

**Université de Montréal**

**«Tu n'es plus mon ami» : les amitiés Facebook affectées pendant les  
élections brésiliennes 2014.**

**par  
Mariana Guimaraes Jorge de Lara**

**Département de communication  
Faculté des arts et des sciences**

Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de M. Sc. en sciences de la  
communication

Août 2016

© Mariana Lara, 2016

Université de Montréal  
Faculté des arts et des sciences

Ce mémoire intitulé :  
«Tu n'es plus mon ami» : les amitiés Facebook affectées pendant les élections  
brésiliennes 2014.

Présenté par :  
Mariana Guimaraes Jorge de Lara

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Dominique Meurnier  
présidente-rapporteuse

Milton Campos  
directeur de recherche

Lorna Heaton  
membre du jury

## Résumé

En 2014 ont eu lieu les élections les plus disputées au poste de président de la république du Brésil depuis 1989, année du premier vote direct après le retour à la démocratie au pays, suite à une dictature militaire de 21 ans. Le climat électoral a envahi les réseaux sociaux numériques, ce qui a fait des présidentielles brésiliennes le sujet le plus commenté sur Facebook dans le monde cette année-là (Facebook, s.d.).

Les recherches à l'égard des interactions politiques sur les réseaux sociaux, notamment Facebook, se consacrent rarement aux conséquences qu'elles peuvent avoir sur les amitiés. Compte tenu du constat, la question qui a émergé a été la suivante : les conversations autour des présidentielles brésiliennes sur Facebook ont-elles affecté les amitiés ? La recherche présentée dans ce mémoire cherche à explorer cette question, et à mieux comprendre le rôle des conversations politiques sur les amitiés Facebook, ainsi que ses conséquences sur les rapports interpersonnels en face à face.

Cette recherche s'est élaborée sur les fondements de la théorie ancrée, une théorie qui se comprend comme une méthode empirique de collecte et d'analyse de données. La théorie ancrée présuppose que des analyses qualitatives sur des données peuvent permettre aux chercheurs de produire une « théorie », c'est-à-dire, une explication concernant des phénomènes situés, capable de mettre en lumière des contextes particuliers (Guillemette, 2006). Pour m'aider à m'aligner sur cette théorie, j'ai interviewé par Skype ou FaceTime dix brésiliens. Les entrevues ont ainsi porté sur les comportements qu'ils ont pu adopter envers ces « amis » sur Facebook et en face à face.

Les résultats suggèrent que les publications concernant la politique pendant la période électorale de 2014 au Brésil ont, en général, été considérées comme une prise de risque pouvant mener les « amis » d'un utilisateur à le supprimer, à arrêter de le suivre ou changer son statut. Les différents types d'amitié ont d'ailleurs joué, d'un point de vue qualitatif, un rôle central dans la gestion des « amis » sur la plateforme. Les résultats indiquent que les participants ont été plus tolérants avec les amis proches et ceux avec qui ils avaient des rapports en face à face. Les suppressions ont surtout ciblé les « connaissances ». Finalement, bien qu'aucun des participants de la recherche n'ait rompu de rapports interpersonnels en face à face, ils se sont

néanmoins sentis influencés et, quelques fois, « déçus » par les publications de leurs « amis ». Certains participants ont reconnu que quelques rapports interpersonnels ont pu se refroidir ; d'autres ont affirmé avoir moins d'intérêt pour certaines personnes ; d'autres ont déclaré éviter de rencontrer des personnes dont les points de vue politiques, révélés sur Facebook, ont pu décevoir.

Mots clés : Amitiés, Facebook, réseaux sociaux numériques, médias sociaux, discussion politique, élections, *unfriending*.

## Abstract

In 2014, it took place the most contested elections for the position of President of the republic of Brazil since 1989, year of the first direct vote after the return to democracy in the country, following a 21-year military dictatorship. The electoral climate invaded the social network sites, which made the Brazilian presidential election the most commented subject on Facebook in the world that year (Facebook, s.d.).

Researches concerning political interactions on social networks, including Facebook, rarely devote to the consequences that they may have on friendships. Given the findings, the question that emerged was this: did the conversations about the Brazilian presidential election on Facebook affect friendships? The research presented in this paper seeks to explore this issue, to better understand the role of political conversations on Facebook friendships, as well as its impact on the face-to-face interpersonal relationships.

This research was developed on the foundation of the Grounded Theory, a theory that understands itself as an empirical method of data collection and analysis. Grounded Theory assumes that qualitative analyses of data may allow researchers to produce a “theory”, an explanation of located phenomena, able to highlight specific contexts (Guillemette, 2006). To help me align myself with this theory, I interviewed by Skype or FaceTime ten Brazilians. The interviews were focused on the behaviors they adopted towards these "friends" on Facebook and face-to-face.

The results suggest that posts about politics during the election period in 2014, in Brazil, have generally been considered as a risk-taking and could lead the user's "friends" to *unfriend* or *unfollow* him, or change his status. The different types of friendship have also played, in a qualitative point of view, a central role in the management of "friends" on the platform. The results indicate that participants were more tolerant with close friends and those with whom they had a face-to-face relationship. The exclusions have mostly targeted the "acquaintances". Finally, although none of the research participants has broken down an interpersonal relationship on face-to-face, they nonetheless felt influenced and, sometimes, "disappointed" by their friend's posts. Some participants recognized that some interpersonal relationships have

cooled down; others affirmed that they had less interest in some people; and others declared avoid meeting people whose political views, revealed on Facebook, could disappoint them.

Keywords: Friends, Facebook, social networks sites, social media, political discussion, elections, unfriending.

## Table des matières

<b>Résumé</b> .....	i
<b>Abstract</b> .....	iii
<b>Liste de figures</b> .....	vii
<b>Remerciements</b> .....	viii
<b>Introduction</b> .....	1
<b>1. Problématisation et revue de littérature</b> .....	5
1.1. Les Réseaux sociaux numériques .....	5
1.1.1. Facebook .....	6
1.2. Les amis Facebook.....	14
1.2.1. Des règles informelles d’interaction .....	15
1.2.2 <i>Unfriending</i> .....	18
1.3. Discussions politiques sur les réseaux sociaux numériques .....	21
1.4. Les élections brésiliennes sur Facebook .....	28
1.5. Politique et amitié sur les réseaux sociaux numériques .....	29
1.6. Question de recherche.....	32
<b>2. Cadre théorique et méthodologique</b> .....	33
2.1. La théorie ancrée – une théorie-méthode .....	34
2.1.1. L’approche constructiviste.....	42
2.1.2. La circularité de la théorie ancrée .....	44
2.2. Échantillonnage des sujets .....	46
2.3. La collecte des données .....	48
2.3.1. L’entretien semi-dirigé approfondi .....	48
2.3.2. Les entretiens séquentiels par Skype et FaceTime.....	50
2.3.3. L’anonymat .....	53
<b>3. Analyse des données</b> .....	54
3.1. Les entretiens .....	54
3.1.1. Première séquence des entretiens.....	55
3.1.2. L’analyse des premiers entretiens .....	62
3.1.3. La deuxième séquence des entretiens .....	63
3.2. Les catégories émergentes .....	69
3.3. Résultats.....	82

3.3.1. Un lieu d'échange .....	82
3.3.2. Modèle théorique .....	101
3.3.3. Les amitiés affectées .....	105
<b>4. Discussion</b> .....	<b>107</b>
<b>Conclusion</b> .....	<b>115</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>I</b>
<b>Annexe - Guide d'entretien final</b> .....	<b>XIV</b>

## Liste de figures

### Fonctionnalités Facebook

1. Invitation sur Facebook .....	7
2. Confirmation d'une amitié.....	7
3. Partager une publication .....	8
4. Abonné par défaut .....	9
5. Publication publique .....	10
6. Identifier un « ami » .....	10
7. Accepter une identification.....	10
8. Commentaires .....	11
9. Messages privés.....	11
10. Blocage .....	12
11. Masquer, ne plus suivre et signaler .....	13
12. Signaler une publication .....	13

### Analyse des données

13. Axe 1 .....	70
14. Axe 2 .....	73
15. Axe 3 .....	76
16. Axe 4 .....	79
17. Axe 5 .....	80
18. Un lieu d'échange.....	82
19. Modèle théorique.....	103

## Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier le Dieu tout puissant, celui qui me fortifie chaque jour.

Je souhaite aussi remercier mon mari, Fabio, mon meilleur ami et mon supporteur. Merci de ta patience dans les jours de stress et de ta constance dans tes mots d'encouragement.

Merci à ma famille, qui, même éloignée, a été proche et présente dans mon parcours académique. Ma mère et mon père, qui n'ont pas mesuré leurs efforts pour m'offrir la meilleure formation possible. Vous faites partie de cette réalisation.

Merci à mon directeur de recherche, Milton Campos, qui patiemment m'a accompagné dans ce parcours. Merci de m'avoir encadrée, orientée et aidée, même en étant physiquement éloigné.

Merci à la coordinatrice du cours et professeure, Dominique Meurnier, qui a toujours été disponible quand j'avais besoin d'un conseil.

Merci à mes collègues – en particulier Dimy et Matias -, qui ont m'aidée à dépasser mes limites avec la langue française.

Enfin, je tiens à remercier mes amis au Brésil et au Canada qui m'ont toujours accompagnée dans mon parcours et m'ont encouragée tout le long pour réussir.

## Introduction

En décembre 2014, Facebook (Facebook, s.d.) a annoncé que les élections brésiliennes 2014 avaient été, jusqu'à ce moment-là<sup>1</sup>, les plus commentées de l'histoire de la plateforme. Les commentaires et les discussions sur les élections tenues sur le réseau social ont généré 674,4 millions d'interactions, soit trois fois plus que les élections 2014 en Inde (J. Lisauskas, attaché de presse de Facebook Brésil, communication personnelle, 24 février 2015). D'après Facebook, les conversations autour des élections brésiliennes ont mobilisé 48,3 millions de personnes — 51% de tous les utilisateurs actifs de Facebook au Brésil.

En tant que Brésilienne et utilisatrice active de Facebook, j'ai vécu l'intensité des élections sur ce Réseau social numérique (RSN). Le sujet « élections » est presque devenu le sujet de prédilection discuté sur Facebook. Parfois, les utilisateurs entreprenaient de longues et virulentes discussions en ligne en raison des dissensions politiques.

Pendant les élections – et après la diffusion des résultats de vote –, certains journaux brésiliens ont publié des reportages pour informer leurs lecteurs d'un phénomène nouveau et surprenant : les discussions politiques avaient ébranlé de nombreuses amitiés Facebook (Landim, 2014, 12 octobre; Araujo, 2014, 13 octobre ; Tokarnia, 2014, 23 octobre). D'après ces journaux, une vague d'électeurs a supprimé des « amis » ou a arrêté de les suivre sur le réseau social à cause de différends concernant leurs points de vue politiques.

Il faut souligner que la politique a toujours été un tabou dans les rapports interpersonnels au Brésil. Un proverbe populaire brésilien dit que « la politique, le soccer et la religion, on n'en discute pas »<sup>2</sup>. Bien que la « politique » émerge parfois pendant des conversations informelles, lorsque que les discussions deviennent chaleureuses, il n'est pas rare que quelqu'un intervienne rappelant les interlocuteurs du proverbe, les invitant à changer de sujet. C'est comme une règle informelle : la

---

<sup>1</sup> En 2015, les discussions concernant les élections américaines 2016 ont dépassé celles des élections brésiliennes 2014, avec 1.5 milliard de commentaires.

<sup>2</sup>En portugais, « política, futebol e religião não se discute ».

politique serait un sujet qu'il vaut mieux ne pas toucher<sup>3</sup>. Cela pourrait être expliqué par le caractère conciliatoire de la culture populaire brésilienne, qui évite les conflits directs et cherche toujours la camaraderie.

Néanmoins, le partage d'opinions et les conversations autour de la politique sur Facebook semblent avoir pris de l'ampleur parce que les internautes, de plus en plus nombreux, n'ont pas adopté des positions politiques en ligne dans lesquels le proverbe dont nous avons parlé plus haut ait été mentionné. Au Brésil, les présidentielles de 2014 ont été les premières élections massives où les opinions ont pu se retrouver de manière considérable sur Facebook. La période a été perçue par les participants de notre recherche comme une période tendue, d'extrême polarisation politique – ce qui a radicalisé les discussions en ligne, ce qui ne se passerait probablement pas en face-à-face.

L'intérêt académique pour la politique et la participation citoyenne sur Facebook a commencé à attirer l'attention des chercheurs après les élections américaines de 2006 de mi-mandat (Williams et Gulati, 2007; Williams et Girish, 2012). Lors des élections présidentielles de 2008, les recherches sur le sujet ont augmenté de façon significative (Smith et Rainie, 2008; Levenshus, 2010; Williams et Girish, 2012). La plupart des travaux mettent l'accent sur l'usage de Facebook par les politiciens pendant les campagnes électorales (Bimber, Davis et Davis, 2003; Williams et Gulati, 2007; Levenshus, 2010; Yanoshevsky, 2010; Williams et Girish, 2012) ou analysent la mobilisation des utilisateurs pendant des élections (Woolley, Limperos, Oliver, 2010; Vitak, Zube, Smock, Carr, Ellison et Lampe, 2011) ou contre les gouvernements sur les RSN – réseaux sociaux numériques (Mlaiki, 2011; Papaioannou et Olivos, 2013). Bien que quelques études portant sur l'analyse des discussions politiques entre les « amis » Facebook aient envisagé la problématique, elles sont quand même assez rares (Fix, 2013). Sans se rallier nécessairement à la politique, un certain nombre de recherches analyse les raisons pour lesquelles des internautes décident de supprimer ou de ne plus suivre les profils et les conversations d'« amis » Facebook (Sibona et Walczak, 2011; Rainie et Smith, 2012; Penã et Brody, 2014).

---

<sup>3</sup> Un exemple est l'extrait de l'entretien de Peninna. Voir page 83.

Cette recherche cherche à mieux comprendre le rôle des conversations politiques en ligne dans la gestion<sup>4</sup> des amitiés Facebook, ainsi que les conséquences qu'elles peuvent avoir sur les rapports interpersonnels en face à face. Bien que la fin des relations fasse partie de la nature humaine, l'intérêt de cette recherche est celui d'étudier les réactions extrêmes sur la plateforme Facebook et comment se déroule la fin de l'amitié à cause des différends politiques sur ce RSN.

La présentation de la recherche a donc été structurée de la façon suivante. Dans le premier chapitre, j'énoncerai les rapports Facebook concernant la politique et l'amitié en ligne grâce à une revue de la littérature portant sur le thème. Ceci nous aidera à mieux cerner la problématique générale abordée dans le travail de recherche proposé. Dans ce chapitre, je sonde les recherches autour des réseaux sociaux numériques, des élections présidentielles sur Facebook et, plus particulièrement, les rapports qui s'établissent entre la politique et les réseaux sociaux. À la fin de ce chapitre, je présente mes questions de recherche.

Par la suite, je présente en même temps, dans le deuxième chapitre, la théorie et la méthode, puisque la théorie ancrée, adoptée ici pour cette recherche, a été conçue en intégrant ces deux notions. J'explique la théorie, par un historique des approches, et en indiquant le choix instrumental que j'ai fait afin d'organiser l'étude. Dans ce chapitre, je présente également la technique d'échantillonnage des sujets, ainsi que les instruments de collecte et d'analyse de données, des éléments qui restent en adéquation avec l'application de la théorie ancrée.

Dans le troisième chapitre, j'explore les données selon un processus de catégorisation propre à la théorie ancrée. J'y analyse les entrevues réalisées avec les internautes, et présente les différentes étapes de raffinement. Les résultats, basés sur l'analyse de dix entretiens qui orientent la recherche, ont été élaborés sur la base de catégories, que j'ai présentées et justifiées. Enfin, j'organise également les résultats en termes de lieux d'échanges et d'amitiés affectées, et je présente le modèle théorique.

---

<sup>4</sup> Dans ce mémoire, le sens des mots « gestion » et « gérer » n'est pas celui utilisé dans le domaine du management. Étant donné que cette recherche a été ancrée sur des entretiens menés en portugais – langue parlée au Brésil et ma première langue –, je n'ai pas trouvé un terme qui aurait le même sens du mot « *lidar* », en portugais. En anglais, la traduction serait « *deal with* ». Donc, tout au long de ce mémoire, les mots « gérer » et « gestion » ont ce sens.

Au quatrième chapitre, je confronte les résultats avec ceux des recherches dans le domaine, ce qui nous révèle des similarités, des disparités ainsi que des trouvailles originales.

Dans la conclusion, j'évoque les difficultés auxquelles j'ai dû faire face tout le long du processus de recherche, et j'explore les limites de cette étude en vue de la discussion réalisée. Pour finir, je mets en lumière les contributions de ma recherche tout en partageant des pistes pour de futures études.

## 1. Problématisation et revue de littérature

### 1.1. Les Réseaux sociaux numériques

Avant l'émergence des Réseaux sociaux numériques (RSN), de nombreuses recherches portant sur la communication médiatisée par ordinateur ont exploré et étudié les possibles effets des ordinateurs sur les individus et les interactions entre eux. Les chercheurs Nie et Erbring (2000, et aussi Nie, 2001) ont en ce sens affirmé qu'Internet pourrait causer un sentiment de solitude, provoquer des formes de dépression, ainsi qu'affaiblir les relations de face à face. Plus nuancée, la recherche de Kraut, Kiesler, Boneva, Cummings, Helgeson et Crawford (2002) suggère que les effets négatifs pourraient disparaître après quelques mois d'utilisation. Aussi, dans cet ensemble d'études, plusieurs ont défendu comme hypothèse que l'utilisation d'Internet enclenchait des conséquences sociales et psychologiques plutôt positives (Kraut et al., 2002; Kavanaugh, Carroll, Rosson, Zin et Reese, 2001; Bargh et McKenna, 2004). Il est intéressant de remarquer que parmi les aspects positifs envisagés, un certain nombre de recherches a exploré le rôle de l'anonymat dans l'amélioration des rapports sociaux en ligne. Selon ces études, certains sites web pourraient motiver des individus ayant des identités stigmatisées dans la société – comme les homosexuels et les personnes ayant des convictions politiques minoritaires – à participer à des groupes de discussion en ligne (McKenna et Bargh, 1998), de sorte à encourager la mise en relation et, qui sait, l'amitié.

Toutefois, des recherches plus récentes montrent que les interactions sur les Réseaux sociaux numériques (RSN) se produisent parfois de façon différente de celles d'autres types de communication médiée par ordinateur. Kujath (2011) relève au moins deux distinctions : 1) dans les RSN tels que MySpace et Facebook, les gens doivent s'identifier et l'anonymat est presque inexistant – ce qui fait en sorte que les RSN sont considérés comme plus fiables ; 2) la majorité des relations interpersonnelles sur les RSN ont une composante hors ligne.

Plusieurs recherches suggèrent également que les RSN sont plutôt utilisés dans le but de préservation des relations hors ligne déjà existantes, et rarement pour connaître de nouvelles personnes (Lampe, Ellison et Steinfield, 2006; Ellison, Steinfield et Lampe,

2007; Lewis et West, 2009; Kujath, 2011, Assunção et Matos, 2014). Finalement, les RSN en général et Facebook plus spécifiquement permettent aux personnes de nourrir des réseaux sociaux plus nombreux et complexes (Ellison, Steinfield et Lampe, 2007; Bryant et Marmo, 2009).

### 1.1.1. Facebook

Facebook est actuellement le RSN avec le plus d'utilisateurs au monde, fort des 1,71 milliard<sup>5</sup> de personnes accédant à la plateforme tous les mois (Facebook Newsroom, s.d.). D'après le site web de la salle de presse de Facebook, l'application a été créée en 2004 avec pour objectif de bâtir un réseau social numérique exclusif pour les étudiants de l'Université Harvard, s'étendant plus tard à d'autres universités nord-américaines. En 2006, Facebook a été ouvert à tous les utilisateurs souhaitant se réseauter sans passer par les institutions universitaires (Facebook Newsroom, s.d.). Au Brésil, la popularité de Facebook est arrivée sur le tard. Le réseau a commencé à devenir plus populaire en 2011 seulement, lorsque le nombre de ses utilisateurs a dépassé celui d'Orkut, le premier RSN d'utilisation massive d'alors par les Brésiliens (comScore, 2012). Aujourd'hui, le Brésil compte 108 millions d'utilisateurs<sup>6</sup> actifs sur Facebook (Facebook, s.d.). Il s'agit du troisième pays au monde en nombre d'utilisateurs Facebook, après les États-Unis et l'Inde (Statista, 2016).

Avant d'aborder les contributions des recherches portant sur les « amitiés » Facebook, il me paraît important de rappeler la mission de ce RSN telle qu'exposée par ses créateurs, et d'expliquer brièvement le fonctionnement de la plateforme (notamment en ce qui concerne l'outil de choix et d'acceptation d'amis) ainsi que les termes utilisés dans ma recherche concernant d'autres outils Facebook. D'après son site web, Facebook « vise à favoriser le partage entre les gens et à rendre le monde plus ouvert et connecté. Les utilisateurs de Facebook souhaitent rester en contact avec leurs amis et leur famille, savoir ce qui se passe dans le monde, partager et exprimer ce qui leur tient à cœur » (Facebook

---

<sup>5</sup> En 30 juin 2016

<sup>6</sup> En juin 2016

Newsroom, s.d.). Afin de remplir ce mandat, les développeurs ont élaboré la plateforme de manière à ce qu'elle puisse permettre différents types d'interactions. Nous allons donc présenter quelques fonctionnalités, actives pendant la campagne électorale de 2014 – de juillet à novembre.

Pour commencer, il a été décidé que c'est aux utilisateurs de choisir leurs « amis » Facebook<sup>7</sup>. Pour cela, les internautes doivent *envoyer une invitation* à un ami (figure 1) ou *confirmer* celle d'une personne inscrite sur le réseau (figure 2). Il faut cependant que l'invitation soit confirmée par celui qui l'a reçue. Dans le cas contraire, « l'amitié » des deux internautes n'est pas envisageable.

Figure 1 – Invitation sur Facebook



Figure 2 – Confirmation d'une « amitié »



Le *mur* est un autre outil de réseautage composant la plateforme. Il s'agit d'un panneau d'affichage sur lequel l'utilisateur peut publier ses propres pensées, des textes, des photos et des vidéos, ou encore publier des liens vers d'autres sites web. Il est possible

<sup>7</sup> Nous utiliserons le terme « amis » et « amitié » entre guillemets pour identifier les « amis Facebook ».

également de partager une *publication*<sup>8</sup> émise à l'origine par d'autres utilisateurs Facebook (figure 3). Les « amis » de chaque utilisateur peuvent également publier sur le mur.

Figure 3 – Partager une publication



Sur le *timeline* ou *fil d'actualité*, un autre outil Facebook, l'utilisateur peut voir ses propres publications ainsi que celles de ses « amis ». Lorsqu'une invitation d'amitié est acceptée, les deux profils se connectent : nous sommes alors abonnés aux profils de nos « amis » comme ceux-ci le sont au nôtre (figure 4). Cela veut dire que toute publication réalisée par un ami A est en mesure de se retrouver sur le fil d'actualité d'un ami B, C ou D, à partir du moment où la demande d'amitié a été acceptée. Cependant, le public peut être remanié par l'utilisateur lui-même: celui-ci choisit alors les « amis » auprès desquels il veut *s'abonner* ou qu'il veut *suivre* (c'est-à-dire, les amis dont les publications feront partie de son *fil d'actualité*).

<sup>8</sup> Le mot *publication* renvoie ici à celui tel qu'utilisé par Facebook. Il fait référence aux textes, aux images, aux vidéos – à tout partage d'un utilisateur sur son propre mur. Dans ce mémoire, le terme *publication* sera toujours utilisé dans ce sens-là.

Figure 4. Abonné par défaut



Pendant la période des élections, Facebook utilisait un algorithme pour définir ce qui apparaîtrait sur le fil d'actualité d'un utilisateur. Cet algorithme répondait à quelques signaux de l'utilisateur en question, comme la fréquence à laquelle un utilisateur interagit avec un « ami » ou une page ; le nombre de « j'aime », de partages et de commentaires qu'une publication reçoit des utilisateurs Facebook en général, mais aussi des « amis » de l'utilisateur ; combien de fois l'utilisateur a interagi avec ce type de publications auparavant ; et si l'utilisateur ou quelqu'un de la communauté Facebook a masqué ou signalé une publication particulière.

L'utilisateur peut aussi définir les « amis » qui peuvent avoir accès à ses propres publications (ce choix peut être répété à chaque publication). L'utilisateur peut également choisir de rendre *publique* une *publication* – c'est-à-dire de la rendre visible à tous les utilisateurs Facebook, sans qu'un lien d'amitié entre les utilisateurs ait été déterminé (figure 5). La plateforme permet aussi de *taguer* ou d'*identifier* un « ami » sur une publication (figure 6). Toutefois, un utilisateur peut décider de passer systématiquement à un contrôle de validation toute identification réalisée par un ami, en changeant les paramètres de son profil<sup>9</sup> (figure7). Cela permet à l'utilisateur de décider quelle publication pourra être vue par sa propre liste d'« amis ».

<sup>9</sup> Cette option a été introduite en 2011. Avant cette date, il suffisait que quelqu'un identifie un « ami » pour qu'une publication lambda soit vue par toute la liste d'« amis » de la personne identifiée.

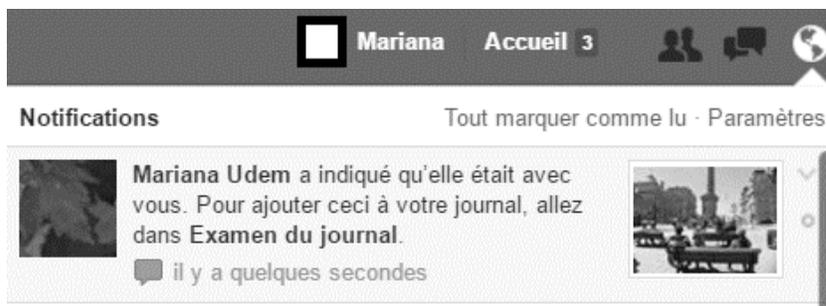
Figure 5. Publication publique



Figure 6. Identifier un « ami »



Figure 7. Accepter une identification



Chaque *publication* permet l'addition de *commentaires*<sup>10</sup> – comprenez des réponses ou des opinions émises à propos d'une publication (figure 8). Il est possible également d'envoyer des *messages privés* (figure 9), à l'aide d'un outil qui fonctionne à l'image d'une

<sup>10</sup> J'utilise le terme *commentaire* dans ce sens tout le long de la recherche.

boîte à courriel. Si les deux « amis » sont connectés au moment du message, cela fonctionne comme une *messagerie instantanée*, également privée, comme sur l'ancienne plateforme *MSN (Messenger)*.

Figure 8. Commentaires

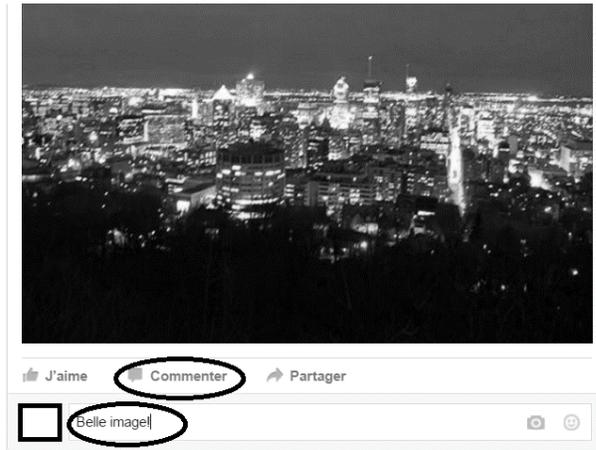


Figure 9. Messages privés



Contrairement à la validation d'une *invitation d'amitié*, la *suppression* d'une personne de la liste d'« amis » – objet principal de ce travail de recherche – peut être faite de façon unilatérale<sup>11</sup>. En ce sens, la personne supprimée ne reçoit aucune notification de la suppression. La personne supprimée ne se rend compte de la suppression que si elle s'aperçoit que sa liste d'« amis » a été réduite et commence à examiner qui est ou n'est plus son « ami ». Un autre cas de figure intervient lorsque la personne qui l'a supprimé ou, encore, un autre « ami », raconte la suppression (Bevan, Pfyl et Barclay, 2012). Il est possible également de garder un « ami » dans sa liste de contacts sans voir ses publications dans le *fil d'actualité* : il suffit de *ne plus suivre*<sup>12</sup> cet « ami ». Mais cela n'empêche pas l'ami que l'on ne suit plus de voir nos publications et de les commenter.

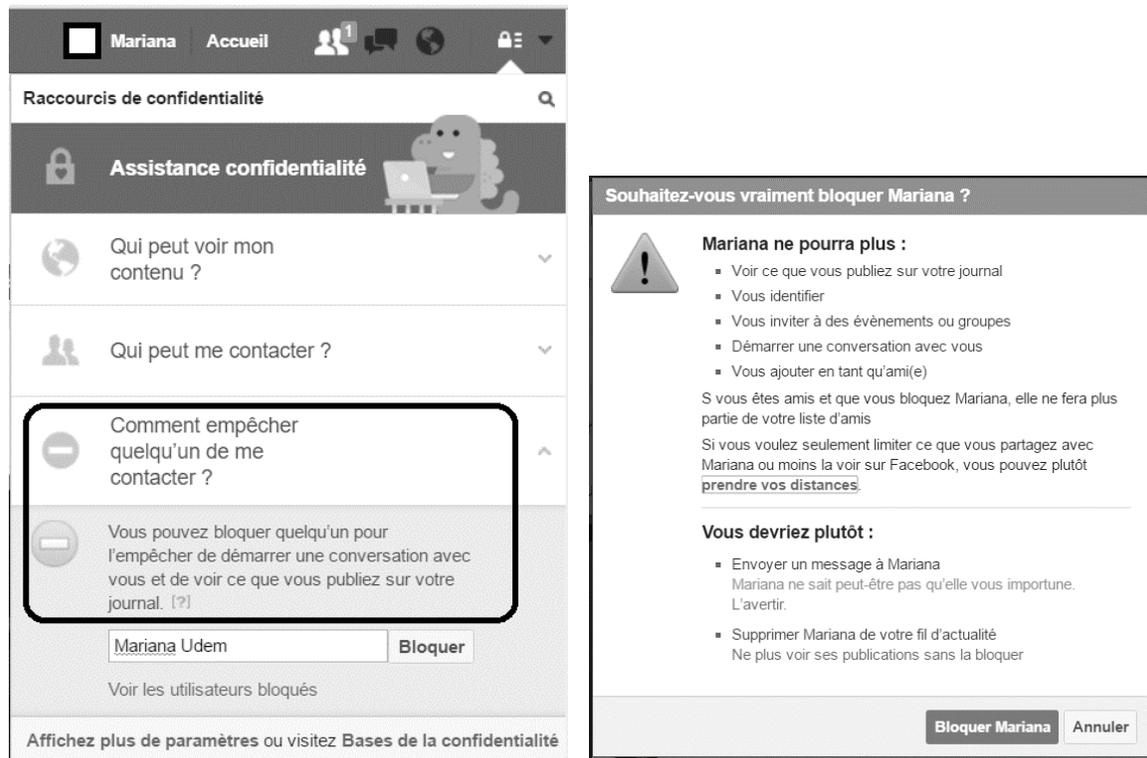
Une autre manière de supprimer quelqu'un de la liste d'« amis » est celle de *bloquer* une personne. Dans la description de cette option sur la page officielle de Facebook, il est

<sup>11</sup> J'utilise le terme *supprimer* dans le même sens de *retirer de la liste d'« amis »* tout le long de la recherche.

<sup>12</sup> J'utilise les termes *ne plus de suivre* et *cesser de suivre* dans le même sens de *se désabonner* tout le long de la recherche.

écrit : « Si des personnes vous importunent sur Facebook, le meilleur moyen de les empêcher de continuer est de les bloquer. » La différence entre *supprimer* et *bloquer* un « ami » est que dans la deuxième option, la personne *bloquée* ne peut ni contacter par message privé la personne qui l'a *bloquée* ni faire une nouvelle demande d'amitié (figure 10). Lorsque la personne *bloquée* cherche l'auteur du *blocage* sur Facebook, elle ne peut en aucun cas le retrouver – l'auteur du blocage n'est plus visible dans le répertoire Facebook, comme s'il aurait disparu de celui-ci. Seul l'auteur du *blocage* peut défaire une telle action. Toutefois, pour que la personne *bloquée* devienne son « ami » à nouveau, il est nécessaire de défaire le *blocage* et de faire une nouvelle demande d'amitié.

Figure 10. Blocage



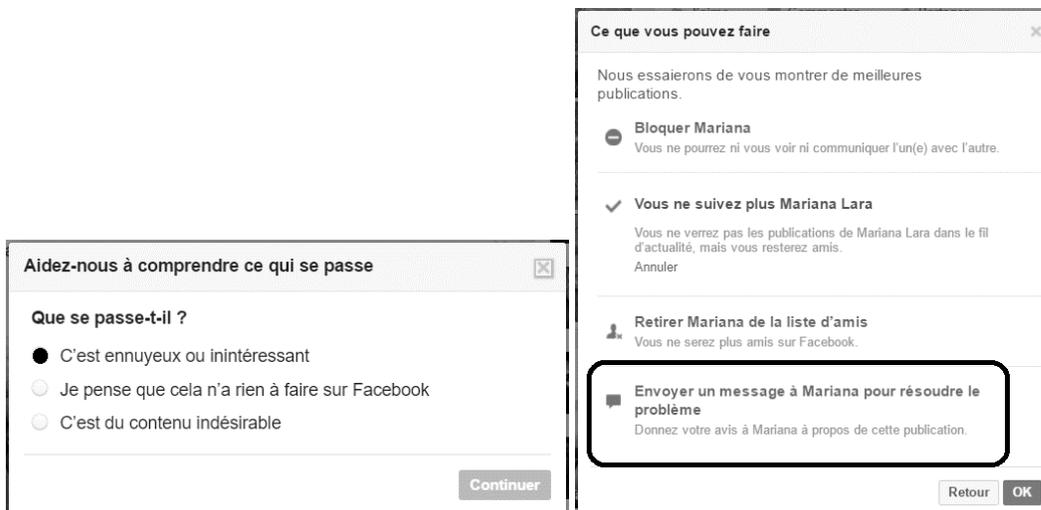
Il est possible aussi de *masquer* de votre fil d'actualité un contenu publié par un « ami » ou la page originale de cette publication sur Facebook – textes, images et vidéos. L'option est facilement accessible. Il suffit que l'utilisateur clique sur la flèche à droite de la publication. Quelques options apparaissent alors sur l'écran (figure 11). La première option de masque est celle de *masquer la publication*, et permet à l'utilisateur de voir moins

de publications de ce style. La deuxième est celle *ne plus suivre* l'ami qui a publié le contenu, option dont on a parlé ci-dessus. Une troisième option peut apparaître dans le cas des publications partagées, c'est-à-dire celles dont l'auteur n'est pas la personne qui fait partie de votre liste d'« amis », mais une autre page quelconque. Cette option est celle de *tout masquer*. Par cette option, l'utilisateur ne verra plus les publications de cette page, même si elles sont partagées par une personne de sa liste d'« amis ». Si l'utilisateur considère une publication inappropriée, il peut aussi *signaler la publication* (figure 12) et envoyer un message à l'« ami » qui l'a publiée, en donnant son avis à propos de cette publication.

Figure 11. Masquer, ne plus suivre et signaler



Figure 12. Signaler une publication



## 1.2. Les amis Facebook

J'ai choisi deux types d'études différents qui représentent de manière assez précise, des connaissances acquises sur les relations qui s'établissent à l'aide de l'outil « amis » de Facebook. L'étude menée par Subrahmanyam, Reich, Waechter, et Espinoza (2008), plutôt quantitative, suggère que les réseaux sociaux en ligne et hors-ligne dans lesquels échangent de jeunes adultes se chevauchent, et, qu'en plus, ces « deux mondes » sont fortement connectés. Les participants de cette recherche ont dû écrire le nom des 10 amis avec qui ils avaient le plus d'interactions parmi chacune de trois catégories suivantes : (1) en face à face, (2) par messagerie instantanée et (3) sur les RSN. Presque la moitié des répondants (49%) a déclaré que les gens avec qui ils interagissaient le plus fréquemment en face à face étaient aussi les gens avec qui les communications se font le plus sur les RSN. La majorité des répondants (73%) a affirmé que l'utilisation des RSN n'a eu aucune influence dans les relations qu'elle nourrissait avec ses amis. Au contraire, pour 20% des répondants, les relations d'amitié *via* les RSN ont gagné en proximité. Seuls 2,5% ont répondu que l'utilisation des RSN a eu des effets négatifs sur leur amitié.

L'étude de Bryant et Marmo (2009 et 2012), plutôt qualitative, a exploré les amitiés en ayant pour but de les catégoriser. Les auteurs ont étudié différents types d'amis Facebook, identifiant trois principales catégories : les « amis proches », les « amis occasionnels » et les « connaissances ». Selon les chercheurs, l'usage de Facebook avec comme finalité la conservation d'amis varie selon le type d'amitié.

Les « amis proches » – ceux avec qui les personnes ont des relations bien établies hors-ligne — sont presque toujours présents sur Facebook, mais ne constituent pas la majorité des amis en ligne, selon les chercheurs. Bryant et Marmo affirment qu'en général ce type d'amitié est considéré comme une extension des rapports en face à face. Les auteurs ont aussi remarqué que nourrir les « amitiés proches » demande des stratégies complémentaires de communication, comme celles que l'on peut établir par téléphone ou par messagerie instantanée (Bryant et Marmo, 2009; Assunção et Matos, 2014).

Même si la plupart des « amis proches » hors ligne sont présents sur les RSN, ils ne sont pas la majorité parmi les « amis » en ligne. La plupart des « amis » sur les RSN sont

des « amis occasionnels » et des « connaissances » – ce qui renvoie à plus de liens faibles plutôt que forts (Lewis et West, 2009), et renforce les thèses des recherches sur la faiblesse des liens qui s'établissent sur Internet (Donath et Boyd, 2004; Leung et Lee, 2005; Aguiton et Cardon, 2007; Ellison, Steinfield et Lamp, 2007).

Selon Bryant et Marmo (2009 et 2012), les « amis occasionnels » sont ceux avec qui les gens ont des contacts hors ligne sans l'établissement de relations plus intimes ; ou encore ceux constitués d'anciens amis avec qui ils avaient perdu contact. Facebook est considéré comme un outil important de communication pour ce type d'amis, car il ne demande pas beaucoup d'efforts pour garder le contact (Ellison, Steinfield et Lampe, 2007; Bryant et Marmo, 2009; Lewis et West, 2009).

Les « connaissances » renvoient aux amis que les utilisateurs Facebook ont rencontrés une ou deux fois hors ligne, mais avec qui ils souhaitent tout de même garder un lien sur le réseau social, les collègues ou ex-collègues d'études à qui l'utilisateur parle très rarement, et les amis de leurs amis. On pourrait dire en ce sens qu'il s'agit plutôt de contacts (Ellison, Steinfield et Lampe, 2007; Lewis et West, 2009; Bryant et Marmo, 2009; 2012). Il s'avère néanmoins que les rapports entre les « connaissances » sont parfois plus proches en ligne qu'en face à face (Assunção et Matos, 2014).

### 1.2.1. Des règles informelles d'interaction

Afin d'éviter des interactions négatives, plusieurs règles informelles ont été créées sur Facebook et d'autres RSN par leurs utilisateurs (Bryant et Marmo, 2009 et 2012; McLaughlin et Vitak, 2012; Miller et Munday, 2015). L'étude de Miller et Munday (2015) auprès de jeunes adultes américains a soulevé trois principales règles identifiées et suivies par la majorité des participantes : « (1) *Not sharing too much information, particularly if too personal or possibly incriminating* ; (2) *Not using SNS (Social Network Sites) in order to spy on or stalk someone* ; and (3) *Primarily 'friending' people you already know* » (p. 191). Les auteurs défendent l'idée selon laquelle les gens qui ne respectent pas ces règles sont vus de façon négative, et que les conséquences au franchissement de ces frontières sont les mêmes pour les amitiés en ligne et en face à face.

Bryant et Marmo ont également identifié dans leurs recherches des règles informelles similaires, et mettent l'accent sur des règles spécifiques concernant l'amitié sur Facebook. Ces règles ont été formulées par des étudiants universitaires dans une enquête fondée sur leurs rapports avec des amis spécifiques. Les cinq règles les plus importantes, selon les participants, étaient : « *I should expect a response from this person if I post on his/her profile* » ; « *I should not say anything disrespectful about this person on Facebook* » ; « *I should consider how a post might negatively impact this person's relationships* » ; « *if I post something that this person deletes, I should not repost it* » ; et « *I should communicate with this person outside Facebook* » (2012, p. 1024). D'après les auteurs, ces règles d'amitié sont semblables tant dans le monde en ligne que hors ligne, tout comme les conséquences au manquement de celles-ci. Cet engagement, qui inclut un respect des règles et la conservation d'« amis », peut varier néanmoins selon le type d'amitié.

L'étude de Bryant et Marmo suggère que les gens sont plus enclins à protéger, en ligne et hors-ligne, leurs « amis proches ». En ce qui concerne les « connaissances », les utilisateurs de Facebook manquent d'engagement. Ils sont d'ailleurs plus disposés à les supprimer carrément si ces « connaissances » sont en mesure de compromettre leur image sur le réseau numérique (Bryant et Marmo, 2009; 2012; Lewis et West, 2009).

Différents types de réactions à la violation d'une règle informelle dans le cadre d'une relation avec un ami et avec une connaissance ont été remarqués par McLaughlin et Vitak (2012). Les chercheurs ont analysé la façon dont les normes sur les RSN évoluent dans le temps et comment les violations à ces normes ont un impact sur la présentation de l'utilisateur Facebook. Les auteurs ont également souligné les réactions aux violations de ces normes et aux violations de l'attente des utilisateurs (*Expectancy Violations Theory*<sup>13</sup>).

McLaughlin et Vitak ont réuni 26 étudiants de premier cycle ayant participé à cinq *focus groups*. Les rencontres, d'une durée d'environ 90 minutes se sont déroulées en juin

---

<sup>13</sup> *Expectation Violation Theory (EVT)* - Développée par Burgoon et Jones (1976), cette théorie essaie d'expliquer les comportements inattendus dans les interactions des individus. L'EVT met l'accent sur la perception individuelle d'un individu dans une situation particulière, et comment il projette et s'imagine la façon dont l'autre personne réagira durant l'interaction (« *Expectation Violation Theory* », s.d.). Les attentes sont violées lorsque quelqu'un agit de façon différente de celle attendue par l'individu (Bevan, Ang et Fearn, 2014).

2010. Chaque groupe se composait de trois à sept étudiants, la plupart étant en train de suivre leur dernière année de formation. Parmi les violations aux normes informelles de Facebook, les plus courantes identifiées par les étudiants ont été : le nombre excessif de publications ; les publications trop émotionnelles ; les interactions chaleureuses et les insultes ; ainsi que l'action d'identifier (*taguer*) des utilisateurs Facebook dans certaines photos et publications qui pourraient avoir des effets négatifs.

Mais la recherche de McLaughlin et Vitak (2012) – comme en fait état celle de Bryant et Marmo (2012) – suggère aussi que les réactions aux violations des normes varient selon le type d'amitié. Tout d'abord, la réaction peut s'avérer plus sévère selon le type de violation. Les jeunes participants de la recherche affirment ignorer ou ne plus suivre la plupart du temps une connaissance sur Facebook si sa violation est considérée comme moins sérieuse – publier trop d'information sur Facebook par exemple. Mais des violations plus sérieuses – comme identifier quelqu'un sur une photo pouvant compromettre la présentation de quelqu'un – provoquent en général la suppression du fautif si celui-ci n'est au final qu'une connaissance. Toutefois, dans le cas d'une violation dont l'auteur est un ami proche, l'utilisateur Facebook tend vers une confrontation et cherche à en discuter avec lui – peu importe la gravité de la violation.

Assunção et Matos (2014) remarquent aussi cette différence de traitements selon le type d'amitié sur Facebook. Se penchant sur le degré de force d'une amitié, Assunção et Matos remarquent une différenciation particulière entre les amitiés en ligne et hors ligne. D'après eux, les utilisateurs Facebook estiment que l'amitié qu'on éprouve pour un « ami proche » reste la même, que son cadre soit réel ou virtuel. Mais lorsqu'il s'agit de « connaissances », les mondes *réel* et *virtuel* se distinguent bien chez l'internaute Facebook.

Les études que je viens de présenter n'abordent pas avec profondeur la question des amitiés rompues. Quelques-unes mentionnent à peine l'effacement d'amis comme une pratique peu courante. Penã et Brody (2014) laissent croire que les utilisateurs de Facebook ont peur qu'un « ami » Facebook découvre la suppression. Cela aurait pour conséquence, non pas une dissémination des pratiques de suppression d'amis de la liste personnelle des

utilisateurs, mais plutôt une tendance à cesser de les suivre. Les recherches suggèrent également qu'en général, les utilisateurs évitent de ne pas accepter ou de supprimer un « ami », quoique les raisons pour ce genre de comportement ne soient pas suffisamment claires (Lewis et West, 2009).

### 1.2.2 *Unfriending*

En 2009, « New Oxford American Dictionary » a considéré l'expression « *unfriend* » comme le mot de l'année. Le dictionnaire l'a ainsi défini comme : « *to remove as a 'friend' on a social networking site such Facebook* ». Dans une recherche menée par l'institut américain Pew Internet (2012) sur la gestion de la vie privée sur les RSN, 63% des Américains interviewés ont déjà supprimé des gens de leurs listes d'amis sur Facebook. D'après les résultats, d'autres 44% ont reconnu avoir déjà supprimé des commentaires et 37% ont enlevé leurs noms des photos où ils avaient été identifiés. Toutefois, les recherches ayant étudié les raisons pour lesquelles les gens suppriment des amis Facebook restent rares.

Sibona et Walczak (2011) ont associé les demandes d'amitié à la suppression d'amis sur Facebook. Pour cette recherche, 1,281 utilisateurs ont rempli des formulaires en ligne pendant un mois, dont 690 ont été complétés. Les résultats montrent que les gens initiant une demande pour être « ami » sur Facebook sont davantage supprimés par d'autres utilisateurs que ceux qui acceptent les demandes et rarement les initient. Le sondage a aussi relevé que 37% des internautes ayant supprimé des amis sur Facebook en raison d'échanges en ligne (et non pas à cause d'échanges hors ligne), ont été motivés par des messages ayant un contenu politique. De plus, les amis ayant une relation de longue durée se sont généralement avérés plus en accord entre eux concernant les sujets controversés, contrairement à ceux qui se connaissaient depuis peu de temps.

Quercia, Bodagghi et Crowcroft (2012) ont étudié les facteurs qui peuvent influencer la décision de supprimer quelqu'un sur les RSN. Les participants de la recherche n'ont pas été invités à expliquer les raisons pour lesquelles ils avaient supprimé quelqu'un, mais à soulever les raisons qui pourraient, à l'avenir, les mener à supprimer un « ami » sur

Facebook. Les résultats suggèrent que les relations plus durables ont moins de probabilité d'être rompues – ce qui est en accord avec la recherche de McLaughlin et Vitak (2012).

Dans une étude plus récente (2014), Peña et Brody relèvent que la suppression des amis sur Facebook est rare chez les étudiants universitaires, et que ceux-ci ont généralement tendance à ne plus les suivre et à ne plus consulter leurs publications sur le fil d'actualité. La recherche indique aussi que l'intention de supprimer un « ami » augmente lorsque les jeunes adultes se rendent compte qu'il y a eu des publications ou commentaires dont le contenu pourrait affecter leur relation. De plus, les gens qui ne sont pas beaucoup admirés socialement sont plus facilement supprimés ou désabonnés. Le phénomène du *bullying* en ligne, assez important parmi enfants et adolescents, illustre ce point signalé par Peña et Brody.

Trois autres études analysent la suppression des amis Facebook du point de vue de ceux qui ont été supprimés par un « ami ». Elles indiquent que la suppression d'un « ami » sur Facebook peut avoir des conséquences dans les relations de face à face. Bevan, Pfyl et Barclay (2012) ont analysé les réponses émotionnelles et cognitives d'individus s'étant rendu compte de leurs suppressions de la liste d'un « ami » sur Facebook. Les résultats indiquent qu'être supprimé d'une liste d'« amis » représente une forme de cessation de relation qui peut susciter des émotions négatives et de la rumination. Ces conséquences peuvent gagner en intensité selon une utilisation accrue de Facebook, mais également si l'identité de l'auteur de la suppression est connue, si l'individu supprimé perçoit qu'il a été supprimé par ses comportements sur Facebook, et si la demande d'amitié a été faite par l'individu qui a été supprimé.

Cette étude a amené Bevan, Ang et Fearn (2014) à analyser la suppression d'« amis » en appliquant l'« *Expectancy Violation Theory* » (voir note de bas de page 10, p. 16). Les participants de la recherche (547 adultes étudiant dans une université américaine étant conscients d'avoir été supprimés par au moins un ami) ont répondu à une enquête en ligne. Selon les auteurs de cette recherche, les résultats indiquent que la suppression sur Facebook est perçue comme la violation négative d'une attente. La perception de l'individu supprimé sera proportionnellement plus négative, et la suppression à l'égard d'une relation

sera plus importante, puisque : plus les liens d'amitié sont forts, plus durable est l'amitié, plus Facebook est utilisé pour se connecter aux contacts déjà existants, et plus intense est l'utilisation de Facebook par l'individu supprimé.

La recherche de Sibona (2013) ajoute que la dissolution d'une amitié Facebook peut avoir des conséquences dans le monde réel. Cette étude quantitative a été menée par enquête électronique entre le 17 avril et le 15 septembre 2010 auprès de 1.552 personnes. La réaction la plus fréquente des répondants qui ont été supprimés de la liste d'un « ami » a été celle de se sentir mal à l'aise lorsqu'ils ont été confrontés à l'auteur de la suppression (cette réponse correspond à 40.3% des participants). D'autres 36.5% ont affirmé ne plus vouloir voir la personne qui les avait supprimés ; et 31% des répondants ont reconnu qu'ils pourraient même éviter une personne les ayant supprimés sur Facebook. La recherche pointe également six facteurs pouvant augmenter les chances d'une personne supprimée d'éviter l'auteur de la suppression :

- 1) Si le répondant s'aperçoit qu'il a discuté de la suppression avec un autre ami;
- 2) Si la personne supprimée est affectée de façon négative par la suppression;
- 3) Si la personne supprimée pense que la suppression a été causée par son comportement hors ligne ;
- 4) Si la personne supprimée s'aperçoit que les difficultés ont été discutées par l'auteur de la suppression et elle-même avant l'événement ;
- 5) Si la personne supprimée se rend compte d'une grande distance géographique entre les deux amis ;
- 6) Si la personne supprimée considère comme faible la force du point culminant de l'amitié qu'elle entretient avec celui qui l'a supprimée.

Même si la force de l'amitié a été analysée dans l'étude, celle-ci a été considérée par les répondants comme le plus faible facteur prédictif parmi les six. Sibona (2013) suggère que Facebook peut mettre fin à des liaisons sur les RSN, bien qu'une amitié défaite

en ligne ne soit pas toujours l'indice d'une fin de relation hors ligne, ou de relations en ligne dans d'autres contextes numériques.

### 1.3. Discussions politiques sur les réseaux sociaux numériques

Le phénomène de la participation politique sur Internet est sujet à débat chez plusieurs auteurs. La littérature à ce sujet est vaste et couvre des domaines comme : l'Internet en tant qu'espace démocratique (Schneider, 1996; Dahlberg, 2001; Dahlberg et Siapera, 2007; Coleman et Blumler, 2009), les campagnes politiques sur Internet (Bimber, Davis et Davis, 2003; Williams et Gulati, 2007; Levenshus, 2010; Yanoshevsky, 2010; Lopes, 2011; Williams et Girish, 2012) et les manifestations sociales organisées sur Internet (Kelly Garrett, 2006; Mlaiki, 2011; Castells, 2013; Peruzzo, 2013). Les recherches déjà réalisées couvrent plusieurs types de plateformes comme les forums de discussion (Maccoccia, 2003; Papacharissi, 2004; Maccoccia, 2006; Wojcieszak et Mutz, 2009), les blogues (Adamic et Glance, 2005; Mullen, et Malouf, 2006; Yano, Cohen et Smith, 2009), et les réseaux sociaux numériques (Williams et Gulati, 2007; Clarke, 2010; Yanoshevsky, 2010; Tumasjan, Sprenger, Sandner et Welp, 2010; Marques et Sampaio, 2011). De façon plus spécifique, plusieurs recherches abordent l'existence ou l'absence de pluralité d'opinions politiques dans les discussions sur Internet.

Un nombre important d'études (McPherson, Smith-Lovin et Cook, 2001; Kim, 2011; Sibona et Walczak, 2011), pour n'en nommer que quelques-unes, indiquent que les personnes tendent à s'associer avec des gens partageant des valeurs similaires ou de mêmes orientations politiques. Par conséquent, les discussions autour de sujets controversés, au lieu de favoriser des débats argumentatifs en ligne, conduiraient à des comportements de refus, plus radicaux, tels que ceux de ne plus suivre un « ami » ou de le supprimer carrément de sa liste. Selon Kim (2011), les gens qui sont moins exposés à des opinions différentes des leurs peuvent être menés à participer à des discussions dont la polarisation politique peut conduire à des comportements extrêmes.

L'étude de Rowe (2015) indique que l'anonymat joue un rôle important dans les discussions en ligne et peut favoriser des commentaires plus incivils et s'orienter

d'avantage, de façon plus ciblée, vers d'autres participants. Le chercheur a comparé les commentaires laissés par des internautes sur le site web du journal *Washington Post* et sur la page Facebook du même journal. Le chercheur n'a fait que trier des commentaires laissés en réponse à des reportages et des articles de contenu politique qui étaient parus en même temps sur le site web et la page Facebook du *Washington Post*. Au final, 498 commentaires sur le site web et 490 commentaires sur Facebook ont été analysés. L'échantillon n'incluait pas les commentaires qui avaient été supprimés par les médiateurs du forum. Les commentaires ont été classifiés comme incivils (utilisation de stéréotypes, menace verbalisée à la démocratie, et menace aux droits individuels) ou impolis (contenant des insultes, des calomnies et du sarcasme ; accusant les autres de mentir ; utilisant des hyperboles ou des mots péjoratifs ; et signalisant de la non-coopération). Les résultats indiquent que la plupart des commentaires n'étaient ni incivils ni impolis. Bien que presque le même nombre des commentaires considérés comme impolis aient été identifiés sur les deux plateformes – 34,5 % sur le site web et 32,4 % sur Facebook –, les commentaires identifiés comme incivils étaient plus nombreux sur le site web (6 %) que sur la page Facebook (2,7 %) du journal. La recherche a également soulevé que beaucoup plus de commentaires incivils et impolis étaient dirigés envers d'autres participants sur le site web (46,6 %) que sur la page Facebook (moins d'un quart des commentaires incivils et impolis). Rowe (2015) suggère que l'absence d'anonymat amène les utilisateurs Facebook à être responsables de leurs comportements. « *When engaging in discussions, particularly about sensitive or emotionally charged political issues, therefore, users must be more aware of how they behave towards, and treat, other participants* » (*idem*, p. 125).

Toutefois, bien que l'anonymat ne soit pas envisageable dans les RSN, le fait que les gens ne soient pas toujours confrontés en face à face peut conduire à des déclarations politiques plus audacieuses, même en ayant en tête l'identité de la personne à laquelle ils se dirigent. C'est ce que soutient Fix (2013) dans sa recherche. Pourtant, ce contexte pourrait favoriser également la résolution d'autres questions moins controversées, car elles seraient plus faciles à régler en ligne compte tenu du fait que l'utilisateur n'aurait pas besoin de faire face à la réaction instantanée d'autrui (Assunção et Matos, 2014).

Les difficultés associées aux débats en ligne ont aussi été l'objet d'études en psychologie sociale. Pour Greffet et Wojcik (2008) (pour ne citer qu'eux), des travaux dans ce domaine impliquent que les gens qui participent à des discussions en ayant déjà des opinions fermes sur une thématique donnée peuvent sortir des débats avec des points de vue plus extrêmes. « En somme, la confrontation d'opinions conduirait les participants à renforcer leurs convictions initiales plutôt qu'à les changer » (*idem*, p. 33). Paradoxalement, la participation à des groupes de discussion pourrait réduire la possibilité d'être en contact avec des opinions divergentes au lieu d'en favoriser (Mutz, 2002 b; Dumoulin, 2002; Kim, 2011).

La recherche de Molaei (2014) avec les participants indonésiens d'un groupe de discussion sur la corruption sur Facebook suggère un faible niveau de diversité d'opinions dans ce type de groupe. Le chercheur a analysé 1095 commentaires sur 14 sujets. La plupart des commentaires (62,4 %) étaient en accord avec le sujet proposé, 22 % n'indiquaient pas une position assez claire d'accord ou de désaccord, et seulement 15,5 % exprimaient explicitement des points de vue divergents de ceux exprimés dans les fils de discussion. Comme mentionné par Molaei (2014), il est plus difficile pour des individus présentant des opinions divergentes de participer à une discussion au sein d'un groupe où la pensée se polarise déjà autour d'un point de vue spécifique. La peur de l'isolement ou la crainte d'un retour inapproprié de la part des membres du groupe pourraient expliquer cette polarisation. C'est pourquoi, « *in such situations, there is a strong probability that members of the opposite group are lurkers rather than actively participating and expressing their opinions* » (*idem*, p. 498).

Greffet et Wojcik (2008) ajoutent que le manque de diversité dans ces groupes peut justement renforcer des opinions partagées, au lieu de favoriser la discussion. Ainsi, dans un groupe,

« au cours de la discussion en ligne, pourrait s'exercer une pression collective qui conditionne l'expression des opinions et conduit à réduire l'espace des possibles discursifs, engendrant une ' spirale de silence ' au terme de laquelle l'expression

d'un point de vue majoritaire sur telle ou telle question empêche généralement celle des voix minoritaires, qui se retranchent dès lors dans le silence » (*idem*, p. 32).

McPherson, Smith-Lovin et Cook (2001) renforcent également l'idée que les gens tendent à se connecter avec d'autres personnes similaires à eux – c'est ce qu'ils appellent le principe de l'*homophilie*. Ainsi, ce principe limiterait-il les réseaux sociaux de manière à ce qu'il y ait de fortes implications sur les informations que les gens reçoivent, leurs attitudes, et leurs interactions. « *By interacting with others who are like ourselves, anything that we experience as a result of our position gets reinforced* » (McPherson, Smith-Lovin et Cook, 2001, p. 415).

Il y aurait, plus précisément, deux types d'*homophilie* (Lazarsfeld et Merton, 1954) : le « *status homophily* » – basée sur le statut informel, formel ou attribué, comme la race, le genre et la classe sociale – et la « *value homophily* » – basée sur les valeurs, les attitudes ou les croyances. La deuxième catégorie serait plus difficile à identifier. Ainsi, pour McPherson, Smith-Lovin et Cook (2001), ce qui semble être de la « *value homophily* » pourrait devenir une somme de perceptions erronées à propos des croyances et des attitudes de leurs amis : « *people tend to assume that their friends are like them, when in fact areas of disagreement simply are not discussed* » (p. 429).

Wojcieszak et Mutz (2009) vont dans le même sens et renforcent cette idée. Ils soutiennent que la possibilité de rencontrer des personnes ayant des convictions différentes est plus importante lorsque la discussion politique est menée dans des contextes où le contenu du débat cible plusieurs thèmes qui semblent être d'autre nature. Ainsi, une personne serait plus exposée à différentes opinions politiques en participant à des groupes en ligne tournant autour d'éléments non politiques : « *leisure chat rooms and message boards are natural places for disagreement to occur when political talk comes up* » (*idem*, p. 49).

Brundidge (2010) complète les connaissances des chercheurs que nous avons relevées jusqu'ici en arguant que les gens n'évitent pas nécessairement les divergences politiques lorsqu'ils y sont exposés en ligne par « *inadvertance* » :

*« Inadvertency is facilitated online through (a) less than perfect online selective exposure strategies, (b) nonavoidance of encounters with political difference, and (c) weakened social boundaries between far flung geographic locations, between one discursive space and the next (blurred and porous boundaries creating increased interspatiality), between political and apolitical spaces of communication, and between the private and the public spheres. » (idem, p. 687)*

Pour Kim (2011), les racines de cette problématique se trouvent dans le fait que les plateformes de discussion en général, et sur Facebook en particulier, n'ont pas été conçues pour favoriser les discussions politiques. Mais pour ce chercheur, les RSN permettent aux gens d'être plus exposés à diverses divergences politiques, au contraire des forums de discussions ou des blogues. Kushin et Kitchener (2009) défendent également le fait que Facebook puisse faire converger des gens ayant des points de vue contraires dans les discussions politiques en ligne. Les auteurs ajoutent que ce réseau social est un média où les gens se rendent compte des opinions des autres grâce à leurs publications. Ainsi, bien que la recherche de Goel, Mason et Watts (2010) suggère que dans les RSN la diversité d'opinions n'est pas trop apparente pour ses membres, d'autres ouvrages affirment qu'il peut en être autrement. Un sondage réalisé par l'Institut Pew Internet auprès d'Américains utilisant les RSN, a montré que 38 % d'entre eux ont découvert, à travers les publications de leurs amis, que les convictions politiques de ceux-ci étaient différentes de celles qu'ils imaginaient (Rainie et Smith, 2012).

Une autre recherche, conduite par Pew Internet (Rainie, Smith, Schlozman, Brady et Verba, 2012), a relevé que 66 % des Américains ayant participé au sondage ont déjà publié des commentaires ou des contenus politiques sur Facebook. D'après cette étude, les gens qui ne sont pas d'accord avec les commentaires politiques publiés par leurs amis sur Facebook ne leur répondent généralement pas. Parmi les gens dont les amis ont l'habitude de publier des textes comportant des contenus politiques, 25 % sont toujours d'accord avec eux et 73 % sont d'accord seulement quelques fois ou ne le sont jamais. Lorsque les utilisateurs de Facebook ne sont pas en accord avec ce qu'un ami a écrit, 66 % ignorent la publication, 28 % lui répondent et 5 % affirment qu'une possible réaction dépend des circonstances (Rainie et Smith, 2012). La recherche de Vickery (2009) suggère également

que les gens tendent à ignorer des publications et commentaires avec lesquels ils ne sont pas d'accord. Supprimer quelqu'un ou cesser de suivre un utilisateur Facebook est une pratique moins commune selon l'auteure. Toutefois, presque tous les participants de cette étude ont reconnu avoir classé quelques amis dans un profil limité pour les empêcher de lire certaines publications ou certains commentaires.

Ce domaine de la recherche a également exploré d'autres dimensions des rapports sociaux virtuels en lien avec les processus de suppression, même lorsque ceux-ci ne sont pas politiques. Certains types d'interaction sur Facebook semblent causer des réactions distinctes de la part des utilisateurs. La recherche de Kim (2011), par exemple, indique qu'une publication désagréable réalisée par un « ami » n'a pas trop d'effets sur la relation amicale quand le partage est fait sur son propre mur. Cependant, lorsque la situation est différente et que des réactions négatives sont présentées dans des commentaires ou en réponse à leurs propres publications, l'impact est plus important, et peut mener l'auteur d'un commentaire ou d'une réponse à être supprimé d'une liste « d'amis » Facebook. Selon Vickery (2009), il est plus fréquent que les gens tombent sur différents points de vue à travers des commentaires et des dialogues, qu'à travers les publications d'articles ou d'hypertextes.

D'après une autre étude menée par Sibona et Walczak (2011), la publication fréquente de contenus politiques par des amis a été la principale raison pour que 37 % des participants aient supprimé un ami sur Facebook. Cependant, l'étude de Vickery (2009) suggère que les gens sont plus enclins à protéger leur relation avec leur famille, en limitant l'accès de quelques membres à certaines publications controversées. Ce type de dynamique ne semble pas se reproduire avec les amis: « *weak ties are obviously less important so participants are much less concerned about offending a weak tie acquaintance* » (*idem*, p. 21).

Mais il y en a plus encore. La recherche de Das et Kramer (2013), réalisée *via* Facebook, a montré que la plupart des gens ont tendance à s'autocensurer sur la plateforme. Pendant 17 jours (6-22 juillet 2012), des chercheurs travaillant pour Facebook ont analysé les profils de 3,9 millions d'utilisateurs de langue anglaise habitant aux États-Unis et au

Royaume-Uni. Les chercheurs ont pris en considération tous les publications ou commentaires que les utilisateurs avaient commencé à écrire, mais qui n'ont finalement pas été publiés. Les résultats ont montré que 71 % des participants ont censuré un contenu au moins une fois, 51 % ont censuré au moins une publication et 44 % ont censuré au moins un commentaire. La recherche suggère également que les utilisateurs Facebook ayant un ensemble diversifié de contacts dans leur liste « d'amis » tendent à plus s'autocensurer que ceux avec un public en ligne plus homogène.

Concernant l'autocensure, Thorson (2014) en dit qu'elle serait une façon de gérer les multiples publics présents sur Facebook. Comme dans le cas d'autres RSN, Facebook a pour caractéristique de réunir différents réseaux sociaux et groupes d'amis. Ainsi Facebook renvoie-t-il à un contexte particulier dans le cas de discussions politiques : « *The mixing of audiences on SNS requires posters to negotiate a self-presentation that will be acceptable across a complex imagined audience that itself may vary depending on the perceptions of the network owner* » (p. 205). La recherche de Thorson (2014) amène surtout l'idée que les jeunes ont des manières bien distinctes de gérer leurs différents publics, notamment ceux sensibles aux sujets controversés, comme les discussions politiques. Bien que certains prennent plaisir à susciter le débat, la majorité préfère garder une certaine neutralité et ne pas parler de politique, ou restreindre certaines publications à un groupe d'amis. Même ceux qui aiment parler de politique de temps en temps ne se sentent pas à l'aise sur la plateforme Facebook :

« *The social politics curators are very aware that their post about politics are unlikely to be popular across their array of Facebook Friends. Many (but not all) feel that their passions set them apart from many friends, family, and acquaintances they are connected to through the site* » (Thorson, 2014, p. 207).

Kwon, Moon et Stefanone (2015) suggèrent aussi que l'exposition à un auditoire divers sur Facebook contribue à un dispositif d'autocensure. Les chercheurs ont analysé les réponses de 328 étudiants de communication à un questionnaire en ligne. Le but de l'étude était de mettre en relation la diversité du RSN avec les dispositions à l'autocensure ainsi qu'avec les comportements liés aux publications des contenus politiques. Les résultats

ont montré que les utilisateurs Facebook préoccupés par l'isolement social avaient plus tendance à censurer leurs opinions politiques. Nonobstant, l'exposition à un public plus diversifié n'a pas été associée à la publication de contenus politiques dans l'analyse. Kwon, Moon et Stefanone (2015) indiquent que d'autres recherches sont nécessaires pour éclairer le sujet.

#### 1.4. Les élections brésiliennes sur Facebook

Les élections présidentielles brésiliennes (accompagnées aussi d'élections aux gouvernements des États, des députés fédéraux et provinciaux, ainsi que d'un tiers des sénateurs de la république), disputées en un scrutin à deux tours, ont été le troisième sujet le plus commenté en 2014 dans le monde, après la Coupe du Monde au Brésil et le virus Ebola (Facebook, s.d.). Les interactions sur Facebook portant sur les élections ont été les plus nombreuses dans le monde. Plus que celles liées, par exemple, au décès de l'acteur Robin Williams, au défi du seau d'eau glacée et aux conflits à Gaza. Il s'agit là des élections les plus commentées de l'histoire de ce RSN (Facebook, 2015).

Dans le premier scrutin du 5 octobre, onze candidats se disputaient le poste de président du Brésil. Comme aucun d'entre eux n'a reçu plus de 50 % du vote, les deux candidats avec le plus de bulletins valides <sup>14</sup> – Dilma Rousseff (41,61 %) et Aécio Neves (33,53 %) — sont donc passés au second tour le 26 octobre 2014. Plus de 112 millions de personnes ont voté lors de ce second scrutin. La candidate à la réélection, Dilma Rousseff, du Parti des travailleurs (PT), a remporté l'élection avec 51,65 % des votes valides contre 48,35 % d'Aécio Neves, du Parti de la démocratie sociale brésilienne (PSDB).

---

<sup>14</sup> Au Brésil, chaque candidat a un numéro correspondant. Comme dans la majorité des circonscriptions du pays, le vote est fait à l'aide d'urnes électroniques, les électeurs doivent appuyer sur les boutons correspondant au numéro du candidat choisi. Cependant, le vote est considéré comme annulé si le numéro choisi ne correspond à aucun candidat. L'électeur peut aussi choisir le "vote blanc", afin de garder la neutralité dans le scrutin (cette option est présente dans les urnes électroniques comme dans les bulletins de vote). Cependant, ni les « bulletins annulés » ni les « bulletins blancs » ne sont comptabilisés comme des « bulletins valides ». Pour gagner l'élection, le candidat doit avoir la majorité absolue des « bulletins valides » (50 % plus 1 vote).

L'élection 2014 a été la plus ébruitée depuis celle de 1989, année du premier vote direct après le retour de la démocratie au Brésil, suite à une dictature militaire qui aura duré 21 ans. Bien que onze candidats aient participé au premier tour des élections, trois candidats ont concentré plus de 96 % des votes, partagés par Dilma Rousseff, Aécio Neves, et Marina Silva<sup>15</sup>, du Parti socialiste brésilien – PSB, qui a comptabilisé 21,32 % des bulletins valides.

Le débat électoral a ainsi été le sujet de 674,4 millions d'interactions sur Facebook, ce qui fait des élections brésiliennes les plus commentées dans l'histoire de ce RSN (Facebook, 2014) et dans le monde. Les journalistes ont été les premiers à relever que, bien souvent, les débats s'avéraient féroces en ligne. En plein vote en octobre 2014, quelques journaux du pays ont rapporté qu'une vague de suppressions d'amis Facebook avait eu lieu en raison de discussions politiques. Des interviewés ont rapporté aux médias que le manque de respect, les publications discriminatoires et des offenses ont constitué quelques motifs pour supprimer des « amis » de leurs listes Facebook. Certains reportages se sont même attardés sur des amitiés de longue date, réalisées dans un cadre hors ligne, brisées par les discussions politiques (Landim, 2014, 12 octobre; Araujo, 2014, 13 octobre ; Tokarnia, 2014, 23 octobre).

### 1.5. Politique et amitié sur les réseaux sociaux numériques

La revue de littérature présentée nous indique que l'influence des discussions politiques sur les « amitiés » Facebook n'a pas encore été suffisamment explorée par les chercheurs. Telles que présentées ci-dessus, et ceci malgré le fait que plusieurs études aient déjà analysé les élections et la participation politique sur Facebook en Amérique du Nord (Williams et Gulatti, 2007; Williams et Gulati, 2008; Woolley, Limperos, Oliver, 2010; Vitak, Zube, Smock, Carr, Ellison et Lampe, 2011; Goodman, Bastedo, LeDuc et Pammett, 2011; Dumitrica, 2014), en Europe (Yanoshevsky, 2010; Túñez et Sixto, 2011; Vesnic-Alujevic, 2012; Larsson et Kalsnes 2014), en Amérique Latine (Bustamante et Muñoz,

---

<sup>15</sup> Marina Silva, du Parti socialiste brésilien, le PSB, est devenue candidate à la vice-présidence lorsque la campagne électorale était déjà en cours. Elle a remplacé le candidat choisi par le PSB, Eduardo Campos, suite à son décès soudain lors d'un accident d'avion le 13 août 2014, pendant la campagne.

2012; Slimovich, 2012; Peruzzo, 2013), et dans les pays arabes (Eltantawy et Wiest, 2011; Mlaiki, 2011; Papaioannou et Olivos, 2013), elles restent limitées en ce qui concerne mon intérêt de recherche. Les recherches mentionnées cherchent plutôt à comprendre comment les politiciens utilisent les réseaux sociaux numériques dans le cadre de campagnes politiques, la façon dont les citoyens participent aux discussions politiques en ligne, ou encore, comment ces derniers se mobilisent dans des contextes d'opposition aux gouvernements à l'aide des réseaux sociaux. Tout cela m'amène à conclure qu'à l'exception de quelques travaux (Rainie et Smith, 2012; Fix, 2013), les thèmes concernant la discussion politique et l'« amitié » Facebook sont rarement étudiés ensemble.

L'influence de l'opinion politique sur les amitiés a été étudiée indirectement dans des recherches sur l'*homophilie*, dans le cadre de conversations tenues en face à face. Ces études indiquent que les gens cherchent à être en relation avec d'autres personnes leur ressemblent (Lea et Duck, 1982; McPherson, Smith-Lovin et Cook, 2001), et cela en tenant compte des accointances politiques, religieuses, du degré d'éducation et de la classe sociale. McPherson, Smith-Lovin et Cook (2001) arguent que les adultes ont une tendance à s'associer avec des individus avec qui ils partagent la même orientation politique. Ces chercheurs indiquent néanmoins qu'il n'est pas suffisamment clair si ce type d'*homophilie* prend racine selon la similarité des points de vue politiques ou si cette similarité a d'autres caractéristiques sociales en lien avec différentes idéologies politiques (Verbrugge, 1977, 1983; Knoke, 1990, Huckfedlt et Sprague, 1995).

Les bris d'amitiés en face à face semblent être tout à fait différents de ceux en ligne également. Les amitiés hors ligne ont tendance à se dissoudre sans l'expérience d'une insatisfaction déclarée. Selon Rose, la plupart des amitiés brisées se manifestent progressivement en raison d'une perte de proximité ou d'un changement d'intérêt (1984).

En ce qui concerne les amitiés en ligne, les recherches qui présentent des analyses sur les raisons pour lesquelles les gens arrêtent de suivre des « amis » sur Facebook ou décident de les supprimer sont rares. Les recherches de Bryant et Marmo (2009, 2012) en sont des exemples, mais leurs études traitent plutôt du maintien des « amis » et non pas de

leur suppression. Bien que ces auteurs analysent des règles d'interaction, les conséquences à leur « violation » ne sont pas explorées, voire ignorées.

En outre, la recherche scientifique dans ce domaine n'a pas non plus éclairé la façon dont la discussion politique en ligne peut avoir de l'influence sur les « amitiés » Facebook. Fix (2013), pour sa part, affirme que les recherches, en général, n'ont pas profondément analysé le rôle des idéologies politiques dans les décisions de suppression d'amis. Conscient du fait que sa recherche ne fait que constater que des individus ont défait des amitiés sur Facebook pendant la campagne présidentielle américaine 2012, Fix note qu'il n'a pas été possible de savoir si ces amitiés rompues auront été refaites après la période électorale. Il suggère qu'une étude à long terme pourrait indiquer si la suppression aura été définitive ou réévaluée une fois l'atmosphère électorale retombée.

Lewis et West (2009) suggèrent quant à eux que les nouvelles études devraient miser sur l'étiquette « ajouter » ou « supprimer » un ami sur Facebook, ainsi que les rejets passifs des demandes d'amitié. Penã et Brody (2014) ont des questionnements similaires, mais vont encore plus loin. Ils relèvent également l'importance d'étudier le processus de déclenchement de la prise de décision de ne plus suivre ou de supprimer un « ami » Facebook.

Enfin, il faut remarquer que ces recherches, ainsi que d'autres que j'ai consultées, ne se demandent pas si les amitiés rompues sur Facebook ont également été brisées en face à face. Tel que mentionné ci-dessus, la dissolution d'amitiés en face à face semble être différente de celle en ligne. Celles-là ont plus tendance à se refroidir lentement jusqu'à leur extinction, alors que sur Facebook, il suffit d'appuyer sur le bouton « retirer de la liste d'amis » pour défaire une « amitié ». Toutefois, un nombre important de chercheurs affirment que les mondes « hors ligne » et « en ligne » se chevauchent (Subrahmanyam et al., 2008; Lewis et West, 2009; Vickery, 2009; Bryant et Marmo, 2012; Assunção et Matos, 2014; Miller et Munday, 2015) et que la plupart des amitiés en ligne étaient déjà des contacts hors ligne. Le processus contraire serait-il en mesure de se dérouler ? Les amitiés brisées en ligne pourraient-elles être brisées en face à face également ?

## 1.6. Question de recherche

La revue de la littérature que j'ai entreprise m'a amenée à cerner des questions de recherche comme résultat d'un écart de connaissance (*gap-spotting*). Selon Sandberg et Alvesson (2011), la formulation de questions de recherche suivant une logique qui défie des affirmations présentées dans des études académiques est plutôt rare. Les auteurs affirment que la plupart des approches sont fondées sur le *gap-spotting*, c'est-à-dire, sur l'exploration de questions qui n'ont pas encore été développées ou suffisamment développées dans la littérature scientifique du domaine. Notre recherche va dans ce sens. Je me propose d'approfondir davantage la thématique explorée dans la revue de la littérature afin de mieux comprendre l'influence éventuelle des discussions politiques en ligne sur les amitiés en ligne. Ainsi, la première question de recherche, en lien avec la problématique en ligne, se pose de la façon suivante :

1. Comment les publications concernant la politique en ligne ont-elles participé à supprimer, à cesser de suivre, ou encore à changer le statut d'un « ami » sur Facebook pendant la période électorale de 2014 ?

Plusieurs recherches (Lewis et West, 2009; McLaughlin et Vitak, 2012; Bevan, Phyl et Barclay, 2012; Bryant et Marmo, 2012; Quercia, Bodagghi et Crowcroft, 2012; Assunção et Matos, 2014) montrent également que les réactions aux violations des règles informelles peuvent varier selon le type de lien ou d'amitié. C'est ce qui m'amène à la question de recherche secondaire :

2. Quel rôle les différentes formes d'amitié ont-elles joué dans la prise de décision de supprimer, de ne plus suivre, ou de changer le statut « d'ami » Facebook pendant la période électorale de 2014 ?

Outre les éléments explorés ci-dessus, la revue de la littérature indique aussi que les amitiés « en ligne » sont une extension des relations de face à face et que ces « deux mondes » se chevauchent en général (Subrahmanyamet al., 2008; Lewis et West, 2009; Vickery, 2009; Bryant et Marmo, 2012; Assunção et Matos, 2014; Miller et Munday,

2015). La recherche de Miller et Munday (2015) indique de façon plus spécifique que d'autres études pourraient mieux examiner l'enchaînement entre les relations personnelles en ligne et hors ligne. Celles de Bryant et Marmo (2009 et 2012) et de Assunção et Matos (2014) orientent la recherche future vers la problématique de l'influence des RSN dans les interactions en face à face. Ainsi, la dernière question de recherche, en lien avec la problématique face à face, se pose-t-elle de la façon suivante :

3. Comment les publications concernant la politique sur Facebook pendant la période électorale de 2014 ont-elles participé à affecter les amitiés en face à face ?

## 2. Cadre théorique et méthodologique

Comme nous l'avons vu, le sujet de mon étude est encore peu étudié. Ces lacunes m'ont menée à utiliser instrumentalement la théorie ancrée en tant que méthode de recherche et théorie. Développée par les sociologues américains Glaser et Strauss (1967), la théorie ancrée (*Grounded Theory*) propose « d'ancrer la théorie dans la recherche elle-même, afin qu'elle soit produite à partir des données » (Glaser et Strauss, 2010, p. 80).

En adoptant cette méthode, j'utiliserais les données comme point de départ pour le développement d'une théorie, permettant l'émergence de points de vue inédits (Guillemette, 2006). Guillemette (2006) explique que la théorie ancrée permet non seulement d'étudier des sujets ou des questions de recherche jamais explorés, mais aussi « de jeter un regard neuf sur des phénomènes qui ont été déjà étudiés » (*idem*, p.46). De plus, l'adoption de la théorie ancrée m'empêchera de sombrer dans l'écueil d'une théorie qui ne traduit pas suffisamment la recherche ou d'utiliser les données pour illustrer à peine une théorie ou une hypothèse. « La théorie ancrée peut contribuer à contrecarrer l'utilisation opportuniste de théories qui concordent mal avec les données et dont la capacité explicative est douteuse » (Glaser et Strauss, 2010, p. 87).

Bien que la théorie ancrée ait été créée par Glaser et Strauss, et présentée en 1967 dans le livre « La découverte de la théorie ancrée », les deux chercheurs ont choisi des

approches différentes les années suivantes, comme nous l'expliquerons avec plus de détails dans la prochaine section. Au fil du temps, la théorie ancrée a évolué en lien avec plusieurs autres approches.

Dans cette recherche, j'utilise les techniques développées par Strauss et Corbin, qui en 1990 publient l'ouvrage « *Basics of qualitative research - techniques and procedures for developing grounded theory* ». Le livre – qui a été augmenté par la suite en trois éditions – présente des procédures bien établies qui vont mener à la construction de la théorie ancrée sur les données. L'ouvrage éclaire également la question de la participation de la littérature et du rôle du chercheur dans l'analyse et la construction d'une théorie.

L'approche de Strauss et Corbin a également influencé Kathy Charmaz (2001 et 2006), une élève de Strauss ayant développé l'approche constructiviste de la théorie ancrée, une perspective épistémologique que j'adopte dans cette recherche. Charmaz (2001 et 2006) considère que les théories ne sont donc pas découvertes, mais bien construites à partir des expériences partagées du chercheur et des participants de la recherche.

Afin de justifier ici l'adoption des approches de Strauss et Corbin (1990) et de Charmaz (2001), il me paraît important de retourner aux origines de la théorie ancrée, avec Glaser et Strauss (1967).

Dans la section suivante, je donnerai un aperçu de ces approches et j'expliquerai plus précisément les différences qui subsistent entre celles-ci. J'expliquerai par la suite ce qui m'aura conduit à choisir mon instrument d'analyse ainsi que la construction de l'échantillon.

## 2.1. La théorie ancrée – une théorie-méthode

Comme mentionné ci-dessus, la théorie ancrée a été présentée pour la première fois dans l'ouvrage *The Discovery of the Grounded Theory* (Glaser et Strauss, 1967) – traduit en Français comme « *La découverte de la théorie ancrée* » (1999). L'ouvrage propose la création d'une théorie à travers l'analyse comparative de données. Ce premier ouvrage met

l'accent sur le processus de codage et de catégorisation en comparant de façon continue les données. « La théorie se développe par l'intégration des différentes catégories et de leurs propriétés grâce à des comparaisons continues, ce qui oblige le chercheur à extraire une signification théorique de chaque comparaison » (Glaser et Strauss, 2010, p.213).

La théorie ancrée, tel que présentée dans le livre « *La découverte de la théorie ancrée* », s'avère pourtant difficile à mettre en pratique, notamment par les chercheurs débutants (Bryant et Charmaz, 2007). Pour ancrer la théorie dans les données, Glaser et Strauss (2010) suggèrent « dans un premier temps, d'ignorer complètement la littérature scientifique du domaine étudié afin d'être certain que l'élaboration des catégories ne soit pas contaminée par des concepts plus spécifiques d'autres domaines » (*idem*, p.129). Glaser compare cette approche à la situation d'un jury, lorsque le juge demande à ses membres de ne pas prendre en compte certaines données dans la décision du verdict (Guillemette, 2006). Cependant, Glaser et Strauss ont remarqué que le chercheur ne pourrait pas approcher la réalité comme une *tabula rasa*. Pour résoudre cette question, les auteurs ont créé le terme « sensibilité théorique » (*theoretical sensibility*) pour désigner l'habileté du chercheur à regarder les données qui sont pertinentes (Kelle, 2007).

Malgré cette réserve, il n'était pas suffisamment clair pour le chercheur de savoir comment concilier « l'émergence » de la théorie à travers des données et la « sensibilité théorique ». Pour clarifier cette question, Glaser et Strauss ont fini par développer des techniques de catégorisation distinctes. Glaser (1978) a tenté de clarifier la « sensibilité théorique » en définissant deux types de codages : le codage théorique et le codage substantif. Les codes substantifs seraient développés *ad hoc* pendant un codage ouvert. Ainsi, à travers la comparaison continue des données, les catégories deviendraient de plus en plus abstraites (Heath et Cowley, 2004). Les codes théoriques, quant à eux, seraient utilisés dans une deuxième étape, comme un complément, afin de combiner les codes substantifs et former un modèle théorique (Heath et Cowley, 2004 ; Kelle, 2007). Glaser (1978) présente une liste de termes qui peuvent être utilisés pendant le « codage théorique ». D'une façon générale, il s'agit de concepts formels d'ordre épistémologique, philosophique et sociologique, groupés par « familles », comme ceux que l'on identifie dans les exemples donnés par Kelle (2007) :

- « *terms, which relate to the degree of an attribute or property ('degree family'), like 'limit,' 'range,' 'extent,' 'amount,' etc.*
- *terms, which refer to the relation between a whole and its elements ('dimension family'), like 'element,' 'part,' 'facet,' 'slice,' 'sector,' 'aspect,' 'segment,' etc.*
- *terms, which refer to cultural phenomena ('cultural family') like 'social norms,' 'social values,' 'social beliefs,' etc. » (idem, p. 138).*

Kelle (2007) signale que l'ouvrage de Glaser échoue dans son effort d'expliquer comment ces « termes » doivent être utilisés et combinés afin de décrire et expliquer un phénomène.

La relation entre les données et la connaissance du chercheur avait déjà été discutée aussi par Strauss, coauteur de l'œuvre fondatrice de la théorie ancrée. Dans l'ouvrage « *Basics of Qualitatif Research* », écrit avec Juliet Corbin en 1990, les auteurs soulignent l'importance d'un équilibre entre objectivité et sensibilité. Bien qu'il soit demandé aux chercheurs de laisser de côté leurs connaissances et expériences pour former les nouvelles interprétations d'un phénomène, Strauss et Corbin rappellent que, dans la vie quotidienne, ce sont nos connaissances et expériences qui donnent des significations pour nous aider à comprendre le monde. Pour eux, l'objectivité est impossible, et chaque recherche contient un ou des éléments de subjectivité. Ils expliquent également que l'expérience du chercheur peut aider celui-ci à développer des théories: « *Background knowledge, and experience not only enable us to be more sensitive to concepts in data, they also enable us to see connections between concepts* » (Strauss et Corbin, 2008, p. 21).

Afin d'obtenir un équilibre entre objectivité et sensibilité, les auteurs suggèrent quelques techniques. La première est celle de penser comparativement : comparer incident par incident les données, et utiliser la littérature ou l'expérience seulement pour trouver les exemples d'un phénomène similaire. « *Thinking through comparative situations makes the analyst more sensitive in the sense that it alerts him or her to what to look for in data* » (Strauss et Corbin, 2008, p. 199). Une autre technique consiste en la recherche de différents points de vue sur un même événement afin d'en relever les divergences et les similarités.

Les auteurs suggèrent également une vérification auprès des répondants au cas où l'interprétation du chercheur correspond aux leurs, et de comprendre pourquoi certaines interprétations n'ont pas de correspondance. Une autre stratégie est celle de se demander plusieurs fois : « Qu'est-ce qui arrive ici? », et « Ce que je pense s'accorde-t-il avec la réalité de mes données? ».

Le chercheur doit aussi maintenir un regard sceptique, essayant de valider les explications, les catégories et les hypothèses soulevées lors de l'analyse des premiers entretiens lorsqu'il étudie les suivants. Pour finir, Strauss et Corbin suggèrent de suivre les procédures ordinaires de la recherche qualitative.

*« Although researchers may pick and choose among some of the analytics techniques that we offer, the procedures of making comparisons, asking questions, and sampling based on evolving theoretical concepts are essential features of the methodology. They (...) provide the means for developing theory »* (Strauss et Corbin, 1998, p. 35).

Strauss et Corbin (1990) ont aussi développé des techniques et procédures pour développer la théorie ancrée. Ils présentent dans leurs ouvrages plusieurs étapes d'analyse qui vont mener à la construction d'une théorie :

1) Le codage ouvert et la microanalyse des données<sup>16</sup>

Il s'agit de faire un examen détaillé des données ligne à ligne afin de laisser émerger de nouveaux concepts et relations et de développer des catégories. En donnant des « noms » à chaque phénomène, nous fixons l'attention constante sur eux pour mieux les analyser. Pour commencer, Strauss et Corbin recommandent une lecture approfondie de l'entretien, afin d'en tirer microanalyse.

---

<sup>16</sup> Dans la 1<sup>e</sup> édition de « *Basics of qualitative research - techniques and procedures for developing grounded theory* » (1990), la microanalyse des données a été présentée comme la première étape de codage. Cependant, dans la 3<sup>e</sup> édition de cet ouvrage, Strauss et Corbin expliquent que cette étape n'est pas une forme différente de codage, mais un codage ouvert plus détaillé. C'est pour cette raison que je les ai groupés.

« *One can say that coding varies in detail from the micro, meaning very detailed, to the more macro, or general, coding less for detail and more for the general essence. Microanalysis is most likely to be used at the beginning of a project, when the analyst is trying to break into the data, to make some sense out of the materials* » (Strauss et Corbin, 2008, p. 59).

Charmaz (2006) suggère aux chercheurs de regarder les actions en chaque morceau de données. Selon l’auteure, en comprenant le codage comme des « actions », le chercheur contrôle sa tendance à conceptualiser les données avant d’avoir fait le travail analytique nécessaire. L’auteure souligne que les premiers codes sont provisoires et que, durant l’analyse, ils peuvent être modifiés et remplacés par des codes plus convenables.

Afin d’« ouvrir » au maximum les possibilités d’interprétation de données, il est suggéré au chercheur, dans un premier temps, d’utiliser de codes *in vivo* (Glaser et Strauss, 1967 ; Strauss et Corbin, 1998 ; Guillemette, 2006), « c’est-à-dire de codes constitués de mots tirés du discours des acteurs » (Guillemette, 2006, p. 38). Ce serait ainsi une façon de ne pas forcer les données à rentrer dans le moule des codes préétablis. Charmaz (2006) encourage les chercheurs à retenir, de façon plus importante, trois types de codes *in vivo* :

- « *Those general terms everyone ‘knows’ that flag condensed but significant meanings*
- *A participant’s innovative term that captures meanings or experience*
- *Insider shorthand terms specific to a particular group that reflects their perspective* » (Charmaz, 2006, p. 55).

En second lieu, les codes préférés seraient « ceux qui sont créés par le chercheur en référence à ce qu’il perçoit comme émergeant des données empiriques » (Guillemette, 2006, p. 39). Il s’agit là de nommer conceptuellement les idées ayant émergé des données. Cette étape exige du chercheur un effort de penser de façon abstraite, et d’utiliser un ou deux mots pouvant décrire conceptuellement, et avec précision, ce que le chercheur aura trouvé comme information selon les données consultées (Strauss et Corbin, 1998).

L'identification des concepts doit également être menée par le biais d'une comparaison continue. Selon Charmaz (2006), en comparant des incidents de même ordre entre les données, le chercheur est stimulé et amené à penser analytiquement. Glaser et Strauss (1999) mettent l'accent sur ce qu'ils considèrent comme étant une règle fondamentale de la méthode de comparaison continue : « pendant que l'on code une occurrence dans une catégorie, il faut la comparer avec les ensembles précédents de données relevées dans le même groupe ou dans des groupes différents et codés dans la même catégorie » (*idem*, p. 209). Cette comparaison permet aussi de commencer à identifier les propriétés et les dimensions de chaque catégorie puisque la classification, la sélection et la conceptualisation forcent le chercheur à interpréter et à en chercher le sens. Dans ce processus, le chercheur commence à identifier les propriétés qui vont le stimuler et mener à nommer les incidents, et, ce faisant, à classifier et définir son usage (Strauss et Corbin, 1998, p. 109).

Cette première étape sert donc à « étiqueter » les phénomènes, pouvant générer des dizaines de concepts. Le travail du chercheur est de lire et de tout relire afin de commencer à grouper plusieurs concepts sous un concept plus abstrait englobant de façon plus générale ce qui se passe dans le texte. Ainsi, les codes se transforment-ils en catégories. Celles-ci se définissent, selon Paillé (1996), comme « un mot ou une expression désignant, à un niveau relativement élevé d'abstraction, un phénomène culturel, social ou psychologique tel que perceptible dans un corpus de données » (*idem*, p. 186). Strauss et Corbin (1998) affirment que, dans cette étape, la littérature peut être une source de concepts. Il faut veiller néanmoins à ce que les concepts utilisés pour nommer les catégories soient « incarnés » à travers les données, et préciser également leurs significations dans la recherche. Pour chaque catégorie, le chercheur doit faire un exercice afin de « décrire ses propriétés (ce qui la compose), spécifier ses conditions d'existence (ce dont elle a besoin pour être), identifier ses diverses formes et dimensions possibles (intensité, durées...) » (Méliani, 2013, p. 440). L'identification des propriétés et des dimensions est importante, car cela force le chercheur à réfléchir et à commencer à formuler des « modèles » (« *pattern* ») ainsi que leurs « variations ». « *Patterns are formed when groups of properties align themselves along various dimensions* » (Strauss et Corbin, 1998, p. 119).

## 2) Le codage axial

Pendant le codage axial, les catégories et sous-catégories développées lors du codage ouvert sont mises ensemble sur le plan de leurs propriétés et dimensions. Les données qui ont été fracturées pendant le codage ouvert sont alors réunies à nouveau. Strauss et Corbin (2008) soulignent tout de même que les codages ouvert et axial vont de pair tout le long de l'analyse. C'est pour ainsi dire tout un assemblage de codages qui se fait puisque les chercheurs ont déjà pour habitude de connecter leurs données.

Afin de mettre ensemble les catégories et les sous-catégories, il nous faut bien les définir. Dans la mesure où une catégorie représente un phénomène, les sous-catégories émergentes doivent répondre à des questions comme « quand », « où », « pourquoi », « qui », « comment », et avec « quelles conséquences », en donnant un pouvoir plus explicatif au concept. Strauss et Corbin (1998) soulignent que, parfois, au début de l'analyse, il est difficile d'identifier quels concepts sont des catégories et lesquels sont des sous-catégories. Cependant, au cours du processus de codage et d'analyse, ces définitions deviennent plus claires. Les mêmes questionnements aidant à identifier les sous-catégories permettent aussi au chercheur d'identifier des structures et des processus qui, reliés, lui permettront de comprendre la dynamique et la nature évolutive des événements :

*« Because structure or conditions set the stage, that is, create the circumstances in which problems, issues, happenings, or events pertaining to a phenomenon are situated or arise. Process, on the other hand, denotes the action/interaction over time of persons, organizations, and communities in response to certain problems and issues. Combining structure with process helps analysts to get at some of the complexity that is so much part of life » (Strauss et Corbin, 1998, p. 127).*

Mais relier des catégories n'est pas une procédure simple, car ces « liaisons » sont subtiles et implicites. Afin d'organiser les connexions qui émergent pendant l'analyse, Strauss et Corbin (1998) suggèrent un schème qu'ils appellent « le paradigme », une perspective prise vers les données, ainsi qu'une autre position analytique qui permet de

recueillir et d'organiser systématiquement les données de façon à intégrer la structure et le processus.

Ce qui compose le « paradigme » ce sont :

- les *conditions* (pourquoi, où, comment cela se fait, et quand) ;
- les *actions/interactions* (qui et comment) ;
- les *conséquences* (qu'est-ce qui se passe conséquemment aux actions/interactions ou l'échec en répondre aux situations par des actions/interactions).

Le paradigme aide le chercheur à faire la distinction entre ce qui doit être considéré comme une *catégorie* et une *sous-catégorie*, chacune avec ses ensembles de propriétés et dimensions. Néanmoins, Strauss et Corbin (1998) soulignent qu'il ne s'agit pas d'un schème rigide, mais plutôt d'une façon d'aider le chercheur à mettre des concepts en relation. Ainsi, des idées cherchant à mettre les concepts en relation peuvent surgir à n'importe quel moment, comme lors de la lecture d'un journal par exemple, ou d'une conversation avec des amis.

Strauss et Corbin (1998 et 2008) préconisent également aux chercheurs l'utilisation de *mémos* et de *diagrammes* tout au long du processus d'analyse et de codages. Les *mémos* sont des réflexions écrites à propos de l'extrait d'un entretien donné, et doivent être faits depuis l'analyse des premiers entretiens. Les *diagrammes* constituent des dispositifs visuels qui vont aider le chercheur à mettre en relation des concepts. Ces deux ressources aident les chercheurs à se focaliser sur les données, tout en leur donnant du sens. « *The very act of writing memos and doing diagrams forces the analyst to think about the data. And it is in thinking that analysis occurs.* » (*idem*, p. 118).

### 3) Le codage sélectif et le développement de la théorie

Une fois que les catégories ont été développées et liées avec leurs sous-catégories, il faut les intégrer et les redéfinir afin de développer un schème théorique plus large. Pour Strauss et Corbin (1999), cette étape est la plus difficile de l'analyse, car elle exige le tri de tous les mémos ainsi que la recherche d'indices sur la façon dont les catégories peuvent s'emboîter. Puisque les relations entre concepts relèvent d'abstractions interprétées de

données et non des simples descriptions, elles sont donc « construites » par celui qui les analyse. « *By 'constructing', we mean that an analyst reduces data from many cases into concepts and sets of relational statements that can be used to explain, in general sense, what is going on* » (Strauss et Corbin, 1998, p. 145).

Afin de simplifier au chercheur la tâche de développement d'un schème théorique plus large, Strauss et Corbin (1998) présentent quelques techniques. Le premier pas consiste en la définition d'une catégorie principale – celle qui va représenter le thème principal de la recherche. Le chercheur peut choisir une catégorie parmi celles qui ont déjà été générées, ou bien une nouvelle catégorie pouvant assembler toutes les autres catégories afin de former un ensemble explicatif. Une autre suggestion, proposée par Strauss et Corbin, est l'utilisation de mémos, de diagrammes, mais aussi de « scénarios » (*storylines*). Les « scénarios » seraient constitués d'une brève description à propos de « ce qui semble se passer ici ». L'idée est de laisser l'histoire émerger, en retournant aussi aux données pour favoriser une stimulation de pensée. La dernière suggestion est celle de la redéfinition de la théorie. En révisant le schème, il est possible d'identifier la consistance d'une théorie et vérifier s'il y a des lacunes dans la logique qui la compose. Cela permet d'éviter des catégories peu développées et d'éliminer celles excessives, en validant le schème.

Strauss et Corbin (1998) proposent également la comparaison des résultats avec les données brutes, et de présenter la théorie aux participants de la recherche. Bien qu'une théorie puisse ne pas s'adapter à chaque aspect d'un cas en question, ses concepts plus généraux doivent pouvoir s'appliquer à tous les cas.

### 2.1.1. L'approche constructiviste

Comme je l'ai déjà souligné, une des différences entre les approches de Glaser et de Strauss et Corbin est l'utilisation de la connaissance et de la littérature par le chercheur. Glaser défend l'idée que le chercheur doit être en mesure de commencer son analyse en faisant *tabula rasa*, laissant seulement les données parler. D'autre part, Strauss et Corbin considèrent qu'il n'est pas possible pour le chercheur d'être complètement libre de sa partialité (Strauss et Corbin, 1998).

Je partage l'approche de Strauss et Corbin. Il est, de mon point de vue, impossible de m'écarter totalement de ma subjectivité ou de quelque connaissance que ce soit. Je m'appuie sur l'idée défendue par Fourez (2002) selon laquelle il est impossible d'interpréter une observation sans rendre compte de la subjectivité du chercheur – ce qu'il a de particulier et d'individuel, ainsi que sa vision de monde, construite au sein d'une culture : « les observateurs en chair et en os ne sont jamais « seuls », mais sont toujours préhabités de toute une culture et d'un langage » (*idem*, p. 55). Blais et Martineau (2006) mettent aussi en lumière le rôle du chercheur dans la construction de sens. Selon leur analyse, c'est le chercheur qui doit « dégager le sens que l'acteur a construit à partir de sa réalité » (*idem*, p. 3). En procédant de cette façon, le chercheur peut aller « au-delà de ce que les données brutes disent *a priori* » (*idem*, p. 3).

Guillemette (2006) est un autre auteur pour qui l'émergence n'est jamais pure et qui dit qu'« induction » et « déduction » travaillent ensemble. « On ne peut pas procéder exclusivement par induction ; il y a toujours aussi de la déduction dans la « conversation » entre les données de terrain et la sensibilité théorique de l'analyste » (*idem*, p. 44). Guillemette met l'accent sur le fait que ni le chercheur ni le répondant ne sont exempts d'interprétations. Durant ses analyses, le chercheur formule également des hypothèses, basées sur des données, et doit retourner alors sur le terrain afin de les tester. De cette manière, « la déduction est au service de l'induction » (*idem*).

C'est pourquoi j'ai décidé d'utiliser les techniques développées par Strauss et Corbin (1998) – faisant émerger des catégories –, mais aussi l'approche constructiviste de la théorie ancrée développée par Charmaz (2006). Selon cette approche, les données et l'analyse qui en découle sont « créées » à partir des expériences partagées du chercheur et des participants de la recherche :

*« Constructivists study how participants construct meanings and actions, and they do so from as close to the inside of the experience as they can get. Constructivists also view data analysis as a construction that not only locates the data in time, place, culture, and context, but also reflects the researcher's thinking. Thus, the*

*sense that the researcher makes of the data does not inhere entirely within those data.* » (Charmaz, 2001, p. 677).

Charmaz (2001) considère que les théories ne sont pas découvertes, mais bel et bien construites à travers nos implications et interactions avec les gens, les perspectives et les pratiques de recherche. Ainsi, la recherche serait une interprétation du monde étudié. L'auteure suggère aux chercheurs de regarder, dans un premier temps, le monde comme les participants le font. Il faut ensuite, pendant l'analyse, poser un regard sur le monde comme si les chercheurs le feraient à l'aide d'un appareil photographique, afin de pouvoir se focaliser sur ce qui est le plus important, changeant de lentilles plusieurs fois pour s'approcher de plus en plus des scènes (Charmaz, 2006, p.14). Bien que le participant exprime aussi une interprétation de la réalité (Guillemette, 2006), ce sont les chercheurs et non les participants qui doivent être réflexifs sur ce qu'ils apportent à la scène, ce qu'ils regardent, et la façon dont ils la regardent (Charmaz, 2006).

### 2.1.2. La circularité de la théorie ancrée

Strauss et Corbin (1998) mettent l'accent sur l'importance d'un travail simultané de collecte de données, d'analyse et de vérification. Selon eux, l'analyse commence dès les premiers entretiens, avant même que le chercheur ait fini la collecte de données. Cette analyse aide le chercheur à mieux s'orienter dans les prochains entretiens (Paillé, 1994). La vérification est aussi faite de façon simultanée. Construire la théorie ancrée de cette façon la différencie des théories traditionnelles, lesquelles sont d'abord créées puis vérifiées. Quand on utilise la théorie ancrée, la construction et la validation de la théorie émergente se produisent simultanément, en confrontant la réalité observée avec ce qui a déjà émergé pendant l'analyse (Paillé, 1994).

Charmaz (2006) compare cette dynamique à un jeu de « casse-tête » : le chercheur peut insérer de nouvelles pièces pendant la recherche et durant l'analyse. Si certaines questions émergent au cours de la recherche, le chercheur peut retourner sur le terrain afin de recueillir de nouvelles données. La recherche de Guillemette et Lapointe (2012) indique

aussi que les questions posées aux participants peuvent être ajustées au fil de la collecte de données.

Dans leur recherche sur l'impact des relations publiques sur le travail des journalistes, Boulay et Francoeur (2014) ont décrit comment ils se sont rendu compte, pendant l'analyse, du fait que la problématisation ne correspondait pas à leurs questionnements sur le sujet, reconnaissant qu'ils étaient influencés par la littérature :

*« Nous avons pu constater les dangers de ne se laisser guider que par les écrits. Le chercheur qui procède par la MTE<sup>17</sup> s'inspire prioritairement des données et réfère aux écrits pour bonifier sa réflexion. Il continue son travail intellectuel par un constant mouvement d'aller-retour entre le terrain et sa théorisation pour qu'au final, les derniers contacts avec le terrain puissent compléter sa théorisation » (idem, p. 60-61).*

Guillemette (2006) ajoute que l'objet de recherche peut être modifié jusqu'à la fin de la recherche. « L'attention portée à l'émergence fait que les paramètres de l'objet de recherche peuvent changer selon ce que l'on découvre » (idem, p. 36). C'est ce qui arrive à la recherche de Pertti Alasuutari (1995), citée par Charmaz (2006) afin d'illustrer la possibilité de réorientation d'une recherche :

*« This process, in which we chewed over the main problems of our project and made false starts and rethought it all over again, is hardly an exceptional beginning for a research project. It's just that researchers rarely report on all of this. However, an early failure to choose the right road does not have to mean you are ultimately trapped in a dead-end... Revise your strategy on the basis of that result and you might be able to move on to another result.*

*In our case the false starts we made and the research ideas we had to discard as unrealistic in view of existing resources led to a better plan and clearer*

---

<sup>17</sup> Méthodologie de la théorisation enracinée

*view of how the project should be carried out* » (Pertti Alasuutari, 1995, p. 161, dans Charmaz, 2006, p. 17).

Ainsi, la théorie ancrée permet-elle plusieurs allers-retours qui vont enrichir la compréhension du phénomène étudié. Toutefois, afin de bien appliquer la théorie ancrée, il faut prendre en considération le fait qu'elle exige des méthodes de collecte de données et d'échantillonnage bien spécifiques, comme je l'expliquerai dans les prochaines sections.

## 2.2. Échantillonnage des sujets

Contrairement à d'autres méthodes de recherche, la théorie ancrée demande un échantillonnage tout particulier. Comme nous l'avons souligné, ce sont les analyses continues des premiers entretiens qui vont guider les suivants. Strauss et Corbin (1998) appellent cela l' « échantillonnage théorique » (*theoretical sampling*). Ils le définissent comme :

*« Data gathering driven by concepts derived from the evolving theory and based on the concept of 'making comparisons', whose purpose is to go to places, people, or events that will maximize opportunities to discover variations among concepts and to densify categories in terms of their properties and dimensions » (idem, p. 201).*

Pour les auteurs, ce type d'échantillonnage prend son importance dans l'exploration de nouveaux domaines, car il permet de choisir des voies d'échantillonnage qui peuvent lui donner un retour théorique plus riche. Ainsi, le processus de collecte de données est contrôlé par la théorie émergente (Strauss, 1987). Par conséquent, le choix des participants doit être guidé par la richesse des données. Celles-ci permettent de mieux comprendre le phénomène et contribuent au développement d'une théorie. Guillemette (2006) indique qu'il faut choisir l'échantillon, non pas avec un critère de représentativité, mais en prenant compte « des échantillons de situations dans lesquelles le chercheur pourra cueillir des données « théorisables », c'est-à-dire des données qui permettent de toujours mieux comprendre le phénomène plutôt que de simplement le documenter » (*idem*, p. 40-41). LeCompte et Preissle (1993, cités par Savoie-Zacj, 2007, p. 102) parlent de la construction de l'échantillon en tant que processus évolutif. Ils décrivent deux types d'échantillonnage

pouvant être utilisés au début d'une recherche. Le premier a pour particularité la représentativité des points de vue ; le second, la volonté d'effectuer des comparaisons. Nonobstant, Bryant et Charmaz (2007) recommandent au début de la recherche de commencer avec un groupe homogène et, après avoir compris le phénomène étudié, de chercher des contextes et groupes différents.

J'ai commencé l'analyse avec des Brésiliens qui ont été responsables par la plupart des conversations sur Facebook pendant les élections. Celles-ci ont été menées par des hommes et des femmes de 18 à 34 ans, habitant l'État de São Paulo, et ayant participé à des discussions politiques pendant les élections présidentielles 2014. Ces personnes ont cessé de suivre, supprimé, ou bloqué, au moins un « ami » sur Facebook pendant la période électorale en raison des dissensions concernant leurs points de vue politiques.

Dans la première étape de recherche des participants, je ne me suis pas affairée à les équilibrer selon leurs points de vue politiques. Mais je me suis aperçue, au début de l'analyse des premières entrevues, de l'importance de comparer et mettre en relief trois groupes : l'un plus enclins à la candidate à réélection, Dilma Rousseff, un autre plus favorable au candidat de l'opposition, Aécio Neves<sup>18</sup>, et un troisième resté neutre durant le deuxième tour de l'élection, ou qui a critiqué les deux candidats et leurs programmes de gouvernement comme nous le verrons plus tard.

Pour commencer, j'ai utilisé la technique de *snowball sampling* (Biernacki et Waldorf, 1981). Cette technique consiste à recruter des personnes de départ (dans notre cas, *via* les réseaux sociaux numériques) et de les inciter à nous indiquer des personnes de leur entourage ayant le profil recherché, lesquelles pourront, pour leur part, nous indiquer une troisième branche de réseau, comme en un effet « boule de neige ». Le chercheur peut accéder de cette manière à un univers composé d'une plus large palette d'individus qui serait difficilement atteignable par la seule entremise du chercheur. J'avais pour idée de réaliser un nombre d'échelles conséquent qui serait nécessaire à l'obtention de l'échantillon envisagé. Quatre groupes distincts ont été utilisés afin d'atteindre la composante que je souhaitais explorer. Ces quatre groupes responsables de la majorité des interactions sur

---

<sup>18</sup> Les deux candidats ont disputé le deuxième tour de l'élection brésilienne, le 26 octobre 2014.

Facebook pendant les élections brésiliennes se composent, selon les données de Facebook (2014) : 1) de femmes de 25 à 34 ans; 2) de femmes de 18 à 24 ans; 3) d'hommes de 18 à 24 ans; et 4) d'hommes de 25 à 34 ans. Bien que le sondage Facebook n'ait aucune valeur académique, il s'agit de la seule source disponible, et j'ai considéré comme valable son utilisation afin de restreindre notre échantillon.

Le premier effet « boule de neige » ne m'a donné aucun retour valable. J'ai donc lancé une deuxième « boule de neige » par l'intermédiaire de plusieurs personnes ayant participé aux discussions sur Facebook, mais qui n'avaient pas nécessairement le profil recherché. Le message envoyé a été le même que pour la première fois. Je cherchais par celui-ci des hommes et des femmes de 18 à 34 ans, habitant l'État de São Paulo, ayant participé aux discussions politiques pendant les élections présidentielles 2014, et qui avaient cessé de suivre, bloqué, ou supprimé au moins un « ami » sur Facebook pendant la période électorale, en raison des dissensions concernant leurs points de vue politiques. Cette deuxième « boule de neige » a bien fonctionné et c'est par une liste d'une dizaine de personnes que j'ai commencé à faire des contacts par message privé Facebook et fixer les dates d'entretiens.

Dans la prochaine section, je parlerai de l'instrument de collecte de données choisi – les entretiens semi-dirigés approfondis – et de l'utilisation des logiciels de vidéoconférence pour la réalisation d'entretiens, faits au Canada avec les Brésiliens.

## 2.3. La collecte des données

### 2.3.1. L'entretien semi-dirigé approfondi

Puisque mon objectif a été de regarder la réalité telle que vécue par les individus (Strauss et Corbin, 1990), j'ai utilisé une approche qualitative adoptant la technique d'entrevue par entretiens semi-dirigés approfondis. Pour Charmaz (2001), ce type d'entretien s'adapte bien à la théorie ancrée, car il permet à l'intervieweur de mieux contrôler la construction des données et d'établir une conversation directe avec l'interviewé. « *Qualitative interviewing provides an open-ended, in-depth exploration of an aspect of life about which the interviewee has substantial experience, often combined*

*with considerable insight. The interview can elicit views of this person's subjective world.* » (*idem*, p. 676). L'idée n'est pas celle d'interroger le participant, mais bien d'explorer son expérience et de regarder le monde à travers ses yeux.

Nous l'avons vu, l'approche constructiviste considère le rôle du chercheur dans l'interprétation des données. Essayer de comprendre le participant ne signifie pas nécessairement que l'on adopte ou reproduise ledit point de vue, mais bien qu'on l'interprète (Charmaz, 2006), en prenant compte des expériences partagées par l'interviewé.

En ayant choisi de mener des entretiens semi-dirigés, j'ai préparé un guide d'entretien qui groupe des questions ouvertes selon des thèmes. L'idée était de permettre aux participants de décrire leurs expériences et d'y réfléchir sous une perspective différente, avec un recul qui les éloignerait des réflexions usuelles de la quotidienneté (Charmaz, 2006). Le guide a été testé avant le début de la recherche et s'est effectivement relevé comme un guide plutôt que comme une grille<sup>19</sup>. En réfléchissant sur certaines questions, le participant abordait ainsi dans ses réponses ce qui était prévu dans d'autres questions. Ainsi, bien que le guide se compose de questions préétablies, toutes ne sont pas nécessairement posées à chaque participant, et servent en général comme points de repère à l'intervieweur (De Ketele et Roegiers, 1996; Imbert, 2010).

Charmaz (2013) rappelle que le rôle du chercheur est d'écouter, d'observer et d'encourager le participant à répondre aux questions posées. Ici, c'est le participant qui doit parler le plus. Les réactions du chercheur par rapport au participant – par l'entremise de commentaires et questions – l'aide aussi à articuler ses intentions et le sens qu'il souhaite donner à ses propos. Ainsi, en combinant cette façon d'élaborer les questions et de conduire l'entretien, le chercheur peut-il trouver un certain équilibre entre la réalisation d'un entretien approfondi et l'emphase qu'il accordera à certaines déclarations.

Le guide des questions préparé au début de la recherche peut également être modifié au fil de la collecte des données et de l'analyse, car la théorie ancrée exige un travail d'aller-

---

<sup>19</sup> Guide d'entretien final annexe, page XIV

retour constant afin d'enrichir la recherche de sorte qu'elle soit guidée par les données et par l'analyse ancrée de ces données. Cette flexibilité permet au chercheur de mieux les contrôler. « *In addition to picking up and pursuing themes in interviews, we look for ideas through studying our data and then return to the field and gather focused data to answer analytic questions ant to fill conceptual gaps* » (Charmaz, 2006, p. 29). De cette façon, le chercheur peut se permettre de ne pas poser les mêmes questions à tous les participants (Paillé, 1994). Il est possible aussi que les entretiens s'avèrent de différentes longueurs (Guillemette, 2006).

### 2.3.2. Les entretiens séquentiels par Skype et FaceTime

Les entretiens n'ont pas été réalisés en une fois, mais de façon séquentielle. Cette démarche a été essentielle pour une mise en pratique efficace de la théorie ancrée, laquelle requiert une analyse substantielle dès les premiers entretiens. Ce sont les analyses des premiers entretiens qui vont de cette manière guider les entretiens suivants.

Un voyage au Brésil a été envisagé au début afin de mener à bien les entretiens. Mais en agissant de cette manière, il n'aurait pas été possible de faire d'analyse simultanée des données. Par conséquent, afin de rendre possibles les entretiens séquentiels et l'analyse simultanée des données, nous avons décidé de réaliser les entretiens par Skype, un logiciel téléchargé gratuitement qui permet des appels vidéo à travers une connexion Internet. Au cours de la recherche, quelques participants ont également demandé à utiliser le logiciel FaceTime, qui permet aussi de faire des appels vidéo par Internet, sur des tablettes et cellulaires de marque Apple.

Des recherches récentes (Bertrand et Bourdeau, 2010; Hanna, 2012; Deakin et Wakefield, 2013; Nehls, Smith et Schneider, 2015; Seitz, 2015) relèvent les pour et les contre des entretiens entrepris par le biais d'applications de vidéoconférence comme Skype ou FaceTime, en les comparant à ceux réalisés en face à face. Au sujet des avantages, les chercheurs mettent l'accent sur la possibilité d'être mis en contact avec des participants physiquement éloignés, en économisant du temps et de l'argent. La possibilité d'enregistrer l'entretien grâce à des logiciels facilement téléchargeables est aussi considérée par les

chercheurs – si on la compare surtout avec l'utilisation d'un dictaphone, technologie dépendant de batteries et dont l'enregistrement peut s'avérer laborieux à écouter lors de la phase de transcription (Bertrand et Bourdeau, 2010; Hanna, 2012). De plus, ces logiciels sont également disponibles sur les appareils cellulaires, ce qui les rend encore plus accessibles (Deakin et Wakefield, 2013).

Les difficultés techniques liées à ces programmes restent tout de même toujours un risque pour l'entretien : des recherches nous indiquent que, parfois, la connexion n'est pas stable et la vidéo et le son peuvent être interrompus (Deakin et Wakefield, 2013; Seitz, 2015).<sup>20</sup>

L'endroit choisi pour faire l'entretien constitue un autre risque s'il n'est pas assez silencieux pour permettre une bonne communication. Des endroits peu isolés peuvent être ainsi source de distraction. Pour surmonter ces risques, Seitz (2015) recommande de faire une *check-list* avant l'entretien : s'assurer que le participant ait une connexion Internet stable ; chercher un endroit silencieux et sans distraction ; penser à parler doucement et clairement ; être prêt à répéter des questions ou des réponses si nécessaire ; et accorder une attention particulière à l'expression faciale de l'interviewé.

Bertrand et Bourdeau (2010) soulignent également que les participants ont le pouvoir de « quitter » l'entretien Skype quand ils le souhaitent. Une collaboration plus profonde de la part du participant est donc requise. Les chercheurs remarquent aussi que la mise en place des relations sur Skype est différente lors d'un entretien en face à face. Selon Seitz (2015), il est plus difficile de poser des questions plus sensibles par Skype en raison de la perte de connexion personnelle et d'intimité que l'on retrouve plus aisément lors d'entretiens en face à face. Cependant, les entretiens menés par Skype ne sont pas affectés lorsque le sujet est moins sensible. Enfin, les participants plus timides semblent être plus à l'aise devant un ordinateur que dans une entrevue réalisée en chair et en os (Orchard et Fullwood, 2010).

---

<sup>20</sup> Au cours de cette recherche, j'ai vécu ce genre de problème, chose que je préciserai dans le chapitre suivant et dans la conclusion.

Comme relevé dans les recherches de Deakin et Wakefield (2013) et de Nehls, Smith et Schneider (2015), les entretiens par Skype se sont avérés plus riches que ceux réalisés en face à face. Deakin et Wakefield (2013) affirment que ce type d'entretien met plus à l'aise le chercheur et le répondant.

En prenant compte du fait que les participants de ma recherche sont des utilisateurs fréquents d'Internet et qu'ils sont déjà habitués aux technologies de vidéoconférence en réseau, je considère que la qualité des réponses n'a pas été influencée par l'entretien en ligne. J'ai ainsi considéré l'utilisation de Skype et/ou FaceTime comme l'option la mieux adaptée à la présente recherche, puisqu'elle m'a permis d'analyser les données de façon continue, comme proposé par Paillé (1994).

Il nous faut, pour finir, mentionner une remarque importante concernant le contexte de la recherche. Les entretiens ont été réalisés un an environ après les élections brésiliennes de 2014. Ce distancement a eu ses avantages. Il m'a d'abord permis de me concentrer sur les événements considérés comme les plus importants par les participants de la recherche. Westbury et Dennett (2000) écrivent à ce propos que tous les événements du monde ont des effets, mais que seuls certains sont sauvegardés à l'état de souvenirs. McGaugh (2003) ajoute que les événements considérés comme les plus importants sont ceux dont on se souvient le plus vivement et qui réveillent le plus d'émotion. Ce sont donc les événements les plus marquants dans la mémoire des participants qui nous intéressent. En outre, une personne qui se souvient d'un événement issu de la mémoire à long terme peut porter des jugements, plus ou moins réflexifs, sur les propriétés des événements et des mémoires, en évaluant leur importance pour sa vie ; l'individu peut également indiquer les conséquences personnelles occasionnées par l'événement, entre autres propriétés (Gauer, 2005). Par conséquent, je considère que les participants de la recherche peuvent faire une analyse plus approfondie des événements, gardant un certain recul, et sans être aussi investis émotionnellement comme durant les élections.

Pour finir, bien que les participants aient reconnu quelque temps après les élections avoir réparé des amitiés brisées pendant la campagne électorale, d'autres amis sont restés

à l'écart plus d'une année après les élections<sup>21</sup>. Nous aborderons ce point dans les prochains chapitres.

### 2.3.3. L'anonymat

Avant de fixer les dates des entrevues, tous les participants ont reçu, par courriel, message privé Facebook, ou Skype, un formulaire de consentement contenant les informations concernant la recherche et leur participation à celle-ci, ainsi que mon engagement en tant que chercheuse à respecter leur anonymat. Les formulaires ont été téléchargés par les participants, puis signés, et m'ont été renvoyés par courriel. En plus de cette formalité, ce même formulaire a été relu avant le début des entretiens, et les participants ont donné chaque fois leur consentement verbal, lequel a été bien évidemment enregistré. Tous les entretiens réalisés par Skype ont été enregistrés à l'aide de l'application Evaer, qui permet l'enregistrement de la voix et des vidéos des conversations par Skype. Ceux réalisés par FaceTime ont été enregistrés grâce à l'application d'enregistrement de voix de Windows 8 et/ou de iPhone 4S. Seule la transcription des entretiens a été utilisée dans l'analyse, et cela pour aider à garder une uniformisation des données. Les entretiens, menés en portugais, ont été traduits en français. Aussi, chaque participant a reçu un nom fictif afin de protéger son identité. Le choix de noms fictifs au lieu de numéros a été fait pour faciliter la lecture et la compréhension de ma recherche. J'ai choisi des noms bibliques, utilisés ordinairement au Brésil, afin de rendre plus facile leur traduction. Les indicateurs de genre ont néanmoins été conservés.

Dans le prochain chapitre, je traiterai des sessions d'entretiens, ainsi que les données et les catégories qui ont émergé de leurs analyses. Par la suite, je présenterai le modèle théorique ancré sur les données de la présente recherche.

---

<sup>21</sup> Il faut aussi considérer que les discussions chaudes sur Facebook à propos de la politique au Brésil ont été fréquentes, même après les élections, en raison du processus de destitution de la présidente élue en 2014, Dilma Rousseff, mais aussi des enquêtes sur des accusations de corruption impliquant le gouvernement, l'ex-président du Brésil (Luiz Inácio Lula da Silva), le Parti des Travailleurs (de la présidente), ainsi que d'autres politiciens et membres du parlement de différents partis politiques.

### 3. Analyse des données

#### 3.1. Les entretiens

Comme mentionné plus tôt, bien que les entretiens aient été menés avec un décalage (plus d'une année après l'annonce des résultats des élections), les tensions politiques ne se sont pas estompées depuis. Le prolongement d'un tel climat s'explique par la révélation d'une importante enquête sur affaire de corruption, de détournement de fonds et de blanchiment d'argent. Cette enquête a mis au banc des accusés l'entreprise pétrolière Petrobras, contrôlée par l'État, des entreprises du secteur de la construction, ainsi que plusieurs politiciens. Les entreprises sont accusées de surfacturer des travaux d'infrastructure. Des membres de la coalition du gouvernement auraient reçu en contrepartie des pots-de-vin qui auraient financé, entre autres, les campagnes politiques de l'ex-président Luiz Inácio Lula da Silva et de la présidente Dilma Rousseff, les deux membres du Parti des travailleurs, qui gouverne le Brésil depuis 2002. En parallèle, le président de la Chambre des communes a lancé, à la fin de l'année 2015, une procédure de destitution de la présidente Dilma Rousseff sous l'accusation selon laquelle le gouvernement aurait maquillé des comptes d'État en 2014. Des millions de personnes ont participé à des manifestations en faveur et en opposition à la destitution de la présidente. La crise politique s'est aggravée avec des enquêtes sur l'ex-président Lula et sur son retour au gouvernement en tant que chef de cabinet. La présidente a été accusée de protéger l'ex-président en lui offrant un poste qui, selon la loi, donne au fonctionnaire public le privilège d'être jugé uniquement par la Cour suprême, au lieu des tribunaux locaux.<sup>22</sup> Fin avril 2016, la Chambre des communes vote la destitution de la présidente. Le 11 mai, le Sénat fédéral vote la suspension de la présidente pour 180 jours, jusqu'à ce que les accusations soient vérifiées et qu'un jugement soit rendu.

Bien que nous ayons mis l'emphase de nos entretiens sur les élections de 2014, la polarisation sur Facebook a continué – et ainsi l'influence des discussions politiques sur

---

<sup>22</sup> Comme l'enquête sur Lula avait été menée en tribunal inférieur, son jugement aurait été grandement retardé car la Cour suprême ne condamne que rarement un fonctionnaire d'État ayant des privilèges légaux pour participer de l'administration centrale à cause du principe constitutionnel de non-intervention d'un pouvoir central sur l'autre (exécutif, législatif et judiciaire).

les amitiés Facebook. Toutefois, comme les entretiens ont été menés sous différentes périodes, l'implication émotionnelle de chaque participant a varié selon la période vécue lors de l'entrevue. Pour cette raison, je ferai une brève introduction sur les entretiens, avec pour but de les situer temporellement.

### 3.1.1. Première séquence des entretiens

Les cinq premiers entretiens ont été réalisés entre janvier et mars 2016 – près d'une année après la fin des élections présidentielles au Brésil. Bien que l'agitation politique n'ait pas cessé totalement en raison des accusations contre la présidente du Brésil, ces entretiens ont tout de même été menés avant que l'enquête contre l'ex-président Lula ne soit devenue publique, et avant que le processus de destitution de Dilma Rousseff ait été recommandé par la Chambre des communes, ainsi que sa suspension pour 180 jours. La période a été considérée par quelques participants comme une période relativement calme si on la compare à celle vécue à la fin de 2014 et tout au long de l'année de 2015.

Le même guide d'entretien a été utilisé avec les cinq personnes interviewées. Mais les questions ont parfois été posées dans un ordre différent, selon le déroulement de l'entretien. Parmi les questions, les termes « discussion politique », « participation pendant les élections », et « commentaires et publications sur Facebook pendant la campagne électorale », ont été utilisés pour se référer aux publications concernant les élections. Comme il revenait aux participants d'opiner sur ce type de publication, nos données regroupent toutes les conversations et publications mentionnées par eux. Ceci englobe des discussions ciblant les problématiques en débat, comme les politiques de combat à la misère et les droits des minorités.

Lors de quelques entretiens, notamment ceux menés par Skype, la connexion Internet a parfois chuté, ce qui a provoqué des interruptions dans la conversation et affecté sa fluidité. Néanmoins, les questions dont la réponse avait été interrompue ont été posées à nouveau, et tous les entretiens ont été complétés.

Une remarque importante à mentionner est celle de la méconnaissance des termes utilisés par Facebook pour identifier les plusieurs outils de contrôle de l'audience et de la liste d'amitié. Souvent, les interviewés utilisaient le terme « bloquer » en faisant référence à l'outil « ne plus suivre » quelqu'un. Je leur ai alors demandé d'expliquer ce qu'ils avaient en tête lorsqu'ils parlaient de certains outils. Cela m'a permis de corriger des erreurs de vocabulaire et de m'assurer à quels outils ils faisaient vraiment référence.

#### a) Le premier participant – Jeremiah

Jeremiah est un utilisateur actif de Facebook. Il participe lui aussi à quelques groupes de discussions sur Facebook portant sur différents thèmes, mais qui n'évoquent pas directement de politiciens ou de partis politiques. Le participant s'est identifié comme étant un « progressiste » tout en reconnaissant qu'il « prend Internet au sérieux ». C'est-à-dire qu'il juge Internet – et Facebook en particulier – comme pouvant avoir une influence importante sur la société. Il n'a pas fait des commentaires sur sa vie personnelle, préférant discuter des sujets sociaux qui l'intéressaient.

Pendant le processus électoral, Jeremiah a changé plusieurs fois son utilisation d'Internet. Au début, il se manifestait peu sur Facebook, mais après la mort du candidat Eduardo Campos et l'intensification des discussions autour des candidats à l'élection présidentielle, il a commencé à adopter un positionnement plus énergique, qu'il exprimait à travers ses textes. Après le deuxième tour et la polarisation des discussions autour des deux candidats, il a pris position en faveur de la candidate à la réélection, Dilma Rousseff. Il a reconnu avoir perdu quelques fois la raison et s'être laissé emporter par la « passion » pendant les discussions. Jeremiah définit cette période comme une « guerre » et utilise un vocabulaire belliqueux pour la décrire. Il parle ainsi de « prendre les armes », du « bien contre le mal », de « contre-attaque », de « confrontation », ainsi que d'autres encore.

Jeremiah affirme ne pas avoir une liste d'« amis » très large. Il dit cependant que 98% de ceux qui en font partie sont des gens qu'il connaît personnellement, en face à face. Il ne fait aucune distinction entre les personnes de sa liste : tout ce qu'il publie peut être lu

par tous ses « amis » sur Facebook. Ce n'est que très rarement qu'il rend public ce qu'il publie.

Pendant les élections, l'interviewé a été actif dans les discussions auxquelles il a participé, ainsi que dans celles de ses « amis ». Il a ainsi témoigné du fait que certaines discussions l'ont mené à rompre des amitiés sur Facebook. D'autres suppressions ont été causées par certaines publications de ses amis qui, selon lui, n'étaient pas acceptables, et cela sans avoir nécessairement participé à une discussion avec eux. Il y a eu également des cas d'« amis » qu'il a cessé de suivre, tout simplement pour ne plus voir ce que ceux-ci publiaient. Il a utilisé, à quelques reprises l'outil «bloquer un contenu », pour éviter de voir dans son fil d'actualité des publications provenant de personnes ou de sites web qu'il n'apprécie pas. Toutefois, il ne se souvient pas d'avoir bloqué quelqu'un sur Facebook durant cette période.

Sa façon de gérer les désaccords a varié selon le type de relation. La durée d'une amitié n'a pas été aussi importante que l'intensité de l'affection. Dans quelques cas, l'« ami » supprimé pendant les élections a été ajouté à nouveau quelque temps après la période électorale. Jeremiah reconnaît également avoir été déçu par quelques « amis », après avoir remarqué la qualité de leurs comportements en ligne pendant les élections. En ce sens, il considère que quelques relations ont été affectées de façon négative par ses échanges sur Facebook, et qu'il y a eu un certain distancement ainsi qu'un refroidissement envers quelques amitiés en face à face. De son témoignage, des discussions virulentes en ligne ont également eu lieu avec des membres de sa famille.

#### b) Éva

La deuxième participante, que nous appellerons ici Éva, est aussi une utilisatrice active de Facebook. Elle utilise, la plupart du temps, l'application sur son cellulaire et sa tablette. Son utilisation de Facebook consiste en général à faire passer le temps, « rencontrer » des amis et regarder leurs photos. Il est plutôt rare qu'elle publie quelque chose sur son propre journal.

Éva dit avoir essayé de se placer hors des discussions politiques durant les élections. Mais à un moment donné, elle s'est sentie comme amenée à réagir aux publications de sa liste d'« amis ». Sa participation à cet égard a surtout pris la forme de commentaires en réagissant aux publications de ses « amis ».

Comme dans le cas de Jeremiah, la liste d'« amis » d'Éva se compose d'une majorité de gens qu'elle a connus en face à face. Elle affirme n'avoir qu'une seule liste d'« amis » : tout ce qu'elle publie est donc lisible et accessible par tous ses « amis ». La raison, dit-elle, est qu'une seule liste est plus simple et pratique à gérer.

Bien qu'Éva ait voté pour le candidat de l'opposition, Aécio Neves (elle dit avoir en réalité voté contre la candidate Dilma Rousseff), elle considère que sa participation sur Facebook essayait de montrer que les deux candidats posaient problème. Éva admet avoir eu des difficultés en ligne, non seulement avec ses amis appuyant Dilma Rousseff, mais aussi avec ceux encourageant Aécio Neves. Elle s'est ainsi fait accuser de nager entre deux eaux<sup>23</sup>.

Éva n'aime pas voir tout ce qui se déroule sur son fil d'actualité, car cela peut devenir une source de dérangement. Pour en éviter le dérangement pendant les élections, elle a cessé de suivre des « amis » publiant trop de messages à teneur politique, ceux en appui, par exemple, à la candidate Dilma Rousseff. En général, les discussions plus virulentes se sont passées avec des individus avec qui elle n'avait presque plus des rapports en face à face. Finalement, elle aura été aussi encline à supprimer quelqu'un avec qui elle avait de faibles liens d'amitié. Néanmoins, les cas les plus difficiles à gérer ont impliqué des membres de sa famille. C'est également avec eux qu'elle a été le plus déçue pendant la période préélectorale.

### c) Esther

Esther est la seule participante qui n'utilise pas son véritable nom sur Facebook. Elle explique que cela peut la protéger de possibles sanctions légales, car elle travaille dans

---

<sup>23</sup> En portugais, « *em cima do muro* »; traduction littérale: « sur le mur ».

un organisme public. Contrairement aux autres participants, Esther a deux listes différentes d'amis sur Facebook – les connaissances et les amis. La plupart de ce qu'elle publie sont rendus visibles seulement à sa liste d'« amis proches », où elle inclut uniquement des personnes avec qui elle a des rapports plus proches. La liste de « connaissances » est une façon d'accommoder principalement ses contacts professionnels, et les gens qu'elle veut garder dans son réseau sans leur autoriser la lecture de ses opinions. La participante utilise Facebook sur son cellulaire la plupart du temps. Aussi, bien qu'elle publie beaucoup sur Facebook, elle n'aime cependant pas parler de sa vie privée.

Esther a été très active pendant la campagne électorale. Elle a surtout publié des liens de reportages présentant des angles en relation avec son opinion. Toutefois, elle dit avoir été la cible de plusieurs critiques pendant la campagne électorale du deuxième tour, car elle est restée au milieu du débat politique. Elle a ainsi critiqué ouvertement les deux candidats qui disputaient le deuxième tour. Plus encore, elle a annulé son vote<sup>24</sup>.

Les discussions sur la politique ont généré quelques problèmes en ligne, mais aussi en face à face. Pour les minimiser, Esther a contrôlé encore plus sa liste d'amis et a envoyé quelques amis à sa liste de connaissances. Dans d'autres cas, elle a cessé de suivre les gens – la plupart afin de préserver un rapport amical en face à face. Le seul cas de suppression qu'elle se rappelle a été ce d'un ami d'enfance dont elle avait perdu le contact et avec qui elle avait rencontré à nouveau en ligne.

Esther considère avoir changé sa perception de certaines personnes en raison des leurs publications sur Facebook. Elle soupçonne aussi qu'elle a carrément perdu un contact professionnel, car la personne n'aurait pas été d'accord avec ce qu'Esther publiait, bien qu'ils n'aient jamais discuté en ligne ou en face à face.

#### d) Salomon

Salomon utilise Facebook sur son cellulaire ainsi que sur son ordinateur. Il s'intéresse surtout aux nouvelles et aux textes de blogues portant sur les jeux et films

---

<sup>24</sup> Compte tenu que la participation aux élections est obligatoire au Brésil, celles et ceux ne souhaitant pas voter doivent invalider leurs bulletins de vote.

partagés par ses «amis ». Il est très rare qu'il partage ses propres opinions. De toute façon, ses publications peuvent être lues uniquement par ceux inclus dans sa seule liste d' « amis », qui réunit des amis véritables, des collègues et ex-collègues d'études et de travail, ainsi que des membres de la famille et des gens qui il a connu en ligne, en général dans des communautés de jeux.

Bien que Salomon ait essayé de ne pas trop participer aux discussions pendant les élections, il dit avoir discuté avec des « amis » dont les opinions émises dans les publications étaient considérées comme erronées ou fausses. Sa participation a donc davantage consisté par des commentaires sur les publications d'« amis » plutôt que par la publication d'opinions sur sa propre page.

Sa principale façon de gérer les désaccords a été d'ignorer les publications. Toutefois, comme vu ci-dessus, il a aussi discuté avec des gens avec qui il n'était pas d'accord. Il est même allé jusqu'à cesser de suivre certains « amis ». D'après son témoignage, seule une « amitié » a été rompue. Cette rupture a eu lieu après une discussion avec une personne qu'il avait connue en ligne et avec qui il a beaucoup discuté pendant les élections. La discussion a été si intense que les deux ont décidé de se bloquer l'un l'autre – c'est-à-dire qu'ils se sont non seulement supprimés de leur liste de contact, mais également empêchés d'établir quelque contact que ce soit sur Facebook.

Salomon a été étonné par le positionnement politique de quelques collègues d'étude ainsi que par des membres de sa famille. Il a dit s'être attendu à ce qu'ils soient plus réflexifs et moins extrêmes, comme les « supporters d'une équipe de soccer ». Il a essayé cependant de préserver ses relations familiales, préférant ignorer les différends ou arrêter de les suivre lorsque ceux-ci commençaient une discussion à teneur politique.

#### e) Vashti

Le cellulaire est le seul média par lequel Vashti utilise Facebook. Son utilisation est quotidienne et elle dit aimer parler des sujets liés à sa formation professionnelle et à la politique, bien que pendant les élections elle reconnaît avoir beaucoup augmenté les publications concernant ce sujet.

La liste d' « amis » de Vashti est composée de gens qu'elle connaît ou a connu en face à face tel que des membres de sa famille, d'anciens amis, des collègues et ex-collègues de travail et d'étude. Sa liste s'est agrandie avec des gens qu'elle a connus en ligne pendant la période électorale et qui ont été ajoutés à sa liste parce qu'ils avaient des idées politiques semblables. Vashti se considère comme une militante de gauche.

Vashti n'a qu'une seule liste d' « amis ». Avant les élections, elle rendait ses publications « publiques », c'est-à-dire que n'importe quel utilisateur Facebook pouvait les voir. Pendant les élections, lorsque les discussions et la « guerre politique » en ligne devenaient trop virulentes, elle a commencé à être la cible de plusieurs attaques personnelles et de menaces. Par conséquent, elle a décidé de restreindre presque toutes ses publications à sa liste d' « amis », sauf dans le cas de certaines publications qu'elle jugeait « importantes à rendre publiques ».

Pendant la période électorale, Vashti partageait des publications concernant son point de vue politique et écrivait aussi ses propres textes. Elle dit qu'elle a peu commenté les publications de ses « amis », qu'elle a passé la plupart du temps à défendre la candidate à réélection, Dilma Rousseff, et qu'elle rendait son point de vue très clair, évitant l'autocensure.

D'après Vashti, la plupart de ses « amis » savent déjà qu'elle est militante et que la plupart auraient respecté son positionnement. Elle considère également avoir été peu étonnée concernant le positionnement politique de ses « amis » pendant l'élection, car elle les connaissait déjà. Par conséquent, elle a participé à peu des discussions et débats. Sa façon de gérer les désaccords a varié selon le type de rapport entretenu avec les « amis », de même que la teneur des publications. Elle dit avoir été beaucoup plus tolérante envers les membres de sa famille et ses amis proches. Si ceux-ci rendaient public sur Facebook un positionnement politique contraire au sien et, qu'en plus elle jugerait incohérent, Vashti tendait à les ignorer ou à cesser de les suivre afin de conserver la relation établie en face à face. Quant aux connaissances avec qui elle n'avait déjà plus de contact en face à face, et qui ont présenté des idées politiques contraires aux siennes – jugées incohérentes – Vashti avait tendance à les supprimer.

Toutefois, les rapports avec autrui étaient considérés comme moins importants dans les cas de publications qu'elle considérait comme carrément inacceptables, comme dans le cas de discours de haine. Dans de telles circonstances, Vashti optait pour la suppression ou même le blocage de l'« ami ». Durant l'entretien, elle a spécifié ne plus vouloir avoir de contact avec ce genre d'individus, ni par Facebook ni en face à face. Bien qu'elle n'ait pas lu de publications jugées « inacceptables » rédigées par des membres de sa famille, Vashti a affirmé être capable de les supprimer si une telle situation venait à se réaliser.

### 3.1.2. L'analyse des premiers entretiens

L'analyse a commencé dès le premier entretien avec Jeremiah. La microanalyse a produit des centaines de codes. La même chose est arrivée avec l'analyse ligne par ligne de la deuxième interviewée, Éva. Comme le suggèrent les développeurs de la Théorie ancrée (Glaser et Strauss, 1967 ; Strauss et Corbin, 1998), j'ai utilisé, dans un premier moment, des codes *in vivo*. Pendant le codage, j'ai écrit des mémos – de brèves réflexions écrites à propos d'extraits analysés. Quelques rapports entre les premiers codes ont émergé à partir de la première lecture, ainsi que pour les suivantes. À ce stade j'ai commencé à les combiner à travers des diagrammes.

Ensuite, j'ai renommé les codes et je les ai regroupés, en utilisant des termes utilisés par les participants, ceux plus généraux, et aussi ceux fondés sur la littérature. Ce regroupement a permis l'extraction de quelques catégories principales, de sous-catégories, ainsi que de quelques relations entre elles. Ceci rejoint ce que Strauss et Corbin (2008) mettent en exergue à propos des codages ouvert et axial qui vont de pair et se combinent tout le long de l'analyse.

*« Axial and open coding are not sequential acts. One does not stop coding for properties and dimensions while one is developing relationships between concepts. They proceed quite naturally together (...). Both dimensions and relationships add density and explanatory power to a theory and will continue to emerge during analysis » (idem, p. 136).*

L'analyse des entretiens avec Esther, Salomon et Vashti a aidé à mieux comprendre les phénomènes. À travers des comparaisons continues concernant les phénomènes discutés, les catégories ont été raffinées et renommées avec l'utilisation de termes plus abstraits.

### 3.1.3. La deuxième séquence des entretiens

La deuxième séquence des entretiens a été faite entre le 7 mai et le 7 juin. À l'exception de l'entretien avec Peninna, les autres quatre entrevues ont été faites après que le Sénat fédéral ait décidé de suspendre la présidente brésilienne Dilma Rousseff pour 180 jours.

Le choix des participants a été guidé par l'analyse en cours – ce que Strauss et Corbin (1998) appellent l'« échantillonnage théorique » (*theoretical sampling*). Charmaz (2006) souligne que cette stratégie d'échantillonnage implique la recherche et la collecte de données pertinentes dans le but d'élaborer et de raffiner les catégories émergentes. « *You conduct theoretical sampling by sampling to develop the properties of your category(ies) until no new properties emerge* » (*idem*, p. 96)

Pendant les analyses de ces entretiens, les éléments qui avaient émergé pendant la première séquence ont été approfondis davantage. Ceux qui avaient besoin d'être éclaircis ont reçu encore plus d'attention, grâce à la formulation de questions de repère. Par exemple : pendant l'analyse, un élément important de la gestion de la discordance politique a été le positionnement politique du participant par rapport à son réseau. Dans ce cas précis, une question de repère a été insérée dans le guide afin d'approfondir cette sous-catégorie et d'analyser le rôle qu'elle a joué dans le phénomène étudié.

À la fin du processus, j'avais interviewé dix personnes : quatre personnes qui ont voté pour la candidate Dilma Rousseff au deuxième tour, quatre qui ont voté pour Aécio Neves, et deux qui ont voté pour d'autres candidats au premier tour. Concernant ces derniers, ils ont annulé leurs bulletins de vote dans le deuxième tour des élections. La quantité de participants a dépendu de la recherche, c'est-à-dire, lorsque les nouveaux

entretiens ne contribuaient plus à la formulation de nouvelles catégories. Strauss (1987) appelle cette technique d'échantillonnage la « saturation théorique ». À la neuvième entrevue, j'avais déjà assez d'informations pour justifier l'arrêt du processus d'organisation des nouveaux entretiens. J'ai toutefois considéré comme important de réaliser un dixième entretien afin d'égaliser le nombre d'interviewés ayant voté pour Dilma Rousseff et Aécio Neves.

Tel que dans la première séquence, je ferai un résumé des entretiens, avant d'avancer la présentation de l'analyse de données.

#### a) Peninna

Peninna utilise généralement Facebook, comme une forme de divertissement et de passe-temps. Pour elle, Facebook constitue également une source pratique d'informations. Elle suit les pages qui l'intéressent et, sur son mur, regarde les nouvelles d'une façon qu'elle définit de « résumé ».

La majorité des amis Facebook de Peninna sont des gens avec qui elle a ou a déjà eu des rapports en face à face. Selon Peninna, elle fait souvent le ménage de sa liste afin de garder seulement les gens avec qui elle a des liens plus forts. Tous ses « amis » sont réunis dans une seule liste et ses publications sont restreintes à eux seulement.

Pendant les élections, la majorité de ses « amis » avaient le même positionnement politique que la sienne – contre le gouvernement Dilma Rousseff et en faveur de Monsieur Neves. Malgré cela, elle préférait ne pas parler de politique et d'autres sujets qui, selon elle, « divisent » les gens. Cependant, Peninna a publié des commentaires à la suite de publications de quelques « amis » avec qui elle n'était pas d'accord.

Pendant les élections, Peninna a supprimé un « ami » jugeant que ses publications étaient biaisées, présentant des évidences de préjudice. À la suite des élections, elle a aussi entrepris une longue discussion avec un « ami » à propos de critiques qu'il publiait à l'égard de gens qui étaient contre le gouvernement Rousseff.

Peninna a dit s'être rendue compte pendant l'entretien d'avoir eu des réactions distinctes : d'une part, devant les publications avec lesquelles elle était en désaccord, mais dont le contenu renforçait son positionnement politique; et, d'autre part, face à celles avec lesquelles elle n'était d'accord ni avec la façon de s'exprimer ni avec le contenu. Peninna dit que bien qu'elle ne soit pas d'accord avec la façon dont certaines personnes partagent leurs opinions, elle ne commentait pas en général dans le premier cas, préférant juste lire les interactions affichées. Dans le deuxième cas, elle était plus susceptible aux discussions, ce qui rendait possible la rupture de certaines amitiés Facebook.

#### b) Abram

Abram a procédé à l'instar d'Esther. Comme elle, il a organisé deux listes : celle des « amis proches » et celle des « connaissances ». Dans la deuxième liste, il a mis les gens avec qui il était risqué de partager ses opinions, comme dans le cas des collègues de travail.

Abram utilise Facebook sur son téléphone cellulaire, avant tout pour s'amuser, et ignore la dimension informative de la plateforme. Il n'aime pas chercher d'informations sur Facebook, car il ne les considère comme pas fiables. Sa méfiance va plus loin encore : il connaît bien les paramètres et les outils de confidentialité de Facebook, les ajustant en conséquence. Ses « amis », par exemple, ne peuvent pas « identifier » Abram dans une photo et, moins encore, écrire directement sur son mur. Ses publications sont visibles seulement pour ceux qu'il a choisis de faire partie de sa liste d' « amis proches ».

Pendant les élections, il a vécu des situations contraignantes. La plus remarquable a impliqué un membre de sa famille. Cette personne a publié plusieurs textes jugés inappropriés par Abram, car manifestaient des préjugés contre les noirs, les Brésiliens issus du nord-est du pays et les homosexuels, en lien avec les programmes cachés de certains politiciens de droite, pendant les élections. Abram a cessé de suivre ce membre de sa famille, car il n'aurait pas été capable de garder une convivialité minimale avec lui s'il continuait à lire ses publications. Il a aussi cessé de suivre ou supprimé d'autres « amis » qui publiaient d'autres sujets qu'il a également considérés comme inacceptables.

Cependant, dans ces cas-ci, les suppressions étaient plus faciles, car il ne se voyait plus en face à face – des ex-collègues d'étude.

Abram a rapporté avoir participé à des discussions politiques sur Facebook, mais pendant le premier tour seulement. Il ne souhaitait plus participer par la suite au second tour pour ne pas être d'accord avec les candidats. Dans le deuxième tour, il a « annulé » son vote, c'est-à-dire qu'il a rendu son bulletin de vote invalide. Bien que sa participation sur Facebook ait été fréquente, tout au long du premier tour, il a confessé ne pas avoir l'habitude de discuter avec des « amis » contestant ses publications. Afin d'éviter des dissensions, il écrivait seulement : « D'accord, c'est ton opinion ». Il a refusé de répondre aux publications d'« amis » avec qui il n'était pas d'accord.

c) Léa

Journaliste d'une chaîne de télévision, Léa utilise Facebook pendant toute la journée pour contacter des sources et des amis. Sa liste d'« amis » comprend des amis et des connaissances en général, d'un côté, mais aussi de personnalités et de sources pour de reportages, de l'autre.

Léa m'a communiqué ne pas avoir l'habitude de publier sur Facebook. Pendant les élections, sa participation s'est limitée à quelques commentaires dans des publications d'« amis ». Elle n'aurait rien publié sur son propre mur afin d'éviter des discussions – surtout celles pouvant impliquer sa famille. Quand bien même, Léa a supprimé au moins quatre « amis » pendant les élections. D'après la journaliste, ces « amis » là ne contribuaient pas à des débats raisonnables, et publiaient des contenus pleins de haine et de préjugés. Ses « amis » supprimés étaient des gens avec qui elle n'avait aucun ou peu de contact en face à face. Elle a aussi cessé de suivre quelques membres de sa famille (sans les supprimer), même si le contenu des publications était le même que celui des « amis » supprimés. Selon Léa, cette attitude a été adoptée afin de ne pas provoquer de ressentiments.

Bien que Léa n'ait pas participé aux discussions, elle juge avoir été influencée par le contenu des publications de ses « amis ». Elle raconte, par exemple, le cas d'un ex-enseignant du secondaire qu'elle aimait bien, mais dont les opinions sur Facebook pendant les élections l'ont dépitée. Léa affirme être arrivée au point de le « détester », et avoir fini par le supprimer de Facebook. De plus, l'interviewée nous a fait savoir qu'elle tenterait de l'éviter si elle le rencontrait par hasard dans la rue.

#### d) Naomi

Naomi, journaliste de son état comme Léa, utilise Facebook à la fois pour des raisons personnelles et professionnelles. Elle a une seule liste d'« amis », réunissant sa famille, ses amis actuels et anciens, ses collègues et ex-collègues de travail, ainsi que d'autres journalistes, des attachés de presse, et des sources pour les reportages.

Pendant les élections, Naomi a été active dans la rédaction de courts textes et dans le partage de liens sur Facebook. Elle s'est évité la mention directe de candidats, ciblant davantage les problématiques en débat, comme les questions sur les droits de la personne, en particulier ceux des minorités, ainsi que les programmes gouvernementaux d'action contre l'inégalité sociale. Bien que la majorité de ses « amis » ait présenté publiquement le même positionnement politique qu'elle, ses publications ont aussi été la cible de commentaires contraires.

Naomi a été active dans la rédaction de commentaires – favorables ou non – à la suite des publications de ses amis. Pour elle, il y a des moments où il faut absolument « prendre position ». Elle nous a raconté que, dans son réseau, il y avait des gens avec qui le débat était intéressant et constructif parce que leurs façons de s'exprimer et de présenter leurs points de vue étaient respectueuses. Cependant, elle se sentait dérangée par les personnes qui simplifiaient le débat, comme celles qui réagissaient à ses commentaires de façon agressive ou en l'accusant d'être « *petista* »<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> « *Petista* » c'est le mot utilisé par les Brésiliens pour faire référence aux gens qui soutiennent le Parti des travailleurs (PT), de Dilma Rousseff.

Le cas qui l'a le plus marquée est celui d'un « ami » avec qui elle a encore beaucoup de rapports. Celui-ci l'a beaucoup étonnée durant les élections. Naomi raconte que cette personne s'est « transformée » en une autre sur Facebook. Pour ne pas être affectée par ce qu'il disait et, en prenant en considération la relation amicale qu'ils avaient entretenue, Naomi a cessé de le suivre. Bien que la relation en face à face n'ait pas été affectée, ils évitent de parler de politique jusqu'à aujourd'hui encore.

Naomi a également supprimé quelques « amis », la plupart étant des gens avec qui elle n'avait plus de contact en face à face. Selon elle, ces gens ne contribuaient pas à de sains débats. Elle s'est dite particulièrement plus dérangée par les individus ayant des discours machistes et contre les droits de la personne, qu'avec ceux ayant un positionnement politique simplement contraire au sien.

#### e) Myriam

Myriam utilise surtout Facebook pour obtenir des nouvelles. Elle a suivi les pages de plusieurs magazines, journaux, émissions de télé et quelques personnalités. C'est pour cette raison que pendant les élections, elle a beaucoup partagé de reportages. Elle a également écrit ses propres textes.

La majorité du réseau de Myriam est formé par de gens étant du « même côté » qu'elle, c'est-à-dire qui ont le même positionnement politique que le sien – à savoir, contre la candidate à réélection Dilma Rousseff. Elle a pu s'apercevoir néanmoins de la polarisation politique qui s'est établie sur Facebook en temps d'élections. La plupart des « amis » avec qui elle n'était pas d'accord étaient d'ex-collègues d'université dont les points de vue politiques lui étaient déjà connus.

Myriam a également participé à beaucoup de discussions sur les pages de médias et des candidats, en critiquant ceux avec qui elle n'était pas d'accord. Cependant, elle a évité de faire les commentaires directement sous les publications des « amis ». Pour Myriam, tout le monde a le droit de partager son opinion. Dans une rare situation où elle a commenté la publication d'une « amie », une discussion s'est enclenchée avec une personne de la liste de cette « amie ». Elle s'est sentie agressée par cette personne. Mais, à

la fin, elle a elle-même demandé des excuses à l'« amie » qui avait fait la publication qui a suscité le débat, pour s'être « mêlée » de ses affaires. Elle admet également s'être prêtée à une sorte de « guerre froide » avec d'autres « amis » : lorsque l'un publiait quelque chose en faveur de la candidate Dilma Rousseff, elle publiait d'autres partages en réplique. Ils n'ont cependant jamais entrepris de discussions en ligne.

L'absence de discussions plus chaleureuses avec des « amis » n'a cependant pas empêché la suppression de quelques « amis ». Myriam nous a expliqué que voir certaines publications la faisait se sentir mal et qu'elle gagnait en ce sens en anxiété. Pour elle, certains positionnements étaient intolérables, comme la défense de personnes impliquées dans des cas de corruptions. Pour ne pas être poussée à répondre agressivement à ces « amis », elle a décidé de les supprimer.

Toutefois, Myriam a décidé de tolérer certains « amis » plus proches et qu'elle voyait en face à face, et d'ainsi ne pas intervenir sur Facebook. Bien qu'elle ait fait des efforts en pleine conscience pour ne pas laisser les divergences idéologiques affecter ses amitiés, elle admet se demander pourquoi tel « ami » pense comme ceci, comme s'il s'agirait d'un défaut.

### 3.2. Les catégories émergentes

J'ai mentionné dans la section antérieure que l'analyse des entretiens m'a permis de faire émerger plusieurs codes. Ces codes ont été regroupés et les éléments en commun, comparés. L'analyse comparative des entretiens a généré quelques éléments principaux dont je parlerai ci-dessous. Plusieurs autres éléments intéressants ont surgi également, mais je me suis concentrée sur ceux qui revenaient le plus fréquemment dans les données, ainsi que sur ceux qui avaient plus de rapports avec notre objet d'étude.

L'organisation de l'analyse des données par catégories a un but didactique, celui de mettre en place les techniques de la théorie ancrée. Cependant, il faut tenir compte du fait que les catégories ont tout de même des éléments communs dont nous parlerons dans la session suivante. D'abord, je présenterai ci-dessous les principales catégories qui ont

émergé suite à mon analyse, la plupart ayant quelques sous-catégories expliquant les phénomènes. Ensuite, les catégories seront mises en relation.

### 1) La gestion Facebook

J'ai détaillé dans la revue de littérature et dans la description des fonctionnalités de Facebook (chapitre 2)<sup>26</sup>, que ce réseau social numérique permet à l'utilisateur de gérer sa page selon ses propres besoins et préférences. De façon plus spécifique, les utilisateurs Facebook gèrent leurs pages selon le but de leur utilisation (pourquoi). La gestion peut être faite (comment) à travers le contrôle de son auditoire (ceux qui peuvent voir ce que l'utilisateur publie) et du contenu auquel l'utilisateur veut être exposé (les « amis » dont les publications apparaîtront sur son fil d'actualité) :

Figure 13 – Axe I



#### a. Le but d'utilisation

Chaque participant considère Facebook à sa façon. La plateforme est utilisée, par exemple, comme source d'information, passe-temps/divertissement et outil de transformation. Les participants ont utilisé plusieurs expressions pour décrire leurs motivations lors de l'utilisation de Facebook : « pour passer le temps, voir les amis », « pour décompresser », « suivre les nouvelles de blogues et de sites web (...) sur des jeux, films et séries », « republier des nouvelles et commenter, parler aux amis lorsque je vois une fausse nouvelle », « je prends au sérieux cette chose-là du média social », etc. Il faut rappeler que

<sup>26</sup> Voir page à 6

Facebook fait partie du quotidien des participants, et qu'ils l'utilisent, la plupart du temps à travers des applications mobiles. L'utilisation sur l'application mobile est vue comme « plus facile » et/ou « plus pratique » par les utilisateurs. Mais l'ordinateur a souvent été choisi lorsque le participant voulait écrire des textes plus longs et réflexifs.

Bien que quelques participants n'aient pas beaucoup publié de contenus politiques lors des élections – surtout pendant le deuxième tour – les conversations autour de la politique ont été le sujet principal sur la plupart des leurs murs.

b. Contrôle de l'auditoire

Il s'agit de qui peut lire les publications des utilisateurs. Comme présenté dans la revue de littérature, les recherches indiquent que la plupart des amis Facebook sont des amis « occasionnels » (des contacts hors ligne sans l'établissement de relations plus intimes ou encore ceux d'anciens amis avec qui l'utilisateur a perdu le contact), ainsi que des « connaissances » (des « amis » avec qui les utilisateurs Facebook se sont rencontrés une ou deux fois hors ligne, des collègues ou ex-collègues d'études à qui l'utilisateur parle très rarement, et les amis de ses amis). Les participants de notre recherche confirment que plusieurs personnes de différents contextes font partie de leur liste d'amis – la plupart, des gens qu'ils ont connus personnellement en face à face. Bien que Facebook permette le contrôle individualisé du public à chaque publication, mais aussi de séparer les amis en deux listes principales – « amis proches » et « connaissances », seuls deux participants de notre recherche ont été amenés à réaliser ce genre de scission. La majorité des participants ont opté pour une seule liste et leurs publications étaient visibles à tous ceux qui font partie de cette liste. Les deux participants ayant deux listes distinctes m'ont confié l'avoir fait car ils ne souhaitent pas que tous leurs contacts puissent lire tout ce qu'ils publient. Cela ne les empêche pas de vouloir garder certains contacts malgré ces distinctions.

Facebook permet également de rendre « publique » une publication – c'est-à-dire que tous les utilisateurs Facebook peuvent la lire. Deux participants ont déclaré l'avoir déjà fait. Jeremiah ne l'a fait que très rarement : pendant les élections, il a rendu « publiques » des publications qu'il considérait « valables », et que n'importe qui pourrait lire. Vashti, raconte quant à elle qu'au début des élections, elle laissait toutes ses publications « publiques ». Elle a commencé par la suite à les restreindre à sa liste d'« amis » en raison de messages à contenu homophobe et des menaces qu'elle a reçues pendant les élections.

Comme dans le cas de Vashti, le contrôle de l'auditoire n'est pas rigide. Cette gestion est faite à la longue, de façon dynamique et flexible, comme nous le verrons dans les prochaines catégories.

c. Contrôle de ce qui s'affiche dans le fil d'actualité

Facebook permet à l'utilisateur de choisir les « amis » dont il verra les publications sur son fil d'actualité. Les participants interviewés utilisent notamment deux façons de le faire : ils mettent certaines personnes sur la liste de « connaissances » (tel que mentionné ci-dessus) ou ils choisissent de ne pas s'abonner ou de cesser de suivre une personne, une page ou un groupe (l'« ami » qui n'est plus suivi peut voir ce que l'utilisateur publie, mais ses propres publications ne seront pas affichées sur le fil d'actualité de celui qui ne le suit plus). Comme dans le contrôle de l'auditoire, le contrôle de ce qui s'affiche dans le fil d'actualité est aussi dynamique et cette gestion peut être faite en tout temps.

2) Prise de risque<sup>27</sup>

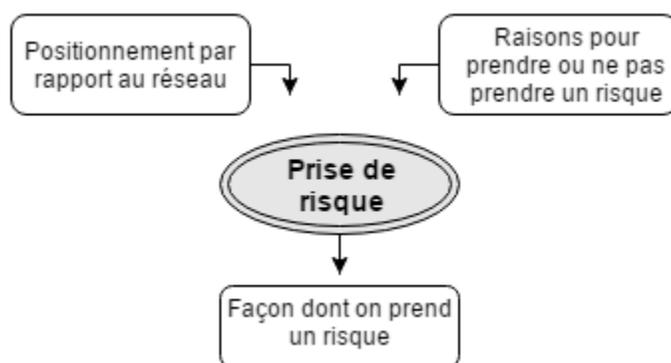
Les interviewés ont beaucoup parlé de la polarisation politique sur Facebook pendant les élections, surtout au second tour. Ils ont souligné, par exemple, le fait que les gens semblaient avoir adopté des positions extrêmes, comme s'ils étaient

---

<sup>27</sup> Dans ce mémoire, le sens du terme « prise de risque » n'est pas celui utilisé par les sciences de la gestion. Il doit être compris dans le sens de « devenir vulnérable ». À partir de cette section, l'expression « prise de risque » doit être comprise de cette façon.

des partisans d'une équipe de soccer ; qu'il y avait trop de mensonges ; que la teneur des publications était souvent agressive ; et qu'il n'y avait pas d'équilibre dans les discussions - une personne ne pouvait pas critiquer les deux candidats. Le climat d'incertitude a été défini par Jeremiah comme « bizarre ». Émettre une opinion ou prendre une position était donc considéré une affaire risquée. Quelques participants ont déclaré n'avoir pas beaucoup publié de contenus politiques au début. Mais ils se sont sentis poussés plus tard à « entrer dans la discussion ». Nous avons soulevé trois sous-catégories qui expliquent ce phénomène :

Figure 14 – Axe 2



a. Positionnement politique du participant par rapport à son réseau

Comme expliqué dans la catégorie de « Gestion de Facebook », c'est à l'utilisateur de choisir ceux qui feront partie de sa « liste d'amis » ainsi que ceux qui pourront regarder ce qu'il publie. Mais notre littérature (Greffet et Wojcik, 2008; Thorson, 2014; Das et Kramer, 2013) indique que l'utilisateur est plus à l'aise de partager son opinion si la majorité de sa liste a le même alignement politique. D'un autre côté, il est plus difficile de prendre position lorsque l'utilisateur est une voix minoritaire – bien qu'être minoritaire ne signifie ici que prendre aucun des deux positionnements majoritaires sur Facebook pendant les élections<sup>28</sup>.

<sup>28</sup> Une polarisation importante a été identifiée surtout durant le deuxième tour des élections, avec la dispute entre la candidate à réélection, Dilma Rousseff (du Parti des travailleurs) et le candidat Aécio Neves (du Parti

*« The social politics curators are very aware that their post about politics are unlikely to be popular across their array of Facebook Friends. Many (but not all) feel that their passions set them apart from many friends, family, and acquaintances they are connected to through the site » (Thorson, 2014, p. 207).*

Il est possible pour l'utilisateur d'avoir aussi une liste diversifiée d'« amis »aux points de vue politiques différents. Dans ce cas, même si le participant a pris une des deux positions majoritaires lors des élections, sa prise de position par rapport à son réseau ne sera ni minoritaire ni majoritaire.

Ainsi, les données qui ont émergé des entretiens s'alignent aux recherches citées ci-dessus, indiquant que le positionnement politique du participant par rapport à son réseau joue un jeu important dans la prise de risque.

b. Raisons de prendre ou ne pas prendre de risque

Comme mentionné ci-dessus, bien que quelques participants aient choisi de ne pas publier des contenus politiques au début de la campagne électorale, la majorité a reconnu l'avoir fait à un certain moment. Cela a été le cas de Salomon, qui a déclaré lors de l'entretien :

*« J'ai essayé de pas participer beaucoup, mais il y avait des fois c'était compliqué de voir quelqu'un mettre des informations qu'on savait pas si elles étaient vraies ou fausses. J'ai essayé... mais j'ai fini par participer à la discussion ».<sup>29</sup>*

Les publications considérées comme des mensonges, des positionnements extrêmes et des attaques pleines de préjugés ont été mentionnées comme des raisons suffisantes pour prendre un risque.

---

de la démocratie sociale – qui a gouverné le Brésil de 1994 à 2002, avant l'élection de Luiz Inácio Lula da Silva, du Parti des travailleurs).

<sup>29</sup> Cet extrait d'entretien, aussi comme tous les autres qui seront présentés tout au long de ce mémoire, ont été traduits par moi.

Exprimer son opinion politique était considéré aussi comme une façon de s'opposer à ce qui était dit dans les médias – accusés par certains d'avoir pris position contre la présidente et candidate à la réélection Dilma Rousseff.

Seule une participante, Léa, n'a pas le souvenir d'avoir publié un contenu politique sur son mur pendant les élections :

« J'ai fait l'option de garder le silence pour pas être affectée, parce que n'importe quelle opinion qu'on partageait générerait un débat intense et long, et que ça finissait jamais (...) si je publie ce que je pense, je trouve que les gens, beaucoup de gens de ma famille pis des gens que je connais, commenceraient à générer des discussions que, je trouve, ne mèneraient à rien. Fait que j'ai choisi de rester en silence. »

c. Façon dont on prend un risque

Les données indiquent que la prise de risque est influencée par l'entourage (le réseau), comme indiqué ci-dessus, et varie selon la façon de partager l'opinion. Facebook permet à l'utilisateur de publier sur son propre mur, mais aussi sur le mur d'un « ami ». Il est possible également de commenter la publication d'un « ami » en écrivant sous la publication originale. Dans ce cas-là, toute la liste d' « amis » de la personne ayant fait la publication peut voir le commentaire et la personne qui a commenté ne peut pas contrôler l'auditoire. L'utilisateur Facebook peut aussi « identifier » un « ami » dans une publication.

Bien que toutes les publications en lien avec la politique, pendant la campagne électorale, pourraient être considérées potentiellement comme une « prise de risque », la façon de les présenter les rendrait plus ou moins risquées ou acceptables. La plupart des participants, par exemple, avaient pour habitude de publier sur leurs propres murs des liens de reportages, vidéos ou blogues. Qu'elles aient été suivies ou non par de brefs commentaires, ces publications ont constitué la principale façon d'exprimer l'opinion des participants pendant la campagne électorale. Il était rare, cependant, que ceux-ci écrivent leurs propres textes.

Inversement, d'autres ne publiaient que très peu, mais réagissaient aux publications des « amis » par des commentaires pour présenter leur accord ou désaccord. Une des participantes de ma recherche, Éva, a reconnu s'être sentie dérangée lorsqu'un ami s'est opposé à une de ses publications, réagissant par des commentaires :

« On se sent un peu envahi parce qu'on est en train d'envahir l'espace d'autrui en essayant de dire 'tu as tort'. Et quand quelqu'un a fait ça avec moi, ça m'a vraiment fâchée.»

Un autre participant a reconnu avoir aussi « identifié » des « amis » dans certaines publications afin de les « provoquer ».

### 3) Gestion du désaccord

Tel que mentionné lors de l'ouverture de cette section, les catégories ont parfois des éléments communs. C'est le cas de la gestion du désaccord et de la prise de risque. Il arrive qu'une façon de gérer le désaccord passe par des commentaires et des réponses aux opinions d'autrui – ce qui constitue également une prise de risque. Il y a néanmoins d'autres façons de gérer le désaccord. Deux sous-catégories expliquent ce phénomène :

Figure 15 – Axe 3



a. Ce qui vient influencer la gestion

La façon de gérer le désaccord est influencée par les rapports qui existent entre les publications et le type de relation établie avec l'auteur des publications. Tel que mentionné dans la première catégorie – la gestion de Facebook – ce réseau social réunit plusieurs auditoires (la famille, les amis proches et anciens, les collègues et ex-collègues de travail, les amis des amis, et d'autres connaissances). Le type de relation et la présence ou non de rapports en face à face ont une influence directe sur la façon de gérer le désaccord. L'exemple d'Abram illustre bien la force des rapports :

« Si c'est une personne dont je m'en fou pis qu'écrit des choses que j'aime pas, je vais sûrement la supprimer tout de suite. Mais si c'est une personne que j'aime, j'vais attendre jusqu'à ce que je le supporte plus. Ça sera pas tout de suite - la façon de le faire va être différente, mais ce sera pas la même chose. »

Les participants ont également fait mention de la gestion délicate du désaccord lorsque la personne avec qui ils avaient un différend est un membre de la famille. Les participants avaient alors tendance à ne plus les suivre afin de conserver de bons rapports interpersonnels. Néanmoins, certains participants, comme Éva et Jeremiah, ont reconnu avoir eu des problèmes plus sérieux avec des membres de leurs familles.

La teneur des publications et leur fréquence ont été aussi signalées par les participants de la recherche comme des éléments qui peuvent influencer la gestion du désaccord. Toutefois, les exemples donnés suggèrent que les participants sont plus enclins à changer le statut d'un « ami » qui est agressif et dont le positionnement politique est opposé, plutôt qu'à changer le statut d'un autre « ami », également agressif, mais dont le positionnement politique rejoint celui du participant. Dans ce cas-là, les participants ont plus tendance à s'adonner à l'information.

De plus, le nombre de fois qu'une publication contraire au point de vue d'un participant apparaît dans le fil d'actualité constitue également un élément

important dans la gestion du désaccord. Bien qu'une telle publication isolée puisse être tolérée, la continuité de sa fréquence a été considérée par quelques participants comme un élément important dans les décisions concernant la gestion du désaccord. Comme le mentionne Éva,

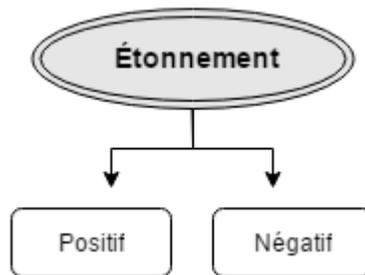
« Si la personne publie trop de choses, ça va déterminer si je vais la supprimer ou non. Si la personne commence à trop se mêler dans ce que je dis, si elle commence à dire ce type de choses... ça détermine si elle m'empêche de m'amuser... si elle m'empêche de profiter du réseau social ».

b. Façon de gérer le désaccord

Tel qu'exposé dans la présentation de la « prise de risque », la gestion du désaccord peut être faite par des commentaires écrits en réaction à ceux des autres, ou en « identifiant » un « ami » dans une publication. Cependant, les données suggèrent que la gestion du désaccord peut être faite par d'autres manières. En ignorant une publication, par exemple ; en effaçant une publication ou un commentaire ; en envoyant un message privé dans une conversation en face à face ; ou à travers le contrôle de l'auditoire et de ce qui s'affiche dans le fil d'actualité – tel que discuté ci-dessus dans la catégorie « Gestion de Facebook ». Puisqu'une des conditions à la participation de cette recherche était d'avoir supprimé ou arrêté de suivre un « ami » pendant la campagne électorale 2014, tous nos participants ont utilisé les outils de contrôle : que ce soit pour **contrôler leur auditoire** – en plaçant un « ami » la liste de connaissances ou en rompant la relation (par suppression ou blocage), ou pour **contrôler ce qui s'affiche dans leur fil d'actualité** – en plaçant un « ami » la liste de connaissances, en cessant de le suivre ou en le supprimant. Néanmoins, d'autres outils ont été utilisés par les participants, en tenant compte toujours des rapports qu'ils ont établis avec l'« ami » avec qui ils n'étaient pas d'accord, mais aussi du contenu de leurs publications.

4) L'étonnement<sup>30</sup>

Figure 16 – Axe 4



Un autre élément qui a émergé de nos données a été l' « étonnement ». La plupart de nos participants ont été étonnés par les publications de certains « amis », soit par la découverte de leurs positionnements politiques ou leurs valeurs à travers leurs publications, soit parce que la façon dont un « ami » partageait son opinion révélait un décalage entre ce que la personne démontrait être sur Facebook et l'image qu'ils en avaient d'elle à cause des rapports interpersonnels établis en face à face. C'est ce qu'a remarqué Jeremiah.

« Y a eu une explosion de choses. C'était comme des 'êtres haineux', de la haine, des souhaits de malheur contre les gens qui avaient voté pour la coalition gagnante. Des choses comme... j'ai lu des choses de certaines personnes, de gens avec qui j'étais tous les jours... alors, tsé, des gens courageux, des gars, des jeunes filles qui étaient super fines, tu sais... et je regardais ça et... je peux pas croire que ces personnes-là ont écrit ce genre de choses... »

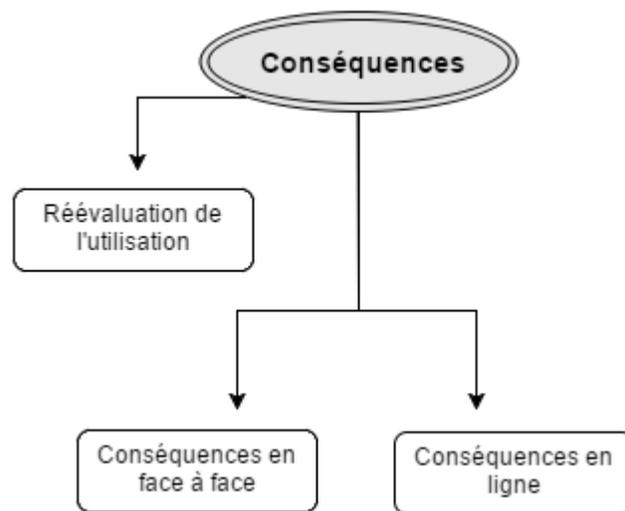
<sup>30</sup> Étant donné que cette recherche a été ancrée sur des données d'entretiens menés en portugais – langue parlée au Brésil et ma première langue –, j'ai eu parfois, tel que montré auparavant, des difficultés de traduction. Ce le cas aussi avec le mot « *surpresa* », traduit par « étonnement », qui exprime le sentiment que je voulais décrire. Cependant, même rassemblant le mot français « surprise », le sens de ce mot dans la langue de Molière est moins fort que celui en portugais. Pour cette raison, j'ai choisi le mot « étonnement » dans la traduction. Néanmoins, il faut garder en tête que comme dans le cas des autres mots traduits mentionnés avant, l'idée ici relève d'un sentiment plus fort que celui de « surprise » et, parfois, que l' « étonnement ».

Sous une autre perspective, l'étonnement s'est également avéré comme pouvant être positif, faisant gagner certains rapports interpersonnels en proximité, bien que ces « amis » ne se rencontrent plus en face à face.

#### 5) Les conséquences de la prise de risque et de la gestion du désaccord

La dernière catégorie nous ramène à la conséquence des catégories deux et trois, que nous avons divisées en trois sous-catégories :

Figure 17 – Axe 5



##### a. Des conséquences en ligne

Si les participants ont géré leurs désaccords de différentes manières, les « amis » des participants ont fait face eux aussi à des désaccords. Cela s'est fait par l'entremise de commentaires pouvant générer des discussions en ligne (avec des attaques personnelles) ou de commentaires et de publications où l'interlocuteur était « identifié » ; ainsi que de messages privés, de publications directement partagées sur le mur de la personne, ou d'outils Facebook de contrôle de l'auditoire et de ce qui était affiché sur leurs fils d'actualité.

b. Des conséquences en face à face

Bien que le désaccord ait émergé sur Facebook nonobstant la gestion menée sur la plateforme, les participants de notre recherche ont fait part de désagréments en ligne avec des conséquences sur les rapports en face à face. Cela ne signifie pas nécessairement qu'il y ait eu des conflits en face à face, mais que les rapports établis en face à face ont été affectés d'une façon quelconque, par une froideur nouvelle par exemple, ou un changement de perception concernant quelqu'un. Comme mentionné dans la catégorie précédente, plusieurs participants ont raconté avoir été étonnés par les publications de certains « amis ». Même ceux affirmant que les rapports interpersonnels n'ont pas été affectés en face à face, évitent de discuter de politique lors de rencontres afin de préserver leurs relations.

c. La réévaluation de l'utilisation

La prise de risque et la gestion du désaccord ont aussi généré la réévaluation de l'utilisation de Facebook par les participants de la recherche. Parmi eux, quelques-uns ont même changé leur utilisation pendant la période électorale, tandis que d'autres ont regretté avoir participé sur Facebook et vu leurs relations interpersonnelles affectées. D'autres ont rétabli leurs amitiés Facebook après les élections, ou ont décidé de suivre à nouveau un ami qu'ils avaient cessé de suivre. La participation aux élections sur Facebook a également conduit certaines personnes à des réflexions concernant les limites de la plateforme Facebook et des réseaux sociaux, en général, en tant que lieu virtuel pour parler de politique. Salomon :

« Ce sera toujours difficile (de discuter de la politique sur Facebook), car, en général, quand tu commences à discuter avec quelqu'un sur Facebook, une discussion bien menée, il y a d'autres personnes qui apparaissent et rentrent dans la discussion ; ça prend de l'ampleur et ça la fausse beaucoup... (...) La forme dont l'information est organisée – notification, réponse, commentaire de commentaire... La forme elle-même n'est pas bonne. »

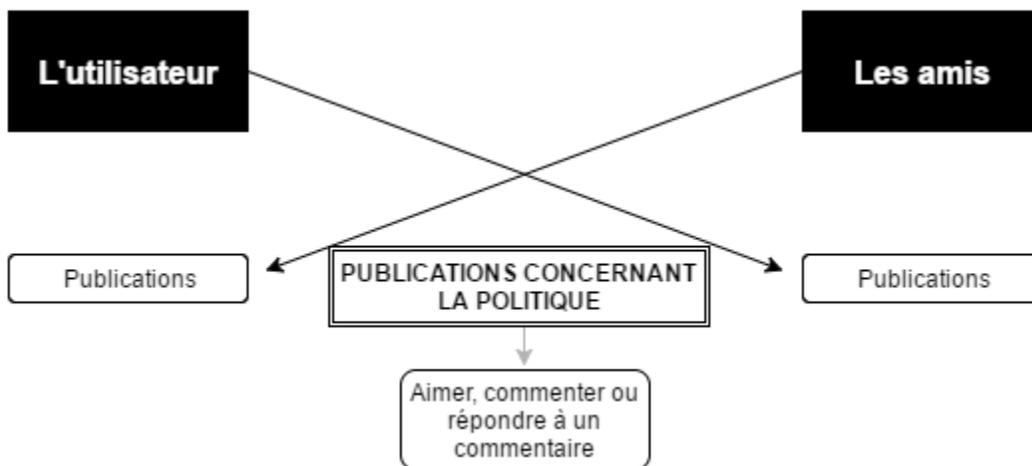
### 3.3. Résultats

Tel que présenté dans la section antérieure, les rapports entre les catégories ont commencé à devenir perceptibles lors de la présentation des catégories, car elles viennent se chevaucher. Dans cette section, les rapports entre les catégories seront plus évidents et le phénomène étudié sera alors mieux compris.

#### 3.3.1. Un lieu d'échange

On peut considérer Facebook comme un lieu d'échange : d'un côté nous avons l'utilisateur avec ses publications, aussi variées soient-elles. De l'autre, ses amis, dont les publications font partie de son fil d'actualité. Entre ces deux entités s'opèrent des échanges:

Figure 18 – Un lieu d'échange



L'utilisateur peut gérer ces échanges par un contrôle de l'auditoire et de ce qui s'affiche dans le fil d'actualité. Avant de présenter le modèle théorique et les réponses aux questions de recherche, je vais exposer la dynamique de Facebook, que je considère comme centrale pour la compréhension du phénomène étudié.

## Publications faites par l'utilisateur

Tel qu'on l'a indiqué dans la section précédente, les élections brésiliennes ont été caractérisées par les participants comme une période tendue, d'extrême polarisation politique. Les publications concernant la politique étaient donc considérées comme une **prise de risque**.

Quelques participants ont déclaré avoir évité de « rentrer dans la discussion ». Mais ils se sont sentis poussés à le faire à un moment donné:

« J'ai essayé de ne pas participer beaucoup, mais il y avait quelques fois où c'était compliqué de voir quelqu'un mettre n'importe quelle information qu'on ne savait pas si était vraie ou fausse. J'essayais... mais je finissais par m'engager dans les discussions ». (Salomon)

« Je n'ai pas l'habitude de publier des choses qui divisent les gens, même en lien avec, par exemple, la religion, la politique. Cependant, ce qui m'indigne, ça je partage d'une façon quelconque, ou je publie un petit texte, pour ne pas offusquer, car je n'aime pas ça. » (Peninna)

Concernant le **positionnement politique par rapport au réseau**, les participants de ma recherche considèrent en général faire partie de la majorité – c'est-à-dire que la plupart des gens dans leur liste d'amis ont les mêmes orientations politiques qu'eux, bien que cela n'ait pas empêché des opinions plus discordantes, comme l'explique Naomi :

« (Je me situe dans) la majorité. (...) Bien sûr, ce n'est pas pareil pour tout le monde, mais ma famille est un noyau dur de gauche, mes amis aussi... la majorité est de gauche. Et il y a aussi les gens qui apparaissent dans ma vie et qui n'ont pas toujours les mêmes idées. Mais, pour moi, j'appartenais à une majorité et, en plus, il y avait aussi la question de l'approbation des pairs... On sait déjà à qui l'on parle, on sait qui est d'accord avec nous et, en général, ces gens amènent de nouvelles choses et, à la fin, cela devient un 'casse-tête' intéressant, à l'intérieur d'une majorité. »

Un cas pour le moins intéressant a été celui d'Esther. La participante a annulé son vote<sup>31</sup> lors du second tour du vote et critiquait sur Facebook les deux candidates. Elle est

---

<sup>31</sup> Compte tenu que la participation aux élections est obligatoire au Brésil, celles et ceux ne souhaitant pas voter doivent invalider leurs bulletins de vote.

donc devenue une voix minoritaire dans son réseau, ainsi que la cible de critiques d'« amis » qui étaient soit pro-Aécio Neves, soit pro-Dilma Rousseff.

« Quand je m'apercevais d'un mensonge, que ce soit du côté de la droite ou de la gauche, j'en parlais. (...) Je publiais tout ce que je pensais. (...) Donc, il y avait des gens qui m'ignoraient, qui ne disaient rien, mais il y avait toujours une ou autre personne... j'ai un ami plus intense parce qu'il défendait Dilma avec ... un fanatisme exagéré. Donc, il publiait des choses qui n'avaient rien à voir, et j'étais obligée d'en effacer parce qu'il parlait de ça plus pour provoquer une chicane que pour d'autres raisons. (...) Les gens de droite, y en a qui publiaient que c'était un mensonge. Il avait toujours quelque chose... il n'y avait jamais rien de positif. (...) Dans ces élections les gens ne comprenaient pas qu'on pouvait être à « mi-chemin », qu'on pouvait dénoncer des deux côtés (...) si tu parlais contre le PT, tu étais '*toucan*'<sup>32</sup>; si tu critiquais le PSDB, tu étais '*petista*'<sup>33</sup>. Il n'y avait pas de mi-chemin, il n'y avait pas quelque chose comme : tu peux critiquer les deux.»

Au début de notre recherche, il me semblait que le positionnement du participant par rapport à son réseau pouvait être une indication du risque pris lorsqu'une opinion était partagée. Mais il s'est avéré que la plupart de nos participants avaient un positionnement politique semblable à ceux de leurs « amis ». La seule participante qui s'est considérée comme une voix minoritaire parmi ses « amis » a été Esther, laquelle a fini par annuler son vote au deuxième tour, et critiquer les deux candidats pendant la dispute.

Il faut néanmoins rendre compte du fait que les participants ont sûrement pris en compte ce qu'ils voyaient sur leur fil d'actualité pour savoir s'ils avaient le même positionnement politique que la majorité de leurs « amis ». Mais il est possible également que leur fil d'actualité ne représente plus vraiment l'ensemble de leur liste d'« amis ». Cela peut arriver en raison de l'algorithme utilisé par Facebook<sup>34</sup> pour définir ce qui apparaît sur le fil d'actualité d'un utilisateur. Cet algorithme<sup>35</sup> prend en considération les interactions de l'utilisateur avec ses « amis » – les commentaires, les « j'aime », les partages, etc. Si l'utilisateur n'utilise pas les outils Facebook pour contrôler ce qui s'affiche

<sup>32</sup> L'oiseau Toucan est le symbole du Parti de la démocratie sociale brésilienne (PSDB). Les partisans du PSDB sont nommés par les Brésiliens comme des « toucans » (« *tucanos* » en portugais).

<sup>33</sup> « *Petista* » est le mot utilisé par les Brésiliens pour faire référence aux gens qui soutiennent le Parti des travailleurs (PT), de Dilma Rousseff.

<sup>34</sup> Pendant la période de la campagne électorale, en 2014

<sup>35</sup> Voir page 9

sur son fil d'actualité tel que mettre les gens sur une liste de « connaissances » ou ne plus les suivre, son fil d'actualité prend alors forme selon les interactions de l'utilisateur. Par exemple, si le participant n'interagit pas avec les « amis » partageant des publications avec lesquelles il est en désaccord, celles-ci apparaîtront de moins en moins sur son fil d'actualité. D'un autre côté, s'il a beaucoup commenté, partagé ou « aimé » les publications avec lesquelles il était d'accord, ces publications deviennent de plus en plus fréquentes dans son fil d'actualité.

Bien qu'il n'ait pas été possible de vérifier l'influence du positionnement du participant par rapport à son réseau sur la prise de risque, les données de cette recherche suggèrent qu'à la fin des présidentielles, la liste d' « amis » des participants s'est encore moins diversifiée du point de vue des opinions politiques. Les participants Léa et Naomi croient que cela est arrivé à cause de leur **contrôle de l'auditoire** et de **ce qui s'affichait dans leurs fils d'actualité** :

« Je pense que dans ma « liste » il y avait plus de gens qui pensaient comme moi. Il y a avait beaucoup de gens qui pensaient différent, mais je pense que la plupart avaient le même point de vue que moi. J'avais cette impression-là... Mais pendant le deuxième tour, quand j'ai supprimé quelques personnes, je suis certaine que la plupart des choses qui apparaissaient dans mon fil d'actualité étaient similaires à ce que je pensais. » (Léa)

« J'ai fait un ménage dans mes contacts et j'ai fini par arrêter d'être provoquée par les publications que je savais qui surgiraient. Fait que, j'ai fini par les enlever. J'ai été plus *react* que je le suis aujourd'hui (...) À cause de la tempête de 2014 (le vote de 2014), j'ai fait un ménage, et aujourd'hui c'est quelque chose de plus *zen*. » (Naomi)

À l'image de ce que raconte Naomi, quelques participants ont **contrôlé leurs auditoires** afin d'éviter les **conséquences de la prise de risque** ou de minimiser le risque. Un **contrôle** plus rigide **de l'auditoire** a été effectué par Esther et Abram, qui avaient deux listes d'« amis », l'une comprenant ceux avec qui ils voulaient garder contact (les « connaissances »), et l'autre composée d' « amis proches », avec comme auditoire les contacts qu'ils ont choisis. Toutes leurs publications concernant la politique ciblaient ce groupe. Pour Abram, **contrôler l'auditoire** a été une façon d'avoir plus de liberté dans le partage de ses opinions, et une minimisation de risque :

« Par exemple, je n'aime pas mettre sur Facebook les gens avec qui je travaille, parce que j'ai une opinion critique et politique très contraire à celles de mes collègues. En général, quand j'ajoute les gens (sur Facebook), les gens de mon travail, c'est les gens de qui je suis le plus proche. Je n'ai pas de problème à ne pas ajouter une connaissance. Je parle : 'regarde, je ne veux pas que tu me juges par ce que je publie'. (...) J'ai une liste des contacts que j'estime et une autre que je considère comme 'le reste'. Ma liste d'amis est composée de gens que je sais (...) qu'ils comprennent, qu'ils me connaissent, de gens qui ne seraient pas étonnés par ce que je vais mettre (sur Facebook). »

Au début de la campagne électorale, une autre participante, Vashti, s'est rendu compte de l'importance de **contrôler son auditoire**. Au départ, elle n'avait pas deux listes, et ne contrôlait pas la visibilité de ses publications seulement à ses « amis ». Toutes ses publications étaient « publiques », c'est-à-dire que tous les utilisateurs Facebook pouvaient les lire. Toutefois, elle a subi les conséquences de ses choix :

« Dans ces élections, j'ai surtout publié des trucs politiques, et Facebook est devenu comme, genre, un champ de bataille. Fait que j'ai commencé à être agressée à répétition : par des messages privés, des commentaires de publications qui étaient publiques, et par des personnes d'opposition qui utilisaient des affaires de ma vie privée. Tsé... j'avais publié des affaires personnelles, des photos personnelles, des données personnelles ... Ces gens utilisaient tout ça afin de m'attaquer. Comme aujourd'hui j'ai un seul profil sur Facebook et que je l'utilise à pour plein de choses, j'ai fini par restreindre l'accès à mes publications, sauf dans les cas, assez rares, que je veux que tout le monde lise. Ma règle actuelle est de limiter mes publications à cause des agressions des personnes inconnues, de l'exposition. »

Bien que Vashti ait pris la décision de **contrôler son auditoire** pour minimiser les risques, elle a quand même laissé visibles quelques rares publications à tous les utilisateurs Facebook. Un autre participant, Jeremiah, a également changé son comportement en ligne en raison de « l'ambiance bizarre<sup>36</sup> » perçue pendant les élections. Il a cessé d'écrire des nouvelles publications, malgré quelques exceptions :

---

<sup>36</sup> Mots de l'interviewé

« J'avais l'habitude de rédiger mes propres publications, mais aujourd'hui... je sais pas, à cause de l'ambiance bizarre, je commente juste une information que quelqu'un publie, sans assumer un positionnement, parce qu'on commence à avoir trop de pertes... (...) »

Ce que je publie n'est pas public, c'est seulement pour les gens qui font partie de ma liste (d'« amis »). Mais s'il s'agit de quelque chose de plus fort, comme la victoire de la présidente, de Dilma, lors des explosions de haine qui ont commencé à surgir pendant le vote... Regarde, j'ai écrit une publication et je l'ai rendue publique. C'est un positionnement ferme que j'ai pris et que je trouve valide. (Il rit) Je prends au sérieux cette histoire de média social... »

Les extraits de Jeremiah et de Vashti nous montrent que le **but d'utilisation** peut aussi avoir une influence sur la **prise de risque**. Les participants dont le **but d'utilisation** était principalement de passer le temps et de s'amuser ont pris moins de risques que ceux qui avaient le but de militer politiquement, d'influencer les autres et d'échanger des informations concernant la politique. Naomi, par exemple, nous a confié que son comportement en ligne après les élections a légèrement changé. Mais elle considère que prendre position devant un certain nombre de questions est important:

« J'embarque plus dans toutes ces chicanes, mais y a des questions sur lesquelles je pense qu'il faut prendre position. Je suis pas quelqu'un qui se tait. (...) On n'a pas besoin de tout dire, mais je pense que dans certains cas (...) on doit prendre position, on doit signaler des questions (...) et ça doit être rendu comme un service. »

Partager un positionnement politique peut être un risque même s'il n'y a aucun commentaire ou réaction des « amis » sur la plateforme. Les gens se rendent compte des prises de position politique de leurs « amis » dans leurs publications et cela peut les « affecter » d'une façon quelconque. Parfois, l'**étonnement** n'est pas seulement lié à un positionnement politique, mais bien à la façon de partager l'opinion. Le participant ne peut pas savoir si quelqu'un a cessé de le suivre ou changé son statut (d'« ami » à « connaissance » par exemple). Il est rare aussi de se rendre compte qu'on a été supprimé. Dans certains cas, les participants se sont rendu compte de la suppression par hasard :

« Il y a eu quelques personnes qui m'ont supprimée, mais (...) personne m'a dit que je serais supprimée. C'est arrivé, j'ai appris ça, mais j'ai pas essayé de savoir pourquoi. (...) Par exemple, y a eu un ami, le mari d'une amie, une personne pour qui j'ai toujours eu de l'affection... Un jour, pendant une discussion, je lui ai dit : 'occupe-toi de tes affaires, moi je m'en occupe des miennes'. Après ça, j'ai essayé de publier un commentaire où je voulais le *taguer*, mais il était introuvable. Fait que je m'en suis rendu compte. » (Vashti)

« Parfois, tu reçois (de Facebook) une suggestion d'amitié d'une personne qui était ton amie. Tu te dis : 'ouais, je ne suis plus sur le Facebook de cette personne', mais ça va. (...) Je pense que de la même manière qu'on efface quelqu'un, parfois d'autres font la même chose. Je trouve que si je ne fais pas partie de sa vie, elle doit être à l'aise pour me supprimer, sans problème. Si je ne la cherche pas, c'est parce qu'elle ne m'intéresse plus. Donc, si elle m'a supprimée, ça va. » (Peninna)

Même s'il n'y a pas de suppression, le rapport en face à face peut être affecté. Après l'étonnement causé par les publications de certains « amis », la façon de les regarder peut changer aussi. Esther, par exemple, pense avoir perdu un contact professionnel en raison des opinions qu'elle a partagées sur Facebook :

« Je suis prof d'Espagnol et je suis certaine d'avoir eu une élève qui a arrêté de venir à mes cours privés à cause des opinions politiques que je publie sur Facebook. Ça a été effectivement une erreur. Je l'ai rajoutée sur Facebook pendant une discussion, mais pas comme connaissance. C'est à partir de son cas que j'ai commencé à séparer ceux qui sont des connaissances et ceux qui sont des amis. Comme ça, tous ceux qui sont liés à ma profession, qui peuvent se sentir blessés par mes commentaires, je les mets maintenant sur la liste des 'connaissances'. Les gens ne savent pas faire la distinction entre toi et ton opinion politique. »

Une autre **conséquence à la prise de risque** a été le déclenchement de longues discussions entre les personnes qui ne se connaissaient pas, mais qui ont été réunies grâce à la publication d'un « ami » commun :

« Des fois, je partageais quelque chose sur le mur d'un ami pis je regardais les notifications des commentaires du *post*. Coup de théâtre ! (...) Une demi-heure après, y avait une centaine de commentaires avec les gens qui en débâtaient avec passion, d'un côté et de l'autre... Tout le monde était très... alerte. » (Jeremiah)

« Quelqu'un de mon fil d'actualité est rentré dans la discussion et s'est opposé à mes opinions. Quelqu'un qui était d'accord avec moi est venu après pis il a mis un commentaire à la suite. Ils ont commencé à discuter entre eux, et quand j'ai ouvert mon Facebook à nouveau, j'avais plein de notifications et j'ai même pas suivi la discussion. (...) C'est bizarre parce que j'ai aucune idée de qui est qui, je ne connais ni l'un ni l'autre, et ils étaient en train de discuter comme s'ils étaient des amis à moi, c'est bizarre effectivement. » (Salomon)

Les participants de la recherche ont, quand même, fait une réévaluation de la plateforme en tant qu'espace de discussion politique :

« Il sera toujours difficile (de discuter de politique sur Facebook), parce qu'en général, quand tu commences une discussion avec quelqu'un sur Facebook, une discussion bien menée, y a d'autres personnes qui arrivent et rentrent dans la discussion, ça prend de l'ampleur et la fausse beaucoup... (...) La forme dont l'information est organisée – notification, réponse, commentaire de commentaire... La forme elle-même n'est pas bonne. » (Salomon)

« Je ne pense pas que (Facebook) soit un bon endroit (pour parler de politique), mais c'est un chemin d'où on ne peut pas revenir... Je sais pas s'il y a un manuel sur comment parler sur un RSN, mais je pense qu'un réseau social est un endroit qui est fait pour s'exprimer. C'est pas agréable lorsque les discussions deviennent agressives, mais c'est pas possible de faire différemment : s'il (Facebook) te demande 'à quoi penses-tu', tu dois le dire... »

« Il y a un problème, qui s'est propagé sur le réseau : moi, Jeremiah, quand j'écris n'importe quoi, j'emploie un certain langage pour transmettre une idée, tsé... et dans un pays où le niveau d'analphabétisme fonctionnel est si grand, il est possible que ça soit compris différemment par mon interlocuteur ... (...) Peut-être, un terme que j'ai utilisé... Si la personne pouvait réaliser ce que je veux transmettre à travers ma voix... Cependant, ça arrive autrement à cause de ces éléments. (...) Parfois, la personne ne comprend rien, n'est pas capable de comprendre un texte (...) que tu es ironique, que tu es sarcastique, tu sais, ça exige un certain habilité dans lecture que les gens n'ont pas. Donc, ça c'est un très mauvais aspect. » (Jeremiah)

« Ce que j'ai réalisé c'est que les gens ne savent pas où s'informer et qu'ils – pas tout le monde, mais les gens qui voient les choses de façon binaire – ne veulent pas savoir, ils veulent seulement confirmer ce qu'ils pensent. Donc, ils ne sont pas intéressés par une discussion. Donc, quand le thème est complexe, il n'est pas discuté prenant compte de sa complexité. (...) Ça devient un enfer, un cercle vicieux qui n'amène rien à personne. Donc, j'ai réalisé que si je ne me taisais pas au sujet de certaines choses (...) ça ferait écho quand même... Donc, je pense que si on publie moins, il y a moins d'avalanches sur les mêmes choses. » (Naomi)

### **Publications des « amis » de l'utilisateur**

D'un autre côté, l'utilisateur fait aussi partie de l'**auditoire** de ses « amis ». Comme expliqué auparavant, la gestion de Facebook permet de trier les « amis » dont les publications seront affichées sur le fil d'actualité de l'utilisateur (**contrôle de ce qui s'affiche dans le fil d'actualité**). Seuls deux participants, Esther et Abram, ont appliqué cette règle lors de l'acceptation d'un nouvel ami sur Facebook – en le mettant sur leurs listes de connaissances. Le système est réglé, dans ce cas pour que les « amis » de la liste de contacts d'un utilisateur apparaissent moins dans son fil d'actualité. De plus, lorsqu'une demande d'amitié est acceptée, les deux profils se connectent par défaut : on est alors abonné aux profils de ses « amis » comme ceux-ci le sont du nôtre. Pour être certain de ne pas voir ce que certains « amis » publient sans mettre une fin à l'amitié, il faut arrêter de les suivre – ce qui peut être fait en tout temps. Néanmoins, les participants n'ont pas pu éviter d'être exposés aux différentes opinions de leurs amis qui ont publié des contenus (pendant la campagne électorale, dans le cas de cette recherche) malgré l'utilisation des outils de **contrôle de ce qui s'affiche dans le fil d'actualité**.

Lorsqu'un participant est confronté à une publication avec laquelle il n'est pas d'accord, c'est à lui de décider **comment gérer ce désaccord**. La **gestion du désaccord** est influencée par le rapport que l'utilisateur a avec l'auteur de la publication, ainsi que le contenu et la fréquence de ce type de publication.

Les désaccords ont été gérés de plusieurs façons par les participants de la recherche. Quelques fois, ils les ont tout simplement ignorés. D'autres fois, ils ont effacé une publication originale ou un commentaire, ou ont publié un commentaire sous une publication avec laquelle ils n'étaient pas d'accord et/ou ont entrepris une discussion en ligne. Ils ont, sinon, utilisé des outils pour la **gestion Facebook**, en contrôlant leur auditoire ou ce qui s'affichait dans leur fil d'actualité.

La **façon de prendre un risque** a aussi augmenté les **conséquences du risque**. Voici comment Éva a réagi aux commentaires concernant la publication d'un ami, comprise comme une « invasion » :

« Y avait un garçon, par exemple, qui était à l'école avec moi. Je ne sais pas comment tout a commencé, je ne me rappelle pas si c'était moi qui a publié en premier, si j'étais la première à commenter un message, ou s'il a commenté le mien. Ce que je sais c'est que c'est arrivé à un tel point que ... à chacune de mes publications, il est venu et il a commencé à m'attaquer ; et à chacun de ses messages, je suis allée répliquer. Fait qu'à un moment je me suis dit : 'Ça n'a pas d'allure' (Éva rit). 'Pourquoi est-ce que je suis en train de discuter avec une personne si têtue ?' (...) J'aurais dû me contrôler et ne pas aller si loin. (...) Si je m'étais pas mêlée à cette affaire-là ... Il faut laisser les gens dire ce qu'ils veulent ... »

Les interviewés ont aussi indiqué que la façon de **gérer le désaccord** n'était pas seulement déterminée par le fait qu'une publication soit dissonante à l'égard du positionnement politique, mais plutôt par le caractère considéré inacceptable de certaines : les critiques sans fondement, les mensonges, les attaques personnelles, la manque de respect, l'agressivité, le discours de haine et les préjugés :

« Je pense qu'une chose est acceptable quand on cherche au moins à vérifier si une information est véritable. Donc, l'acceptable c'est ça : si une personne va critiquer la « *bolsa família* »<sup>37</sup>, elle doit la critiquer avec un certain fondement ; fak avoir un minimum d'information sur ce qu'on critique... Je pense que ça c'est un comportement acceptable. Mais croire n'importe quelle nouvelle, ne pas la lire... (...) Ça c'est inacceptable... Aussi quand tu vas partager ton opinion, et que tu le fais de façon agressive... » (Esther)

« Ce sont des publications avec des insultes, et des publications de gens qui croient à ça comme si c'était une vérité absolue. Ça me dérange parce que ce n'est pas toutes les choses qui sont absolues. Donc, ni mon opinion ni celle d'une autre personne, même si je la partage. Ça me fâche pendant des lectures. » (Peninna)

« Je pense que le discours de haine (est inacceptable). (...) Je ne tolère pas les gens qui ont des préjugés et qui émettent des opinions haineuses contre ... des classes sociales par exemple... Je n'aime pas les gens comme ça, et ça fait en sorte que je les supprime, c'est inacceptable. » (Léa)

---

<sup>37</sup> La « *Bolsa Família* » (en français, « bourse familiale », semblable à la prestation nationale pour enfants offerte par le gouvernement du Canada aux familles) est un programme social de transfert de ressources mis en place par l'ex-président brésilien Lula, du parti des travailleurs (PT). Les familles défavorisées inscrites au programme reçoivent, tous les mois, une aide financière à la condition que les enfants soient à l'école et que les vaccins obligatoires soient à jour.

« Je pense que le discours de haine ne doit pas être toléré. Un discours sans cohérence, j'ai pas de patience pour ça, mais je tolère. (...) Par contre, ce qui est vraiment intolérable c'est le discours de haine. Le discours de haine est toujours attaché à la personne. (...) Ça je le tolère jamais, et ça partout dans ma vie, pas seulement sur Facebook. » (Vashti)

Toutefois, la plupart des participants de la recherche ont remarqué avoir été plus tolérants avec les « amis » qui étaient agressifs, mais qui partageaient le même positionnement politique qu'eux :

« C'est drôle (...) celui qui ne parle pas de ce qu'on aime, on trouve même une façon de le supprimer. L'autre, qui a la même opinion, mais qui exagère, (...) je reste plus dans le « domaine d'observation ». Je ne le *like* pas, je ne fais rien.» (Peninna)

« La personne échoue quand elle commence à essayer de gagner 'sur le cri'<sup>38</sup> ... Je peux être d'accord avec une partie du contenu, mais je pense que la forme peut détruire le contenu et la personne finit par perdre la raison (...) (...) Donc, en général, je suis plus tolérante avec les gens qui pensent plus ou moins la même chose que moi, mais je ne pense pas que ce sont des gens qui contribuent à la discussion lorsqu'ils fuient la complexité du thème.» (Naomi)

« Je suis capable de me rendre compte si la personne a été agressive, même si je suis pas d'accord avec ça. Mais si la personne le fait en faveur de ce que je pense, peut-être que je peux patienter... Si elle le fait deux ou trois fois, dans ce cas je l'enlèverai aussi de ma liste (d' «amis sauf connaissances») – peut-être que je la supprimerai aussi. Même si on partage la même idéologie, (son comportement) n'est pas en accord avec ma façon d'agir. La différence c'est que je réfléchis là-dessus, je ne le fais pas soudainement. Mais la personne qui est contre mon opinion, je vais l'enlever immédiatement. » (Abram)

Il s'avère aussi que les participants dont le **but d'utilisation** est de s'amuser et de passer le temps sont moins tolérants envers les publications différentes de leurs points de

---

<sup>38</sup> En portugais brésilien, l'expression « *ganhar no grito* » (gagner sur le cri, dans une traduction littérale) veut dire imposer sa propre volonté ou son opinion avec des mots ou des actions d'intimidation (Aulete Digital, s.d.)

vue et dont la fréquence est régulière. C'est le cas d'Éva, qui veut profiter du réseau social sans dérangements :

« Je n'aime pas les gens qui polluent mon fil d'actualité (...) En général, les gens qui me dérangent, j'essaie de les supprimer ou, au moins, d'arrêter de les suivre. Même mon père, par exemple, j'ai arrêté de le suivre. Il publiait des choses ridicules, et moi : 'Non, je ne mérite pas ça dans ma vie'. Je pense que si on laisse des gens ennuyeux, ça devient fatigant, même pour utiliser (Facebook)... ça me rend en colère. Donc, je me suis dit : 'c'est mieux d'enlever ces gens, parce que ça va pas marcher...' »

Salomon s'est lui aussi senti dérangé par la fréquence des publications avec lesquelles il n'était pas d'accord. Lorsque je lui ai demandé de m'expliquer ce qui l'a mené à arrêter de suivre quelques « amis », il m'a répondu :

« C'était des gens qui publient les mêmes choses sans arrêt, des informations qui ne font aucun sens – d'un bord comme de l'autre. C'est même plus à cause du « spam ». La personne met la même information, elle la partage et la partage... et ça me dérange. Donc, j'ai arrêté de suivre cette personne. »

Aussi, bien que l'option « ne plus suivre » puisse être suffisante pour **contrôler ce qui s'affiche sur le fil d'actualité**, la **gestion du désaccord** prend également en compte les rapports interpersonnels. Si le lien est faible avec un « ami », les participants ont tendance à le supprimer :

« Je pense que les gens que j'ai supprimés sont des gens que j'avais ajoutés par convenance... Puis, j'ai réalisé qu'ils ne font aucune différence, donc je les ai supprimés. » (Abram)

« J'ai supprimé trois « amis » avec qui j'étais pas trop proche, mais avec qui j'avais eu de bons moments quand j'étudiais à l'université. Je les ai supprimés parce j'étais plus capable de lire des affaires avec lesquelles j'étais pas d'accord... (...) C'était des gens que je pouvais plus tolérer. Mais y avait une autre « amie » avec qui j'avais été très proche, et cette ami je la tolérais, je pouvais pas la supprimer... » (Myriam)

Néanmoins, comme l'indique Myriam, les participants ont plus tendance à tolérer une publication si le lien avec l'auteur est fort.

« J'ai plus de tolérance avec ma famille et les gens qui sont mes amis de longue date et m'ont déjà montré leur amitié. Je juge aussi important ce que dit la personne, sa cohérence. Par exemple, une personne que je connais depuis longtemps, si elle a un discours incohérent, ma patience est presque à zéro. Donc, je vais défaire très vite cette « amitié ». D'un autre côté, si une personne est incohérente, mais que c'est une personne de ma famille, je vais chercher à parler à cette personne et, probablement que je la garderai. » (Vashti)

« J'ai fait un choix : les plus proches, je dois les tolérer, parce comment je vais les voir sinon si je les rencontre dans la rue? Mais ceux que je sais que je ne vais pas rencontrer, ceux-là je les ai carrément supprimés... » (Myriam)

L'extrait de Myriam indique que le composant « face à face » est aussi important dans la gestion. C'est aussi le cas de Léa, qui, lorsqu'elle venait à ne plus voir d'anciens amis ou de collègues de travail en face à face, s'est sentie plus à l'aise de les supprimer :

« Je me rappelle avoir supprimé quatre personnes qui n'étaient pas dans un débat sain, et qui publiaient des choses incroyables. (...) C'étaient des gens avec qui je n'avais plus de contact dans la vraie vie, je n'avais plus de rapport interpersonnel sur Facebook. Juste à cause de ça, j'ai décidé de les supprimer, parce que je ne vais jamais rencontrer cette personne et l'entendre dire : 'tu m'as supprimé de Facebook'. » (Léa)

D'un autre côté, la suppression d'une personne avec qui le participant peut se rencontrer en face à face est plutôt rare :

« C'est plus difficile de supprimer (les proches). Même si on veut, on se dit : 'cette personne, je vais la voir tous les jours, les fins de semaine, c'est très proche...' Donc, pour ne pas causer de malaise, je vais la laisser ici, mais je vais la masquer ou la tolérer plus que quelqu'un avec qui je n'ai pas de contact. » (Léa)

« S'il est quelqu'un de ma famille ou de mon travail actuel, avec qui c'est plus convivial, ma première option ce sera d'arrêter de le suivre (...) Mais s'il s'agit de gens avec qui je n'ai plus de convivialité, des gens avec qui j'ai travaillé, d'une école où j'ai étudié, ou (...) d'une communauté à laquelle j'ai participé auparavant, si ces gens me dérangent trop, je peux les supprimer sans trop de remords. » (Salomon)

Dans le cas de Naomi, supprimer ou ne plus suivre des « amis » dans le but de **contrôler ce qui s’affiche dans son fil d’actualité** l’a également aidée à ne se pas sentir forcée à écrire un commentaire et entreprendre une discussion :

« J’ai fait un nettoyage et j’ai arrêté, on peut dire, d’être provoquée par les publications qui, je savais, surgiraient. Donc, j’ai fini par les enlever ».

Afin de ne pas être poussé non plus à faire des commentaires et à ne pas affecter ses rapports interpersonnels, Abram a mis sur sa liste de « connaissances » un membre de la famille qui a publié des contenus contre les homosexuels, un sujet en lien avec les programmes cachés de certains politiciens de droite :

« J’ai beaucoup hésité (à commenter sa publication) (...), mais je me suis dit : ‘(...) ça vaut pas la peine...’ (...) Je l’ai enlevé (de ma liste d’ « amis proches ») parce que c’est ce que j’ai trouvé de mieux, parce que si je faisais quelque chose qui pourrait être une offense contre lui, il aurait parlé à mon père et, probablement, mon père aurait discuté avec moi et moi, j’aurais discuté avec mon père... (...) j’ai beaucoup de caractère (...) »

Dans le cas d’Esther, elle a eu besoin de ne plus voir ce que son dentiste a publié sur Facebook :

« (...) je me suis aperçue que c’était mieux de pas regarder ce qu’il publiait (...) Parce que j’allais le trouver trop con (...) Je me posais des questions, si professionnellement il était une personne qui valait la peine d’être fréquentée à la clinique.»

La plupart des participants ont également été **étonnés** par les publications de certains « amis ». Bien que les cas négatifs d’étonnement aient été plus fréquents pendant la période électorale, quelques participants ont eu leur part d’agréables surprises. Il s’avère que des utilisateurs Facebook se sont rapprochés plus de certaines personnes avec qui ils avaient partagé les mêmes pensées :

« J’ai un bon rapport interpersonnel avec mon ex, mais il y a beaucoup de gens de sa famille, ses amis, qui sont encore mes amis. (...) Ce sont des gens qui, ‘techniquement’, pourraient ne plus faire partie de mon réseau si je veux, mais qui

sont devenus des compagnons de vie, au point (...) d'être fière d'eux (...) et j'ai appris davantage sur eux par Facebook, par leurs publications, leur idéologie – des choses dont, probablement, je n'aurais rien su pendant un repas chez ma belle-mère. » (Naomi)

« Il y a une personne avec qui j'avais fait un cours, et sans avoir parlé avec elle on s'est rajouté (sur Facebook). Je ne connaissais pas cette personne et j'ai découvert, sur Facebook, qu'on avait des affinités politiques (...) quand on s'est connu, je ne parlais pas de ça. Quelque temps après, j'ai compris (...) qu'elle pensait comme moi... Ça t'affecte tsé, on regarde la personne de façon différente, on juge autrement. » (Léa)

« On finit par voir cette personne d'une façon différente, pas nécessairement négativement. On comprend un peu mieux cette personne : 'ce gars a une mentalité un peu plus vers la gauche (...). L'autre est un petit plus vers la droite' (...) On est capable de se faire une perception au sujet d'une personne par l'entremise de choses dont elle parle, et ça influence la façon dont on va lui parler personnellement tous les jours. Peut-être, tu vas éviter de parler sur quelque chose dont tu sais qui peut générer de la polémique. » (Salomon)

Mais l'étonnement a pu être négatif également. Plusieurs participants ont raconté s'être rendu compte du fossé qui pouvait se creuser entre la façon dont les personnes se comportaient en face à face et leur comportement en ligne - comme s'il s'agissait de gens complètement différents. L'intensité du lien et l'établissement des rapports en face à face ont néanmoins influencé la **façon de gérer le désaccord**.

L'analyse des entretiens suggère que l'intensité de l'amitié a son importance : les participants ont ainsi cherché à ne pas prendre en compte ce que leurs « amis » ont écrit. Dans des cas semblables, lors des élections, l'outil de gestion « ne plus suivre » un ami visait la conservation des rapports interpersonnels et ne pas affecter négativement l'amitié en face à face ou, au moins, rendre les effets du désaccord sur l'amitié plus faibles :

« Une des personnes que j'aime le plus c'est mon oncle, fait que je l'ai mis dans la liste de gens qui ne reçoivent pas ce que je partage parce que j'étais fatigué des choses qu'il avait publiées, je risquais de ne plus aimer mon oncle. » (Abram)

« (J'ai un ami) qui est adorable et qui ne parle jamais de politique en face à face. Mais il arrive que sur Facebook il se transforme en un monstre... le monstre

réactionnaire fou. Donc, je ne discute pas avec lui, parce qu'il est une personne (...) incroyable (...) Lors de nos rencontres, on ne parle jamais de politique, on trouve des milliers d'autres sujets. C'est une personne amusante, une personne généreuse, mais sur Internet il devient... » (Naomi)

« Tout le monde était en colère (...) et voulait se sauter à la gueule (...) Et je connais ces gens-là, je savais qu'à la fin ils seraient plus comme ça (...) Ils étaient comme moi (...) perdus dans le climat de la campagne électorale (...) Donc, s'ils étaient 'ami-ami', je ne les supprimais pas. J'ai tout simplement arrêté de le suivre et, plus tard, je l'ai accepté à nouveau. » (Éva)

« (Le type de relation) fait la différence sur quoi faire (sur Facebook)... Parfois, je regardais quelqu'un que j'aime et je pensais : 'tu es une bonne personne, tu ne peux pas croire à ce que tu crois...'. Je ne lui en parlais pas, mais c'était difficile d'accepter qu'une personne que tu aimes bien est en train de se laisser aller par n'importe quelle chose... par des fantaisies... » (Jeremiah)

Cela n'a pas empêché les déceptions et les influences sur la façon de regarder les membres de la famille ou amis proches. C'est le cas d'Abram au sujet de son oncle qu'il a mis sur la liste de connaissances.

« (...) ce qui m'a dérangé c'était de savoir qu'il pense cette absurdité. Mais je ne vais pas le détester. Quand on aime beaucoup la personne, ça arrive une déception – et pour que la personne me déçoive, ça doit être quelqu'un que j'aime beaucoup. »

Léa et Éva se sont aussi senties influencées par ce qu'elles ont découvert sur les membres de leur famille :

« Je ne connaissais pas trop ces gens-là et j'ai fini par avoir plus de contact avec eux justement à travers leurs publications. Il y a des gens que je cherche à éviter, même si j'ai une excellente appréciation de la personne. » (Léa)

« C'est étrange ce que je vais dire, mais mon père, je ne savais pas qu'il était si extrémiste (...) On s'est beaucoup chicané (...) Avec ma famille, ça a été... une révélation pendant des élections, (...) tout le monde publiait trop de choses, tsé, ridicules, et qui ne matchent pas avec ce que tu sens. Ça a fini par me déranger beaucoup et ça m'a vraiment déçue. 'Comment peuvent-ils penser comme ça ?' Ils sont ma famille, je ne peux pas arrêter de leur parler (...) » (Éva)

Myriam et Vashti reconnaissent avoir eu une perception différente sur quelques « amis » après qu'ils aient partagé leurs opinions sur Facebook :

«Ça m'affectait, ça m'angoissait, pis ça m'irritait. Au fond de moi, je me disais que je pouvais pas le juger comme ça. (...) Mais ça m'a affecté : j'avais de la misère à admirer cette personne, d'exalter ses qualités d'une personne parce qu'elle était '*petista*'. » (Myriam)

« (...) la teneur de ce qu'ils ont publié (...)... C'est une famille que je connais depuis longtemps et je pense que nos rapports interpersonnels ont été un peu ébranlés... » (Vashti)

En conclusion, Vashti croit qu'Internet lui a permis de connaître plus profondément ce qui n'était pas abordé en face à face :

« Je ne pense pas que la question soit celle de 'discuter en ligne' ou 'hors ligne'. La question concerne le fait que, peut-être, il y a des sujets dont on ne parlait pas dans les conversations en face à face, parce qu'on avait d'autres sujets à parler, mais on a fini par en parler en ligne. (...) je ne pense pas que cela soit à cause d'Internet, tu vois-tu ? Je pense qu'Internet finit par permettre l'exposition de certaines opinions qui peut-être ne seront jamais discutées en *live*. (...) Mais, je pense que parfois ça affecte l'amitié hors ligne. »

Naomi, pour sa part, considère que, même après s'être étonnée du comportement de quelques « amis », la **gestion du désaccord** dépend de ce qu'elle appelle le rapport entre 'coûts' et 'avantages' de l'« amitié ».

« Soyons pragmatiques : 'à quoi me sert cette personne ?' Ceux qui me mènent à me poser cette question, j'ai arrêté de les suivre. »

Ce type d'évaluation a aussi été fait lorsque certains participants ont été surpris de façon négative par les gens avec qui ils avaient de faibles liens, comme des collègues de travail et d'études. Mais, dans ce cas, ils ont eu tendance à prendre davantage en considération ce que la personne « était » en ligne, et non la façon dont elle se montrait en face à face.

« Quand tu laisses tes contacts en ligne ouverts, il y a, au-dessus, la barre d'actualité qui montre les activités des gens qui sont dans ta liste et des autres personnes (...)

Tu vois ce que les gens commentent et donc les gens commencent à voir ça et... c'est une horreur! Il y a quand même, une collègue de classe de plus de 50 ans – tu sais, une personne qui va à la messe trois fois par semaine, qui fait du travail bénévole quatre fois par semaine, entourée d'un aura de 'sainteté', qui suit la doctrine spiritiste, et tout ça... mais qui disait des choses sur lesquelles je me disais : 'c'est trop ... des textes méprisables, obscurs...' J'ai supprimé beaucoup de gens. Et il y en a d'autres que j'ai arrêté de suivre.» (Jeremiah)

« Mon professeur est un bon exemple. C'est une personne que j'aimais beaucoup pendant mon secondaire. (...) Il m'a marquée, il était très bon dans ce qu'il faisait, il m'a appris beaucoup de choses dans le domaine de la biologie. Puis, des années après, il m'a ajoutée sur Facebook, et j'ai fini par découvrir que je le détestais, sans le savoir. (...) J'ai fini par découvrir qu'il était grossier. Je l'ai retiré de ma liste et si je le rencontre dans la rue, j'essayerai de l'éviter. » (Léa)

À l'instar de Léa, quelques suppressions sur Facebook ont été une façon de « couper » tous types de rapports interpersonnels avec quelqu'un. Dans la plupart des cas, c'étaient des personnes avec qui les gens n'avaient aucun rapport en face à face. La suppression sur Facebook représentait alors l'expulsion de leurs vies :

«Il y a un ami (...) un ami de très longtemps, mais c'est ce genre de gars qui pense que la *Rota*<sup>39</sup> doit tuer avec une balle dans la nuque et puis dire que ça a été fait en légitime défense... C'est le même gars qui n'est pas capable de discuter de politique parce que je suis '*petista*'<sup>40</sup>. (...) Ça nous a menés à un point d'agressivité... je l'ai retiré de mes amis et il ne me manque pas. Tu te dis : 'cette personne n'a pas achevé son niveau d'humanité, fak ça m'intéresse pas de l'avoir dans mon cercle, je veux des chums qui aient un minimum d'empathie avec un autre humain...' » (Naomi)

« Il y avait un garçon que je connaissais depuis longtemps et c'était mon ami depuis des années, mais, en fait, on n'avait plus de contact direct. (...) On était toujours ensemble, dans la même gang quand on était des ados, un groupe de chums qui

---

<sup>39</sup> *Rota (Rondes Ostensivas Tobias de Aguiar)* est une unité militaire de la police de l'état de São Paulo, au Brésil. Cette unité policière d'élite est responsable de la mise en œuvre des mesures de contrôle des troubles civils et de contre-guérilla urbaine et, complémentirement, des actions de police motorisées (Secretaria de Segurança Pública de São Paulo, s.d.). Dans le livre « *Rota 66 : A História da Polícia que Mata* » (*Rota 66 : La police qui tue*) (BARCELOS, 1992), le journaliste brésilien Caco Barcelos dénonce que la *Rota* est « l'escadron de mort officiel », un groupe armé qui organise, généralement en secret, des exécutions sommaires.

<sup>40</sup> « *Petista* » c'est le mot utilisé par les Brésiliens pour faire référence aux gens qui soutiennent le Parti des travailleurs (PT), de Dilma Rousseff.

avaient une vision plus à gauche, un groupe d'artistes et d'intellectuels. (...) Il a publié des choses vraiment conservatrices, et je lui ai dit que j'allais le retirer de ma liste d'amis. » (Vashti)

« Pour que j'arrive à supprimer quelqu'un, c'est que la personne (...) n'est pas vraiment mon amie. Tu sais, c'était quelqu'un avec qui j'ai commencé à trop discuter et qui a commencé à publier trop de conneries. Donc, je l'ai supprimé et c'est fini, je m'en suis débarrassée pour la vie... » (Éva)

« Je me rappelle d'un ami d'enfance... je l'avais déjà supprimé à l'époque des élections à la mairie, mais je l'ai rajouté à nouveau parce qu'il m'avait offert un emploi (...), mais c'est devenu insoutenable, parce qu'il était une personne extrêmement fanatique, un '*petista*'<sup>41</sup> fanatique. (...) Il était lui aussi agressif... (...) Je me suis dit : 'Non, ça suffit, j'ai besoin de personne comme ça ; je peux perdre un emploi, une job etc. Mais c'est pas grave, je laisse tomber l'affaire...' Parce que je ne veux pas avoir de dette pour cette personne (...) Donc, je l'ai supprimé. » (Esther)

« Il y a des gens que j'ai fini par ajouter à nouveau, d'autres avec qui j'ai fini par me rapprocher, et d'autres, que j'ai supprimés – ou je les avais déjà supprimé de ma vie avant quand je me dis : 'à partir d'aujourd'hui, on s'est supprimé' » (Jeremiah)

D'un autre côté, après la fin des élections, Jeremiah et d'autres participants ont réévalué leurs relations et ont refaits leurs « amitiés » :

« Avec quelques personnes, qui peut-être ne se sont pas rendues compte que je les avais supprimées, j'ai continué à avoir de bons rapports interpersonnels. On a plus reparlé du sujet, c'était juste quelque chose 'du moment', et je les ai ajoutées à nouveau.» (Jeremiah)

« Après la victoire de Dilma, la moitié de mon fil d'actualité pleurait et l'autre moitié faisait le *party*. Comme j'étais indignée, j'ai décidé de lâcher presque tous ceux qui faisaient la fête, incluant une très bonne amie – sa joie me dérangeait. Donc, je me suis dit : 'non, je ne veux pas ça'. Mais après quelque temps, j'ai regardé si elle publiait encore des choses comme ça et, comme elle en publiait plus, je l'ai ajoutée à nouveau.» (Éva)

---

<sup>41</sup> « *Petista* » c'est le mot utilisé par les Brésiliens pour faire référence aux gens qui soutiennent le Parti des travailleurs (PT), de Dilma Rousseff.

De plus, même si les participants ont essayé d'être plus tolérants envers la famille et les amis proches, et utilisé les outils de contrôle de Facebook pour éviter des problèmes, certains ont dit avoir regretté de voir certaines amitiés affectées :

« Des gens avec qui tu as une bonne relation toute la vie, et... pas toute la vie, mais depuis tu les connais, et, tout à coup, tu commences à te confronter à cause d'un sujet qui, en principe, devrait être la plus haute expression de notre civilisation, de notre civilité, qui est la politique, la démocratie, la diversité... (...) Jusqu'à aujourd'hui je suis un peu 'blessé' d'avoir supprimé des gens de mon réseau, ou de m'être éloigné d'eux à cause des publications, et pas seulement pendant les élections... mais je regrette... » (Jeremiah)

« Je regrette d'avoir entrepris parfois des discussions qui ne menaient à rien... c'étaient des gens avec qui je n'avais pas de rapports interpersonnels, donc je ne sais pas si ça a pu faire dégénérer une potentielle amitié (...). Je regrette les discussions que j'ai entreprises ... » (Salomon)

Après les élections, Naomi est elle aussi devenue aussi moins réactive aux désaccords. Elle a beaucoup diminué le nombre de discussions entreprises sur Facebook :

« Je pense que je suis devenue un peu paresseuse... Parce que depuis ça (les élections), on parle des mêmes choses... on a déjà une 'cartographie' – on sait comment ça viendra, de qui ça partira, avec quel contenu, quelle teneur... fait que j'arrête d'en parler... (...) Parfois, une personne publie une pensée et je prends une pause avant d'y participer. Ça arrive aussi que d'autres personnes rentrent dans la discussion et que je me dis : 'je suis déjà représentée, je ne vais plus me chicaner.' Si la personne n'a pas encore compris, ça change rien... »

### 3.3.2. Modèle théorique

La théorie ancrée présuppose que l'analyse des données de laquelle émergent une catégorisation et une mise en relation des catégories mène à la construction d'une « théorie », c'est-à-dire, une explication à propos des phénomènes situés, capable de mettre en lumière des contextes particuliers. Pour ce faire, Paillé (1994) suggère de délimiter l'étude, en cherchant à identifier le problème et le phénomène principaux, tout en

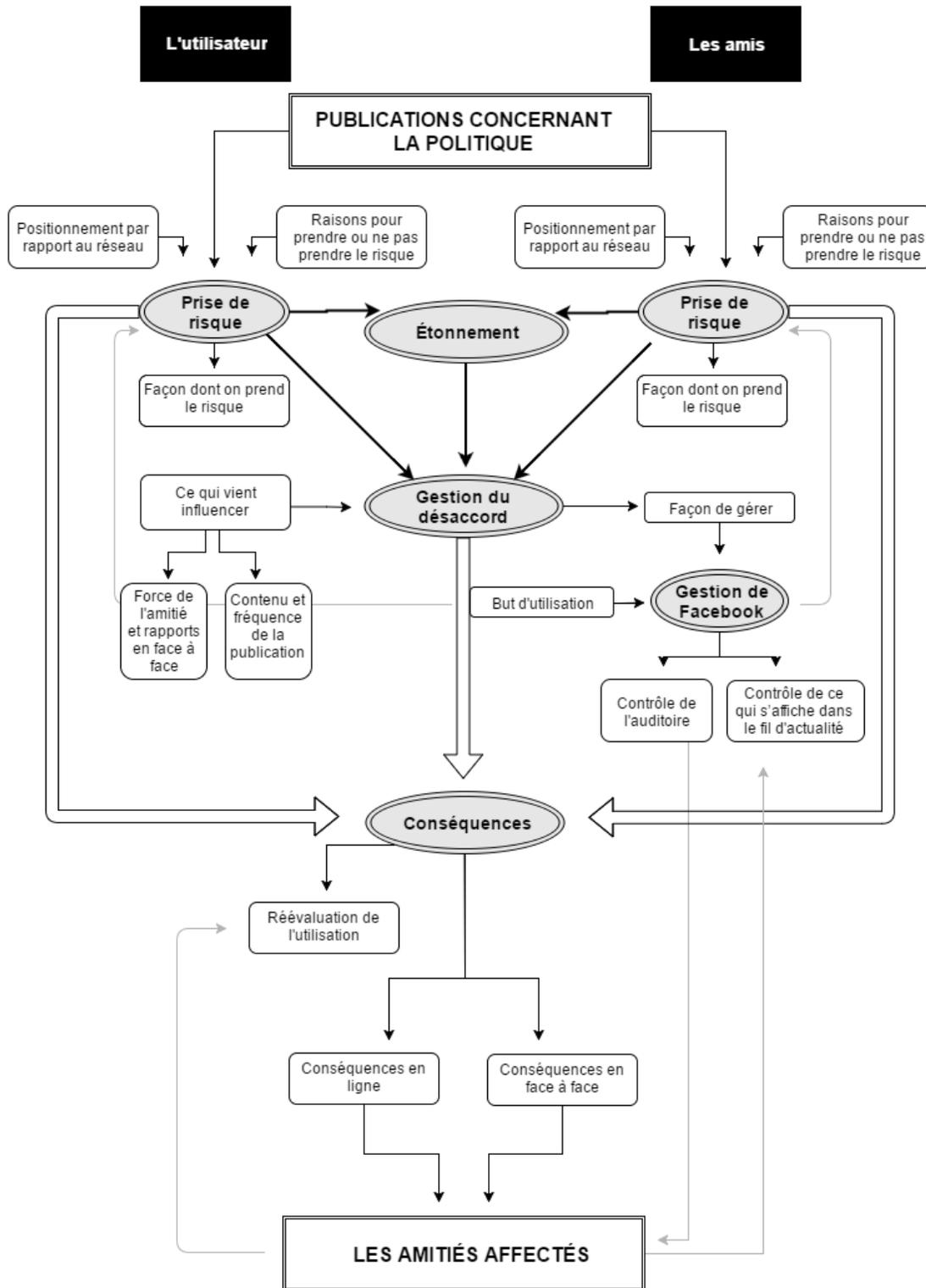
retournant aux questions de recherche. Ce processus m'a menée à la construction d'un modèle théorique (figure 19, à la page suivante), qui donne forme à une « théorie » ancrée sur les données de la présente recherche.

Tel qu'expliqué dans la section 4.3.1, on peut considérer Facebook comme un lieu d'échange. D'un côté on trouve l'utilisateur avec ses publications, aussi variées soient-elles. De l'autre, on trouve les amis de l'utilisateur, dont les publications feront partie de son fil d'actualité. Entre eux, il y a des échanges. Les conversations politiques se produisent dans ce contexte-là. Je présente, ci-dessous, un aperçu du modèle théorique qui a été construit au cours de l'analyse de données.

Pendant les présidentielles 2014, les publications concernant la politique étaient considérées comme une prise de risque pouvant avoir des conséquences sur l'amitié. Les risques peuvent être majeurs lorsque l'utilisateur fait partie d'un réseau diversifié. Inversement, les risques sont minimisés lorsque l'utilisateur a un auditoire plus contrôlé et moins diversifié. Il s'avère aussi que le but d'utilisation de Facebook a une influence sur la prise de risque : les utilisateurs dont le but est celui de militer politiquement tendent à prendre plus de risque.

Même si un utilisateur ne prend pas de risque, c'est-à-dire, ne publie aucun contenu politique, il est tout de même affecté par ce que ses « amis » publient. De plus, les publications d'« amis » génèrent parfois l'étonnement des utilisateurs, qui ne s'attendent pas à de telles publications de la part de leurs « amis ». Cet étonnement peut déclencher des façons particulières de gérer des désaccords, même si la façon de les gérer consiste en ne rien faire sur la plateforme. Toutefois, même un étonnement ignoré peut affecter l'amitié, en générant des conséquences en face à face, comme un refroidissement de la relation.

Figure 19 – Modèle théorique



La façon la plus ordinaire de gérer les désaccords considérés comme inacceptables est d'utiliser les outils de gestion Facebook – le contrôle de l'auditoire et de ce qui s'affiche sur le fil d'actualité. Mais, la force de l'amitié et l'existence des rapports en face à face sont aussi un critère important. Les utilisateurs Facebook sont plus enclins à supprimer un « ami » lorsque le lien avec celui-ci est faible et lorsqu'il n'y a pas des rapports interpersonnels en face à face. Toutefois, les utilisateurs ont plus tendance à juste arrêter de suivre quelqu'un, ou de mettre un « ami » sur la liste de « connaissances » lorsque l'auteur de la publication est un ami proche, un membre de la famille, ou quelqu'un avec qui ils se rencontrent en face à face.

La prise de risque, les étonnements et la gestion des désaccords ont des conséquences en ligne et hors ligne qui peuvent affecter l'amitié (en ligne et hors ligne). En ligne, les utilisateurs peuvent aussi être la cible de la gestion Facebook de leurs « amis » et s'apercevoir qu'ils ont été supprimés de leurs listes. La façon de gérer les désaccords peut également affecter les amitiés. Bien qu'aucun cas d'amitié brisée en face à face n'ait été mentionné par les participants de la recherche, ceux-ci se sont sentis affectés, soit par un refroidissement dans l'amitié en face à face, soit par l'évitement de sujets politiques avec certains amis, soit par un changement des perceptions à l'égard d'un « ami ».

Une autre conséquence est la réévaluation de l'utilisation de Facebook venant avec un changement de comportement sur la plateforme. Après un événement politique très disputé comme les élections brésiliennes, les gens tendent à contrôler de plus en plus leur auditoire afin de minimiser les risques de partage. Il se peut aussi que la liste d' « amis » devienne plus homogène, faisant alors qu'une majorité de personnes au positionnement politique semblable à celui de l'utilisateur apparaisse davantage. Aussi, après avoir pris conscience de la prise de risque, les utilisateurs ont tendance à partager de moins en moins leurs opinions à propos de la politique dans le but de conserver leurs amitiés. Finalement, les utilisateurs arrêtent de suivre des « amis », en contrôlant ce qui s'affiche sur leurs fils d'actualité pour de ne pas être « poussés » à répondre aux désaccords, et prendre encore plus de risque.

### 3.3.3. Les amitiés affectées

Dans la section ci-dessus, j'ai présenté le modèle théorique développé pendant notre recherche. Les cinq catégories et ses sous-catégories qui ont émergé des données, s'entremêlent et donnent un sens à l'objet central de notre recherche, c'est-à-dire, les amitiés affectées. Dans cette section, je présenterai les résultats de cette recherche liés aux questions de recherche proposées au début.

#### **Conversations politiques et amitiés affectées sur Facebook**

Pour commencer, la recherche nous indique que les publications concernant la politique pendant la période électorale de 2014 au Brésil étaient, en général, considérées comme une **prise de risque** pouvant mener les « amis » d'un utilisateur à le supprimer, à arrêter de le suivre, ou à changer son statut. La polarisation politique qui a surgi pendant les élections et l'atmosphère de « guerre » – comme a été définie la période par les participants – ont encouragé les discussions en ligne. Si, d'un côté, un utilisateur **prend un risque**, de l'autre côté, ses « amis », une fois exposés à un **désaccord**, choisissent l'option de **les gérer**. L'**étonnement** aussi a été important dans la prise de décision sur comment agir sur la plateforme lorsque l'utilisateur prenait conscience qu'un « ami » pensait des choses avec lesquelles il n'était pas d'accord – ou même des choses qu'il n'aimait pas du tout.

Plusieurs participants ont entrepris des discussions et, par conséquent, ont pris un risque encore plus gros. La **gestion du désaccord** a été faite de plusieurs façons : en ignorant une publication ; en effaçant une publication ou un commentaire ; en envoyant un message privé ; par une conversation en face à face ; ou à travers le **contrôle de ce qui s'affiche dans le fil d'actualité**. Afin de **contrôler ce qui s'affichait dans leurs fils d'actualité**, les participants ont supprimé, arrêté de suivre un « ami », ou changé leur statut sur Facebook (le mettre sur la liste de « connaissances », qui ne reçoivent pas tout ce qu'ils publient). Cela a empêché certains participants d'être poussés à réagir sans réfléchir à une publication – et à **prendre un risque** - ou même à penser à un ami de façon négative.

Aussi, plusieurs participants ont également supprimé (ou, dans le cas de deux participants de ma recherche, mis des « amis » dans la liste de « connaissances ») afin de **contrôler leur auditoire** et réduire le risque de partager des opinions controversées.

En considérant que les participants ont affirmé ne pas gérer le désaccord uniquement sous le coup d'une publication aux positions politiques dissonantes, mais plutôt sous le choc provoqué par des contenus mensongers, insultants, avec des critiques sans fondement et des attaques personnelles, ils ont toutefois admis être plus tolérants envers ceux et celles qui avaient des idées politiques similaires, bien qu'ils puissent être agressifs eux aussi.

### **Force de l'amitié et gestion du désaccord**

Les différentes formes d'amitié ont joué un rôle central dans les prises de décision concernant les actions sur la plateforme. Il faut souligner que même les participants étonnés de façon péjorative par le point de vue de leurs « amis » ont pris en considération la force de l'amitié avant de choisir la **façon de gérer les désaccords**. Lorsqu'un ami proche ou une connaissance avec qui les participants avaient des contacts en face à face publiait des commentaires jugés inacceptables, ils ont en général cessé de les suivre. Dans quelques cas, « ne plus suivre » un « ami » a constitué une manière d'éviter que l'amitié se brise. De plus, l'**étonnement** face à l'écart entre ce qu'un ami proche ou un membre de la famille « montrait » en face à face et ce qu'il « affichait » en ligne, a mené les participants à prendre en considération leurs rapports interpersonnels.

Toutefois, lorsqu'ils s'étonnaient des opinions d'« amis » avec qui ils n'avaient pas de liens forts en face à face, les participants se sentaient plus affectés par ce qu'ils « affichaient » sur Facebook que par ce qu'ils « montraient » en face à face. Toutefois, comme ils avaient encore des rapports en face à face, les cas de suppressions ont été rares, et les participants ont plutôt décidé de ne plus les suivre.

Les suppressions ont surtout ciblé les connaissances avec qui les participants n'avaient plus de rapports interpersonnels en face à face. Quand il s'agissait d'une connaissance avec qui ils n'entreprenaient plus de rapports interpersonnels en face à face,

la suppression était la façon plus choisie de gérer les désaccords jugés inacceptables. Même les publications qui pourraient être tolérées si l'auteur était un ami proche de participant de la recherche, elles ont parfois été suffisantes pour conduire à la suppression d'une connaissance. Dans la majorité des cas de suppression sur Facebook, les participants ont considéré la possibilité de rompre carrément les liens avec la personne glissée vers la corbeille. Ils ont utilisé des expressions comme « j'ai pas besoin d'une personne comme ça », « en quoi cette personne me sert-elle ? », « me débarrasser d'elle pour toujours », etc.

### **Les amitiés affectées en face à face**

La **gestion de Facebook** à travers des outils de **contrôle de l'auditoire et de ce qui s'affichait dans le fil d'actualité** n'a pas empêché que les amitiés en face à face soient affectées. Bien que les participants de ma recherche n'aient eu en aucun cas des rapports interpersonnels rompus en face à face<sup>42</sup>, ils se sont sentis influencés et, « déçus » parfois par les publications de leurs « amis ». Cela a changé leur perception à propos de ces amis. Certains participants ont reconnu que quelques rapports interpersonnels se sont refroidis ; d'autres ont dit avoir fini par penser à certaines personnes de façon moins positive ; et d'autres, encore, ont reconnu essayer d'éviter les personnes dont le point de vue politique affiché sur Facebook n'était pas à leur goût.

Il s'avère, néanmoins, qu'en général les rapports interpersonnels faibles en face à face – tels ceux entretenus avec des collègues de travail et d'études – n'ont pas été affectés même si l'amitié a été rompue sur Facebook. Quelques amis ont tout de même été ajoutés à nouveau un certain temps après la fin du vote.

## **4. Discussion**

Dans le chapitre précédent, j'ai présenté le modèle théorique « construit » pour la présente recherche. Il faut toutefois considérer qu'il ne s'agit pas d'une théorie générale, mais bien d'une théorisation « partielle, limitée et relative » (Paillé, 1994, p. 39). Strauss et Corbin (2008) argumentent que la généralisation n'est pas l'objectif des recherches

---

<sup>42</sup> Esther soupçonne qu'elle a carrément perdu un contact professionnel, car la personne n'aurait pas été d'accord avec ce qu'Esther publiait, bien qu'ils n'aient jamais discuté en ligne ou en face à face.

qualitatives. Le but de la recherche qualitative, selon eux, serait de mieux comprendre un phénomène. Ainsi, bien que les observations soulevées par ma recherche se limitent au phénomène étudié – les amitiés Facebook affectées pendant les présidentielles brésiliennes 2014 –, elles peuvent toutefois aider à comprendre d'autres phénomènes similaires.

Dans ce chapitre, j'exposerai les résultats de ma recherche à la lumière des lectures présentées dans notre revue de littérature, au deuxième chapitre, mais aussi à celle d'autres travaux qui ont été consultés pendant la recherche.

L'analyse des entretiens des participants de cette recherche suggère que, lors des présidentielles 2014, les publications concernant la politique sur Facebook étaient considérées une **prise de risque**. Pourtant, c'est intéressant de se rendre compte qu'au cours de la campagne électorale les participants ont pris conscience du risque lorsqu'ils publiaient des contenus en lien avec la politique. C'est le cas d'une de nos participantes, Vashti, qui a été la cible d'attaques personnelles et de menaces, ce qui l'a menée à contrôler son auditoire. Même ainsi, la plupart des participants n'ont pas évité de publier des contenus politiques. Fix (2013) suggère qu'en dépit de l'absence d'anonymat dans les RSN, le fait que les gens ne soient pas toujours confrontés en face à face peut conduire à des déclarations politiques plus audacieuses, même en ayant en tête l'identité de la personne à qui ils se dirigent. Cela pourrait expliquer pourquoi quelques participants ont entrepris des discussions en ligne avec des « amis » sur des sujets dont ils ne discutaient pas en face à face. Plusieurs participants ont affirmé ne pas aborder de sujets « politiques » en face à face pour ne pas détériorer les rapports interpersonnels. Les recherches suggèrent en ce sens que les gens évitent les situations où la discussion politique peut émerger, et qu'ils sont plus à l'aise de discuter de politique avec ceux avec qui ils partagent des opinions politiques semblables (Mutz et Martin, 2001; Mutz, 2002, 2006; Huber et Malhorta, 2013; Levinsen et Yndigegn, 2015). La recherche de Levinsen et Yndigegn (2015), par exemple, indique que les jeunes discutent de politique avec les parents qui ont des opinions similaires aux leurs. Mais ils évitent le sujet lorsque leurs points de vue divergent.

De plus, plusieurs recherches (McPherson, Smith-Lovin et Cook, 2001; Kim, 2011; Sibona et Walczak, 2011; et Huber et Malhorta, 2013) révèlent que les gens ont tendance à s'associer à des personnes qui ont des valeurs ou des points de vue politiques

similaires. Ils seraient donc moins exposés aux opinions divergentes des leurs. Toutefois, d'autres chercheurs, comme Wojcieszak et Mutz (2009) et Brundidge (2010), soutiennent que la possibilité de rencontrer des personnes ayant des convictions différentes est plus importante lorsque la discussion politique est menée dans des contextes dans lesquels le contenu du débat cible plusieurs thèmes apparemment d'autres natures. Les différences politiques ne seraient alors pas évitées lorsque les individus s'exposent en ligne par « inadvertance ».

McPherson, Smith-Lovin et Cook (2001) signalent également que les gens peuvent s'associer à d'autres en raison d'une perception erronée à propos des croyances et des attitudes de leurs amis, et ne pas s'apercevoir des désaccords qui existent entre eux. Ceci s'expliquerait du fait que certains sujets ne sont pas du tout discutés. Les chercheurs concluent en ce sens que le principe de l'« homophilie », lequel expliquerait la tendance des gens à se connecter avec d'autres personnes qui leurs sont similaires, est identifié sous deux formes (Lazarsfeld et Merton, 1954) : la « *status homophily* » – basée sur le statut informel, formel ou attribué, comme la race, le genre et la classe sociale – et la « *value homophily* » – basée sur les valeurs, les attitudes ou les croyances. La deuxième serait plus difficile à identifier.

Les résultats de ma recherche sont en accord avec ce raisonnement. Un des éléments qui a émergé lors de l'analyse a été l'étonnement. Bien que tous les participants aient soutenu connaître la majorité de leur liste d'« amis » dans le monde hors ligne, et avoir des positions politiques similaires aux leurs, ils se sont tout de même étonnés de ce qu'ils ont pu découvrir à travers des publications de leurs « amis » sur Facebook. Ce type de situation est arrivé aussi bien avec des amis proches qu'avec des membres de la famille. Cela confirme les thèses de Kushim et Kichner (2009), ainsi que celles de la recherche de Rainie et Smith (2012), qui soulignent que les gens se rendent compte des opinions politiques des leurs « amis » grâce à leurs publications sur Facebook. La recherche de Rainie et Smith indique, par exemple, que 38% des Américains interviewés découvrent les idées politiques de leurs « amis » à travers de ce qu'ils publient sur Facebook.

Le principe de l'« homophilie » se confirme une fois encore. À la suite du vote, la plupart des participants a reconnu que leur liste d'« amis » se composait majoritairement

d'« amis » aux points de vue politiques similaires aux leurs. Toutefois, tel que mentionné dans la section précédente, les participants n'ont pas analysé leurs listes d'amis en détail. Cela les a empêchés de les assurer s'ils font partie d'une majorité d'« amis » qui pensent comme eux. Lorsque je leur ai demandé d'examiner leurs listes d'« amis » en considérant leur positionnement politique, et d'évaluer s'ils se situaient eux-mêmes dans une majorité ou une minorité d'opinions, les participants m'ont répondu sur la base de leurs perceptions, en se remémorant les activités en ligne de leurs amis qu'ils ont pu voir défiler sur leur fil d'actualité. Il faut considérer néanmoins que ce qui s'affiche dans le fil d'actualité n'est pas seulement défini par les outils de contrôle Facebook, mais aussi par toutes les interactions qui s'établissent entre les utilisateurs, lesquelles sont prises en compte par l'algorithme du logiciel qui détermine ce qui va plus ou moins apparaître dans le fil d'actualité d'un utilisateur donné. En ce sens, ma recherche n'a pas d'éléments suffisants pour affirmer qu'une majorité de participants a émergé d'un réseau d'« amis » qui pensent comme eux, ni quel rôle leur liste d'« amis » joue dans la prise de risque. Mais la recherche suggère qu'au fil du temps les participants ont essayé de garder leurs fils d'actualité le plus homogène possible en ce qui a trait à leurs points de vue politiques.

Malgré tout, chaque participant a été exposé à des publications avec lesquelles il n'était pas d'accord. La façon de gérer les désaccords a varié. Quelques fois, les participants ont juste toléré la publication sans rien faire sur la plateforme, tandis que d'autres ont réagi par des commentaires placés en dessous des publications de leurs « amis » ; ou encore, ils ont choisi d'utiliser les outils de contrôle Facebook. Les résultats suggèrent que la façon de gérer les désaccords est à la fois influencée par le contenu – la teneur et la fréquence – et par le type de rapport interpersonnel qui subsiste entre les « amis ». Parmi les publications jugées inacceptables, les participants ont cité des mensonges, des insultes et des attaques personnelles. Cela rejoint d'autres recherches ayant analysé les règles informelles des RSN et les violations plus courantes (McLaughlin et Vitak, 2012; Bryant et Marmo, 2012; Miller et Munday, 2015). L'étude de McLaughlin et Vitak (2012) indique aussi que les violations à ces règles informelles sont gérées de façon différente selon le type d'amitié. Les chercheurs soulignent également que lorsqu'il s'agit de simples connaissances, la réponse des utilisateurs varie selon la nature de la violation. Si la violation est moins sérieuse, ils tendent à l'ignorer ou à ne plus suivre son auteur.

Mais si la violation est perçue comme plus sérieuse, l'auteur est généralement supprimé de la liste d'amis.

Les résultats de ma recherche font part également de comportements considérés comme inacceptables par les participants. Ainsi, la haute fréquence des publications, les mensonges, les critiques sans fondement, les attaques personnelles, le manque de respect, l'agressivité, le discours de haine et les préjugés, sont-ils perçus comme la violation de principes implicites. Ces « violations » renvoient à celles présentées dans l'étude de McLaughlin et Vitak (2012), où les participants ont désigné comme « violations » le nombre excessif de publications ; les publications trop émotionnelles ; les interactions chaleureuses et les insultes ; et l'action d'identifier (*taguer*) des utilisateurs Facebook dans certaines photos et publications qui pourraient avoir des effets négatifs.

Mon étude suggère néanmoins qu'il y a encore d'autres facteurs qui ont aussi leur influence sur la façon de gérer les désaccords, comme l'existence de rapports interpersonnels en face à face. Aucune des recherches citées ci-dessus n'en fait mention. Les participants de ma recherche ont eu tendance à ignorer les publications avec lesquelles ils n'étaient pas d'accord, mais qu'ils ne considéraient pas comme inacceptables. Ce type de publication s'avérait suffisant pour motiver une suppression si la fréquence venait à déranger le participant et que les rapports interpersonnels en face à face s'avéraient inexistantes. Lorsque les publications sont considérées comme étant inacceptables, les participants ont davantage tendance à supprimer les « connaissances » avec qui ils ne se voient plus en face à face. Dans ce cas, la fréquence n'est que trop peu importante. Mais, lorsqu'il s'agit d'une connaissance avec qui le participant a des rapports interpersonnels en face à face – comme des collègues de travail ou d'études – les participants évitent également de les supprimer, préférant ne plus les suivre ou les mettre dans une liste qui ne permet pas de voir ce qu'ils publient.

Ces résultats indiquent que les connaissances ou les amis occasionnels avec qui les utilisateurs Facebook ont des rapports en face à face ne doivent pas être mis dans la même catégorie que ceux qui n'ont déjà plus de rapports en face à face. Cette remarque s'oppose, en partie, aux résultats de la recherche de Bryant et Marmo (2009), qui ne fait pas vraiment

ce type de distinction. Leur recherche prend en compte la force de l'amitié, mais pas nécessairement l'existence ou l'absence de rapports interpersonnels. C'est-à-dire que la catégorie « amis occasionnels », comprend, par exemple, des collègues de travail et d'étude avec qui l'utilisateur a beaucoup de contact en face à face, et les anciens amis avec qui l'utilisateur n'a plus de contact en face à face. La catégorie « connaissances » regroupe également les amis virtuels et les personnes que l'utilisateur ne rencontre que rarement. Les résultats de ma recherche révèlent aussi que la gestion d'« amis » avec qui l'on entretient des rapports en face à face est perçue par les utilisateurs comme plus délicate. Il s'avère tout de même que la gestion dans ce cas-ci ressemble davantage à celle qu'engage des amis proches et de la famille, qu'à celle qui engage les connaissances sans rapport en face à face.

Aussi, les participants de ma recherche ont-ils eu plus tendance à tolérer les publications divergentes d'amis proches ou de membres de la famille. Si le contenu a été considéré comme étant inacceptable, ils ont tendance à ne plus suivre l'ami proche ou le membre de la famille en question. La suppression a été rare dans ces cas-là. Les situations où les participants ont discuté directement ou se sont confrontés avec les amis proches ou les membres de la famille des publications dont le contenu posait problème ont été rares. Ce constat s'oppose à la recherche de McLaughlin et Vitak (2012), qui suggère que ce genre de situation est la façon la plus commune de gérer les violations. Il faut rappeler néanmoins que leur recherche a ciblé exclusivement des étudiants de premier cycle, et que le sujet « politique » n'a pas été abordé dans telle étude.

En réalité mon étude semble indiquer que, même dans les cas de publications considérées comme inacceptables par les participants, ces derniers ont eu plus tendance à ne plus suivre les « amis » de ce type – soit parce qu'ils ne se sont pas sentis à l'aise avec l'idée de suppression, soit parce qu'ils préféreraient ne plus regarder ce qu'ils écrivaient, afin d'éviter de se sentir poussés à répondre et/ou venir ébranler l'amitié subsistante. En effet, les participants ont indiqué ne pas s'être sentis à l'aise avec la suppression de quelqu'un avec qui ils ont des rapports en face à face. Cette donnée est en accord avec la recherche de Penã et Brody (2014), qui affirme que les utilisateurs Facebook craignent que leurs « amis » découvrent la suppression. Cela pourrait s'expliquer par les résultats de l'étude de

Bevan, Ang et Fearn (2014). Pour ces chercheurs, la perception de l'individu supprimé sera proportionnellement plus négative, et la suppression à l'égard d'une relation sera plus importante, puisque : plus les liens d'amitié sont forts, plus durable est l'amitié, plus Facebook est utilisé pour se connecter aux contacts déjà existants, et plus intense est l'utilisation de Facebook par l'individu supprimé.

De plus, la plupart des « amis » supprimés étaient, comme mentionné plus haut, des connaissances avec qui les participants n'avaient plus de contacts en face à face. Ils ont tout de même affirmé que leur suppression était une façon de mettre une fin à la relation. Ceci suggère que Facebook constituait la principale ou la seule manière de garder les liens avec des connaissances. En fait, il est possible que, sans Facebook, leurs amitiés aient déjà été affaiblies (Cummings, J., Lee, J, et Kraut, R., 2006), ce qui explique qu'elles soient arrivées à leur fin. On peut remarquer cela en comparant les constituantes des rapports amicaux d'aujourd'hui avec ceux d'un temps où Internet et les réseaux sociaux n'avaient pas pris une telle ampleur. Un bon exemple pour appuyer cela se trouve dans la recherche de Rose (1984), qui a étudié les raisons par lesquelles les gens mettaient fin à leurs amitiés. Quatre raisons ont alors été soulevées : la séparation physique, le remplacement des anciens par de nouveaux amis, le mariage ou le début d'une relation amoureuse, et une aversion grandissante envers un ami. On pourrait dire que les deux premières causes ont moins de sens aujourd'hui parmi ceux qui utilisent les RSN. Même éloignés, les amis sont capables de garder le contact à travers des RSN. Les RSN, comme Facebook, permettent aussi de maintenir un réseau d'amis plus nombreux et complexe (Ellison, Steinfield et Lampe, 2007; Lewis et West, 2009; Bryant et Marmo, 2009; Kujath, 2011, Assunção et Matos, 2014). Facebook permettrait donc de faire des nouveaux amis sans exclure ou remplacer les anciens amis. Les cas de relations amoureuses n'ont pas été abordés par la présente recherche, ce qui explique pourquoi leurs effets ne sont pas mentionnés dans les rapports interpersonnels. On peut tout de même dire que sur Facebook, l'aversion grandissante envers un « ami » est encore un élément qui a des effets sur l'amitié, comme les résultats de ma recherche le suggèrent. D'après Rose (1984), certaines amitiés prennent fin lorsqu'un ami en question révèle ou fait à un autre ami quelque chose qui le mène à avoir une aversion envers cette personne, comme la manifestation d'une hostilité nouvelle, l'avènement de discordances religieuses, l'abus de drogues, la trahison, la violence

physique et la critique. Dans le cas de ma recherche, les divergences politiques et la façon de les partager ont fait en sorte que les participants sont passés à « aimer moins » ou même à « détester » des « amis »<sup>43</sup>.

Néanmoins, aucun participant de notre recherche n'a vécu d'amitié brisée en face à face suite à des conversations politiques en ligne<sup>44</sup>. La plupart des « amis » supprimés étaient de connaissances avec lesquelles ils n'avaient plus de rapport en face à face. Dans les rares cas de connaissances qui se rencontraient quelques fois en face à face et qui ont été supprimées sur Facebook, le rapport en face à face n'a pas été affecté. Toutefois, le sujet « politique » était toujours évité dans les conversations. Il est difficile de mettre en relation ces résultats, car nous n'avons trouvé aucune recherche ayant étudié le rôle des idéologies politiques dans la fin des amitiés en face à face. Au contraire, la plupart des recherches affirment que les gens cherchent à établir des rapports avec ceux qui ont les mêmes points de vue politiques que les leurs, comme mentionné au début de ce chapitre. De plus, d'autres études suggèrent que les amitiés en face à face ne se brisent que rarement, mais que leur intensité diminue petit à petit jusqu'à une perte complète de contact (Rose, 1984 ; Baxter, 1979, 1983 ; Ayres, 1982).

Finalement, ma recherche indique que les conversations autour de la politique en ligne ont tout de même eu une influence remarquable sur les rapports interpersonnels en face à face. La recherche suggère deux types d'influence, suivant deux différentes directions : (1) les interactions en face à face ont une influence sur la gestion du désaccord sur Facebook – tel que discuté abondamment dans ce mémoire –, et (2) que les interactions sur Facebook ont affecté les perceptions des internautes en face à face. Ces résultats s'alignent avec les recherches affirmant que les mondes « hors ligne » et « en ligne » se chevauchent (Subrahmanyam et al., 2008; Lewis et West, 2009; Vickery, 2009; Bryant et Marmo, 2012; Assunção et Matos, 2014; Miller et Munday, 2015). Miller et Munday (2015) suggèrent, par exemple, que les jeunes adultes ajustent leurs comportements en

---

<sup>43</sup> J'utilise ici les termes venant des participants eux-mêmes

<sup>44</sup> Esther soupçonne qu'elle a carrément perdu un contact professionnel, car la personne n'aurait pas été d'accord avec ce qu'Esther publiait, bien qu'ils n'aient jamais discuté en ligne ou en face à face.

ligne pour ne pas affecter la relation « hors ligne », car ils sont conscients de la connexion étroite entre les mondes « en ligne » et « hors ligne ».

## **Conclusion**

La recherche proposée cherche à mieux comprendre l'impact des publications Facebook concernant la politique dans le cas des élections présidentielles brésiliennes 2014 sur les amitiés Facebook et en face à face, ainsi que le rôle de la force de l'amitié sur la façon de gérer le désaccord sur la plateforme par l'internaute en question. Selon moi, les résultats qui ont émergé au cours de cette étude apportent une meilleure compréhension du phénomène étudié. Toutefois, je considère également comme important de présenter les contributions méthodologiques et de préciser les difficultés que j'ai rencontrées pendant ma recherche, ainsi que les limites de celle-ci, mais aussi quelques pistes nouvelles pour les futures études.

D'abord, il faut préciser les contributions méthodologiques de la recherche, aussi humbles soient-elles. Concernant la méthode utilisée, je considère que la mise en place de la théorie ancrée en tant que théorie et méthode d'analyse a été importante dans une recherche exploratoire comme celle-ci. Tel que présenté dans la revue de littérature, les recherches qui ont étudié les rapports entre les conversations politiques en ligne et les amitiés sont plutôt rares. Des éléments encore peu explorés par la recherche scientifique dans le domaine thématique choisi ont émergé pendant cette étude, et cela a aidé, d'après mon jugement, à mieux comprendre le phénomène des amitiés affectées par les conversations politiques sur Facebook.

Une autre dimension à considérer porte sur l'instrument de collecte de données choisi : je veux parler des entretiens semi-dirigés. J'ai été étonnée par le fait que les interviewées aient eu l'occasion de réfléchir sur leurs expériences, au point de réaliser, pendant le processus d'entrevue, et grâce à celui-ci, qu'ils ne s'étaient pas rendu compte eux-mêmes qu'ils avaient été plus tolérants envers des gens avec qui ils partageaient le même point de vue politique, et qu'ils organisaient leurs listes d'amis autour de gens ayant

des idéologies similaires, ou qu'ils avaient été probablement supprimés de la liste de certains « amis ».

Cette recherche a contribué méthodologiquement à la collecte de données en explorant les avantages et difficultés perçus autour de l'organisation des entretiens par le moyen de plateformes de communication audiovisuelle, comme Skype ou FaceTime. Il a été relevé que les participants étaient à l'aise avec le procédé, et que l'absence de rapports interpersonnels en face à face n'a pas posé de problème pour eux. Cependant, plusieurs limites techniques ont été vécues au cours des entretiens, car ce n'étaient pas tous les participants qui avaient une connexion Internet stable. Quelques entretiens ont ainsi été interrompus et certaines questions ont dû être repostées. Je considère, malgré cela, que les communications réalisées avec les participants avant les entretiens, par messagerie Facebook et par courriel, ont contribué à créer une certaine proximité avec les participants, qui se sont tous engagés promptement à faire des efforts pour que les entretiens puissent être complétés. Les interruptions techniques n'ont donc pas affecté la richesse et la qualité des données recueillies lors des entretiens. Même en considérant les difficultés encourues, j'estime avoir apporté une contribution méthodologique, car les recherches consultées ne faisaient pas état des communications de ce genre pour la collecte de données.

J'ai expliqué dans le quatrième chapitre que la théorie ancrée cherche à construire une théorie explicative à l'égard d'un contexte donné. En considérant que le modèle théorique construit n'est pas général, mais bien limité – ce qui n'est pas, d'ailleurs, le but de l'approche de la théorie ancrée – je crois que les catégories élaborées à partir de l'analyse de données offrent des explications convaincantes sur le comportement en ligne d'internautes discutant de politique sur un réseau social numérique, et qu'elles peuvent être mises en valeur dans les analyses d'autres contextes.

La recherche a étudié les comportements des internautes lors des élections présidentielles brésiliennes de 2014, les premières élections massives sur Facebook qui, en plus d'avoir beaucoup divisé, ont été violentes jusqu'à un certain point. Il s'agit d'une période qui a été considérée comme étant unique par les participants eux-mêmes. En termes de contributions futures, il pourrait donc être intéressant de comparer ces résultats avec ceux d'autres régions du Brésil. Bien que seuls des habitants de l'État de São Paulo aient

fait partie de mon échantillon (et cela en raison d'une restriction nécessaire du domaine de recherche qui permet d'éviter dans un premier temps les différences culturelles pouvant affecter les comportements en ligne), on est en mesure de se demander si nos résultats auraient été les mêmes d'une région à l'autre du pays. Il est possible que des nuances puissent être identifiées, ce qui m'amène à considérer comme important d'étudier à l'avenir le même phénomène, mais en prenant un échantillon composé de sujets différents.

Les résultats de mon étude pourraient aussi inspirer des recherches sur les prochaines élections. Les gens seront-ils plus conscients de leurs prises de risque ? Connaissent-ils mieux les points de vue politiques de leurs amis ? Seront-ils moins étonnés par les comportements en ligne de leurs « amis » ? Seront-ils plus ou vis-à-vis des désaccords ? Les discussions autour de la politique en ligne jouent-elles un rôle différent dans des élections aux composantes politiques différentes ?

D'un point de vue plus général, puisque les entretiens ont été menés plusieurs mois après les élections, il est certain qu'une réflexion sur la collecte des déclarations verbales repérées avec un décalage temporaire serait pertinente. Les résultats seraient-ils différents si la recherche avait été faite immédiatement après les présidentielles ?

Les recherches dans le domaine de la psychologie cognitive (Ericsson et Simon, 1983; Ericsson, 1998; Kuusela et Paul, 2000; Ericsson, 2006) indiquent quelques différences entre les rapports verbaux donnés de façon simultanée à un événement et les rapports rétrospectifs, c'est-à-dire les rapports faits après que les événements soient finis. La recherche de Kuusela et Paul (2000) suggère que les rapports simultanés permettent la collecte d'une plus grande quantité de données et que les étapes du processus de décision sont mieux exprimées lorsque les individus sont en action. Pourtant, les gens sont plus capables de parler de la prise de décision finale dans les rapports rétrospectifs, après que l'action est finie. Nisbet et Wilson (1977) soulignent également que les individus ont tendance à mélanger les expériences du passé avec celles du présent.

Dans ma recherche, il a aussi été possible d'évaluer les pour et les contres de ma cueillette de données, réalisée un an après les élections. Le décalage significatif de la recherche a permis d'évaluer si les amitiés brisées sur Facebook et hors ligne avaient été

refaites après cette période, sachant que nous avons restreint la recherche aux cas les plus marquants, les expériences plus fortes vécues par les participants. Dans certains cas, néanmoins, les participants se sont souvenus avoir eu quelque problème avec une personne, mais ils n'ont pu préciser la cause exacte du conflit. Il est possible, en plus, que les cas les plus ordinaires n'aient pas été cités, et il serait donc intéressant d'explorer ces voies-là dans de futures recherches. D'autres recherches pourraient donc être conçues de sorte à couvrir deux périodes : l'une pendant les élections et l'autre plus d'un an après. La comparaison des résultats longitudinaux pourrait aider à mieux comprendre le phénomène.

Une autre limite rencontrée dans ma recherche concerne l'absence de prise en compte de l'engagement politique des participants. Bien que les points de vue majoritaires aient été équilibrés dans l'échantillon, le nombre de participants n'a pas été suffisant pour pouvoir prendre en compte ces données. D'autres recherches pourraient mettre à l'étude les différents rôles que joue la politique sur les amitiés, en comparant les gens qui se sont tout autant engagés politiquement dans le monde hors ligne, avec ceux qui n'ont pas de participation politique particulièrement intense.

Il n'a pas été possible non plus d'étudier l'influence que peut avoir la composition d'une liste d'amis sur la prise de risque. D'autres recherches pourraient miser sur une analyse plus approfondie de la liste d'amis et de la prise de risque, en mettant en rapport, par exemple, des données qualitatives avec d'autres, quantitatives. Cela pourrait indiquer aussi un décalage entre la perception que l'utilisateur a de sa liste d' « amis » et sa réelle composition.

En guise de conclusion, je considère que les résultats de mon étude pourront contribuer à la recherche académique dans plusieurs domaines thématiques : les élections sur les RSN, les rapports d'amitié sur Facebook, les influences de Facebook sur les rapports interpersonnels en face à face, et la relation entre politique et amitié, pour n'en citer que quelques-uns. Même en prenant en considération les limites de la recherche, comme nous l'avons vu plus haut, ma recherche a contribué de manière significative à mieux comprendre le phénomène de comportements des internautes lors d'élections présidentielles extrêmement divisées et leurs conséquences sur les amitiés, « en les mettant

différemment en lumière » (Paillé, 1994, p. 149). Puisque mon mémoire analyse les élections présidentielles brésiliennes de 2014 – les élections les plus commentées de l’histoire de Facebook à ce moment-là<sup>45</sup> – les résultats contribueront certainement à enrichir la connaissance scientifique sur cette thématique, au Brésil et en Amérique du sud, où les études sur les discussions politiques et l’amitié Facebook sont encore très rares. Mon mémoire, finalement, porte une contribution significative à la recherche internationale en communication, puisque Facebook reste encore le RSN le plus utilisé dans le monde, et parce que la problématique de l’amitié et des rapports interpersonnels en ligne, tel qu’explorée abondamment dans ce mémoire, au-delà d’être fondamentale pour les jeunes, n’ont été jusqu’à aujourd’hui que très peu explorés théoriquement.

---

<sup>45</sup> En 2015, les discussions concernant les élections américaines de 2016 ont dépassé celles du Brésil, avec 1.5 milliards de commentaires et 76 million d’américains ayant publié, partagé, commenté ou aimé des publications liées aux élections de 2016 (Facebook, 2015; Chmurak, 2015).

## Bibliographie

- Adamic, L. A., et Glance, N. (2005, August). The political blogosphere and the 2004 US election: divided they blog. In *Proceedings of the 3rd international workshop on Link discovery* (pp. 36-43). ACM. doi: 10.1145/1134271.1134277
- Aguiton, C., et Cardon, D. (2007). The strength of weak cooperation: An attempt to understand the meaning of web 2.0. *International Journal of Digital Economics*, 65/1, 51-63. Repéré à <http://mpira.ub.uni-muenchen.de/4581/>
- Araújo, G. (2014, 13 octobre). Discussão política no Facebook abala relações de internautas com amigos. *GI*. Repéré à <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2014/10/discussao-politica-no-facebook-abala-relacoes-de-internautas-com-amigos.html>
- Assunção, R. S., et Matos, P. M. (2014). Perspetivas dos adolescentes sobre o uso do Facebook: um estudo qualitativo. *Psicologia em Estudo*, 19(3), 539-547. <http://dx.doi.org/10.1590/1413-73722133716>
- Ayres, J. (1982). Perceived use of evaluative statements in developing, stable, and deteriorating relationships with a person of the same or opposite sex. *Western Journal of Communication (includes Communication Reports)*, 46(1), 20-31. doi: 10.1080/10570318209374062
- Barcelos, C. (1992). *Rota 66: A História da Polícia que Mata*. São Paulo: Editora Globo.
- Bargh, J. A., et McKenna, K. Y. (2004). The Internet and social life. *Annu. Rev. Psychol.*, 55, 573-590. Repéré à <http://dx.doi.org/10.5210/fm.v14i11.2645>
- Baxter, L. A. (1979). Self-disclosure as a relationship disengagement strategy: An exploratory investigation. *Human Communication Research*, 5(3), 215-222. doi: 10.1111/j.1468-2958.1979.tb00635.x
- Baxter, L. A. (1983). Relationship disengagement: An examination of the reversal hypothesis. *Western Journal of Communication (includes Communication Reports)*, 47(2), 85-98. doi: 10.1080/10570318309374109
- Blais, M., et Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale: description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches qualitatives*, 26(2), 1-18. [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition\\_reguliere/numero26\(2\)/blais\\_et\\_martineau\\_final2.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero26(2)/blais_et_martineau_final2.pdf)
- Bertrand, C., et Bourdeau, L. (2010). Research interviews by Skype: A new data collection method. In *Proceedings of the 9th European Conference on Research Methodology for Business and Management Studies*, 70-79.

- Bevan, J. L., Ang, P. C., et Fearn, J. B. (2014). Being unfriended on Facebook: An application of expectancy violation theory. *Computers in Human Behavior*, 33, 171-178.
- Bevan, J. L., Pfl, J., et Barclay, B. (2012). Negative emotional and cognitive responses to being unfriended on Facebook: An exploratory study. *Computers in Human Behavior*, 28(4), 1458-1464. doi:10.1016/j.chb.2012.03.008
- Biernacki, P., et Waldorf, D. (1981). Snowball sampling: Problems and techniques of chain referral sampling. *Sociological methods & research*, 10(2), 141-163.
- Bimber, B. A., Davis, R., et Davis, R. (2003). *Campaigning online: The Internet in US elections*. New York: Oxford University Press.
- Boulay, S., et Francoeur, C. (2014). Donner priorité aux données: adopter l'induction au cours d'une recherche sur les relations publiques et le journalisme. *Approches inductives : Travail intellectuel et construction des connaissances*, 1(1), 38-69. doi : 10.7202/1025745ar
- Bryant, A., et Charmaz, K. (Eds.). (2007). The Discovery of Grounded Theory in Practice: The Legacy of Multiple Mentors. Dans *The SAGE Handbook of Grounded Theory*. London, England: SAGE Publications Ltd. doi: <http://dx.doi.org/10.4135/9781848607941>
- Bryant, E. M., et Marmo, J. (2009). Relational Maintenance Strategies on Facebook. *Kentucky Journal of Communication*, 28(2), 129-150.
- Bryant, E. M., et Marmo, J. (2012). The rules of Facebook friendship: A two-stage examination of interaction rules in close, casual, and acquaintance friendships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 29(8), 1013-1035. doi: 10.1177/0265407512443616
- Brundidge, J. (2010). Encountering "difference" in the contemporary public sphere: The contribution of the Internet to the heterogeneity of political discussion networks. *Journal of Communication*, 60(4), 680-700. doi: 10.1111/j.1460-2466.2010.01509.x
- Burgoon, J. K., et Jones, S. B. (1976). Toward a theory of personal space expectations and their violations. *Human Communication Research*, 2(2), 131-146.
- Bustamante, B. G., et Muñoz, G. H. (2012). Campañas digitales: ¿ branding o participación política?: el rol de las redes sociales en la última campaña presidencial chilena. *Más poder local*, (12), 32-39. Repéré à <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4013864>
- Castells, M. (2013). *Networks of outrage and hope: Social movements in the Internet age*. Cambridge, UK: Polity Press.

- Charmaz, K. (2001). Qualitative Interviewing and Grounded Theory Analysis. Dans Jaber F. Gubrium, et James A. Holstein (Eds.). *Handbook of Interview Research*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc. doi: <http://dx.doi.org/10.4135/9781412973588>
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis (Introducing Qualitative Methods Series)*. London : SAGE.
- Chmurak, E. (2015, 31 décembre). U.S. Presidential Race No.1 Social-Media Topic of 2015. *Fox Business*. Repéré à <http://www.foxbusiness.com/features/2015/12/17/2016-us-presidential-race-1-topic-2015.html>
- Clarke, A. (2010). *Les médias sociaux: Utilisations politiques et conséquences pour la démocratie représentative*. Ottawa, Canada: Bibliothèque du Parlement.
- Coleman, S., et Blumler, J. G. (2009). *The Internet and democratic citizenship: Theory, practice and policy* (Vol. 1). Cambridge: Cambridge University Press.
- ComScore (2012). Facebook Blasts into Top Position in Brazilian Social Networking Market Following Year of Tremendous Growth. Repéré à <http://www.comscore.com/Insights/Press-Releases/2012/1/Facebook-Blasts-into-Top-Position-in-Brazilian-Social-Networking-Market>
- Cummings, J., Lee, J., et Kraut, R. (2006). Communication technology and friendship during the transition from high school to college. *Computers, phones, and the Internet: Domesticating information technology*, 265-278.
- Dahlberg, L. (2001). The Internet and democratic discourse: Exploring the prospects of online deliberative forums extending the public sphere. *Information, Communication & Society*, 4(4), 615-633. doi: 10.1080/13691180110097030
- Dahlberg, L., et Siapera, E. (2007). *Radical democracy and the Internet: interrogating theory and practice*. Palgrave Macmillan.
- Das, S., et Kramer, A. (2013). Self-Censorship on Facebook. Communication présentée à InICWSM. Repéré à <http://filelifter.de/assets/plugindata/poola/SelfCensorship%20on%20Facebook.pdf>
- De Ketele, J. M., et Roegiers, X. (1996). *Méthodologie du recueil d'informations: fondements des méthodes d'observations, de questionnaires, d'interviews et d'études de documents*. De Boeck Université.
- Deakin, H., et Wakefield, K. (2013). Skype interviewing: Reflections of two PhD researchers. *Qualitative Research*, 14(5), 603-616. Doi: 10.1177/1468794113488126.

- Donath, J., et boyd, D. (2004). Public displays of connection. *bt technology Journal*, 22(4), 71-82. Repéré à <http://judithdonath.com/papers/socialnetdisplay.draft.pdf>
- Dumitrica, D. (2014). Politics as "customer relations": social media and political authenticity in the 2010 municipal elections in Calgary, Canada. *Javnost-The Public*, 21(1), 53-102.
- Dumoulin, M. (2002). Chapitre 10: Les forums électroniques: deliberatifs et democratiques. *Internet et la democratic*, 141-157. Repéré à [http://www.erudit.org/livre/moniered/2002/livrel5\\_div11.pdf](http://www.erudit.org/livre/moniered/2002/livrel5_div11.pdf)
- Ellison, N. B., Steinfield, C., et Lampe, C. (2007). The benefits of Facebook "friends": Social capital and college students' use of online social network sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1143-1168. doi: 10.1111/j.1083-6101.2007.00367.x
- Eltantawy, N., et Wiest, J. (2011). The Arab Spring| Social Media in the Egyptian Revolution: Reconsidering Resource Mobilization Theory. *International Journal Of Communication*, 5, 1207-1224. Repéré à <http://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/1242>
- Ericsson, K. A., et Simon, H. A. (1993). *Protocol analysis*. Cambridge, MA: MIT press.
- Ericsson, K. A. (1998) Protocol analysis. Dans W. Bechtel & G. Graham (Eds.), *A companion to cognitive science*, 425–432. Cambridge, MA: Basil Blackwell.
- Ericsson, K. A. (2006). Protocol analysis and expert thought: Concurrent verbalizations of thinking during experts' performance on representative tasks. *The Cambridge handbook of expertise and expert performance*, 223-242. Repéré à [http://www.ida.liu.se/~nilda08/Anders\\_Ericsson/Ericsson\\_protocol.pdf](http://www.ida.liu.se/~nilda08/Anders_Ericsson/Ericsson_protocol.pdf)
- Facebook Newsroom (s.d.) Company info. Repéré à <http://newsroom.fb.com/company-info/>
- Facebook (s.d.) 2014 Year in Review. Repéré à <http://yearinreview.fb.com/2014>
- Facebook (s.d.) 2015 Year in Review. Repéré à <http://yearinreview.fb.com/2015>
- Fix, R. (2013). *The role of political ideology in dissociative behavior on SNW* (Master of Arts, The University of Georgia, Athens, Georgia). Repéré à [https://getd.libs.uga.edu/pdfs/fix\\_raphael\\_201312\\_ma.pdf](https://getd.libs.uga.edu/pdfs/fix_raphael_201312_ma.pdf)
- Fourez, G. (2002). *La construction des sciences*, p. 21-55. Bruxelles: DeBoeck University.
- Gauer, G. (2005, Mai). *Memória autobiográfica: qualidades fenomenais da recordação consciente e propriedades atribuídas a eventos pessoais marcantes*. Thèse de Doctorat, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Repéré à <http://hdl.handle.net/10183/5953>

- Glaser, B. (1978). *Theoretical sensitivity: advances in the methodology of grounded theory*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Glaser, B., et Strauss, A. (1967). *The discovery grounded theory: strategies for qualitative inquiry*. Chicago, États Unis: Aline Publishing Company.
- Glaser, B., et Strauss, A. (2010). La découverte de la théorie ancrée. *Stratégies pour la recherche qualitative*. Paris, France: Armand Colin Éditeur.
- Goel, S., Mason, W., et Watts, D. J. (2010). Real and perceived attitude agreement in social networks. *Journal of personality and social psychology*, 99(4), 611. doi : 10.1037/a0020697
- Goodman, N., Bastedo, H., LeDuc, L., et Pammett, J. H. (2011). Young Canadians in the 2008 federal election campaign: Using facebook to probe perceptions of citizenship and participation. *Canadian Journal of Political Science*, 44(4), 859-881. doi:http://dx.doi.org/10.1017/S0008423911000783
- Greffet, F., et Wojcik, S. (2008). Parler politique en ligne. *Réseaux* 4(150), 19-50. doi: 10.3917/res.150.0019
- Grito. (s.d.) Dans le dictionnaire *Aulete digital*. Repéré à <http://www.aulete.com.br/grito>
- Guillemette, F. (2006). L'approche de la Grounded Theory; pour innover. *Recherches qualitatives*, 26(1), 32-50. Repéré à [http://www.lar.univ-paris-diderot.fr/sites/default/files/fguillemette\\_ch.pdf](http://www.lar.univ-paris-diderot.fr/sites/default/files/fguillemette_ch.pdf)
- Guillemette, F., et Lapointe, J.- R. (2012). Illustration d'un effort pour demeurer fidèle à la spécificité de la méthodologie de la theorisation enracinée. Dans J. Luckerhoff, & F. Guillemette (Éds), *Méthodologie de la théorisation enracinée : fondements, procédures et usages* (pp. 11-36). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Hanna, P. (2012). Using internet technologies (such as Skype) as a research medium: a research note. *Qualitative Research*, 12(2), 239-242. doi: 10.1177/1468794111426607
- Heath, H., et Cowley, S. (2004). Developing a grounded theory approach: a comparison of Glaser and Strauss. *International journal of nursing studies*, 41(2), 141-150. doi:10.1016/S0020-7489(03)00113-5
- Huber, G., et Malhotra, N. (2013). Dimensions of political homophily: Isolating choice homophily along political characteristics. In *American Political Science Association annual meeting, New Orleans, LA*. Repéré à [http://huber.research.yale.edu/materials/38\\_paper.pdf](http://huber.research.yale.edu/materials/38_paper.pdf)
- Huckfeldt, R. R., et Sprague, J. (1995). *Citizens, politics and social communication: Information and influence in an election campaign*. Cambridge University Press.

- Imbert, G. (2010). L'entretien semi-directif : à la frontière de la santé publique et de l'anthropologie. *Recherche en soins infirmiers*, (3), 23-34. doi :10.3917/rsi.102.0023
- Kavanaugh, A. L., et Patterson, S. J. (2001). The impact of community computer networks on social capital and community involvement. *American Behavioral Scientist*, 45(3), 496-509. doi: 10.1177/00027640121957312
- Kavanaugh, A., Carroll, J. M., Rosson, M. B., Zin, T. T., et Reese, D. D. (2005). Community networks: Where offline communities meet online. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10(4). Repéré à <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2005.tb00266.x/full>
- Kelle, U. (2007). "Emergence" vs. "Forcing" of empirical data? A Crucial Problem of "Grounded Theory" Reconsidered. *Historical Social Research*, 19, 133-156. Repéré à <http://www.jstor.org/stable/40981074>
- Kelly Garrett, R. (2006). Protest in an information society: A review of literature on social movements and new ICTs. *Information, communication & society*, 9(02), 202-224. doi: 10.1080/13691180600630773
- Kim, Y. (2011). The contribution of social network sites to exposure to political difference: The relationships among SNSs, online political messaging, and exposure to cross-cutting perspectives. *Computers in Human Behavior*, 27(2), 971-977. doi:10.1016/j.chb.2010.12.001
- Knoke, D. (1990). Networks of political action: Toward theory construction. *Social forces*, 68(4), 1041-1063. doi : 10.1093/sf/68.4.1041
- Kraut, R., Kiesler, S., Boneva, B., Cummings, J., Helgeson, V., et Crawford, A. (2002). Internet paradox revisited. *Journal of social issues*, 58(1), 49-74. doi : 10.1111/1540-4560.00248
- Kujath, C. L. (2011). Facebook and MySpace: Complement or substitute for face-to-face interaction?. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 14(1-2), 75-78. doi: 10.1089/cyber.2009.0311
- Kushin, M. J., et Kitchener, K. (2009). Getting political on social network sites: Exploring online political discourse on Facebook. *First Monday*, 14(11). <http://dx.doi.org/10.5210/fm.v14i11.2645>
- Kuusela, H., et Paul, P. (2000). A comparison of concurrent and retrospective verbal protocol analysis. *The American journal of psychology*, 113 (3). Repéré à [https://www.researchgate.net/profile/Pallab\\_Paul/publication/12326478\\_A\\_Comparison\\_of\\_Concurrent\\_and\\_Retrospective\\_Verbal\\_Protocol\\_Analysis/links/55b8eca808aed621de07fabd.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Pallab_Paul/publication/12326478_A_Comparison_of_Concurrent_and_Retrospective_Verbal_Protocol_Analysis/links/55b8eca808aed621de07fabd.pdf)

- Kwon, K. H., Moon, S. I., et Stefanone, M. A. (2015). Unspeaking on Facebook? Testing network effects on self-censorship of political expressions in social network sites. *Quality & Quantity*, 49(4), 1417-1435. doi : 10.1007/s11135-014-0078-8
- Lampe, C., Ellison, N., et Steinfield, C. (2006). A Face (book) in the crowd: Social searching vs. social browsing. *Proceedings of the 2006 20th anniversary conference on Computer supported cooperative work*, 167-170. ACM. doi: 10.1145/1180875.1180901
- Landim, P. (2014, 12 octobre). Eleição faz amigos de anos se bloquearem e romperem laços nas redes sociais. *O Dia*. Repéré à <http://odia.ig.com.br/eleicoes2014/2014-10-12/eleicao-faz-amigos-de-anos-se-bloquearem-e-romperem-lacos-nas-redes-sociais.html>
- Larsson, A. O., et Kalsnes, B. (2014, 16 mai). ‘Of course we are on Facebook’: Use and non-use of social media among Swedish and Norwegian politicians. *European Journal of Communication*, 1-16. doi: 10.1177/0267323114531383
- Lazarsfeld, P. F., et Merton, R. K. (1954). Friendship as a social process: A substantive and methodological analysis. *Freedom and control in modern society*, 18(1), 18-66.
- Lea, M., et Duck, S. (1982). A model for the role of similarity of values in friendship development. *British Journal of Social Psychology*, 21(4), 301-310. doi : 10.1111/j.2044-8309.1982.tb00552.x
- Leung, L. et Lee, P.S.N. (2005). Multiple Determinants of Life Quality: The Roles of Internet Activities, Use of New Media, Social Support and Leisure Activities, *Telematics and Informatics*, 22(3), 161–80. doi:10.1016/j.tele.2004.04.003
- Levenshus, A. (2010). Online relationship management in a presidential campaign: A case study of the Obama campaign's management of its internet-integrated grassroots effort. *Journal of Public Relations Research*, 22(3), 313-335. doi: 10.1080/10627261003614419
- Levinsen, K., et Yndigegn, C. (2015). Political discussions with family and friends: exploring the impact of political distance. *The Sociological Review*, 63(S2), 72-91. doi : 10.1111/1467-954X.12263
- Lewis, J., et West, A. (2009). ‘Friending’: London-based undergraduates’ experience of Facebook. *New Media & Society*, 11(7), 1209-1229. doi: 10.1177/1461444809342058
- Lopes, N. F. A. (2011, Maio). Política na rede: Papel das redes sociais da internet na campanha eleitoral para a Presidência da República no Brasil em 2010. *Anais do IV Congresso Latino Americano de Opinião Pública da Wapor*. Repéré à [http://www.waporbh.ufmg.br/papers/Nayla\\_Fernanda\\_Andrade\\_Lopes.pdf](http://www.waporbh.ufmg.br/papers/Nayla_Fernanda_Andrade_Lopes.pdf)

- Madden, M. (2012). Privacy management on social media sites. *Pew Internet Report*, 1-20. Repéré à [http://www.isaca.org/Groups/Professional-English/privacy-data-protection/GroupDocuments/PIP\\_Privacy%20mgt%20on%20social%20media%20sites%20Feb%202012.pdf](http://www.isaca.org/Groups/Professional-English/privacy-data-protection/GroupDocuments/PIP_Privacy%20mgt%20on%20social%20media%20sites%20Feb%202012.pdf)
- Marcoccia, M. (2003). Parler politique dans un forum de discussion. *Langage et société*, (2), 9-55. doi: 10.3917/lis.104.0009
- Marcoccia, M. (2006). Les webforums des partis politiques français : quels modèles de discussion politique?. *Mots. Les langages du politique*, (1), 49-60. Repéré à <http://mots.revues.org/512>
- Marques, F. P. J. A., et Sampaio, R. C. (2011). Internet e Eleições 2010 no Brasil: Rupturas e continuidades nos padrões mediáticos das campanhas políticas online. *Galáxia. Revista do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Semiótica*. ISSN 1982-2553, (22). Repéré à <http://revistas.pucsp.br/index.php/galaxia/article/view/7065>
- McGaugh, J. L. (2003). *Memory and emotion: The making of lasting memories*. Columbia University Press.
- McKenna, K. Y., et Bargh, J. A. (1998). Coming out in the age of the Internet: Identity "demarginalization" through virtual group participation. *Journal of personality and social psychology*, 75(3), 681. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.75.3.681>
- McLaughlin, C., et Vitak, J. (2012). Norm evolution and violation on Facebook. *New Media & Society*, 14(2), 299-315.
- McPherson, M., Smith-Lovin, L., et Cook, J. M. (2001). Birds of a feather: Homophily in social networks. *Annual review of sociology*, 415-444. Repéré à <http://www.jstor.org/stable/2678628>
- Méliani, V. (2013). Choisir l'analyse par théorisation ancrée: illustration des apports et des limites de la méthode. *Recherches qualitatives-Hors Série*, 15, 435-452. Repéré à [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors\\_serie/hs-15/hs-15-Meliani.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hs-15/hs-15-Meliani.pdf)
- Miller, B., et Mundey, P. (2015). Follow the rules and no one will get hurt: performing boundary work to avoid negative interactions when using social network sites. *Information, Communication & Society*, 18(2), 187-201. <http://dx.doi.org/10.1080/1369118X.2014.946433>
- Mlaiki, A. (2011). Mister President, Facebook is watching you! Révolution 2.0: l'exemple tunisien. *RiMe*, 6, 811-822. Repéré à <http://rime.to.cnr.it/2012/RIVISTA/N6/2011/articoli/Mlaiki.pdf>
- Molaei, H. (2014). The prospect of civility in Indonesians' online polarized political discussions. *Asian Journal of Communication*, 24(5), 490-504. doi: 10.1080/01292986.2014.917116

- Mullen, Tony, and Robert Malouf. "A Preliminary Investigation into Sentiment Analysis of Informal Political Discourse." *AAAI Spring Symposium: Computational Approaches to Analyzing Weblogs*. 2006. Repéré à <http://www.aaai.org/Papers/Symposia/Spring/2006/SS-06-03/SS06-03-031.pdf>
- Mutz, D. C. (2002b). Cross-cutting social networks : Testing democratic theory in practice. *American Political Science Review*, 96(1)1, 111-126.
- Nehls, K., Smith, B. D., et Schneider, H. A. (2015). Video-Conferencing Interviews in Qualitative Research. Dans Shalin Hai-Jew. *Enhancing Qualitative and Mixed Methods Research with Technology*. IGI-Global. doi: 10.4018/978-1-4666-6493-7.ch006
- Nie, N. H., et Erbring, L. (2000). Internet and society. *Stanford Institute for the Quantitative Study of Society*. Repéré à <http://www-2009.timeuse.org/information/studies/data/downloads/usa/1999/PreliminaryReport.pdf>
- Nie, N. H. (2001). Sociability, interpersonal relations, and the internet reconciling conflicting findings. *American behavioral scientist*, 45(3), 420-435. doi: 10.1177/00027640121957277
- Nisbett, R. E., et Wilson, T. D. (1977). Telling more than we can know: Verbal reports on mental processes. *Psychological review*, 84(3), 231. Repéré à <http://www2.psych.ubc.ca/~schaller/Psyc590Readings/NisbettWilson1977.pdf>
- Orchard, L. J., et Fullwood, C. (2010). Current perspectives on personality and Internet use. *Social Science Computer Review*, 28 (2): 155-169. doi : 10.1177/0894439309335115
- Oxford University Press (2009). Oxford Word of the Year 2009: Unfriend. Repéré à <http://blog.oup.com/2009/11/unfriend/>
- Papaioannou, T., et Olivos, H. E. (2013). Cultural identity and social media in the arab spring: Collective goals in the use of Facebook in the libyan context. *Journal of Arab & Muslim Media Research*, 6(2-3), 99-114. Repéré à [http://dx.doi.org/10.1386/jammr.6.2-3.99\\_1](http://dx.doi.org/10.1386/jammr.6.2-3.99_1)
- Papacharissi, Z. (2004). Democracy online: Civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups. *New Media & Society*, 6(2), 259-283. doi: 10.1177/1461444804041444
- Paillé, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de recherche sociologique*, (23), 147-181. doi: 10.7202/1002253ar
- Peña, J., et Brody, N. (2014). Intentions to hide and unfriend Facebook connections based on perceptions of sender attractiveness and status updates. *Computers in Human Behavior*, 31, 143-150. doi:10.1016/j.chb.2013.10.004

- Peruzzo, C. M. K. (2013). Movimentos sociais, redes virtuais e mídia alternativa no junho em que “o gigante acordou”? *MATRIZES*, 7(2), 73-93. Repéré à <http://myrtus.uspnet.usp.br/matrizes/index.php/matrizes/article/view/487>
- Prates, H. (2014). *Social criticism and political participation on the internet*. Galáxia (São Paulo), 14(27), 254-257.
- Quercia, D., Bodaghi, M., et Crowcroft, J. (2012, June). Loosing friends on facebook. *Proceedings of the 4th Annual ACM Web Science Conference*, 251-254. ACM. doi: 10.1145/2380718.2380751
- Rainie, L., et Smith, A. (2012). Social networking sites and politics. Washington, DC: *Pew Internet & American Life Project*, 1-16. Repéré à [http://www.wininsights.com/wp-content/uploads/2012/01/PIP\\_SNS\\_and\\_politics.pdf](http://www.wininsights.com/wp-content/uploads/2012/01/PIP_SNS_and_politics.pdf)
- Rainie, L., Smith, A., Schlozman, K. L., Brady, H., et Verba, S. (2012). Social media and political engagement. *Pew Internet & American Life Project*, 1-13. Repéré à [http://www.pewinternet.org/files/old-media/Files/Reports/2012/PIP\\_SocialMediaAndPoliticalEngagement\\_PDF.pdf](http://www.pewinternet.org/files/old-media/Files/Reports/2012/PIP_SocialMediaAndPoliticalEngagement_PDF.pdf)
- Rose, S. M. (1984). How friendships end: Patterns among young adults. *Journal of Social and Personal Relationships*, 1(3), 267-277. doi : 10.1177/0265407584013001
- Rowe, I. (2015). Civility 2.0: a comparative analysis of incivility in online political discussion. *Information, Communication & Society*, 18(2), 121-138. doi : 10.1080/1369118X.2014.940365
- Sandberg, J., et Alvesson, M. (2011). Ways of constructing research questions: gap-spotting or problematization?. *Organization*, 18(1), 23-44. doi: 10.1177/1350508410372151
- Savoie-Zajc, L. (2007). Comment peut-on construire un échantillonnage scientifiquement valide?. *Recherches qualitatives*, 99-111. Repéré à [https://www.researchgate.net/profile/Lorraine\\_Savoie-Zajc/publication/237504691\\_Comment\\_peut-on\\_construire\\_un\\_chantillonnage\\_scientifiquement\\_valide/links/560951f408ae1396914a0131.pdf#page=102](https://www.researchgate.net/profile/Lorraine_Savoie-Zajc/publication/237504691_Comment_peut-on_construire_un_chantillonnage_scientifiquement_valide/links/560951f408ae1396914a0131.pdf#page=102)
- Schneider, S. M. (1996). Creating a Democratic Public Sphere Through Political Discussion - A Case Study of Abortion Conversation on the Internet. *Social Science Computer Review*, 14(4), 373-393. doi: 10.1177/089443939601400401
- Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo (s.d.). Organograma – CPChq – Comando de Policiamento de Choque. Repéré à [http://www.ssp.sp.gov.br/institucional/organograma/pm\\_cpchq.aspx](http://www.ssp.sp.gov.br/institucional/organograma/pm_cpchq.aspx)

- Seitz, S. (2015). Pixilated partnerships, overcoming obstacles in qualitative interviews via Skype: a research note. *Qualitative Research*, 1-7. Doi: 10.1177/1468794115577011.
- Sibona, C. (2013, January). Facebook fallout: Future contact avoidance after being unfriended on facebook. In *System Sciences (HICSS), 2013 46th Hawaii International Conference on* (pp. 3272-3281). IEEE.
- Sibona, C., et Walczak, S. (2011, January). Unfriending on Facebook: Friend request and online/offline behavior analysis. *System Sciences (HICSS), 2011 44th Hawaii International Conference on*, 1-10. IEEE. doi: 10.1109/HICSS.2011.467
- Slimovich, A. (2012). Apuntes sobre las discursividades políticas en el Facebook de Mauricio Macri. *Tram [p] as de la Comunicación y la Cultura*. <http://hdl.handle.net/10915/34797>
- Smith, A. et Rainie, L. (2008) Pew Internet & American Life Project. The Internet and the 2008 election. Repéré à : [http://www.pewinternet.org/files/old-media/Files/Reports/2008/PIP\\_2008\\_election.pdf](http://www.pewinternet.org/files/old-media/Files/Reports/2008/PIP_2008_election.pdf)
- Statista (s.d.). Leading countries based on number of Facebook users as of May 2016 (in millions). Repéré à <http://www.statista.com/statistics/268136/top-15-countries-based-on-number-of-facebook-users/>
- Strauss, A.L. (1987). *Qualitative analysis for social scientists*. Cambridge University Press.
- Strauss, A. L., et Corbin, J. M. (1990). *Basics of qualitative research*. Newbury Park, CA: Sage.
- Strauss, A. L., et Corbin, J. M. (1998). *Basics of qualitative research*. (Deuxième édition). Newbury Park, CA: Sage.
- Strauss, A. L., et Corbin, J. M. (2008). *Basics of qualitative research*. (Troisième édition). Los Angeles [i. e. Thousand Oaks, Calif.] : Sage.
- Stromer-Galley, J. (2002). New voices in the public sphere: A comparative analysis of interpersonal and online political talk. *Javnost-The Public*, 9(2), 23-41. doi : 10.1080/13183222.2002.11008798
- Subrahmanyam, K., Reich, S. M., Waechter, N., et Espinoza, G. (2008). Online and offline social networks: Use of social networking sites by emerging adults. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 29(6), 420-433. doi: 10.1016/j.appdev.2008.07.003
- Thorson, K., (2014). Facing an uncertain reception: young citizens and political interaction on Facebook. *Information, Communication & Society*, 17(2), 203-216. doi : <http://dx.doi.org/10.1080/1369118X.2013.862563>.

- Tokarnia, M. (2014, 23 octobre). Debate sobre eleições nas redes sociais abala amizades. *Agência Brasil*. Repéré à <http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2014-10/debate-sobre-eleicoes-nas-redes-sociais-abala-amizades>
- Tumasjan, A., Sprenger, T. O., Sandner, P. G., et Welppe, I. M. (2010). Predicting Elections with Twitter: What 140 Characters Reveal about Political Sentiment. *ICWSM*, 10, 178-185. Repéré à <http://www.aaai.org/ocs/index.php/ICWSM/ICWSM10/paper/viewFile/1441/1852>
- Túñez, M. et Sixto, J. (2011). Redes sociales, política y Compromiso 2.0: La comunicación de los diputados españoles en Facebook. *Revista Latina de Comunicación Social*, 1-25. Repéré à <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81921340015>
- Verbrugge, L. M. (1977). The structure of adult friendship choices. *Social forces*, 56(2), 576-597. doi: 10.1093/sf/56.2.576
- Verbrugge, L. M. (1983). A research note on adult friendship contact: a dyadic perspective. *Social Forces*, 78-83. doi : 10.2307/2578348
- Vesnic-Alujevic, L. (2012). Political participation and web 2.0 in Europe: A case study of Facebook. *Public Relations Review*, 38(3), 466-470. doi:10.1016/j.pubrev.2012.01.010
- Vickery, J. (2009). *Facebook, ideological difference, and weak ties: A qualitative analysis*. Communication inédite présenté à *The Association of Internet Research Conference*, 10, Milwaukee. Repéré à [https://www.academia.edu/2840302/Facebook\\_Ideological\\_Difference\\_and\\_Weak\\_Ties\\_A\\_Qualitative\\_Analysis](https://www.academia.edu/2840302/Facebook_Ideological_Difference_and_Weak_Ties_A_Qualitative_Analysis).
- Vitak, J., Zube, P., Smock, A., Carr, C. T., Ellison, N., et Lampe, C. (2011). It's complicated: Facebook users' political participation in the 2008 election. *CyberPsychology, behavior, and social networking*, 14(3), 107-114. doi:10.1089/cyber.2009.0226.
- Westbury, C., et Dennett, D. C. (2000). Mining the past to construct the future: Memory and belief as forms of knowledge. Dans Schacter, D. L., et Scarry, E. (Éd.) *Memory, brain, and belief*, 11-32. Harvard University Press.
- Williams, C. B., et Girish, J. (2012). Social networks in political campaigns: Facebook and the congressional elections of 2006 and 2008. *New Media & Society*, 1-20. doi : 10.1177/1461444812457332.
- Williams, C. B., et Gulati, G. J. (2007, August). Social networks in political campaigns: Facebook and the 2006 midterm elections. In *annual meeting of the American Political Science Association*. Repéré à <http://blogs.bentley.edu/politechmedia/wp-content/uploads/2007/09/apsa-2007-facebook1.pdf>

- Williams, C., et Gulati, G. (2008). What is a social network worth? Facebook and vote share in the 2008 presidential primaries. *American Political Science Association*. Repéré à <http://hdl.handle.net/123456789/1021>
- Wojcieszak, M. E., et Mutz, D. C. (2009). Online groups and political discourse: Do online discussion spaces facilitate exposure to political disagreement?. *Journal of Communication*, 59(1), 40-56. doi:10.1111/j.1460-2466.2008.01403.x
- Woolley, J. K., Limperos, A. M., et Oliver, M. B. (2010). The 2008 presidential election, 2.0: A content analysis of user-generated political Facebook groups. *Mass Communication and Society*, 13(5), 631-652. doi : 10.1080/15205436.2010.516864.
- Yano, T., Cohen, W. W., et Smith, N. A. (2009, May). Predicting response to political blog posts with topic models. In *Proceedings of Human Language Technologies: The 2009 Annual Conference of the North American Chapter of the Association for Computational Linguistics* (pp. 477-485). Association for Computational Linguistics. Repéré à [http://delivery.acm.org/10.1145/1630000/1620824/p477-yano.pdf?ip=132.204.3.57&id=1620824&acc=OPEN&key=FD0067F557510FFB%2EA58F811D2973983A%2E4D4702B0C3E38B35%2E6D218144511F3437&CFID=678563135&CFTOKEN=66179015&\\_\\_acm\\_\\_=1432835609\\_097149c54417669977b8e9c6ebf76fba](http://delivery.acm.org/10.1145/1630000/1620824/p477-yano.pdf?ip=132.204.3.57&id=1620824&acc=OPEN&key=FD0067F557510FFB%2EA58F811D2973983A%2E4D4702B0C3E38B35%2E6D218144511F3437&CFID=678563135&CFTOKEN=66179015&__acm__=1432835609_097149c54417669977b8e9c6ebf76fba)
- Yanoshevsky, G. (2010). Les réseaux sociaux et l'échange entre l'homme politique et les internautes: le cas de Facebook après les élections présidentielles en France. *Argumentation et Analyse du Discours*, (5). Repéré à <http://aad.revues.org/1008>

## Annexe - Guide d'entretien final

Le guide d'entretien a été ajusté pendant la recherche. Les questions en gras sont celles qui ont été ajoutées au guide au cours des entretiens.

### Usage Facebook

- 1) Parlez-moi de votre usage de Facebook, en général :
  - Fréquence d'utilisation
  - Ce que vous avez l'habitude de publier ou partager
  - **Pourquoi utilisez-vous Facebook ?**
  - **Sur quelle plateforme utilisez-vous Facebook : cellulaire ou ordinateur ?**
- 2) Qui fait partie de votre réseau d'amis sur Facebook ?
- 3) Comment choisissez-vous ceux qui vont être vos amis Facebook ?
- 4) Comment gérez-vous votre liste d'amis ?
  - a. Avez-vous une seule liste ou plusieurs ?
  - b. Comment classez-vous vos amis Facebook ?
  - c. Limitez-vous l'accès de certains amis à certaines publications que vous faites ? Expliquez-moi.

### Les élections

- 5) **Considérez votre liste d'amis concernant au positionnement politique. Situez-vous dans la majorité ou considérez-vous une minorité ?**
- 6) Que pensez-vous des discussions politiques sur Facebook pendant les élections présidentielles de 2015 ?
- 7) Parlez-moi de votre participation sur Facebook pendant les élections présidentielles de 2015.
  - a. Quel type de contenu avez-vous publié ?
  - b. Quelles étaient vos réactions devant les publications et commentaires de vos amis ?
- 8) Qu'est-ce que vous faites lorsqu'un ami publie des commentaires avec lesquels vous n'êtes pas d'accord ?
  - a. Qu'est-ce que cela change ? Qu'est-ce que cela donne ?
  - b. Est-ce que vous avez un exemple à me donner ?
- 9) Et vous amis, comment pensez-vous qu'ils réagissent ?
- 10) **Avez-vous vous dérangé avec des publications des amis qui avaient le même positionnement politique que le vôtre ou avez-vous vous dérangé seulement avec ceux dont le positionnement politique étaient différent du votre ?**

- 11) Parlez-moi du type de publication ou de commentaire que vous avez écrit sur Facebook dans cette période-là.
- 12) Nous allons considérer deux types de personnes avec des comportements extrêmes : celui qui publie tout ce qu'il pense, sans s'inquiéter des réactions de son réseau d'amis, et celui qui préfère ne rien publier, qui s'autocensure avec la peur d'être en conflit avec ses amis ou d'être mal interprété. Où est-ce que vous vous situez ? Pourquoi ?
- 13) Avez-vous déjà regretté d'avoir publié ou commenté un contenu particulier ?
- 14) Est-ce que vous réagiriez de façon différente si les élections étaient aujourd'hui ?
- 15) Parlez-moi des points positifs et des points négatifs des élections sur Facebook
- 16) Pour vous, Facebook est-il un bon endroit pour discuter de la politique ? Pourquoi ?
  - a. Est-ce que cela dépend du type de publication ? Quelles sont les différences ?
  - b. Quels types de publication seraient acceptés et quels ne seraient pas ?
- 17) Avez-vous maintenu le même comportement (types de publications, commentaires, etc) sur Facebook après les élections ou avez-vous en changé ? Pourquoi ?**
- 18) Étiez-vous étonné avec la position politique que vos amis ont prise ? Pourquoi ?

### Les amis et es élections

- 19) Vous est-il déjà arrivé de changer le statut/classification d'un ami, ou ne plus suivre ou supprimé un ami quelconque, sur Facebook ? Avez-vous un exemple à me donner ?
- 20) Qu'est-ce qui a déclenché cette prise de position ? Qu'est que vous prenez en compte dans ce type de décision ?
- 21) Qu'est-ce que vous avez fait sur l'interface dans le moment de la prise de décision ?
  - Comment décrieriez-vous votre relation avec cet ami ?
    - o Connaissez-vous il y a beaucoup de temps ?
    - o Rencontrez-vous en face à face ?
    - o Est-ce qu'il s'agit d'une amitié de longue date ou des ex-amis de travail ou étude ?
  - (Si l'exemple est un ami proche) : est-ce que votre réaction serait différente si votre ami était une connaissance ?
    - o Par exemple : est-ce qu'il serait plus facile de cesser de suivre un ami occasionnel ou une connaissance que de cesser de suivre un ami proche. Avez-vous un exemple à me donner ?

- 22) Qu'est-ce que vous ne tolérez pas sur Facebook ?
- 23) Vous êtes-vous déjà rendu compte que vous aviez aussi été supprimé par un ami ?  
Comment est-ce que cela est arrivé ?
- 24) Avez-vous refait l'amitié Facebook avec quelqu'un que vous aviez supprimé pendant les élections ? Pourquoi ?
- 25) **Pensez-vous que les publications de vos amis sur Facebook vous ont affecté d'une façon quelconque ? Expliquez.**
- 26) Je voudrais que vous me parliez de vos amis Facebook dont vous vous rencontrez en face à face. Pour vous, les discussions en ligne ont des influences sur les amitiés hors ligne ? Expliquez.
- Par exemple : un changement de comportement d'un ami vers vous ou de vous-même vers un ami ?