociaux. En ce sens, le pouvoir du texte de loi est grand : en quelques pages, il traduit un système sociotechnique *complexe et global* en un modèle réduit, *manipulable et local*. Il agit même directement sur le dispositif technique, en y ajoutant une entité, le filtre technique. Le texte a bel et bien un pouvoir d'inscription sur le corps social ainsi que sur le dispositif technique.

Certains acteurs sociaux, nommément les FSI et leurs alliés, étaient aussi « inscrits » dans le projet de loi. Et le rôle qu'ils auraient à jouer dans la lutte contre le pourriel au Canada est cimenté dans cette textualisation. Nous le savons maintenant, ces acteurs se sont sentis trahis par ce texte, qui ne parlait pas en leur nom, ne les re-présentait pas adéquatement. Alors que le sénateur Oliver oeuvrait pour une transformation du social, ses détracteurs n'avaient plus d'autre choix que de s'engager aussi dans un processus de changement, devant le risque de perdre leur emprise sur le pourriel. Le *statu quo* qu'ils prônaient et maintenaient au pouvoir n'avait plus de légitimité : un projet devait prendre forme. À tout le moins, leurs actions passées devaient se formaliser en tant qu'une *figure de*

*normes* pour qu'elles puissent désintéresser les gouvernements de la Loi anti-pourriel. Pour ce faire, les acteurs sociaux devaient instituer leur collectif, malgré qu'il fût déjà constitué. Le collectif, qui se concrétisera avec la création du GTP, allait devenir une modélisation concurrente à celle proposée par le sénateur Oliver (Figure 6),

C'est aussi à travers une mise en texte que le GTP va chercher à agir sur le monde, à imposer ses représentations, sa vision de la problématique. Tout, en effet, dans le travail du GTP, tourne autour de la rédaction d'un rapport. Dans ce rapport, présenté au ministre de l'Industrie du Canada le 17 mai 2005 (Annexe 5), se trouve des recommandations, autant de cristallisations de représentations des acteurs, de rôles, de technologies, de solutions. Et encore une fois, le texte performe : il s'agit d'un véritable plan d'action que le ministre doit prendre en considération. Si le rapport suggère de soumettre un autre projet de loi, ou propose un amendement à une autre loi, il serait peu probable que le ministre décide d'ignorer le rapport qu'il a lui-même commandé.

« The Task force can make recommendations about what it thinks the Minister should do, then it's open to the Minister whether to accept our recommendations or not. We come up with our views but I think from a practical political perspective, once you've got a Minister setting up a process of creating an expert advisory group, the Minister can't just ignore the expert advisor group's recommendations. He can, but practically he wouldn't. »

Michael Geist, détenteur de la chaire de recherche du Canada en droit d'Internet et du commerce électronique, Université d'Ottawa (Entretien, 2005)

On comprend qu'à chacun des deux textes, le projet de loi et le rapport, correspond un agenda particulier, et est à l'image des intérêts des groupes d'acteurs sociaux qui ont participé à leur rédaction. Et s'il y a controverse, c'est que ces deux traductions possibles d'un monde en devenir ne sont pas compatibles. Elles sont concurrentes puisque le retour vers le « grand monde » ne pourra se faire que pour l'un ou l'autre, mais certainement pas les deux à la fois dans une cohabitation (Figure 6).

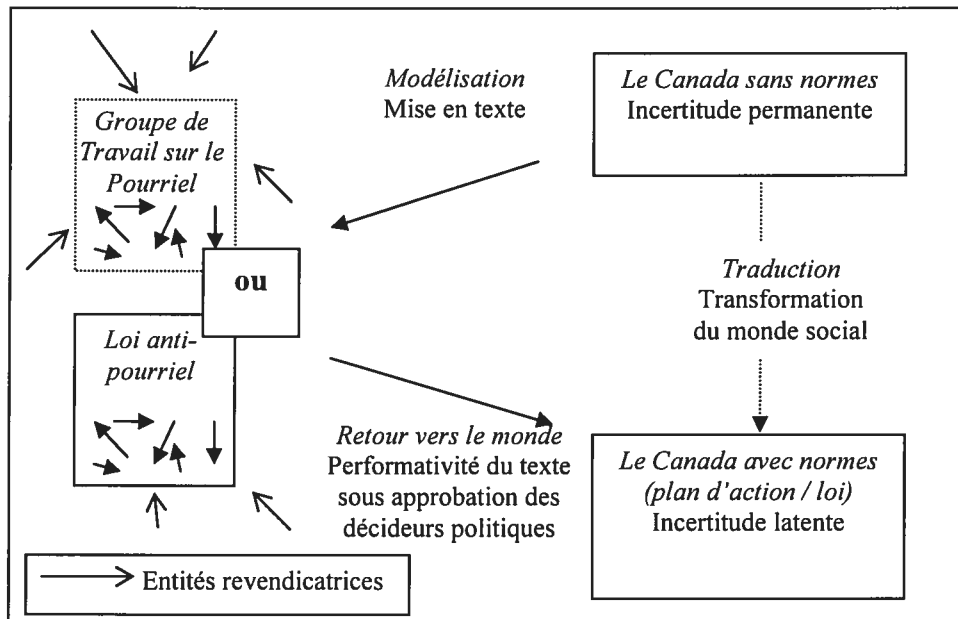


Figure 6 : La controverse : deux traductions s'opposent

Sur plusieurs points concernant l'adoption d'un texte ou d'un autre, de grandes divergences apparaissent. Je propose de nous attarder sur quelques-unes de ces divergences au cœur de la controverse : les représentations du pourriel, les processus de gestion ainsi que sur les solutions proposées.

#### 4.4.1 Représentations du pourriel

L'un des premiers points de litige se trouve dans la représentation même de l'objet central des discussions, le pourriel : le projet de loi S-23 cherche à purifier le pourriel, alors que c'est précisément ce que le GTP tente d'éviter en soulignant son caractère hybride et incertain.

##### 4.4.1.1 Purifications et boîtes noires

La Loi anti-pourriel semble reposer sur l'existence d'une première purification qui l'aurait précédée. Cette première purification, c'est le travail de définition, de simplification et de stabilisation des scientifiques et des ingénieurs. En d'autres termes, leur mandat est de

répondre à une seule question, qui paraît si simple : « Qu'est-ce que le pourriel? ». Après avoir trouvé une réponse consensuelle à cette problématique, l'assemblée scientifique peut refermer la boîte noire et la transmettre à l'autre assemblée, celle préoccupée par la culture, pour qu'elle décide des politiques. C'est donc un travail linéaire, en deux temps, qui permet aux institutions modernes d'agir : les scientifiques stabilisent des faits, sur lesquels les politiques étaient les hiérarchies de valeurs, sanctions et autres.

En tant que projet purement politique, le projet de loi S-23 est conforme à la démarche des « modernes ». Une seule lecture du projet de loi nous fait remarquer qu'il s'appuie bien sur quelque chose, sur un travail de purification : il avance une définition claire, succincte et précise du pourriel! Là où des milliers de scientifiques à travers le monde avaient échoués, le projet de loi S-23 réussissait.

Il reste encore beaucoup à faire pour combattre le mauvais usage du courrier électronique et je crois que des mesures législatives comme le projet de loi S-2 sont essentielles. Ce projet définit précisément les problèmes, impose un ensemble de normes applicables aux fournisseurs de services Internet et prévoit des peines pour usage inapproprié.

Sénateur Donald H. Oliver  
(Sénat du Canada, débats à la deuxième lecture du projet de loi S-2, 2004a)

En quelques lignes seulement, toute l'incertitude impossible à évacuer dans d'autres cercles, la Loi anti-pourriel l'enraye en ramenant le phénomène à des dimensions enfin observables, manipulables. Des millions de messages qui circulent chaque jour dans les boîtes de réception, voilà comment le projet de loi les traduit :

Un ou plusieurs messages non sollicités envoyés et reçus sur l'Internet, à l'exception des messages qu'une personne envoie à une autre personne avec qui elle a des relations commerciales ou personnelles.

(Projet de loi S-23, 2003)

Voilà donc *ce que le pourriel sera* si le projet de loi est adopté. Et c'est sur cette définition que s'appuieront des poursuites criminelles, des calculs et des estimations, des fonctions professionnelles. Or, sur quoi s'appuie-t-elle vraiment, cette définition? Y a-t-il



véritablement eu concertation entre les membres d'une assemblée scientifique pour la stabilisation de cette définition précise? Certains acteurs en doutent. Ils pensent plutôt que le sénateur Oliver est allé trop vite, et que les milieux scientifiques, au contraire, sont loin d'un consensus quant à la définition du pourriel. Ingénieurs, scientifiques et informaticiens nagent en pleine controverse eux aussi, n'arrivant pas à garantir la légitimité de leurs actions pour circonscrire les risques liés aux innovations techniques, dont le pourriel fait partie. Trop peu techniques pour la Science, trop peu sociales pour la Politique, certains phénomènes hybrides empêchent que les deux assemblées s'en remettent aveuglément au travail de purification l'une et de l'autre, parce que ce travail ne peut justement plus être fait.

Mais peut-on vraiment reprocher à une loi de donner une définition de ce sur quoi elle porte? C'est tout le dispositif législatif qui repose sur le travail de purification de la Science! Le rôle du législateur n'est pas celui de gérer l'incertitude des faits, mais bien celui de donner forme à des politiques les concernant. A-t-on d'autres choix, que d'employer les institutions en place, malgré leurs défauts, pour faire face aux phénomènes actuels?

« You can't have a legislation to make something an offence unless you define what the offence is. But the moment you try to define qualitatively what the content of that message is, and whether or not it is spam, I think that's a problem.»

Lori Assheton-Smith, première vice-présidente de l'Association canadienne de télévision par câble (Entretien, 2005)

Les opposants au projet de loi considèrent qu'il est encore trop tôt pour cimenter le phénomène du pourriel dans une loi. Les mesures législatives contre le pourriel ne sont pas un point de passage obligé, disent-ils. D'autres plus radicaux encore pensent que l'exercice même de l'adoption d'une mesure législative ne sera jamais pertinent devant cette problématique née du cyberspace. En plus de n'être qu'un *simulacre* d'action, la Loi anti-pourriel ferait, selon eux, plus de tort que de bien. On craint que l'annonce en grande

pompe de l'arrivée d'une loi anti-pourriel ait un effet de relâchement (les citoyens pourraient ne plus faire d'efforts pour protéger leurs ordinateurs, par exemple, convaincus que c'est maintenant la responsabilité des gouvernements). On souligne également qu'une définition claire du pourriel donne aux polluposteurs les munitions dont ils ont besoin pour contourner la loi.

Plus encore, on reproche à la définition contenue dans la loi de ne pas être suffisamment flexible, de ne pas être en mesure de s'adapter rapidement. Malgré, comme aiment à le répéter les grands magistrats, que *la Loi* est un « arbre vivant », *une loi* n'est dans les faits ni vraiment vivante, ni vraiment flexible, la lenteur de l'exercice législatif l'empêchant de répondre à l'évolution des phénomènes qu'elle prétend circonscrire. La Loi anti-pourriel pourra-t-elle changer au rythme du pourriel? Les « débordements » résultant de l'hybridation du pourriel avec d'autres types de crimes (vols d'identité, fraudes), pourront-ils être pris en considération, sans quoi la loi deviendrait promptement obsolète?

Je crois qu'il y a un souci, si jamais on a une législation, que cette législation ne puisse pas s'adapter aux nouvelles problématiques issues du pourriel. Il faudrait vraiment que cette loi soit souple et qu'elle s'inscrive dans une perspective à long terme. Le problème du pourriel n'est pas circonscrit et il peut déborder à n'importe quel moment. Il déborde dans le hameçonnage, le vol d'identité, il déborde dans la propagation des virus informatiques. C'est une problématique qui est non seulement d'actualité, mais qui est vivante.

Geneviève Reed, chef du Service de recherche et de représentation, Option consommateurs (Entretien, 2005)

Mieux vaut faire appel à d'autres lois, arguent-ils, donnant en exemple le cas de fraudes par courriel où c'est le Code criminel qui entre en ligne de compte, ou encore le cas de la vente de listes d'adresses courriel, juridiction de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE).

Le Canada ne manque pas de lois anti-pourriels. Ce qui nous manque, c'est une application rigoureuse et bien ciblée des lois que nous avons déjà.

Jay Thompson, vice-président adjoint, TELUS  
(Sénat du Canada, délibérations du Comité sénatorial permanent des Transports et des communications, 2004c)

Malgré tous ces reproches, le sénateur Oliver ne change pas d'un iota la définition du pourriel entre les trois versions de son projet de loi. Cette définition demeure, comme si elle y avait été installée par le travail acharné des experts qui précède celui de la machine politique, travail sur lequel « on ne revient pas ». Le problème est que certains doutent que cette première purification n'ait jamais eu lieu.

#### 4.4.1.2 Hybrides et incertitude

La faculté à évoluer, à se transformer, à déborder du pourriel pousse certains acteurs à adopter une autre attitude face à l'exercice de définition du pourriel. Contrairement au sénateur Oliver, certains individus membres du GTP cherchent à endosser l'incertitude liée au pourriel. Dès le départ, ils incitent le GTP à renoncer à se doter d'une définition fixe, bien qu'il ait été « normal » pour un tel groupe de travail de savoir exactement ce sur quoi il travaille.

«In fact one of the things, and that still surprises me, is that almost after a year into our mandate, we still don't have a definition of what spam is. We have a definition of the problem, that spam is a really bad problem, but I still don't have a sense, at the Task Force level, that we are on an agreement that spam is just unsolicited email, or whether it is business, or commercial email, or whether it's bulk email.»

Lori Assheton-Smith, première vice-présidente de l'Association canadienne de télévision par câble (Entretien, 2005)

Si le GTP accepte de ne pas s'attarder à la stabilisation d'une définition du pourriel, c'est aussi parce qu'il considère qu'une telle démarche de purification n'est ni pertinente ni nécessaire dans le cadre du pourriel. Là où il y a consensus, c'est justement dans le fait qu'un consensus n'est pas possible.

On s'est vite aperçu que de définir le pourriel, ça pouvait consommer énormément de réflexion, de ressources et de temps, et qu'en bout de ligne, ça pouvait être plus néfaste. Maintenant que notre groupe de travail a appris ces leçons-là ça ici au Canada, on essaie de les faire passer à l'OCDE. Évidemment on ne peut pas les faire passer dans les pays où il y a déjà des lois fondées sur des définitions précises.

Bernard Courtois, président, Association canadienne de la technologie de l'information (Entretien, 2005)

Le collectif n'est pas réuni pour statuer sur la nature du pourriel et il ne s'attend pas non plus à ce que ce travail soit fait, ce qui ne l'empêche pas d'agir pour autant. Même le rapport final remis le 17 mai 2005 au ministre de l'Industrie du Canada reflète à quel point le GTP a su composer avec un phénomène qui n'a jamais été défini.

Il n'y a pas de définition universellement acceptée du pourriel, mais de nombreux pays le considèrent comme étant un courriel commercial diffusé massivement sans le consentement explicite des destinataires

(Industrie Canada, rapport final du Groupe de travail sur le pourriel, 2005c)

Pour compenser l'absence de purifications, le GTP met l'emphase sur les causes et sur les conséquences du pourriel. L'incertitude, une fois acceptée, fait opérer un déplacement de la problématique: on ne se questionne plus sur la nature du phénomène, mais sur le caractère pluriel et évolutif de ses manifestations, et sur les moyens de le maîtriser. Je présenterai dans une prochaine section les types de gestions et de solutions que cela engendre. L'urgence de la situation force en effet l'adoption d'approches peu orthodoxes, même au détriment d'une clarification de la problématique.

« I prefer to focus on the harms, and not on the definitions. Rather than saying "Spam is this or that", I would like to focus on frauds, on misleading activities. Occasionally the definition issue comes up but we usually stop. I don't think that defining spam would get us to where we need to get. I don't think we have to define spam for the purposes of even legislative solutions. We can legislate against particular kind of activity. »

Michael Geist, détenteur de la chaire de recherche du Canada en droit d'Internet et du commerce électronique, Université d'Ottawa (Entretien, 2005)

Aussi, « l'absence de certitudes ne signifie pas en effet l'absence totale de connaissances » (Callon et al., 2001: 294). Plutôt que de s'attaquer au problème dans son ensemble, le GTP s'attaque aux problèmes à l'échelle micro, voyant dans *chaque* pourriel envoyé et reçu une branche différente et particulière du problème général. Il y a pour eux autant de polluposteurs que de types de fraudes, autant de pourriels que de définitions du problème :

« What is spam? It is really hard to define and the first mistake that everybody make is to try to get a definition of spam. For every solid dictionary definition that we have, I can provide you with a hundred examples to why it is wrong. »

Neil Schwartzman, président, Coalition canadienne contre les courriels commerciaux non-sollicités (Entretien, 2005)

Rien ne sert donc de s'entêter à purifier le phénomène via les institutions traditionnelles, puisqu'elles n'arriveront pas à gérer les débordements.

Si on prend une perspective européenne, on va essayer d'avoir une approche cartésienne, on va chercher à tout définir. Nous [GTP], avec un petit peu de recul, on s'est aperçu que les efforts pour faire ça, notamment aux États-Unis, pouvaient causer plus de tort que de bien, parce que plus la définition est précise, plus elle laisse de côté des comportements qui ne sont peut-être pas acceptables non plus. Si on légifère et on défend un comportement, les auteurs de pourriels peuvent à ce moment-là simplement changer une ou deux caractéristiques de ce qu'ils font et maintenant, ça devient légitime, légal, si ce n'est plus illégal, c'est légal. C'est le plus gros problème avec la loi aux États-Unis; ils ont décidé de définir certains aspects du pourriel de façon très précise avec le corollaire que si ça ne rencontre pas cette définition-là, ça doit être légal. Et la grande inquiétude ici, c'est qu'ils ont légitimé des pratiques qui sont tout à fait inacceptables.

Bernard Courtois, président, Association canadienne de la technologie de l'information (Entretien, 2005)

L'attitude plus laxiste des membres du GTP va encore plus loin : ils acceptent que la perception de l'importance du problème du pourriel est variable d'un usager à l'autre, et donc que la problématique est en soi relative. L'une des caractéristiques intrinsèques du risque moderne était justement de ne pas être un donné, mais un construit. Le risque

n'existe qu'à travers la connaissance et le savoir qu'on a sur lui (Beck, 2001), puisqu'il « ne possède pas une définition simple et univoque. Le risque est un construit dépendant de la perception de chaque type d'acteur. » (Robert, 1995: 361). La problématique du pourriel répond à cette particularité du risque : chaque usager construit sa propre appréciation du pourriel selon ce qu'il considère comme étant le pourriel. Entrent alors en ligne de compte de nombreux facteurs qui peuvent venir modifier cette perception : les usagers du courriel ne reçoivent pas tous la même quantité de pourriel selon les filtres utilisés par leur FSI; le même courriel peut être considéré comme légitime par certains (le contenu étant attrayant) et illégitime pour d'autres. Suivant cette logique, les détracteurs de la Loi anti-pourriel se disent inquiets du fait que le Sénat du Canada n'ait pas de filtres technologiques efficaces, ce qui résulte en une augmentation considérable du pourriel que reçoivent les sénateurs. Les lacunes des infrastructures gouvernementales, croisées avec la publicité des adresses courriel des sénateurs sur plusieurs sites Internet pourraient bien « biaiser » la perception du pourriel des législateurs.

« The reason Parliamentarians and Senators and law makers have such an incredible fascination with this topic, is because, to my understanding, that they have very old filters in place on their emails. So there are getting a whole lot more spam than the average Canadian is getting. »

Lori Assheton-Smith, première vice-présidente de l'Association canadienne de télévision par câble (Entretien, 2005)

Les sénateurs ayant une perception faussement exagérée de l'importance du pourriel pourraient être tentés de voter en faveur de cette loi à cause de son utilité perçue, sans avoir vraiment évalué toutes les autres avenues possibles.

« Certainly our fear is that when the folks that sit in the Senate and House of Commons start working on this project, that they won't have the same working knowledge and experience that this group [GTP] does, so they will be looking to legislate their closest point of contact, which unfortunately is the industry. We still have some work to do there. Their reality is what they experience every day just like our customers. »

Tom Copeland, président, Association canadienne des fournisseurs Internet (Industrie Canada, table ronde des intervenants-clés, 2004b)

L'expertise des sénateurs est également remise en question quant à leur connaissance réelle de la problématique. Certains sénateurs n'ont en effet pas la moindre idée de ce qu'est un pourriel, malgré qu'ils aient le droit de vote sur l'adoption de la loi ou non.

Sénateur Oliver, je vous remercie d'être venu rencontrer le comité [Comité sénatorial permanent des Transports et des communications] ce matin. J'ai quelques questions à vous poser. Ma belle-soeur reçoit des courriels tous les jours. Moi, je me tiens loin des ordinateurs. Quelle est la différence entre un courriel et l'Internet?

Sénateur Adams  
(Sénat du Canada, délibérations du Comité sénatorial permanent des Transports et des communications, 2004c)

#### 4.4.2 Processus de gestion

L'incertitude engendrée par l'impossibilité des experts à stabiliser une problématique exige parfois un guidage des autorités publiques (Callon et al., 2001). Il est possible alors que soit donné aux institutions politiques le mandat d'orienter, d'explorer, de mettre en œuvre, d'aiguiller, de proposer, de légiférer.

« There are some who believe our network engineers are so talented so that they can solve any problem you put to them. And it's true, they are brilliant, they are creative and solutions-oriented and we are always in admiration of what they can come up with. But spam is about more than technology and the solution will be about more than technology. »

Lori Assheton-Smith, première vice-présidente, Association canadienne des télécommunications par câble (Industrie Canada, table ronde des intervenants-clés, 2004b)

Il serait injuste de dire que les experts ont complètement échoué à la tâche de combattre le pourriel, puisque certaines de leurs actions ont permis, et permettent toujours, de ralentir sa prolifération. Sans leur travail, le nombre de pourriels reçus chaque jour serait probablement encore plus élevé. Toutefois, les experts ne suffisent pas à la tâche, et le problème persiste. Comme il a été souligné maintes fois, chaque pourriel cache un

destinateur, passé maître dans l'art de l'envoi de pourriels. Par conséquent, dès qu'un informaticien trouve une façon technique de bloquer les pourriels, un polluposteur trouve immédiatement un moyen de le contourner car il possède les mêmes compétences que son antagoniste.

« When you come up with the best technical solution, you know that the spammers have millions of dollars, and they will hire some computers programmers and they will figure a way around it. We have seen actively in the field that spammers react to updates of the filtering mechanisms of Brightmail. Within 15 minutes of the implementation, they found a way around it. Obviously they have some sense of what is going on.

(...)

I hate the spammers but they are brilliant! We know that HIV mutates constantly, in the same sense, spam is very analogous to a virus, it's an intelligent virus! »

Neil Schwartzman, président, Coalition canadienne contre les courriels commerciaux non-sollicités (Entretien, 2005)

Dans les circonstances que nous décrivons, la question de savoir *comment* la prise en charge du pourriel sera effectuée se pose gravement. Je propose dans cette section d'explorer les différences fondamentales, à travers les notions de démocratie délégative et démocratie délibérative telles que décrites par Callon, Lascoumes et Barthe (2001), entre les modèles de gestion choisis par les deux instances gouvernementales qui ont décidé d'agir.

#### 4.4.2.1 Démocratie délégative

Un sénateur est le représentant, le porte-parole des provinces comme entités auprès du gouvernement. Il agit par délégation du pouvoir, c'est-à-dire que les institutions traditionnelles rendent complètement légitime le fait qu'il parle et agisse au nom d'un autre, le « *Peuple* ».

En déléguant la production des connaissances à des spécialistes, auxquels est accordé de surcroît un monopole quasi exclusif, la démocratie délégative purge le débat politique de toute incertitude sur les états du monde possibles. En fabriquant un corps politique constitué d'individus (les citoyens) dotés d'une



volonté et de préférences parfaitement assurées, la démocratie délégative exclut toute incertitude sur la composition du collectif, puisque celle-ci se trouve réduite à l'agrégation de volontés individuelles censées être parfaitement conscientes d'elles-mêmes. (Callon et al., 2001: 171)

La démocratie délégative repose sur deux délégations: l'une qui permet aux experts de parler au nom des profanes et une qui permet aux politiciens de parler au nom des citoyens. Le délégué politique est un « envoyé du peuple » (par le fait même, en est éloigné): il prend des décisions qui s'appuient sur sa seule autorité symbolique (Callon et al., 2001: 307).

Or, les études sociales des sciences et des techniques nous ont d'ores et déjà montré comment le rôle de porte-parole peut être sensible et fragile : lorsque les entités que vous représentez se sentent trahies, elles ont le droit de remettre votre légitimité en cause. Ce type de défiance est moins aisé lorsque les institutions qui confèrent cette légitimité sont solides et enracinées dans des traditions historiques. C'est ici le cas du sénateur Oliver, qui parle au nom de tous les Canadiens et Canadiennes, en assurant ses collègues qu'universellement les citoyens qu'ils représentent l'implorent d'agir tant ils sont exaspérés par le problème du pourriel.

« I now devote a lot of my time in Canada and in the Senate to causes, concerns, issues for Canadians that are crying out for a remedy. »

Sénateur Donald H. Oliver  
(Industrie Canada, table ronde des intervenants-clés, 2004b)

La délégation fonctionne toutefois parce qu'elle est un accord tacite, devenu presque naturel au fil des décennies, entre le citoyen et son représentant. Tant que le sénateur ne trahit pas la pensée des citoyens sur la question du pourriel, sa voix sera légitime. Dans ce cas précis, le citoyen n'a rien à perdre : il y est représenté comme victime et c'est quelqu'un d'autre que lui qui s'occupera de régler le phénomène du pourriel. Peu importe comment cette guerre au pourriel sera effectuée, elle n'implique pas pour le citoyen une nouvelle responsabilité, qui ne voit alors pas l'intérêt de remettre en cause la parole du

sénateur Oliver. D'ailleurs, ce dernier soulignait avoir reçu de la population nombre d'encouragements et de félicitations. Ce qui demeure paradoxal, c'est que c'est bien en partie à *cause du citoyen* que le pourriel pullule. En effet, les efforts des polluposteurs ne seraient-ils pas vains si ceux qui reçoivent les pourriels n'en tenaient jamais compte?

Malgré l'équilibre des conjonctures qui laisse le sénateur parler au nom des citoyens, d'autres groupes, nous l'avons vu, ne pensent pas que le recours à la démocratie délégative et aux procédures traditionnelles soit pertinent dans le cas du pourriel. Plutôt, ils proposent d'ouvrir les portes des laboratoires et du Sénat, afin d'y inviter des acteurs hétérogènes qui mettront sur pied des décisions créatives en réponse à la complexité du problème.

#### 4.4.2.2 Démocratie dialogique

Si l'incertitude a aidé à ouvrir les portes autrefois closes des controverses sociotechniques, il faut malgré tout qu'il y ait, en théorie comme en pratique, et dès le départ, une volonté de consultation, de voir discuter ensemble scientifiques, politiques, industriels, citoyens, informaticiens. C'est ce qu'un projet de loi ne permet pas, puisqu'on l'initie, le construit et l'adopte à huis clos.

Le GTP se veut être un collectif de délibérations, où chacun parlera pour lui-même. Il cherche à être représentatif : on veut que soient représentés tous les groupes d'acteurs sociaux impliqués dans la lutte contre le pourriel au Canada. Évidemment, l'aspect global du pourriel rend fort difficile la réunion de *toutes* les entités dans une même arène de débat. Tous les détenteurs d'une adresse de courriel, tous les polluposteurs, tous les pourriels ne peuvent pas faire partie du collectif. Il faut donc encore laisser la parole à des représentants par délégation. Ce qui est différent cette fois, c'est le nombre et l'hétérogénéité des porte-parole; c'est aussi la substitution des choix tranchants, uniques, par des enchaînements de rendez-vous et de discussions; c'est aussi l'apparition d'un réseau complexe d'acteurs qui prend la place d'un représentant légitime (Callon et al., 2001: 307). Bref, il se tisse des liens

entre des acteurs qui n'avaient pas l'habitude de discuter ensemble, et ces liens ouvrent la porte à de nouvelles formes de gestion et de prises de décision. Lorsque l'exercice réussit, un dialogue voit le jour qui donne la chance à tous les acteurs d'alimenter leurs champs de connaissances et de compétences.

Perplexes devant certaines problématiques, les gouvernements font de plus en plus appel à ce type de gestion en créant des forums hybrides.

« This type of public-private sector partnership with consumer groups, industry and non-governmental stake-holders has been often used to deal with issues in our area, which are often both complex and diverse in the sense of the variety of interests at stake. »

Richard Simpson, directeur général, Direction générale du commerce électronique, Industrie Canada (Entretien, 2005)

Mais qui sera invité à former ce collectif de gestion du pourriel au Canada? Des ingénieurs et des informaticiens? Oui, mais, nous le comprenons maintenant, il ne peut plus s'agir de les inviter à purifier le pourriel, il est déjà trop tard. Des législateurs et des avocats? Pourquoi pas, même s'ils ne peuvent pas garantir à eux seuls la rétention du problème, il sera tôt ou tard question de savoir si une législation anti-pourriel est nécessaire et compatible avec la Charte canadienne des droits et libertés. Des citoyens? Peut-être, mais comment les choisir? Ne sommes-nous pas tous des usagers du courriel? Des polluposteurs? Certainement pas! On ne veut ni les accommoder ni les entendre! Chose certaine, les pressions ont été fortes pour que le plus d'acteurs possible soient invités.

« The discussion I had with them [Industrie Canada] from the beginning was: "You have to have every stakeholder." (...) You need to have government at the table, you need to have consumer groups at the table as well. We don't need the government to set up an industry Task Force for the industry! We can do that ourselves, right? We need the government to help us bring all the stakeholders to the table and that was a real valuable role for Industry Canada to play. »

Suzanne Morin, chef adjoint du service juridique, Bell Canada (Entretien, 2005)

Cet impératif de consultation est essentiel pour comprendre ce qui différencie un processus démocratique basé sur la délégation et un processus démocratique basé sur la délibération et le dialogue. La démocratie dialogique cherche à intégrer au travail des experts et des politiciens les connaissances des profanes et des citoyens; elle encourage le débat, la confrontation, l'incertitude; elle permet la formation de nouvelles alliances en faisant éclater les vieilles cloisons des laboratoires et des parlements.

Ce sont des méthodes qu'on voit de plus en plus souvent. C'est devenu une tendance que de réunir tous les intervenants, où toutes les parties prenantes doivent être représentées autour de la table. Je pense que les gouvernements sont de plus en plus sensibles à cela et croient que c'est la façon la plus intéressante de régler ou même justement d'éviter de régler par une loi. (...) Je dirais que le Groupe de travail sur le pourriel s'inscrit dans cette mouvance-là : amener différents acteurs autour de la table pour trouver la meilleure solution. C'est ce qu'on appelle maintenant la « réglementation intelligente », c'est-à-dire régler en tenant compte, en tenant plus compte du moins, de tous les intervenants et des sensibilités de chacun. Ce qui ne veut pas nécessairement dire « déréglementation » non plus, même si parfois c'est la meilleure chose à faire.

Geneviève Reed, chef du Service de recherche et de représentation, Option consommateurs (Entretien, 2005)

Le GTP s'enorgueillit d'ailleurs de penser que ce type de forum hybride qui réunit des acteurs aux intérêts inégaux aurait pris racine au Canada.

Au Canada, c'est une façon de travailler qui nous vient naturellement, c'est-à-dire que dans le secteur de l'économie du savoir et de l'économie d'Internet, ça fait longtemps que notre industrie est habituée de travailler avec des groupes de consommateurs et les gouvernements pour chercher des solutions communes. C'est devenu la façon « canadienne » de travailler.

Bernard Courtois, président, Association canadienne de la technologie de l'information (Entretien, 2005)

La création d'un forum hybride où le consensus entre des groupes aux intérêts divergents est requis peut être périlleuse. Certaines décisions sont plus longues à prendre si certains compromis ne sont pas effectués. Selon certains, il faut absolument que soient

éloignées toute tentation de faire là du lobbying : les intérêts de chacun entrent en conflit avec l'objectif général d'un tel collectif. L'idéal serait que les membres ne se voient pas comme les *représentants d'une organisation*, mais plutôt comme les *participants à processus de gestion* qui transcende leurs seuls intérêts. C'est cette zone grise entre les intérêts de l'organisme qui dépêche un employé et l'intérêt public qui devient problématique au sein du GTP. On s'attend des membres du GTP à ce qu'ils dosent le poids des différentes entités au nom desquelles ils parlent. À la fois usagers des technologies, ils sont aussi employés d'organisations et représentent en même temps le gouvernement. En ce sens, s'ils sont des délégués, ils le sont de plusieurs entités à la fois.

« Members should view their roles as what the best interests in dealing with this problem. I think there have been times where members take their organizations' interests ahead, put their organizations' interests ahead of the search for broader solutions, and that's not a good thing. They end up becoming a spokesperson for their organization which makes it very difficult to make consensus. (...) There is no doubt that some of the solutions will have adverse or at least some kind of consequences for organizations but that shouldn't be a reason to not pursue them, at least in my view. »

Michael Geist, détenteur de la chaire de recherche du Canada en droit d'Internet et du commerce électronique, Université d'Ottawa (Entretien, 2005)

L'ouverture sur le dialogue ne signifie pas pour autant que l'action laisse toute sa place à la discussion. Officiellement en effet, le ministre de l'Industrie Canada a créé le GTP pour « consulter » toutes les parties prenantes sur la meilleure route à suivre pour combattre le pourriel. Toutefois, rares sont les membres du GTP qui considèrent que leur travail se réduit à celui de donner des recommandations. Le rapport du GTP est le prétexte à des rencontres, des discussions, des accords et des compromis qui se soldent en autant de changements concrets et immédiats. Par exemple, lorsque le GTP arrive à un consensus sur la partie du rapport sur les pratiques exemplaires anti-pourriel des FSI en décembre 2004, ces derniers ont immédiatement amorcé la mise en place de ces pratiques exemplaires (dans certains cas, elles étaient toutes déjà implantées au moment même de débiter les

discussions). *Consultatif* aux yeux des gouvernements, le GTP est plutôt *concertatif* aux yeux de la majorité de ses membres.

Donc, notre habitude au Canada de travailler en concertation et de travailler volontairement produit des résultats plus sophistiqués et plus rapides et plus efficaces que d'autres méthodes. (...) Ce groupe de travail, au lieu d'être un instrument de consultation, est devenu un instrument de concertation pour agir. (...) Et ça nous a étonnés! Il faut dire qu'au départ, nous avions une structure qui allait demander la collaboration de plein de gens, mais le niveau de coopération, de collaboration et de volontariat qu'on a pu susciter dans les sous-groupes de travail est étonnant. Et on s'aperçoit qu'il y a moyen aujourd'hui d'impliquer plein de gens de façon extrêmement efficace pour travailler sur des sujets comme ça.

Bernard Courtois, président, Association canadienne de la technologie de l'information (Entretien, 2005)

#### **4.4.3 Ouverture du collectif : exemple de l'inclusion des citoyens**

Dans ce contexte d'ouverture, de consultation, de concertation et d'inclusion, de nouveaux acteurs sont invités à prendre part au processus de gestion des phénomènes. Afin d'illustrer comment peut se concrétiser l'ouverture d'un collectif à d'autres groupes d'acteurs, je propose de nous attarder sur la participation et l'inclusion des citoyens dans le GTP.

##### **4.4.3.1 Modalités de participation des citoyens**

Il a été possible d'identifier au moins trois formes de participation citoyenne au GTP, chacune reposant sur une compétence particulière (Tableau 3).

Compétences du citoyen et modalités de participation au GTP	
Modalité de participation	Compétence requise
a) Participation directe du citoyen	Expérience
b) Participation indirecte du citoyen	Expertise
c) Participation virtuelle du citoyen	Expérimentation

Tableau 3 : Modalités de participation des citoyens au GTP et compétences requises

#### 4.4.3.1.1 Participation directe du citoyen

La participation des citoyens dans le débat se fait parfois de façon directe, sans intermédiaire, et des mesures ont été officiellement prises pour que des échanges entre les citoyens et le GTP puissent avoir lieu. Ce désir de faire participer les Canadiens à l'arène du GTP a résulté de la création d'un groupe de discussion en ligne sur le site Internet du Ministère de l'Industrie du Canada (Annexe 6).

Le Plan d'action recommande également la tenue de consultations auprès des Canadiens et des Canadiennes afin de savoir quelle solution ils préconisent pour endiguer le volume actuel de messages électroniques non sollicités. À cette fin, le groupe de travail a créé le Forum en ligne de consultation publique du Groupe de travail sur le pourriel.

(Industrie Canada, site Internet du Groupe de travail sur le pourriel, 2005)

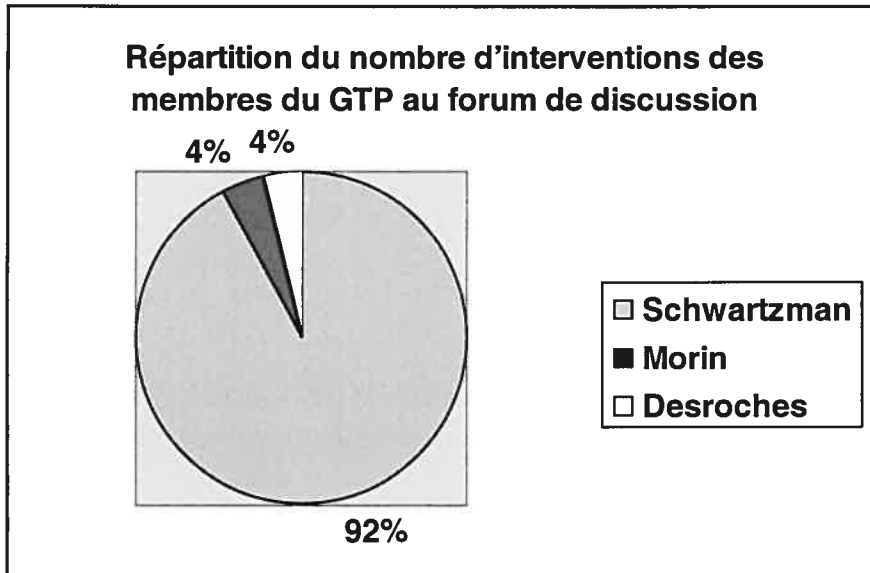
Une fois l'internaute inscrit (anonymement ou non), il était en mesure de débattre en ligne avec ses concitoyens sur différents thèmes relatifs au pourriel. Les membres du GTP pouvaient s'ils le voulaient lire les discussions et y participer. *A posteriori*, les acteurs soulignent que cet exercice n'a pas eu le succès escompté. Les membres ne se sont pas impliqués dans le dialogue, peu d'entre eux ayant véritablement communiqué avec les participants du forum (Tableau 4).

<b>Statistiques sur les interventions dans le forum de consultation publique en ligne sur le pourriel d'Industrie Canada entre le 1<sup>er</sup> juillet 2004 et le 17 mars 2005</b>				
<b>Catégories</b>	<b>Nombre de sujets</b>	<b>Nombre total d'interventions</b>	<b>Nombre d'interventions des citoyens</b>	<b>Nombre d'interventions des membres du GTP</b>
Général	11	43	43	0
L'examen de la législation et son application	16	60	52	8
Pratiques exemplaires de gestion de réseaux	6	14	13	1
Validation du courriel commercial	16	23	9	14
Éducation et sensibilisation des consommateurs	10	24	22	2
Collaboration internationale	4	7	7	0
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>171</b>	<b>146</b>	<b>25</b>
			<b>85%</b>	<b>15%</b>

*Tableau 4 : Nombre d'interventions dans le forum de consultation publique en ligne*

Un seul membre du GTP, Neil Schwartzman, président de CAUCE, s'est vraiment engagé dans un dialogue avec les citoyens. Sur les 25 interventions des membres du GTP, 23 ont été soumises par Schwartzman, dont 14 dans la catégorie sur la validation du courriel commercial qui est l'objet du sous-groupe qu'il préside dans le GTP. Gérard Desroches, du secrétariat d'Industrie Canada, et Suzanne Morin, de Bell Canada, ont respectivement fait une intervention (le message de Mme Morin a été fait en son nom par quelqu'un d'autre).





*Figure 7 : Répartition des interventions des membres au forum de discussion*

On peut supposer que peu d'entre eux ont lu les échanges entre citoyens par manque de temps. Plusieurs membres soulignaient à cet effet que le temps consacré au GTP s'est avéré plus considérable qu'ils ne l'avaient imaginé au départ: réunions téléphoniques, rencontres avec des journalistes, correspondances par courriel, lectures de rapports et autres. Il était donc difficile, s'en défendent certains, de faire en plus la lecture de tout le forum de discussion ou d'y participer.

Pourtant l'échec des discussions entre experts et citoyens n'est pas seulement attribuable au manque de temps des membres du GTP, mais aussi au manque de crédibilité de l'exercice. Après tout, rétorquent certains, les citoyens n'ont pas une grande expertise dans le domaine : ils proposent des solutions qui ont déjà été éprouvés, ils ne sont pas suffisamment à l'affût des nouvelles informations, ils ne participent que sporadiquement aux discussions.

« I think the danger is that a lot of regular citizens are not that well educated about the issue. Sometimes, they think a solution that they propose is just so obvious. But the fact is that I have been at this game now for eleven years and the reason we aren't doing this is that we've tried that and it failed. »

Neil Schwartzman, président, Coalition canadienne contre les courriels commerciaux non-sollicités (Entretien, 2005)

Il est par conséquent peu probable que les discussions entre les citoyens aient réellement alimenté les réflexions et les décisions du GTP. Toutefois, il ne faut pas sous-estimer le caractère symbolique de cette initiative : en tentant de souligner une fois de plus l'ouverture du collectif, on donne l'illusion d'une communication directe avec le public, mais qui demeure bel et bien médiée.

*La compétence du citoyen qui participe directement repose sur l'expérience, c'est-à-dire le fait d'avoir personnellement éprouvé le pourriel. Les solutions qu'ils proposent sont liées à leurs propres perceptions du problème et sur leurs expériences personnelles. Ce constat explique pourquoi l'implication de ces citoyens est parallèle, et demeure en marge de l'arène via un groupe de discussion en ligne : on leur reproche de ne pas avoir l'expertise de ceux qui les représentent officiellement au sein du groupe de travail.*

On a voulu consulter directement les citoyens. Nous avons un site web où les gens peuvent faire valoir leurs points de vue. Toutefois, si on met des renseignements en ligne, ça ne résulte pas nécessairement en une interaction. Il faut que les gens aillent sur le site de façon répétée et habituelle pour vraiment se tenir au courant de l'évolution des choses. Donc, pour susciter une participation active, il faut viser à impliquer le plus de gens possible. S'ils sont activement impliqués, c'est à ce moment-là qu'on peut obtenir leur collaboration. C'était peut-être utopique de penser que l'on pourrait susciter un dialogue constant avec la population en général. (...) Mais finalement le public est extrêmement bien représenté par des gens qui sont prêts à mettre leur temps et qui ont bâti une certaine expertise, au sein des nombreux comités qui ont été mis sur pieds.

Roger Tassé, associé, Gowlings Lafleur Henderson  
(Entretien, 2005)

#### 4.4.3.1.2 Participation indirecte du citoyen

La participation citoyenne peut aussi prendre la forme d'une représentation par un porte-parole, donc une participation indirecte puisqu'elle requiert un intermédiaire<sup>35</sup>. Cette implication citoyenne passe d'abord par une délégation : le pouvoir est donné à des représentants officiels qui parlent au nom du public, qui les représentent, qui défendent leurs intérêts.

Alors que le projet de loi S-23 dépeignait les citoyens comme les victimes du pourriel, dans l'intérêt desquels il faut désigner des responsables et des normes, les représentants des citoyens auprès du GTP sont plus nuancés. Certes, il faut tout faire pour protéger les citoyens et leur donner la possibilité d'avoir des recours, mais il faut aussi qu'ils partagent les responsabilités. On leur demande de surveiller leurs courriels, de ne pas répondre aux pourriels, de s'équiper de filtres et de logiciels anti-pourriel.

Et malgré qu'on requière d'eux une assistance dans la lutte anti-pourriel, les citoyens ne semblent pas pour autant se sentir trahis par la voix de leurs représentants. Il faut se rappeler en effet qu'en tout temps, le citoyen qui considère que son représentant ne parle plus en son nom, qu'il y a mauvaise traduction de ses intérêts, ou trahison (Callon, 1986), peut revendiquer sa place dans le débat. Il serait d'ailleurs plus facile pour un citoyen de remettre en question la voix de l'organisme Option consommateurs, par exemple, que de contester le travail des sénateurs, ces derniers étant nommés (et non pas élus) à vie.

---

<sup>35</sup> Les porte-parole ne sont-ils pas aussi la voix directe de citoyens? Comme le pourriel est démocratique et n'épargne personne, les membres du GTP, qui totalisent près de 150 individus, sont aussi des utilisateurs à la maison et au travail de services Internet. Lorsqu'ils siègent sur les comités et dans les réunions, ils ont potentiellement la légitimité requise pour être la voix directe du citoyen, et de faire entendre des récriminations de citoyens puisqu'ils en sont et font aussi l'expérience du pourriel. Toutefois, et probablement à cause de la valorisation de *l'expertise*, ce rôle ne semble pas cadrer avec la doctrine GTP, puisqu'il n'est pas mobilisé.

*La compétence du porte-parole repose sur l'expertise.* Si, en effet, le représentant des citoyens est inclus dans l'arène, et qu'on lui donne la légitimité de parler du nom du public, c'est qu'il est expert à certains égards : soit une expertise dans le domaine de la défense et la protection des droits des consommateurs (Geneviève Reed, Option consommateurs), soit carrément une expertise du phénomène du pourriel (Neil Schwartzman, CAUCE).

À titre d'association de consommateurs, on a une expertise, c'est-à-dire qu'on s'inspire de ce que les consommateurs nous disent et on essaie par la suite de faire en sorte que notre expertise et les opinions des consommateurs se conjuguent dans les recommandations que nous faisons auprès du Groupe de travail sur le pourriel.

Geneviève Reed, chef du Service de recherche et de représentation, Option consommateurs (Entretien, 2005)

Malgré que l'expertise de ces deux représentants soit valorisée dans le groupe de travail, il n'en demeure pas moins qu'il a fallu que l'un d'eux, Neil Schwartzman, revendique sa place, ce que les autres membres n'ont pas eu à faire.

« In March 2004 I got a phone call asking me how I would react to the creation of the Task Force. And they didn't intend to have any consumer groups on this panel, believe it or not! They just wanted industry to be talking about spam without giving the citizens of Canada any voice. (...) I said "It sounds like a good idea, and by the way, I want to be on the committee", which I don't think they had expected! But I was not going to let us push by the side and ignored. (...) We are 800 members, regular people and regular business owners. Our members are not people with multimillion dollar lobbyist's interests. So basically, we forced our way in and I'm happy we did it. We're now a powerful force on the committee as a result.»

Neil Schwartzman, président, Coalition canadienne contre les courriels commerciaux non-sollicités (Entretien, 2005)

Le fait que CAUCE appuie officiellement le projet de loi du sénateur Oliver est sans doute l'hypothèse la plus plausible de la réticence des organisateurs à inviter l'organisme citoyen (on comprend maintenant pourquoi). Pour son président Neil Schwartzman, il aurait été inconcevable que l'industrie ait carte blanche auprès du groupe de travail. La

participation de CAUCE et Option consommateurs, dit-il, permet aux citoyens d'être représentés fidèlement dans le rapport final.

« There is way too much representation from large industry groups like the Internet associations and the marketers. You let something go and it's too much room for exploitation, too much room for the status quo, which is what they want. I am not going to give them a chance to cheat the citizens of Canada. I am motivated to represent my members and I am giving feedback to them, as to what we are doing and hopefully what we do will be recognizable in the final

Neil Schwartzman, président, Coalition canadienne contre les courriels commerciaux non-sollicités (Entretien, 2005)

Comme le groupe de travail est sous l'égide du ministère de l'Industrie du Canada, il devenait essentiel pour les porte-parole des citoyens de s'assurer que les droits des citoyens demeuraient une priorité au cœur des débats. Et la protection des citoyens, disent-ils, s'impose vraiment lorsque les décisions de l'industrie se prennent sous la tutelle des gouvernements.

C'est là où nous avons un rôle en tant qu'association de consommateurs, c'est-à-dire que parfois il est possible, effectivement, de s'entendre avec l'industrie sur certains sujets, comme des codes de conduite par exemple. Mais ce qui est très important pour nous, c'est qu'il y ait la surveillance du gouvernement ou d'une agence gouvernementale parce que c'est la seule façon de protéger réellement les consommateurs.

Geneviève Reed, chef du Service de recherche et de représentation, Option consommateurs (Entretien, 2005)

#### *4.4.3.1.3 Participation virtuelle du citoyen*

Finalement, il est possible de voir un autre type de manifestation du citoyen dans le débat: la participation virtuelle. Ici, un tiers fait appel au citoyen dans le discours comme argument pour appuyer ses propos, ses actions. Le citoyen est imbriqué dans une rhétorique qui sert à justifier certaines actions. On dit de cette participation du citoyen qu'elle est virtuelle car ce dernier n'est pas physiquement présent au débat, mais continue d'exister malgré tout.

D'une certaine manière, on peut dire que la notion de virtualité est implicitement liée à la notion de représentation dans la mesure où lorsque la représentation fonctionne, le représenté n'existe plus que virtuellement, comme référent implicite du discours et action du représentant. (...) Cependant, réduire l'actant à une existence dans le discours seulement (c'est-à-dire en mots) néglige le fait qu'il continue à exister sur un autre plan (dans un autre espace temps) : être virtuellement présent, c'est encore exister. (Bardini, 1996: 136)

Ce qu'il faut souligner, c'est que la dimension humaine du « citoyen virtuel » n'importe pas<sup>36</sup> : le citoyen peut s'incarner dans un sondage, un article de journal, un courriel d'encouragements. Le citoyen virtuel est une représentation mentale ou statistique, ce qui donne une latitude importante à son représentant : il le mobilise quand bon lui semble, dit de lui ce qu'il est nécessaire de dire dans un contexte précis, le fait parler quand d'autres doutent. Mobiliser les acteurs virtuels (*le citoyen, le public, les consommateurs*) tels qu'on veut bien qu'ils soient permet entre autres aux acteurs directement impliqués de masquer leurs propres intérêts. *L'intérêt public* devient soudainement une masse uniforme, l'addition d'individus qui parlent d'une seule voix: après tout, ils ne sont pas présents pour revendiquer leur propre identité.

« Lately Canadians are concerned about protection of their information, and failure to protect it will undermine confidence in the e-economy. If people get too afraid, they will stop participating in the e-economy, and if they stop participating in it, it will fail. »

Mitchell Wolfe, vice-président principal, avocat général et secrétaire, Visa Canada (Industrie Canada, table ronde des intervenants-clés, 2004b)

Il peut devenir profitable pour certains de substituer un acteur virtuel à un acteur direct en tenant ce dernier loin des débats. N'est-ce pas exactement ce qui explique que les portes des sénats et des laboratoires soient si opaques? C'est probablement une des ruses de

---

<sup>36</sup> La participation indirecte du citoyen est également liée à la notion de la virtualité. La différence entre la participation indirecte et la participation virtuelle, dans ce cas-ci, c'est que la participation indirecte requiert un processus de délégation légitime. Par exemple, Option consommateurs travaille « officiellement » pour défendre et traduire les intérêts des consommateurs. Toutefois, la participation virtuelle des citoyens se fait de manière plus officieuse et diffuse : on ne donne pas au représentant la responsabilité de traduire la voix des citoyens, mais il le fait quand même pour ses propres intérêts.

la modernité que de « virtualiser » les acteurs menaçants. En effet, que ferait le sénateur Oliver devant le sénat si les citoyens venaient infirmer les statistiques qu'il brandit en affirmant que la population est exaspérée par le pourriel? Comment réagirait le Groupe de travail sur le pourriel si les citoyens déclaraient qu'au contraire de ce qu'affirme le ministère, ils considèrent le pourriel comme un simple aléa de la vie quotidienne et que les questions de santé, d'éducation et d'environnement sont bien plus pressantes?

La mobilisation d'acteurs virtuels est un exercice que l'on rencontre dans les deux projets concurrents : autant le sénateur Oliver que les membres du GTP font intervenir dans leur discours, comme ils le désirent, cet acteur construit par des expérimentations statistiques.

« The volume of spam clogs the network, the incidence of spam turns people off email, and we know from studies that have been done that some consumers in North America are beginning to decrease their use of email and even stopping their use of the Internet altogether as a result of the volume and the offense in nature of spam. So this is something that concerns us a great deal, because we saw the Internet as being a universal platform for commerce and as these threats begin to undermine that, we feel that we are undermining our ability to join the economic benefits from the Internet. »

Richard Simpson, directeur général, Direction générale du commerce électronique, Industrie Canada (Entretien, 2005)

*La compétence du citoyen qui participe virtuellement repose sur l'expérimentation.* Le citoyen ici n'a pas de pouvoir, ni sur ce qu'il dit, ni sur ce qu'il provoque. Il fait partie d'une lourde masse uniforme et muette. S'il participe au débat, c'est pour servir les intérêts de d'autres qui prétendent travailler en son nom. Sa compétence, si elle en est une, repose sur l'expérimentation, au sens entendu par les milieux scientifiques, c'est-à-dire l'étude d'un phénomène dans des conditions provoquées et observables. Les citoyens sont réduits à des méthodes d'expérimentation et des représentations mentales, mais aussi des ouï-dire et des spéculations.

Il est surprenant et paradoxal de constater que les arènes de discussion (à la fois le projet de loi et le rapport du groupe de travail) ont été composées par tous les acteurs sauf par ceux *véritablement, concrètement* et *quotidiennement* concernés par le pourriel : celui qui les envoie et celui qui les reçoit! En effet, à l’instar des usagers du courriel qu’on mobilise virtuellement, les polluposteurs sont aussi réduit au silence. Il serait faux de dire qu’ils ont été mis à l’écart des discussions, qu’ils n’y participent tout simplement pas : au contraire ils sont omniprésents dans les discussions, à travers la voix des acteurs directement présents, et plusieurs autres formes aussi malléables que discutables (statistiques, analogies, etc.). Bien souvent le pourriel lui-même devient le polluposteur, et les qualités qui l’accompagne : le polluposteur est un fraudeur lorsque le pourriel reçu est frauduleux, le polluposteur est brillant lorsque le pourriel a réussi à traverser les filtres techniques, le polluposteur est mobile lorsque le pourriel vient d’un autre pays, etc. On leur prête les intentions et les qualités parfois des plus farfelues, et comme on les tient loin, ils ne peuvent pas réclamer de vive voix leurs véritables identités.

La petite poignée de gens qui font des envois massifs de courriels pornographiques et frauduleux font tant d'argent qu'ils peuvent se permettre de déménager toutes les heures, comme de véritables petits Oussama ben Laden.

Sénateur Donald H. Oliver

(Sénat du Canada, délibérations du Comité sénatorial permanent des Transports et des communications, 2004c)

« We are sitting on the brink of disaster with spam. If things are not done rapidly to deal with this situation, spam will be used by terrorists. (...) How do you think organized crime is making millions of dollars a day? It's not you and me: it's the mafia, it's the gambinos. »

Neil Schwartzman, président Coalition canadienne contre les courriels commerciaux non-sollicités (Industrie Canada, table ronde des intervenants-clés, 2004b)

La participation des polluposteurs à ce débat n’est ni directe (ils n’ont pas été invités à rejoindre les rangs du GTP), ni indirecte (aucun représentant –avocat, porte-parole ou autres- ne parle pour eux dans les débats), mais virtuelle (ils sont pourtant bien là).



La virtualité de ces deux entités essentielles, les destinataires et les destinataires des pourriels, donnent la chance à des tiers qui ne les représentent pas officiellement de magnifier une guerre qui les déchire, supposément. Et dans cette trame narrative s'affronteraient les victimes (les usagers) et les bourreaux (les polluposteurs) : on dit des polluposteurs qu'ils sont de véritables monstres, des terroristes, des mafieux et qu'ils ruinent la vie des usagers dupes, néophytes et innocents. Or cette « guerre à finir » entre les « mauvais polluposteurs » et « les citoyens exténués », aucun des deux protagonistes ne sont là pour en confirmer l'existence. Pourtant, les acteurs qui orbitent autour d'eux ne se gênent pas pour les faire exister au moment opportun, et de décider sans vergogne de leurs inclinaisons.

#### 4.4.4 Solutions proposées

Finalement, je souhaite m'attarder aux différentes solutions proposées puisqu'elles participent également à attiser la controverse. L'incertitude en effet ne se retrouve pas seulement dans la définition de la problématique et dans les façons mises en œuvre pour l'appréhender, mais elle se situe aussi au niveau des solutions proposées. Ici encore s'affrontent deux visions: d'un côté le sénateur Oliver propose une solution unique, alors que le GTP suggère qu'il est préférable de fractionner les solutions (Figure 8).

Ce qu'il faut mentionner avant de présenter chacun des deux paradigmes, c'est que les solutions proposées dans les deux camps ne sont pas des solutions *per se* : elles sont plutôt des considérations sur la responsabilité. Ce qu'on appelle une « solution » est une étrange traduction de « prise en charge » : on ne décide plus *ce qui doit être fait* pour combattre le pourriel, on décide de *qui se chargera de le faire*. La résolution de la problématique du pourriel a effectué un déplacement substantiel en préférant la désignation d'une entité en charge du pourriel plutôt à sa terminaison. Si on se rappelle que le pourriel peut être vu et géré comme un risque écologique, la question de la responsabilité devient

cruciale : avec ces risques écologiques, personne n'est ni vraiment coupable, ni vraiment responsable.

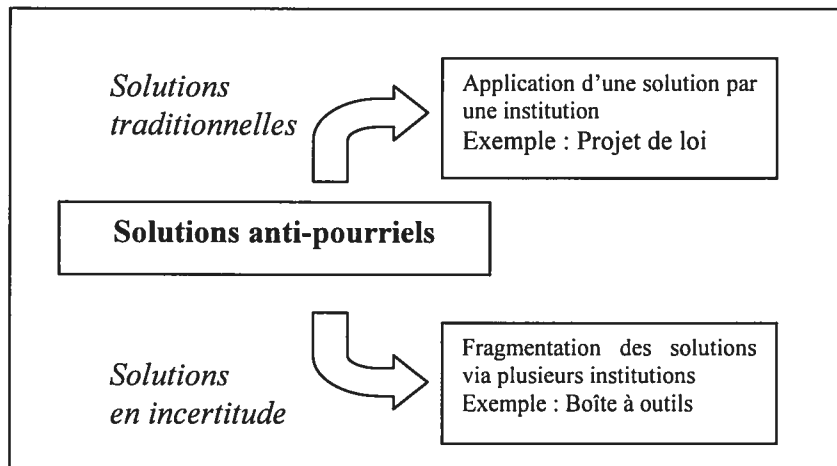


Figure 8 : Types de solutions anti-pourriels

#### 4.4.4.1 Normalisation

On aura déjà compris que la solution prisée du sénateur Oliver est la mise en place, avec l'aide des institutions canoniques, d'une législation anti-pourriel.

Si nous voulons convaincre les Canadiens que leur gouvernement essaie de résoudre le problème, le respect des règlements doit être exécutoire et obligatoire. Voilà pourquoi j'ai le sentiment que nous avons besoin d'une mesure comme le projet de loi S-23.

Sénateur Donald H. Oliver

(Sénat du Canada, débats à la deuxième lecture du projet de loi S-23, 2003)

En utilisant une analogie, le sénateur Oliver défend le fait qu'un projet de loi est le point de passage obligé dans une pléiade de situations.

C'est comme un barrage, les eaux de crue arrivent. Vous avez le meilleur barrage au monde. La pression augmente, et finalement, il y aura une petite fuite. Dès qu'il y a une fuite, il y a en aura d'autres. Dès que vous détectez cette fuite, vous utilisez une loi pour boucher immédiatement. S'il n'y a pas de loi, que pouvez-vous faire? Il faudrait attendre une année avant de pouvoir boucher le dernier trou grâce à la technologie. Une bonne mesure législative adéquate est un excellent filet de sécurité.

Sénateur Donald H. Oliver  
 (Sénat du Canada, délibérations du Comité sénatorial permanent des Transports et des communications, 2003)

Comme la Loi anti-pourriel n'est pas une solution en soi, mais la désignation d'une entité responsable d'en trouver, on comprend vite pourquoi elle a tôt fait de susciter l'intérêt et la participation à un projet concurrent de tous ceux qui *ne veulent justement pas* être désignés comme responsables. Le projet de loi ne fait que transférer l'incertitude à un autre groupe, désigné par la loi pour la gérer.

#### 4.4.4.2 Action mesurée et précaution

Le modèle que propose le GTP est un modèle de précaution, et se fonde sur une fragmentation des solutions, et par le fait même de la prise en charge du problème. Plutôt que de désigner une solution sous la responsabilité d'une seule institution sociale, ils préfèrent initier une constellation de solutions sous la responsabilité de plusieurs acteurs.

Les acteurs confrontés aux controverses sociotechniques plongés dans les forums hybrides ont effectué eux-mêmes ce travail de révision. Face à des situations de forte incertitude, ne comptant pas pour autant renoncer à l'action, ils ont révisé la notion de décision, inventant notamment le désormais fameux *principe de précaution*. (...) En langage commun, l'idée de précaution peut se formuler ainsi; "Dans le doute sur l'existence et la portée d'effets potentiellement négatifs, ainsi que sur l'identité des groupes concernés par ces effets, ne t'abstiens surtout pas. Engage au contraire une démarche d'évaluation du danger et de recherche des moyens de sa maîtrise". (...) La précaution désigne une démarche active et ouverte, contingente et révisable. Elle est exactement l'inverse d'une décision tranchée une fois pour toutes. (Callon et al., 2001: 263-264)

L'incarnation des pratiques de précaution se voit à travers le programme du GTP qui défend une démarche qualifiée de *boîte à outils*. Cette stratégie, proche du *divide ut imperes*, permet de segmenter en sous-problèmes un problème complexe, mais aussi et surtout de scinder sa prise en charge: tout le monde devient responsable d'une partie du problème. L'analogie du casse-tête n'est d'ailleurs jamais très loin : pour eux la législation

est un moyen parmi d'autres, une des nombreuses pièces du casse-tête, et non pas une finalité.

« As regards to the legislative part of the puzzle, Telus has supported and continues to support the use of the existing laws to attack spam. At this stage, it is too early to tell that active enforcement of those existing laws as currently writing will contribute effectively to the reduction of spam. If it does not, we should amend those laws to address their deficiencies with straight-forward and narrowly targeted amendments drafted to garn a widespread support and to move to the current legislative environment quickly and without controversy. On the other hand, to pursue a stand-alone anti-spam law now is to court disaster given the very real risk that such a law could end up doing more harm than good. »

Jay Thompson, vice-président adjoint, TELUS  
(Industrie Canada, table ronde des intervenants-clés, 2004b)

La boîte à outils (Figure 9) propose de diviser les solutions en cinq familles (et donc en cinq familles de responsables): éducation et sensibilisation (imputer aux citoyens), examen de la législation et son application (imputer aux politiciens), validation du courriel commercial (imputer aux polluposteurs), pratiques exemplaires de gestion des réseaux (imputer aux industriels) et la collaboration internationale (imputer aux autres pays).

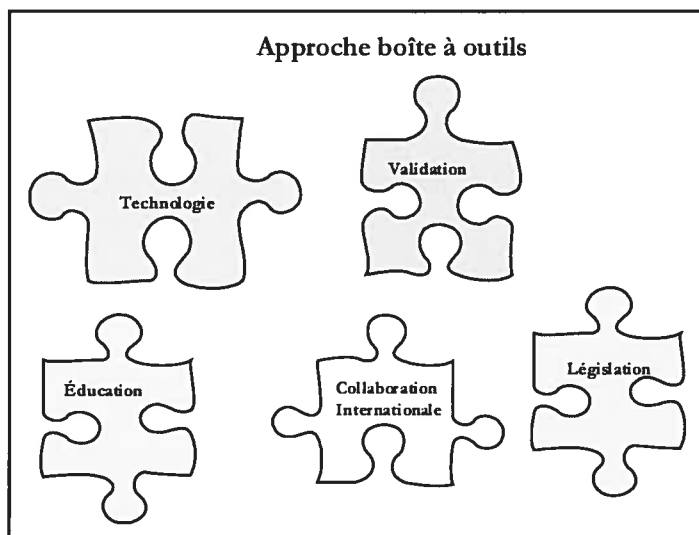


Figure 9 : Approche boîte à outils

Le principe de boîte à outils qu'ils proposent exprime les trois propositions suivantes : (1) Le phénomène du pourriel est complexe, (2) une seule solution n'est donc pas suffisante pour l'éradiquer, (3) plusieurs types d'actions doivent donc être combinées. Le déplacement de la problématique nous permet de supposer que cette approche boîte à outils traduit en fait une autre série de propositions : (I) Nous ne pouvons plus purifier le pourriel, dont la nature est trop incertaine, (II) nous ne voulons pas prendre la responsabilité de le gérer, (III) nous diviserons donc à jamais et le plus possible la prise en charge du phénomène.

Une approche de précaution accepte l'incertitude. Dans le cas qui nous occupe, cette acceptation est explicite puisque aucun des membres du GTP ne prétend que la méthode boîte à outils sera en mesure d'enrayer complètement le pourriel, problème beaucoup trop complexe et global. Les acteurs sociaux s'avouent vaincus devant le pourriel; tout ce qu'ils peuvent faire, c'est diminuer ses conséquences et ses causes.

« I just don't think you can eradicate it completely. You can educate the public, so that fewer people will buy from it, and then the less profit those people are making. But as long as people buy from spam, spammers will find a way to get out here. »

Lori Assheton-Smith, première vice-présidente de l'Association canadienne de télévision par câble (Entretien, 2005)

Plutôt, il faut exhorter le plus d'acteurs possibles à faire leur part. On voit tout de suite le lien entre la gestion du pourriel et la gestion de risques liés à l'environnement : dans le cas des gaz à effet de serre, les gouvernements ne se contentent plus d'adopter des lois contre les pesticides, mais demandent maintenant à tous les citoyens, dans les gestes au quotidien, d'éviter les actions entraînant ces gaz.

Il peut sembler que la « mise en œuvre un plan d'action plurilatéral » soit synonyme de *statu quo*, et que la langue de bois qui y est utilisée ne mène nulle part. Mais les forums hybrides s'en défendent bien. « Dans les forums hybrides organisés, on ne décide pas. On prend des mesures. » (Callon et al., 2001: 261).

## Conclusion

*Le pourriel n'a pas encore tué personne.*

-Gérard Desroches, 2005

### 5.1 Risques, controverses et démocraties : retour sur le cas du pourriel

L'histoire du pourriel, présentée au chapitre un, a permis de mieux comprendre la genèse de même que la complexité du phénomène à l'étude. Le pourriel, en effet, n'est plus sur Internet ce qu'il était sur ARPANET (du moins, nous l'avons vu, il ne se « gère » plus aussi facilement). En effet, les pourriels qui envahissent le réseau Internet compliquent l'usage des technologies Internet comme le courriel : les usagers doivent filtrer les messages électroniques reçus et leur confiance diminue, les FSI doivent déboursier d'importantes sommes dans la recherche, etc. Le problème est devenu si grave au début des années 2000 que les techniciens craignent même que le pourriel n'empêche la réalisation des grands projets Internet : démocratisation, communautés virtuelles, dialogues entre peuples, etc. Pourtant, et le chapitre un le démontre clairement, les acteurs qui cherchent des solutions au problème du pourriel n'arrivent pas à définir ce qu'il est : on le définit donc par ce qu'il fait ou par ce qu'il pourrait faire.

Comment alors, en tant que chercheur, puis-je appréhender le phénomène du pourriel? Est-il possible de ne parler que de technologie? De détournement d'usage? De construction sociale? Toutes ces questions qui introduisent le chapitre deux partent du constat fait précédemment: le pourriel est incertain, il ne se définit pas, il n'est pas fixe et il concerne à la fois la technologie, la science, les pratiques sociales et les institutions démocratiques. Cependant l'hybridité du phénomène du pourriel n'est pas sans précédent : la sociologie s'était penchée sur des phénomènes semblables, ce qu'Ulrich Beck nommait « risques ». L'approfondissement de ma réflexion, soutenue par un courant théorique fort (la sociologie du risque et l'étude sociale des sciences et des techniques), pouvait alors

débuter. Penser le pourriel en tant que « risque » me permettait justement de ne pas me confiner à la dichotomie science/culture : je pouvais explorer tant les aspects techniques que législatifs ou sociaux.

Pour comprendre comment le risque est « géré » par les acteurs humains et non-humains, je fais le pari au chapitre trois que la notion de « réseau » (au sens de Bruno Latour) est la plus adéquate. Je présente les différentes méthodes développées par les études sociales des sciences et des techniques : les méthodes de « boule de neige » lors d'entrevues, la recherche des stratégies d'« intéressement » chez les acteurs sociaux, la place prépondérante des délégations humaines et non-humaines et des boîtes noires, ainsi que l'importance des moments de controverses dans l'étude des objets hybrides.

La fin du chapitre trois est le début à proprement parler de l'étude de cas qui permet d'illustrer toute ma réflexion sur le pourriel. Je présente en détail le cas de la gestion du pourriel au Canada, où un groupe de travail spécial a été mis sur pied pour faire rapport sur la situation du pourriel dans le pays. Ce groupe de travail multidisciplinaire devenait à mes yeux le lieu idéal pour observer comment le risque était construit, perçu, géré, appréhendé, situé. En utilisant des méthodes ethnographiques (entrevues et observations), j'ai ainsi été en mesure de faire la collecte de données pertinentes.

Je présente dans le chapitre quatre les résultats de toute ma démarche. Dans un premier temps, je fais une description exhaustive de ce qui m'apparaît comme une controverse entre deux institutions : le sénat et le groupe de travail. La controverse se situe dans une remise en question de la « traduction » du problème : d'un côté et de l'autre, on ne « traduit » pas (au sens de Michel Callon) la même chose, ce qui ouvre sur une situation de controverse dans laquelle on cherche à « intéresser » les parties. J'explique d'ailleurs que la création même du GTP est une réaction, une remise en question de la parole d'un sénateur qui venait de présenter un projet de loi privé pour contrer le pourriel.

Dans un deuxième temps, je me penche plus particulièrement sur le projet du GTP et tente d'y déceler les stratégies induites par l'incertitude de l'objet qui les anime. En effet, le groupe de travail qui doit faire face à une problématique indéfinie, globale, complexe et floue tente de mettre en place des stratégies de gestion qui répondent à cette situation. Je décris précisément deux de ces stratégies: la participation citoyenne (on invite le public à participer aux débats alors que ce n'est pas nécessairement le cas lors de gestion de problématiques classiques) et la méthode « boîte à outils » (le problème et les solutions sont divisés dans différents domaines pour partager l'incertitude). Les observations au niveau de la participation citoyenne me permettent de discuter du caractère « démocratique » de la gestion des risques, alors que la méthode de la division du travail me permet d'aborder le caractère « global » de cette même gestion. Mais y a-t-il eu une véritable démocratisation de l'exercice? Je conclus que dans les faits, la participation citoyenne a été *encouragée* mais n'a pas été *considérée* : les citoyens n'ont eu que l'illusion de participer à un débat, cependant leurs voix n'orientaient aucune décision. Alors où se situe le véritable pouvoir de décision?

## 5.2 Démocratie technique ou migration des pouvoirs?

J'ai posé à plusieurs reprises l'hypothèse que les processus de gestion chapeautés par le gouvernement, comme le Groupe de travail sur le pourriel, pouvaient être des manifestations d'un exercice plus grand de démocratisation de la participation aux controverses sociotechniques. Le concept de démocratie technique avait été introduit dès le départ afin de *nommer* ces nouvelles procédures et relations qui prenaient forme autour de la lutte contre le pourriel.

Certes, si l'on considère la démocratie technique comme des rapports nouveaux (et même des rapports tout court) entre science, technologie, société et politique, alors il faut conclure que le GTP en est une illustration. Nous l'avons vu au chapitre deux, il suffit que le spécialiste entre en relation avec le non spécialiste pour qu'il y ait démocratie technique



(Callon, 1999), ce qui est en soi l'amorce d'un dialogue qui, espère-t-on, évoluera. Dans le cas du GTP, non seulement cette discussion existe-t-elle, mais de nouvelles procédures ont été imaginées. En ce sens, le GTP est bel et bien un exemple de démocratie technique. Oui, le citoyen est – enfin – participant au débat; Oui, le collectif est resté ouvert à une constitution hétérogène; Oui, les discussions et le dialogue ont été encouragés; Oui, on a mis sur pied des « mesures », un « plan d'action » qui donnent toute la place aux débordements et à l'incertitude; Oui, on propose et développe des solutions qui ne sont pas cimentées, mais qui sont évolutives.

Cependant un bémol s'impose. Selon l'intensité et la qualité des alliances que nous observons, le véritable partage de la production des connaissances peut être plus ou moins grand. Dans un exercice de hiérarchisation des formes de démocratie technique, Callon (1999) avait proposé trois modèles. Rappelons-les ici: le modèle de l'instruction publique, où les connaissances produites par les experts sont expliquées aux profanes, celui du débat public qui autorise des discussions et des débats entre spécialistes et non spécialistes et finalement le modèle de la co-production des savoirs, un partage permanent des savoirs et de l'expertise entre spécialistes et profanes. Le caractère « démocratique » des trois cas de figure est très différent. D'ailleurs, deux des trois modèles, celui de l'instruction publique et celui de débat public, hésitent encore à réparer la rupture entre les savoirs indigènes et scientifiques. Plutôt, ils alimentent ce que Latour appelle le Grand partage (entre la nature et la société) en ne reconnaissant pas à tous les savoirs le même statut.

Dans le modèle 1 [l'instruction publique], la tâche prioritaire est l'éducation d'un public atteint d'illettrisme scientifique. Dans le modèle 2 [le débat public], le droit à la discussion est premier, car le profane détient des savoirs et des compétences qui viennent enrichir et compléter celles des scientifiques et des spécialistes. Au-delà de leurs différences, ces deux modèles partagent pourtant une même obsession : celle de la démarcation. (Callon, 1999: 48)

Alors, si l'on peut dire du GTP qu'il donne lieu à de nouvelles alliances, je ne serais pas à l'aise de dire, au terme de cette exploration, qu'il a permis une réelle co-production des savoirs, une exploration des mondes communs, et un respect de la légitimité des savoirs

profanes. Plutôt inscrit dans la logique du débat public, le GTP demeure solidement ancré dans une idéalisation de l'expert. Il suffit de repenser aux modalités de participation du citoyen dans les débats : l'expertise était une condition *sine qua none* à la participation directe. Plus encore, les représentants des citoyens avaient été forcés de revendiquer, de réclamer leur place. Ne sommes-nous pas littéralement plongés dans une praxis qui confère au citoyen le rôle *d'enrichir* les connaissances des experts?

Le travail qui reste à faire si l'on veut revitaliser la production du savoir par les collectifs comme le GTP risque d'être aussi long que douloureux. La démocratie technique prend racine, nous l'avons vu, dans une réflexion sur la crise du monde moderne, avec tout ce que cela implique. C'est tout le processus de légitimation du savoir, solidement ancré dans les mœurs politiques et scientifiques de l'Occident, qu'il faut revoir. Comment faire accepter que le savoir profane est aussi légitime que le savoir scientifique, alors que ce dernier a réussi à s'imposer comme le seul savoir *valable* (Lyotard, 1979), sinon comme le *meilleur* savoir (Illich, 1973: 124)?

Le piège des collectifs qui tentent l'aventure de la consultation, de l'ouverture, et du dialogue, c'est de le faire *pour la forme*, parce qu'il est devenu au fil des années *bon ton* de consulter. Rien ne sert de se donner des lieux de dialogues si le contenu n'en subit pas aussi l'influence et rien ne sert de consulter pour prouver qu'on a consulté, discuter pour donner l'impression de discuter : cela risque au contraire d'alourdir le travail de gestion des phénomènes complexes.

La transformation des collectifs doit être effectuée en profondeur et au passage s'attarder à redéfinir le statut de l'expertise. Pour qu'il y ait une amorce substantielle de la démocratie technique, *les prérogatives démocratiques doivent passer de la forme au contenu*. Les acteurs doivent donc rompre avec l'un des cadres les plus résistants de la modernité : la légitimité des experts. C'est cette fameuse expertise, exaltée par les modernes, qui doit se démocratiser et s'étendre à toutes les autres formes de savoirs. C'est elle qui a permis aux chercheurs de se terrer dans leurs laboratoires et aux parlementaires

de s'enfermer dans leurs sénats et de tout décider au nom d'une autorité symbolique. Et les portes des sénats et des laboratoires ne sont pas nécessairement « ouvertes » du moment qu'y pénètrent citoyens et profanes afin de discuter, encore faut-il qu'on les laisse aussi amener leurs instruments et qu'on accepte de les hybrider à ceux en place. La démocratisation de la production des connaissances et du savoir ne va pas sans une dislocation complète du rôle donné à l'expert.

Il faut donc être prudent aux adéquations trop rapides entre les « processus consultatifs » et leur caractère « démocratique ». L'un n'implique pas l'autre *de facto*. La dynamisation interne des processus de gestion peut être si subtile qu'il ne sera pas possible d'en déceler les signes. Les collectifs, en ce sens, peuvent berner les observateurs en se dotant de dispositifs de consultation, d'ouverture qui donnent l'impression que le Grand partage a été surmonté. Il ne suffit pas, comme nous met en garde Latour, de réunir les acteurs sociaux pour qu'il y ait une véritable consultation.

[Par consultation,] on ne peut vouloir dire simplement qu'il faut tenir compte d'un plus grand nombre de parties prenantes, de ce que les Américains appellent les *stakeholders*. L'exigence de consultation n'épuise nullement le contenu de ce deuxième paquet parce que le concept de valeur n'est pas composé de façon plus homogène que celui de fait. S'en tenir là reviendrait à limiter la valeur à une simple exigence de maintien des formes sans s'occuper de leur contenu. (Latour, 1999: 154)

Callon, Lascoumes et Barthe vont encore plus loin dans leur vigilance. Pour eux, « le pire des écueils à éviter est celui de débats ouverts, féconds, mais que les décideurs ne prennent pas en considération au moment de trancher » (Callon et al., 2001: 249). Certains forums hybrides pourraient même être utilisés comme une forme de catharsis.

Une autre manière de se débarrasser des forums hybrides, sans pour autant réprimer purement et simplement les prises de parole qu'ils autorisent, est de les instrumentaliser. Ce risque est souligné par tous les auteurs, qui insistent, à l'unisson, sur deux formes fréquentes de manipulation. La première vise à utiliser le forum hybride comme un dispositif facilitant la préparation de décisions dont les décideurs pressentent qu'elles risquent d'être controversées. (...) La seconde est plus cynique : le forum hybride est réduit à un simple outil

de légitimation. Les décideurs consultent, donnent la parole, mais en se gardant bien de tenir compte de ce qui est dit et de ce qui est proposé. (Callon et al., 2001: 211)

Si l'on attribue ce genre d'intentions au GTP, à savoir qu'il ne serait finalement qu'un simulacre de forum hybride, et pour vouloir être sévère, on pourrait imaginer que l'utilisation de tous les préceptes de la démocratie a servi à camoufler les intérêts de l'industrie, qui du même coup se donne la légitimité d'agir auprès du gouvernement. Rappelons-nous que ce sont les représentants de l'industrie qui ont insisté qu'un groupe de travail soit créé et qui tenaient à ce que soient invités le plus d'intervenants possible. En s'assurant d'avoir au départ un nombre suffisamment élevé de représentants alliés, l'industrie avait toute la liberté ensuite d'imposer son plan à un forum devenu simulacre, indispensable pour donner à l'exercice toute sa légitimité. Alors que le public n'a parfois plus confiance dans les institutions classiques et les experts, et qu'il se permet l'audace de remettre leur travail en question, il est fort à parier qu'il n'a pas encore suffisamment été déçu et bafoué par les forums hybrides, encore tout neufs, pour qu'il ose revendiquer encore plus de démocratie! Il suffira aux industriels de dire qu'ils ont consultés (« Vous voyez bien! Tous les acteurs y étaient, même des associations de citoyens! ») pour qu'ils gagnent la confiance qui fait justement défaut aux sphères d'expertise traditionnelles.

Or, cette soi-disant consultation n'a peut-être pas eu les effets que l'on souhaite sur la construction du savoir par le groupe. Ce ne serait alors pas la traduction d'un monde commun qui en résulterait, mais l'imposition d'un nombre restreint d'intérêts. Si tel était le cas, et je n'ai ni la prétention ni l'intention dans ce travail de présenter ce scénario comme *une vérité*, la passation des pouvoirs du gouvernement à l'industrie, masquée par un peu plus de démocratie, serait une orchestration à la fois astucieuse et dangereuse. Comme le souligne Beck, il faut surveiller le drainage du pouvoir par les entités non élues.

Le politique aurait quitté les arènes officielles – Parlement, gouvernement, administration politique – pour émigrer dans la zone floue du corporatisme. La puissance organisée des associations d'intérêts prédéterminerait les décisions politiques que d'autres auraient ensuite à présenter comme leur propre création.

L'influence des associations qui à leur tour s'appuient sur des appareils de fonctionnement organisés de façon bureaucratique s'étend – c'est ce que montrent les études récentes – aussi bien aux décisions de l'exécutif étatique qu'à la formation de la volonté dans les partis politiques. En fonction du positionnement politique, on déplore le phénomène en le taxant de noyautage de l'État par les groupes d'intérêts privés à caractère quasi officiel, ou on le salue en y voyant un correctif à l'autonomisation et à la rigidification de l'appareil de domination étatique.

Dans la théorie et la critique marxiste de l'État, qui ne connaît pas de concept autonome du politique, on pousse à l'extrême ce lien entre pouvoir étatique et intérêts partiels. Dans cette perspective, l'État, « capitaliste global idéal » au sens marxien, se voit réduit au simple rôle de « comité de gestion des intérêts de la classe dominante ». (Beck 2001: 409)

Il importe de demeurer vigilant puisque *la simulation de plus de démocratie* est plus inquiétante à certains égards que *moins de véritable démocratie*.

### 5.3 L'action devant des controverses globales

Il ne faut pas pour autant tomber dans une stigmatisation trop rapide des dynamiques qui sont observées dans les collectifs de gestion des risques. Un des objectifs de ce projet était de faire l'observation des actions prises devant des phénomènes globaux, complexes, démocratiques et incertains, que j'ai choisi d'appeler « risques ». Et il a été en effet possible d'observer des formes d'action qui ne répondent pas aux cadres rigides des institutions traditionnelles.

Nous avons vu que certains acteurs sociaux, perplexes devant le pourriel, se sont effectivement donnés les moyens pour *agir autrement*. Au lieu de mobiliser les modèles de prise de décisions traditionnelles, le gouvernement, en créant le GTP, a fait appel à l'une de ses entités les plus flexibles : le « groupe de travail ». Une fois le collectif constitué, il devait devenir un lieu de discussion, de délibérations, de consensus, de débats entre des acteurs aux intérêts divergents. Nous avons également vu que tout n'est pas orthodoxe dans la façon de faire du GTP : on se soucie peu de ne pas définir le pourriel, pas plus qu'on ne

s'attarde à désigner un responsable. Plutôt, on va préférer une approche sur plusieurs fronts, une approche de précaution, qui va permettre de démocratiser la prise en charge et partager l'incertitude.

Au-delà des intérêts économiques des représentants de l'industrie; au-delà des migrations des pouvoirs, au-delà des tractations, des compromis et des alliances, le *caractère global* du pourriel est aussi un incitatif au changement et à la mise sur pied de procédures créatives. Par exemple, lorsque les FSI contrecarrent le projet de Loi anti-pourriel, c'est dans leur intérêt financier, certes, mais c'est aussi dans une tentative d'affirmation de l'échec des lois nationales devant les phénomènes globaux. En effet, même s'ils donnent l'impression de travailler sur une scène locale et dans leurs seuls intérêts, les acteurs impliqués dans la controverse du pourriel font des allers-retours constants entre le micro et le macro, entre le Canada et le monde entier. Devant leur nombre sans cesse grandissant, de nombreux acteurs sociaux ont en effet ressenti en vertige, et ils ont été forcés d'admettre que le consensus de *tous* ne serait pas possible. Les acteurs sociaux se rendent compte qu'ils ne pourront plus jamais être tous réunis ensemble : ils ne peuvent plus être *seuls* et ne représentent que le nœud d'un gigantesque réseau. L'action locale des parlements et des laboratoires a maintenant des conséquences au niveau global et vice-versa : c'est le propre de la modernité avancée. Il serait donc malaisé de ne voir dans l'action des acteurs sociaux qu'un assujettissement du politique, *parce que leurs décisions sont tout autant mues par le caractère global du phénomène.*

## 5.4 Pertinence de la théorie de l'acteur-réseau

Face aux phénomènes issus de la modernité avancée, je m'étais aussi questionné sur la pertinence des outils conceptuels et méthodologiques que nous possédions pour suivre les acteurs sociaux dans ces allers-retours abstraits entre le micro et le macro, cette constante médiation entre le local et le global, ces nouvelles frontières entre le scientifique et le politique. Est-ce que le concept de réseaux est encore pertinent pour rendre compte de

ces phénomènes? Est-ce les méthodes ethnographiques sont suffisamment aiguës pour une description pointue des controverses globales? Est-ce que la théorie de l'acteur-réseau a besoin d'une revitalisation ou est-elle encore pertinente pour ce type d'exercice?

On pourrait penser que le réseau n'est révélateur que lorsque *toutes les relations qui le forment* sont mises en lumière. C'est peut-être l'impression que donne en effet la méthode « boule de neige » qui tend vers une « certaine » exhaustivité des liens et des relations d'une constellation de relations. Mais il ne faut pas tomber dans le piège – résolument moderne – de vouloir une représentation fixe, finale, complète et fidèle du réseau. *Un réseau n'est ni jamais complet, ni jamais stable : c'est justement là où réside son « efficacité ».* *Le réseau arrête d'en être un quand on dit de lui qu'il est terminé.* *Le réseau n'est ni global, ni local, ni petit, ni grand, ni complexe ni simple : il est un réseau.* Si cette logique peut sembler tautologique, elle ne l'est pourtant pas : le réseau transcende les distinctions issues des modernes et propose autre chose, lui-même. En ce sens, l'exhaustivité d'un réseau n'est ni possible ni souhaitable, d'autant plus si l'on inclut comme c'est le cas de plus en plus les acteurs non-humains, les acteurs virtuels et les acteurs potentiels. Si le réseau « semble » stable à un moment précis, c'est suite au choix de l'observateur d'en rester là. Les relations, elles, ne s'arrêtent jamais et le réseau continue à évoluer longtemps après que le sociologue ait cristallisé une « vision » du réseau parmi d'autres. Comme Bardini (1993) le soulignait, le réseau est avant tout une représentation du chercheur et non pas une description exhaustive des interrelations entre les acteurs d'un milieu.

Le réseau est un d'abord un outil de l'observateur, il faut en accepter l'arbitraire et l'incomplétude. Et encore plus que l'accepter, il faut l'imposer. C'est ainsi qu'on sortira du cadre moderne, comme le soulignait Callon dès 1981.

Pour ne pas rester prisonnier de cette vision d'un monde préconstruit (...) le sociologue doit partir à la recherche d'une controverse suffisamment ouverte dans laquelle les négociations sont multiples, la nature des choix encore

discutable, les acteurs impliqués nombreux et variés, les exclusions non définitives. (Callon, 1981: 384)

Est-ce que, comme je me questionnais au départ, la théorie de l'acteur-réseau et les méthodes qui en découlent ont besoin d'une revitalisation pour s'adapter aux nouvelles réalités des controverses globales? Est-ce que le réseau est encore adéquat dans ce type d'étude? Au terme de ce projet, je suis plus que jamais convaincu que « le réseau » est l'un des meilleurs outils pour suivre les mutations de nos sociétés : les défauts et les faiblesses adressées par les modernes se sont justement avérées être les qualités et les forces de cette approche théorique et méthodologique. Des acteurs s'ajoutent aux débats? Le réseau saura les situer dans la nébuleuse formée des autres. Des tractations ont lieu et une collusion inattendue survient? Le réseau pourra en rendre compte. Des liens se forment, d'autres se défont? Le réseau sera suffisamment malléable pour les montrer. Des acteurs non humains viennent changer le déroulement d'une controverse? Ils auront une place dans la représentation.

## **5.5 L'étude des risques pour une compréhension des enjeux modernes**

Le cas du pourriel n'aura été qu'une illustration des enjeux qui naissent dans la modernité avancée. Il est impératif de saisir l'occasion de suivre *in situ* les mutations que nos sociétés choisissent de subir. Car c'est précisément ce qui donne espoir : les sociétés choisissent d'agir, d'évoluer, de bouger; elles n'ont pas choisi l'immobilisme! Et c'est ce qu'a illustré tout ce récit de l'action contre le pourriel au Canada : même cois devant leur nombre ahurissant, les acteurs impliqués arrivent à discuter et à débattre, malgré qu'ils savent que l'emprise sur les phénomènes issus de la nature aussi bien que ceux issus de la culture n'est plus possible. J'ai la conviction que nous sommes moins démunis que nous le pensons devant notre propre modernisation, notre propre évolution. J'espère d'ailleurs montrer à travers d'autres exemples de gestion des risques toute la créativité et le courage des sociétés lorsqu'elles en viennent à être confrontées à elles-mêmes.



## Références bibliographiques

Akrich, M., Callon, M., & Latour, B. (1988). À quoi tient le succès des innovations. Premier épisode: l'art de l'intéressement. *Annales des Mines* (juin 1988), 4-17.

Akrich, M., Méadel, C., & Paravel, V. (2000). Le temps du mail. *Sociologie et Sociétés*, XXXII (2), 153-170.

Alvesson, M. (2003). Beyond Neopositivists, Romantics, and Localists: a Reflexive Approach to Interviews in Organizational Research. *Academy of Management Review*, 28 (1), 13-33.

Arterton, C. F. (1987). *Teledemocracy: Can Technology Protect Democracy?* (Vol. 165). Newbury: Sage Library of Social Research.

Austin, J. L. (1970). *Quand dire c'est faire*. Paris: Éditions du Seuil.

Bardini, T. (1993). Diffusionnisme, Constructivisme et Modèle technique: Ébauche d'une Approche Communicationnelle du Changement Technico-Social. *Technologies de l'Information et Société*, 5 (4), 367-391.

Bardini, T. (1996). Changement et réseaux socio-techniques: De l'inscription à l'affordance. *Réseaux* (76), 125-151.

Bardini, T. (2000a). *Bootstrapping: Douglas Engelbart, Coevolution, and the Origins of Personal Computing*. Stanford, California: Stanford University Press.

Bardini, T. (2000b). Les promesses de la révolution virtuelle: génèse de l'informatique personnelle 1968-1973. *Sociologie et Sociétés*, XXXII (2), 57-72.

Barlow, J. P. (1996). *A Declaration of the Independence of Cyberspace*, [en ligne] <<http://homes.eff.org/~barlow/library.html>> (consulté le 18 mai 2005).

BBC. (2004). *Spam messages on the increase*, [en ligne] <<http://news.bbc.co.uk/1/hi/technology/3746023.stm>> (consulté le 3 mai 2005).

BBC. (2004). *Spam messages on the increase* [en ligne] <<http://news.bbc.co.uk/1/hi/technology/3746023.stm>> (consulté le 2 août 2004).

Beaud, S., & Weber, F. (2003). *Guide de l'enquête de terrain: Produire et analyser des données ethnographiques*. Paris: La Découverte.

Beck, U. (2001). *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité* (L. Bernardi, Trans.). (Titre original *Risikogesellschaft: Auf dem Weg in eine andere Moderne*, 1986), Paris: Aubier.

Bibliothèque du Parlement. (2001). *Comment un projet de loi devient-il une loi?* [en ligne] <<http://www.parl.gc.ca/LEGISINFO/index.asp?Lang=F&Session=13&List=faq>> (consulté le 15 juin 2005).

Bijker, W. E. (1997). *Of Bicycles, Bakelites, and Bulbs: Toward a Theory of Sociotechnical Change*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.

Bijker, W. E., & Law, J. (1992). General Introduction. In W. E. Bijker & J. Law (Eds.), *Shaping Technology/Building Society: Studies in Sociotechnical Change* (pp. 1-14). Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.

Bijker, W. E., & Pinch, T. (1987). The Social Construction of Facts and Artifacts: Or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology Might Benefit Each Other. In W. E. Bijker, T. Hughes & T. Pinch (Eds.), *The Social Construction of Technological Systems* (pp. 17-50). Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.

Blondiaux, L. (2004). *L'idée de démocratie participative: enjeux, impenses et questions récurrentes.*, Conférences de la Chaire de Recherche du Canada en Mondialisation, Citoyenneté et Démocratie, UQAM, Montréal, Québec, novembre 2004 [en ligne] <<http://www.chaire-mcd.ca/publications/conferences/Blondiaux-conf1-novembre-2004.pdf>> (consulté le 19 mai 2005).

Bourdin, A. (2003). La modernité du risque. *Cahiers internationaux de sociologie*, CXIV, 5-26.

Breton, P. (2000). *Le culte de l'Internet: une menace pour le lien social?* Paris: La Découverte.

Cahoone, L. (Ed.). (1996). *From modernism to postmodernism*. Oxford: Blackwell Publishers.

Cairncross, F. (1997). The Internet. In *The Death of Distance, How Communications Revolution Will Change Our Lives* (pp. 87-118). Boston: Harvard Business School Press.

Callon, M. (1981). Pour une sociologie des controverses technologiques. *Fundamenta Scientiae*, 2 (314), 381-399.

Callon, M. (1986). Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc. *L'année sociologique* (36), 169-208.

Callon, M. (1999). Des différentes formes de démocratie technique. *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 38 (4ème trimestre), 37-54.

Callon, M., Lascoumes, P., & Barthe, Y. (2001). *Agir dans un monde incertain: essai sur la démocratie technique*. Paris: Seuil.

Campbell, K. K. (1994). *Chatting With Martha Siegel of the Internet's Infamous Canter & Siegel*, Toronto Computes Journal [en ligne] <<http://www.kkc.net/cs/>> (consulté le 23 mai 2005).

Castells, M. (1998). *La société en réseaux*. Paris: Fayard.

Centre de Sociologie de l'Innovation de l'École Nationale Supérieure des Mines de Paris. (2005). *Débat public, démocratie technique: vers de nouvelles formes de représentation? orientations*, [en ligne] <<http://www.csi.ensmp.fr/csi/B3/admin/index.php?count=5>> (consulté le 12 mai 2005).

Commission des communautés européennes. (2004). *Communication de la Commission au Parlement Européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions sur les communications commerciales non sollicitées ou "spam"*. [en ligne] <[http://europa.eu.int/information\\_society/topics/ecom/comm/doc/useful\\_information/library/communic\\_reports/spam/spam\\_com\\_2004\\_28\\_fr.pdf](http://europa.eu.int/information_society/topics/ecom/comm/doc/useful_information/library/communic_reports/spam/spam_com_2004_28_fr.pdf)> (consulté le 3 mai 2005).

DeLuca, K. M., & Jennifer, P. (2002). From public sphere to public screen: Democracy, activism, and the "violence" of Seattle. *Critical Studies in Media Communication*, 19 (2), 121-151.

Ewald, F. (1993). Two Infinities of Risk (B. Massumi, Trans.). In B. Massumi (Ed.), *The Politics of Everyday Fear* (pp. 221-228). Minneapolis: University of Minnesota Press.

Gates, B. (1995). *La route du futur*. Paris: Robert Laffont.

Gibson, W. (1984). *Neuromancer*. New York: Berkley Publishing Group.

Giddens, A. (1999). *Runaway World*, Reith Lectures BBC 1999, Hong Kong [en ligne] <[http://news.bbc.co.uk/1/hi/english/static/events/reith\\_99/week2/lecture2.htm](http://news.bbc.co.uk/1/hi/english/static/events/reith_99/week2/lecture2.htm)> (consulté le 13 avril 2005).

Hafner, K., & Lyon, M. (1996). *Where Wizards Stay Up Late: The Origins of the Internet*. New York: Simon & Schuster.

Hall, S. (1997). The work of representation. In S. Hall (Ed.), *Representation: Cultural Representations and Signifying Practices*. London: Sage publications.

Hardy, I. (1996). *The Evolution of ARPANET email*, History Thesis Paper, University of California at Berkeley [en ligne] <<http://www.ifla.org/documents/internet/hari1.txt>> (consulté le 12 juillet 2005).

Hauben, M., & Hauben, R. (1997). *Netizens: On the History and Impact of Usenet and the Internet*. Los Alamitos, California: IEEE Computer Society Press.

Hauser, G., & Benoit-Barné, C. (2002). Reflections on rhetoric, deliberative democracy, civil society, and trust. *Journal of Rhetoric of Public Affairs*, 5 (2), 261-275.

Hauser, G. A. (1999). *Vernacular voices: The rhetoric of publics and public spheres*. Columbia, South Carolina: University of South Carolina Press.

Illich, I. (1973). *La convivialité*. Paris: Éditions du Seuil.

Industrie Canada. (1997). *L'internet et le courrier électronique en vrac non sollicité: document de discussion Juillet 1997*, [en ligne] <<http://e-com.ic.gc.ca/epic/internet/inecic-ceac.nsf/fr/gv00188f.html>> (consulté le 3 mai 2005).

Industrie Canada. (1998). *Délibérations du Comité permanent de l'Industrie sur le projet de loi C-54*, [en ligne] <<http://www.ic.gc.ca/cmb/welcomeic.nsf/0/85256613004a2e17852566cd0070036b?OpenDocument>> (consulté le 30 juin 2004).

Industrie Canada. (2004a). *Un Plan d'action anti-pourriel pour le Canada*, [en ligne] <[http://e-com.ic.gc.ca/epic/internet/inecic-ceac.nsf/fr/h\\_gv00246f.html](http://e-com.ic.gc.ca/epic/internet/inecic-ceac.nsf/fr/h_gv00246f.html)> (consulté le 5 mai 2005).

Industrie Canada. (2004b). *Table ronde du Groupe de travail sur le pourriel et des intervenants clés, le 3 décembre 2004*, [format audio archivé en ligne] <<http://e-com.ic.gc.ca/epic/internet/inecic-ceac.nsf/fr/gv00267f.html>> (consulté le 7 janvier 2005).

Industrie Canada. (2005a). *Conseil consultatif canadien sur les normes de télécommunications (CCCNT)*, [en ligne] <[http://www.tsacc.ca/isacc/french/task\\_groups/index.jsp](http://www.tsacc.ca/isacc/french/task_groups/index.jsp)> (consulté le 13 juin 2005).

Industrie Canada. (2005b). *Présentation des membres du groupe de travail sur le pourriel*, [en ligne] <[http://e-com.ic.gc.ca/epic/internet/inecic-ceac.nsf/fr/h\\_gv00256f.html](http://e-com.ic.gc.ca/epic/internet/inecic-ceac.nsf/fr/h_gv00256f.html)> (consulté le 4 novembre 2004).

Industrie Canada. (2005c). *Freinons le pourriel: créer un Internet plus fort et plus sécuritaire*, Rapport du Groupe de travail sur le pourriel [en ligne] <[http://e-com.ic.gc.ca/epic/internet/inecic-ceac.nsf/fr/h\\_gv00317f.html](http://e-com.ic.gc.ca/epic/internet/inecic-ceac.nsf/fr/h_gv00317f.html)> (consulté le 18 mai 2005).

- Lacroix, G. (1997). *Le mirage Internet: enjeux économiques et sociaux*. Paris: Vigot.
- Lascoumes, P. (1997). L'information du public, arcane politique paradoxal". *Information, consultation, expérimentation: les activités et les formes d'organisation dans les forums hybrides*, 13-53.
- Latour, B. (1987). *Science in action: How to follow scientists and engineers through society*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Latour, B. (1991). *Nous n'avons jamais été modernes: essai d'anthropologie symétrique*. Paris: La Découverte.
- Latour, B. (1999). *Politiques de la nature: Comment faire entrer les sciences en démocratie*. Paris: La Découverte.
- Latour, B., & Woolgar, S. (1979). *Laboratory Life: The Construction of Scientific Facts*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.
- Lemoine, P. (2004). *Débattre de la modernité*, Rencontres Modernité 2004 [en ligne] <<http://www.modernite2004.org/rv/actes/14>> (consulté le 7 mai 2005).
- Lévy, P. (1997). *Cyberculture*. Paris: Editions Odile Jacob.
- Licklider, J. C. R. (1960). Man-Computer Symbiosis. *IRE Transactions on Humans Factors in Electronics, HFE-1* (March 1960), 4-11.
- Licklider, J. C. R., & Veza, A. (1978). Applications of Information Networks. *Proceedings of the IEEE*, 66 (11), p. 1330-1345.
- Lyotard, J.-F. (1979). *La condition postmoderne*. Paris: Éditions de Minuit.
- McLaughlin, M. L., Osborne, K. K., & Smith, C. B. (1995). Standards of Conduct on Usenet. In S. G. Jones (Ed.), *Cybersociety: Computer-mediated communication and community* (pp. 90-111). London: Sage Publications.
- McLuhan, M. (1964). *Understanding Media: the extension of man*. London: Routledge.
- Microsoft Company. (1999). *MSN Hotmail Continues to Grow Faster Than Any Media Company in History*, [en ligne] <<http://www.microsoft.com/presspass/features/1999/02-08hotmail.asp>> (consulté le 3 mai 2005).
- Misa, T. J. (1992). Controversy and Closure in Technological Change: Constructing "Steel". In W. E. e. J. L. Bijker (Ed.), *Shaping Technology/Building Society: Studies in Sociotechnical Change*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.

Musso, P. (2000). Le cyberspace, figure de l'utopie technologique réticulaire. *Sociologie et Sociétés*, XXXII (2), 31-56.

Negroponte, N. (1995). *Being Digital*. New York: Alfred A. Knopf.

Loi anti-pourriel (Sénateur Donald H. Oliver), Sénat du Canada 37ème législature 2ème session (2003).

Office québécois de la langue française. (2005). *Le grand dictionnaire terminologique: terme pourriel*, [en ligne] <<http://www.olf.gouv.qc.ca/ressources/gdt.html>> (consulté le 8 mai 2005).

Organisation des Nations Unies. (2004). *UN meeting outlines steps to curb problem of spam email*, [en ligne] <<http://www.un.org/apps/news/story.asp?NewsID=11315&Cr=internet&Cr1=>> (consulté le 16 mai 2005).

Peretti-Watel, P. (2001). *La société du risque*. Paris: La Découverte.

Postel, J. (1975). *RFC 706: On the Junk Mail Problem*, [en ligne] <<http://www.faqs.org/rfcs/rfc706.html>> (consulté le 8 mai 2005).

Reed, G. (2004). *Les pourriels, évolution, perceptions et solutions*. Rapport d'Option consommateurs, présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada.

Robert, P. (1995). Pour une socio-logique de la représentation des risques imputés aux technologies de l'information et de la communication. *Technologies de l'information et Société*, 7(4), 357-383.

Sacriste, V. (2002). Communication publicitaire et consommation d'objet dans la société moderne. *Cahiers internationaux de sociologie*, CXII, 123-150.

Sénat du Canada. (2003). *Débats à la 2ème lecture du projet de loi S-23*, 37ème législature, 2ème session [transcription officielle archivée en ligne], Bibliothèque du Parlement du Canada <<http://www.parl.gc.ca/LEGISINFO/>> (consulté le 10 septembre 2004).

Sénat du Canada. (2004a). *Débats à la 2ème lecture du projet de loi S-2*, 37ème législature, 3ème session [transcription officielle archivée en ligne], Bibliothèque du Parlement du Canada <<http://www.parl.gc.ca/LEGISINFO/>> (consulté le 15 novembre 2004).

Sénat du Canada. (2004c). *Délibérations du Comité sénatorial permanent des Transports et des communications sur le projet de loi S-2*, 37ème législature, 3ème session [transcription officielle archivée en ligne], Bibliothèque du Parlement du Canada <<http://www.parl.gc.ca/LEGISINFO/>> (consulté le 15 janvier 2005).

Stoodley, K. (2004). *Father of Spam Speaks Out on His Legacy*, [en ligne] <[http://www.esecurityplanet.com/trends/article.php/11164\\_3438651\\_1](http://www.esecurityplanet.com/trends/article.php/11164_3438651_1)> (consulté le 20 mai 2005).

Swartz, J. (2004). "Anti-spam industry consolidating", *USA Today*, 20 juillet 2004 [en ligne] <[http://www.usatoday.com/money/industries/technology/2004-07-20-spam\\_x.htm](http://www.usatoday.com/money/industries/technology/2004-07-20-spam_x.htm)> (consulté le 16 mai 2005).

Templeton, B. (2005). *Reaction to the DEC Spam of 1978*, [en ligne] <<http://www.templetons.com/brad/spamreact.htm>> (consulté le 2 mai 2005).

Wieviorka, M. (2000). *Les métamorphoses de la démocratie*, Revue Label France, XXXVIII [en ligne] <[http://www.diplomatie.gouv.fr/label\\_france/FRANCE/DOSSIER/2000/12democratie.html](http://www.diplomatie.gouv.fr/label_france/FRANCE/DOSSIER/2000/12democratie.html)> (consulté le 25 mai 2005).

Wieviorka, M. (2002). *Le risque selon les sciences sociales: Entretien avec Michel Wieviorka*, Revue ATALA [en ligne] <<http://cru.chateau.free.fr/wieviorka.pdf>> (consulté le 7 mai 2005).

Wolton, D. (1999). *Internet et après? Une théorie critique des nouveaux médias*. Paris: Flammarion.

## Annexe 1 : Communiqué d'Industrie Canada sur la création du GTP



Canada

### Lucienne Robillard annonce des mesures pour lutter contre le pourriel

**OTTAWA, le 11 mai 2004** — L'honorable Lucienne Robillard, ministre de l'Industrie et ministre responsable de l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, a lancé aujourd'hui un plan d'action et annoncé la création d'un groupe de travail ministériel pour combattre le multipostage abusif ou pourriel. Le plan comprend une série de mesures prises par le gouvernement, les secteurs concernés, les spécialistes du marketing et les consommateurs, et sera dirigé par le nouveau Groupe de travail sur le multipostage abusif, dont la mission sera d'identifier des mesures visant à réduire et à contrôler le courriel commercial non sollicité.

L'annonce est le fruit d'un partenariat et d'un consensus entre des intervenants clés des secteurs d'activités et des organismes de protection du consommateur, en vue d'identifier des moyens de réduire les pourriels. Le multipostage abusif est devenu aujourd'hui une nuisance internationale pour les internautes. Ce genre de courriel importun représente, selon des estimations récentes, plus de la moitié des messages de courrier électronique circulant dans le monde, ce qui aboutit à des pertes significatives de productivité tant personnelle que commerciale, ainsi qu'à une diminution de la confiance dans le commerce électronique.

« L'annonce d'aujourd'hui montre que le gouvernement du Canada comprend que le pourriel est un problème complexe d'envergure mondiale. Nous sommes déterminés à travailler en partenariat avec le secteur d'activité et les consommateurs afin de trouver des solutions novatrices et adéquates à ce problème, a déclaré la ministre Robillard. Je remercie les membres du Groupe de travail sur le multipostage abusif qui se joignent à nous pour affronter ce problème. Ils seront des partenaires importants dans la prise de mesures nécessaires pour arrêter cette forme grave de courriel-rebut à outrance. »

Le Groupe de travail sur le multipostage abusif supervisera la mise en oeuvre d'un plan d'action en six points qui demande aux secteurs public et privé de prendre des mesures précises. Le plan demande ainsi l'application des lois et mesures réglementaires existantes; l'examen des lacunes réglementaires ou législatives; l'amélioration des pratiques actuelles des secteurs d'activités; l'utilisation de la technologie pour valider les communications commerciales légitimes; l'intensification de l'éducation et de la sensibilisation des



consommateurs; et la promotion d'un cadre de travail international de lutte contre le multipostage abusif.

Industrie Canada organisera en automne 2004 une table ronde avec les intervenants clés pour étudier les progrès réalisés dans la mise en oeuvre de sa proposition de plan de coopération visant à réduire et à contrôler le multipostage abusif. Au printemps 2005, le groupe de travail présentera les résultats à la ministre de l'Industrie.

On trouvera ci-joint une fiche d'information détaillée sur le plan d'action ainsi que des notes biographiques sur les membres du Groupe de travail sur le multipostage abusif. Le texte complet du plan d'action est affiché au site : <http://www.e-com.ic.gc.ca>.

L'annonce de la ministre est affichée au site :  
<http://www.ic.gc.ca/cmb/welcomeic.nsf/icPages/Webdiffusion>

Renseignements :

Daniel Grenier  
Directeur des communications  
Cabinet de l'honorable Lucienne Robillard  
Ministre de l'Industrie et ministre responsable  
de l'Agence de développement économique du  
Canada pour les régions du Québec  
(613) 995-9001

Relations avec les médias  
Industrie Canada  
(613) 943-2502

## **Annexe 2 : Dates des entretiens et notes biographiques des participants**

**Assheton-Smith, Lori.** (2005) Entretien personnel avec l'auteur, 4 février, Ottawa.

Lori Assheton-Smith est première vice-présidente et avocate générale de l'Association canadienne de télévision par câble (ACTC). Elle est responsable des questions juridiques et réglementaires liées à la radiodiffusion, aux télécommunications et à Internet. Avant de travailler à l'ACTC, Mme Assheton-Smith pratiquait le droit à la Direction juridique du Conseil de radiodiffusion et des télécommunications canadiennes; elle est intervenue en tant que conseillère juridique dans un certain nombre d'audiences importantes visant la radiodiffusion et les télécommunications. De plus, elle est membre du comité directeur de la National Capital Association of Communications Lawyers ainsi que du conseil d'administration de l'Association des femmes en communication du Canada.

**Courtois, Bernard.** (2005) Entretien personnel avec l'auteur, 18 février, Ottawa.

Bernard Courtois est le président de l'Association canadienne de la technologie de l'information a été nommé à la tête de l'Association canadienne de la technologie de l'information (ACTI) en janvier 2004 après avoir été membre du comité d'administration depuis 1999. Il a plus de trente années d'expérience derrière lui en tant qu'avocat dans le domaine des télécommunications. Il a rempli diverses fonctions juridiques et de direction à Bell Canada entre 1991 et 2003. Auparavant, M. Courtois a pratiqué le droit à Montréal et à Ottawa et est intervenu activement dans les nombreuses procédures réglementaires, judiciaires et de politique publique qui ont façonné le compétitif marché des télécommunications au Canada. Il a été aussi cadre supérieur à la Chambre de commerce du Canada et il est actuellement président de l'Institut international des communications.

**Desroches, Gérard.** (2005) Entretien personnel avec l'auteur, 13 janvier, Ottawa.

Gérard Desroches est analyste principal en matière de politiques de la section Développement des politiques de la Direction générale du commerce électronique. Il a travaillé à la rédaction des deux premiers documents de discussion sur le pourriel d'Industrie Canada. Dans le cadre du Groupe de travail sur le pourriel, il agit à titre de secrétaire du sous-groupe sur la validation des courriels commerciaux.

**Geist, Michael.** (2005) Entretien personnel avec l'auteur, 13 janvier, Ottawa.

Michael Geist détient la chaire de recherche du Canada en droit d'Internet et du commerce électronique à l'Université d'Ottawa. Il joue aussi le rôle de conseiller technique auprès de la firme Osler, Hoskin et Harcourt s.r.l. Il a publié de nombreux articles dans le monde universitaire et dans la presse; il écrit aussi beaucoup, dans la presse, sur les questions traitant de technologie de l'information. Il est également le fondateur de l'Ontario Research Network for Electronic commerce et intervient au niveau des conseils consultatifs de différentes proéminentes revues traitant des questions de droit sur Internet, dont notamment : Electronic Commerce and Law Report, Journal of Internet Law et Internet Law and Business.

**Maunder, James.** (2005) Entretien personnel avec l'auteur, 24 février, Ottawa.

James Maunder est chercheur au bureau du sénateur Donald H. Oliver depuis août 2004.

**Morin, Suzanne.** (2005) Entretien personnel avec l'auteur, 24 février, Ottawa.

Suzanne Morin est chef adjoint du service juridique à Bell Canada et à Internet Law Policy Forum. Depuis son inscription au barreau en 1992, Suzanne Morin a travaillé dans les domaines concernant la protection de la vie privée, les droits d'auteurs, les télécommunications et le commerce électronique. Elle joue un rôle actif dans un certain nombre d'associations comme l'Association canadienne des fournisseurs Internet, The Internet Law and Policy Forum, et le Global Business Dialogue on Electronic Commerce. Mme Morin continue d'intervenir dans les consultations qui se tiennent au niveau provincial concernant les règlements régissant la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Elle s'exprime souvent à titre de conférencière lors de congrès nationaux et internationaux et a siégé à de multiples groupes consultatifs traitant de la protection des renseignements personnels.

**Reed, Geneviève.** (2005) Entretien personnel avec l'auteur, 9 février, Montréal.

Geneviève Reed s'est jointe à Option consommateurs en février 2001 à titre de coordonnatrice du Service d'agence de presse. Elle est chef du Service de recherche et de représentation depuis mai 2003. De 1998 à 2001, elle est assistante de recherche et rédactrice en chef de la revue Objectif Terre au sein de l'Observatoire de l'écopolitique internationale. Situé à l'Université du Québec à Montréal, c'est un centre d'information, de recherche et de formation sur l'évolution, la mise en œuvre et l'efficacité des accords internationaux relatifs aux problèmes d'environnement à l'échelle mondiale. Après l'obtention de son baccalauréat en communication à l'UQAM en 1995, Mme Reed a obtenu une maîtrise en science politique en 2000.

**Schwartzman, Neil.** (2003) Entretien personnel avec l'auteur, 4 novembre, Montréal.

(2005) Entretien personnel avec l'auteur, 10 février, Montréal.

Neil Schwartzman est membre fondateur et président du groupe de défense d'intérêts publics Coalition contre le courrier commercial électronique non sollicité (CAUCE Canada). Il participe à la lutte contre le multipostage abusif depuis 1995, époque où il s'occupait de la protection du système de courrier électronique de l'Université Concordia de Montréal contre le multipostage abusif. Entre autres activités dans ce domaine, M. Schwartzman a commencé la publication du journal spamNews en 1996 et a siégé dans les conseils d'associations tels que la SpamCon Foundation et la CAUCE International.

**Simpson, Richard.** (2005) Entretien personnel avec l'auteur, 18 février, Ottawa.

M. Richard Simpson, directeur général, Direction générale du commerce électronique à Industrie Canada, est chargé de l'élaboration et de la mise en œuvre de la stratégie globale du ministère dans le domaine du commerce électronique. À ce titre, il a joué un rôle central dans la conception des politiques du Canada en matière de commerce électronique, et ce, à l'échelle nationale et internationale. Au départ, il a eu comme principale tâche de diriger les préparatifs pour la tenue de la Conférence ministérielle de l'OCDE sur le commerce

électronique, à Ottawa, en octobre 1998. Par la suite, il a continué de jouer un rôle de premier plan au sein de l'OCDE comme président du Groupe de travail sur l'économie de l'information, de la Zone de libre-échange des Amériques (en qualité de vice-président du Groupe d'experts sur le commerce électronique), de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), de l'Union internationale des communications (UIT) et d'autres organismes internationaux. s'occupant des divers aspects du commerce électronique. Il a été nommé membre du Groupe d'experts sur la technologie de l'information du Commonwealth par le secrétaire général, et il a joué un rôle important dans le travail du Groupe d'experts sur l'accès aux nouvelles technologies du G8, qui a fait rapport aux dirigeants du G8 à l'occasion du Sommet de Kananaskis tenu en juin 2002. M. Simpson travaille dans le domaine des technologies de l'information et des communications depuis 1975, occupant des postes de cadre supérieur à l'échelle nationale et internationale. Il a été notamment directeur exécutif du Comité consultatif sur l'autoroute de l'information du Canada, de 1995 à 1997. De 1992 à 1995, M. Simpson a été vice-président adjoint, Télécommunications et Technologie, du Commonwealth of Learning (COL) à Vancouver, en Colombie-Britannique. B.C., où il était responsable de l'ensemble de ses programmes de technologie visant à appuyer l'éducation à distance dans les pays en développement faisant partie du Commonwealth. Il a été aussi président intérimaire de l'organisation, de mars à septembre 1995. Avant de se joindre au COL, il a été directeur général, Nouveaux médias, au ministère des Communications du Canada. De 1987 à 1988, il a joué un rôle central dans l'élaboration d'une politique nationale des télécommunications pour le Canada. Il a, par ailleurs, poursuivi des études supérieures à l'Université Windsor et à l'Université Queen's à Kingston, en Ontario.

**Tassé, Roger.** (2005) Entretien personnel avec l'auteur, 4 février, Ottawa.

Roger Tassé pratique le droit à Ottawa au cabinet Gowling Lafleur Henderson LLP. Auparavant, M. Tassé a fait une longue carrière au gouvernement fédéral : sous-solliciteur général de 1972 à 1977, administrateur général au ministère de la Justice et sous-procureur général de 1977 à 1985. Il est membre du barreau du Québec (1956) et du barreau de l'Ontario (1986). En octobre 1985, M. Tassé a pris sa retraite des services publics canadiens pour pratiquer le droit à Ottawa. Il est spécialisé dans les domaines des télécommunications et de la radiodiffusion, d'Internet et du commerce électronique, du droit des Autochtones et du droit administratif fédéral et constitutionnel. Il a été co-président du groupe de travail sur l'industrie des magazines canadiens (1994) et membre du groupe d'experts sur la télévision directe à domicile par satellite (1995).

**Source :**

Industrie Canada. (2005b). *Présentation des membres du groupe de travail sur le pourriel* [en ligne] < [http://e-com.ic.gc.ca/epic/internet/inecic-ceac.nsf/fr/h\\_gv00256f.html](http://e-com.ic.gc.ca/epic/internet/inecic-ceac.nsf/fr/h_gv00256f.html) > (consulté le 4 novembre 2004).

## Annexe 3 : Formulaire de consentement et certificat d'éthique

### Formulaire de consentement

**Titre de la recherche :** *Le pourriel, au coeur de la construction sociale du courriel.*

**Chercheur responsable :** Ghislain Thibault, Université de Montréal

**Directeur responsable:** Thierry Bardini, Université de Montréal

Département de communication, C.P. 6128, succ. Centre-ville, Montréal, Québec, H2R 1N1  
514-343-5799

**Buts de la recherche :**

- Analyse du discours d'individus participant à un débat public sur le phénomène du pourriel (Groupe de travail sur le pourriel, Industrie Canada)
- Cartographie du réseau sociotechnique à l'étude : représentations concurrentes du problème et des solutions, ainsi que des représentations du processus de débat.

**Implication du sujet dans la recherche :**

- Participer à un entretien semi-dirigé qualitatif en face à face, qui sera enregistré électroniquement.

*Votre participation est **entièrement volontaire**. Vous êtes libre de vous retirer sans préjudice en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous devez aviser verbalement Ghislain Thibault ou Thierry Bardini.*

**Confidentialité :**

Je comprends que

- L'enregistrement de l'entretien ne sera pas diffusé sous forme audio.
- L'enregistrement de l'entretien sera retranscrit sous forme textuelle et conservé sous cette forme durant au moins cinq ans, puisqu'ils pourront être utilisés pour la thèse de doctorat de Ghislain Thibault. Si demandé, une fois la transcription terminée, **une copie du verbatim me sera envoyée, et je pourrai indiquer à Ghislain Thibault les passages de l'entretien dont je refuse l'utilisation.**
- Mon nom, le nom de l'organisation que je représente ainsi que mon statut professionnel seront divulgués dans les travaux de Ghislain Thibault, après notre commun accord sur une version finale de l'entretien.

Je, ..... déclare avoir pris connaissance des informations ci-dessus, et je consens librement à prendre part à cette étude.

Signature du sujet.....Date.....

COMITÉ D'ÉTHIQUE DE LA RECHERCHE DE LA  
FACULTÉ DES ARTS ET DES SCIENCES DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche de la Faculté des arts et des sciences de l'Université de Montréal, selon les procédures d'évaluation accélérée en vigueur, a examiné le projet de recherche intitulé

**LE PHÉNOMÈNE DU JUNK MAIL : AU CŒUR DE LA  
CONSTRUCTION SOCIALE DE LA  
TECHNOLOGIE DU COURRIEL**

et soumis par :

**THIBAUT, GHISLAIN (THIG15077908)**

Nom et prénom de l'étudiant

**SC. COMMUNICATION**

Département

Le Comité a conclu que la recherche proposée respecte les règles d'éthique énoncées à la « Politique relative à l'utilisation des êtres humains en recherche » de l'Université de Montréal.

  
Signature

Houle Gilles  
Nom du président

Comité d'évaluation accélérée

24/01/11  
Date d'émission (jour/mois/années)

n.n. - les fcs obtenus de l'Université de Montréal

## **Annexe 4 : Guide général d'entretien**

### **Partie 1 : Collaboration du participant au Groupe de travail sur le pourriel**

Comment votre collaboration sur le sujet du pourriel a-t-elle débutée avec Industrie Canada?

Aviez-vous contribué au document de discussion d'Industrie Canada en 1997 et en 2003?

Connaissiez-vous les autres membres du groupe de travail avant d'en faire partie?

Comment les membres du groupe de travail ont-ils été choisis?

Le GTP est divisé en sous-groupes, et vous co-présidez celui sur X. Comment avez-vous été sélectionné sur ce sous-groupe en particulier?

Est-ce que vous représentez X et ses membres auprès du GTP ou parlez-vous en votre nom?

Pourquoi votre organisation s'intéresse-t-elle au phénomène du pourriel?

### **Partie 2 : Fonctionnement du Groupe de travail sur le pourriel**

Pourquoi croyez-vous que ce soit Industrie Canada qui ait hérité du pourriel?

Quels autres ministères, selon vous, seraient à même de traiter ou de solutionner le cas du pourriel, si ce n'était pas Industrie Canada.

Racontez-moi les premières initiatives d'Industrie Canada dans la guerre contre le pourriel

Pourquoi pensez-vous qu'Industrie Canada a mis sur pied un GTP?

Quelle est la place des groupes de travail dans la machine gouvernementale?

Quel est l'objectif du GTP?

On m'a dit que le fait que ce soit le sous-ministre qui dirige était une chose inhabituelle. Connaissez-vous les raisons de cette implication directe du sous-ministre?

Pensez-vous que d'autres personnes devraient être dans le GTP et ne le sont pas?

Quel rôle joue le groupe de discussion en ligne des citoyens sur le site d'Industrie Canada?  
Quel était l'objectif initial de cette initiative?  
Est-ce que l'inclusion des citoyennes et citoyens dans le débat est un objectif clair d'Industrie Canada?  
Allez-vous voir sur le site web les commentaires des citoyens?  
Pensez-vous que l'opinion citoyenne dans le cas du pourriel aidera le GTP à prendre certaines décisions?

Comment se font les communications à l'intérieur de votre sous-groupe?

Est-ce que vous travaillez exclusivement sur le sous-groupe X ou participez-vous aussi à d'autres téléconférences et à la prise de décision dans d'autres sous-groupes?

En quoi le rapport du GTP sera-t-il différent des autres documents publiés par Industrie Canada en 1997 et 2003?

<b>Partie 3 : Déroulement de la table ronde du Groupe de travail sur le pourriel à Ottawa le 3 décembre 2004</b>
--

Quel était l'objectif de la rencontre du 3 décembre 2004?

Quel était le rôle des intervenants clés lors de la rencontre du 3 décembre 2004?

Est-ce que ces intervenants font partie aussi des groupes de travail?

Parliez-vous en votre nom lors de la réunion du 3 décembre 2004, ou au nom du GTP?

Pourquoi la collaboration internationale a-t-elle été omise le 3 décembre 2004?

Le lendemain de cette réunion, le Ministre de l'Industrie a soumis un communiqué dans lequel il disait qu'un consensus a été atteint? À quel niveau croyez-vous que le consensus a été atteint?



**Partie 4 : Représentations en jeu : pourriel, courriel, usagers, citoyens, solutions**

Parlez-moi de la notion de confiance; ça semble être un point important de la lutte anti-pourriel?

Quels chiffres/statistiques sont utilisés pour rendre compte quantitativement du pourriel?

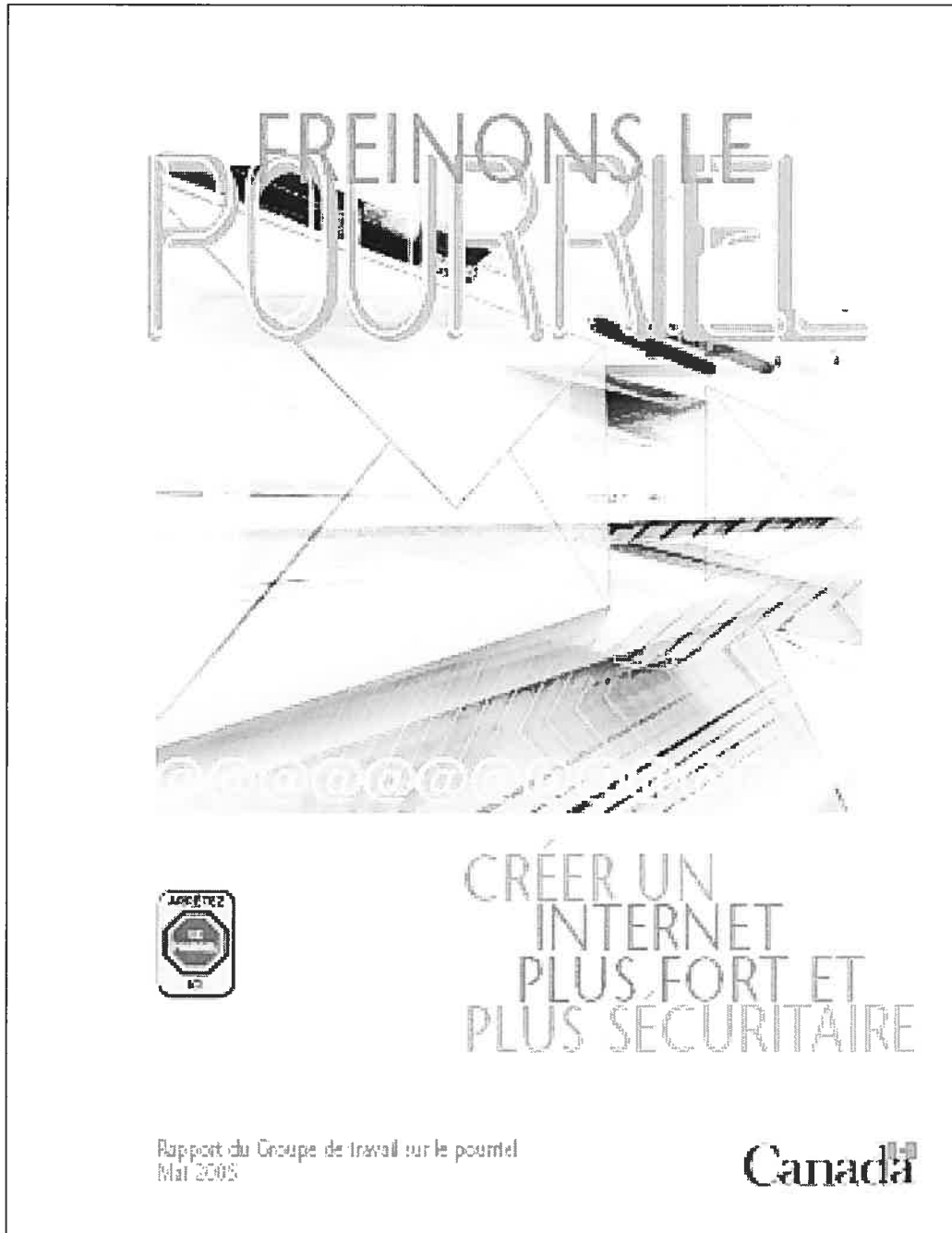
Qu'est-ce que l'approche « boîte à outils »?

Croyez-vous que la terminologie « courriel commercial non sollicité » soit suffisamment claire pour pouvoir agir légalement, ou faudrait-il raffiner cette définition?

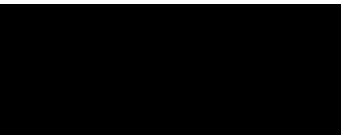
**Partie 5 : Description de la controverse**

La législation est le point litigieux du projet anti pourriel à l'intérieur du GTP. Est-ce que votre organisation a une position particulière sur ce sujet?

## Annexe 5 : Pages liminaires du rapport du GTP



Mai 2002



Monsieur le Ministre,

Le 11 mai 2004, le gouvernement du Canada a annoncé le lancement du Plan d'action anti-terrorisme et le Canada a mis sur pied un groupe de travail national des services publics prêt pour coordonner la mise en œuvre de ce plan. Nous disposons d'un an pour ce faire. Après cette période, nous devrions être en mesure de présenter des progrès accomplis et proposer toute autre mesure qui pourrait l'accompagner.

Nous sommes heureux de vous informer que nous avons fait d'importantes progrès dans la lutte contre le terrorisme, progrès rendus possibles grâce à l'assistance de nombreux partenaires représentant tous les groupes d'intervenants qui ont contribué à nos succès.

Nous comptons 10 membres lors de notre première réunion de concert, dans un bureau d'Ottawa, mais nous avons grandi rapidement pour former un réseau à l'échelle du pays et même au-delà. Nous avons accompli la majeure partie de notre travail en ligne, par courriel électronique. L'expérience nous a fait comprendre à quel point nous pouvons travailler de la façon dont nous héritons les droits et nous a convaincus de l'importance de mettre un frein au potentiel de nos autres menaces à l'évaluation d'intrus.

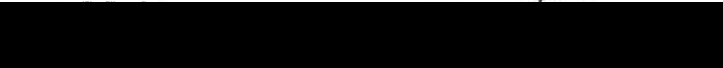
Nous nous sommes réunis, mais il nous en reste beaucoup à faire. En effet, nous espérons nous être joints que le potentiel n'est pas la seule menace à la sécurité de la plateforme de communication et de commerce qu'est le réseau Internet. Nous avons donc recommandé une série de mesures qui contribueraient à leur contre le potentiel et les problèmes qui s'y rattachent, au Canada. Ces mesures nous ont permis de passer à l'avant-garde de la lutte contre un problème croissant et mondial. Nous sommes persuadés que le Canada ne doit rien de moins, nous donne le rôle de chef de file qu'il occupe depuis longtemps dans le domaine des communications.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de notre très haute considération.



Leri Auberton-Smith

Michael Weder (président)



Tom Copeland

Bernard Cousens



Michael Giff

Amelia Mahby



Suzanne Martin

Genevieve Reid



Neil Chazanov

Robert Taylor



# Annexe 6 : Forum en ligne de consultation publique du GTP

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window with the URL <http://strategis.gc.ca/app/sit/spamforum/index.jspa?language=fr>. The page header includes the Canadian flag and 'Canada' branding. A navigation menu contains links for 'English', 'Contactez-nous', 'Aide', 'Recherche', and 'Site du Canada'. Below this is a breadcrumb trail: 'Accueil > Instaurer la confiance > Multipostage > Accueil Forums'. The main heading is 'L'Économie numérique au Canada'. The section title is 'Forum en ligne du Groupe de travail sur le pourriel'. The text explains that the forum is closed for public consultation but that comments received since the last year will be considered for deliberations. It states that the group will present a final report to the Minister of Industry in early 2005. A search bar is present with the text 'Rechercher dans tous les forums :' and a 'OK' button. Below is a table of forum topics.

Forum / Catégorie	Sujets / Messages	Dernier message
<b>Public Consultation on SPAM - Consultation publique sur le multipostage abusif</b>		
General / Général	11 / 43	2005-03-16 09:50
Legislation and Enforcement / L'examen de la législation et son application	16 / 60	2005-03-17 10:11 par : pacmanii »
Network and Technology / Pratiques exemplaires de gestion de réseaux	6 / 14	2005-02-02 16:33 par : bonneroe »
Validating Commercial Email / Validation du courriel commercial	16 / 23	2005-03-15 11:14
Public Education and Awareness / Education et sensibilisation des consommateurs	10 / 24	2005-03-17 10:10 par : pacmanii »
International Collaboration / Collaboration internationale	4 / 7	2005-02-14 15:05

Done