

La conversation civique sur internet : contributions au processus délibératif

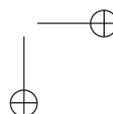
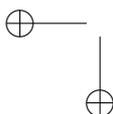
Ângela Cristina Salgueiro Marques
Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil
E-mail : angelasalgueiro@gmail.com

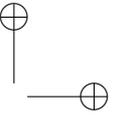
LES citoyens participent quotidiennement de conversations et de discussions sur leurs intérêts et nécessités, développant ainsi des capacités d'argumentation, de réflexion et de maîtrise cognitive sur les différents types d'information qu'ils reçoivent (Dahlgren, 2003). Dans des contextes relationnels du quotidien, la conversation civique joue un rôle très important dans la création de cadres de référence partagés utilisés par les individus dans l'objectif de comprendre les principales questions qui les concernent.

Habermas reconnaît que les routines et les interactions quotidiennes sont les sources fondamentales de la construction des attitudes politiques des citoyens. Il admet aussi qu'au cours de ses pratiques quotidiennes les acteurs sont toujours exposés à un «espace d'échange de raisons»(2006, p.413). Alors que Habermas et d'autres auteurs (Kim & Kim, 2008 ; Gastil, 2008 ; Conover & Searing, 2005 ; Rojas, 2008 ; Mansbridge, 1999) affirment l'enchevêtrement et même une certaine «dépendance» entre la délibération et la conversation, cette complémentarité n'a pas encore été suffisamment explorée par des travaux empiriques. Par une étude qualitative, nous allons tenter de mettre en évidence les moments dans lesquels la conversation peut apporter des contributions au processus délibératif soulignant les instants où les interlocuteurs changent leur orientation dans le débat et passent d'une conversation dispersive à une discussion focalisée sur des sujets politiques précis.

Par rapport à la place occupée par la conversation dans le processus plus vaste d'échange délibératif et argumentatif, il reste encore à explorer la relation qui s'établit entre la conversation et la délibération, surtout s'il s'agit de conversations banales et casuelles menées par des citoyens défavorisés et politiquement appauvris¹ qui désirent échanger leur compréhension par-

1. La pauvreté politique est un concept utilisé pour caractériser les citoyens inaptes à la participation dans des processus démocratiques de débat public. Cette inaptitude est due prin-



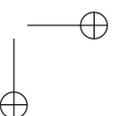
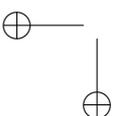


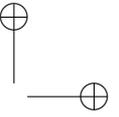
ticulière sur une question d'intérêt collectif. Afin d'investiguer comment des citoyens défavorisés peuvent politiser leurs échanges et contribuer ainsi aux processus de débat public, nous avons pris le cas du Revenu Minimum d'Insertion (RMI). Cette politique sociale a mis en mouvement un intense échange communicatif et discursif entre plusieurs acteurs placés dans des multiples contextes sociaux et politiques. La concrétisation de ce débat requiert aussi l'implication des individus défavorisés qui perçoivent l'allocation versée par le gouvernement. Si nous considérons que prendre place dans le processus collectif de débat public requiert nécessairement une prise de parole, il faut admettre qu'il n'est pas si évident de montrer comment les personnes allocataires du RMI arrivent à rompre le silence et l'invisibilité imposés par leur condition et par le jugement moral de la société.

L'objectif principal de cet article est d'étudier les moments de politisation des conversations en ligne menées par ces allocataires ou par des personnes défavorisées, ainsi que d'identifier les contributions qu'elles peuvent offrir au processus délibératif. Il faut souligner qu'il ne s'agit pas d'étudier la délibération en ligne, mais de mettre en avant les contributions que les conversations sur le net peuvent apporter à la délibération. La politisation de la conversation civique a lieu quand l'échange flue, dispersif et apparemment sans discordances devient tendue et conflictuelle. Les interlocuteurs doivent ainsi prendre une position à propos d'un problème qui n'appartient plus à une toile de fond de questions latentes (Duchesne & Haegel, 2004). De façon générale, il ne faut pas comprendre la politisation comme l'engagement politique des individus dans des processus de prise de décision. Au lieu de la politisation des individus, ce qui est en jeu ici est la politisation de leurs conversations civiques, c'est-à-dire l'intensification de leurs échanges argumentatifs et l'exploration des points de discordance existants entre leurs perspectives. À partir de ces distinctions, nous allons tenter de répondre à la question suivante : dans quelle mesure les conversations civiques en ligne peuvent atteindre un niveau de politisation dont les résultats peuvent contribuer au processus délibératif plus vaste concernant une question d'intérêt collectif ?

Cette question est d'abord examinée d'un point de vue théorique qui prend en considération la place occupée par la conversation civique dans le pro-

cipalement à des éléments comme la pauvreté matérielle, la marginalisation et le faible niveau de scolarité (Bohman, 1997).



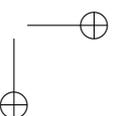
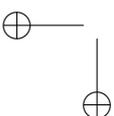


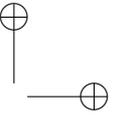
cessus délibératif. Puis, à partir de données issues d'un forum de discussion en ligne, nous tentons d'identifier empiriquement des indicateurs qui nous semblent adéquats à la détermination des conditions de politisation des conversations civiques. En nous guidant par la perspective théorique de la démocratie délibérative, nous mettons en évidence des situations concrètes dans lesquelles des conversations flues et dispersives acquièrent une densité argumentative en orientant les participants vers la compréhension mutuelle d'un problème d'intérêt général. Par ailleurs, nous montrons que ces conditions de politisation peuvent être généralisées à d'autres études qualitatives et empiriques cherchant à faire connaître les articulations existantes entre les conversations civiques et les discussions délibératives. En ce qui concerne le cadre théorique de la délibération, nous donnons des évidences empiriques sur le rôle joué par la conversation civique dans les dynamiques d'élaboration des cadres interprétatifs, de socialisation des individus et de la composition des structures communicationnels de l'échange d'arguments orienté vers l'éclaircissement réciproque.

Les conversations civiques quotidiennes dans le processus délibératif

Dans le cadre des réflexions actuelles de Habermas (2006) et de certains auteurs (Cramer Walsh, 2004 ; Gamson, 1992 ; Rojas, 2008), la conversation civique et informelle acquiert un statut très important concernant la formulation et l'expression de points de vue, la soumission de justificatives à des tests de validité et la conquête de la confiance nécessaire pour participer à des délibérations de grande ampleur. Néanmoins, pour comprendre le rôle de la conversation dans le processus délibératif, il importe de montrer que celui-ci ne se résume pas à l'activité argumentative et rationnelle qui se déroule dans un contexte administratif donné. Au lieu de cela, la délibération publique se développe à travers un processus social et politique qui implique une grande variété de pratiques d'intercompréhension et formes de communication (Marques, 2008).

De manière générale, nous pouvons affirmer que la délibération est le résultat d'un processus d'interconnexion entre plusieurs registres discursifs et activités qui, développés dans des arènes civiques différenciées, mettent en



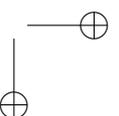
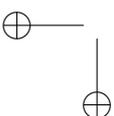


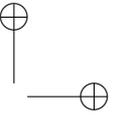
place des échanges destinés à la construction d'une compréhension réciproque autour d'une question d'intérêt général (Bohman, 1997 ; Dryzek, 2000). La délibération doit donc être appréhendée comme un processus capable de relier différents espaces et registres discursifs, en les articulant dans un réseau complexe que se tient grâce à des principes normatifs qui assurent la légitimité du processus public d'échange de raisons et qui relient les participants de manière non coercitive et égalitaire. La délibération figure comme une activité très exigeante, qui se réalise par l'accomplissement de principes normatifs tels que l'inclusion, la réflexivité, la réciprocité, l'absence du pouvoir coercitif et l'égalité d'opportunités (Schudson, 1997 ; Gutmann & Thompson, 1999).

Habermas souligne que différents flux de communication politique nourrissent le processus délibératif qui, à long terme, arrive à mettre en relation une série de paroles quotidiennes (*everyday talk*). Selon lui, il existe une multitude de formes de communication «depuis la conversation quotidienne dans la société civile, en passant par le discours public et par la communication médiatisée, jusqu'aux discours institutionnalisés dans le centre du système politique» qui peuvent circuler à travers plusieurs niveaux d'échange discursif (Habermas, 2006, p.415).

Pour avancer dans cette analyse, nous allons tenter, dans un premier temps, de mettre en évidence l'argument selon lequel les conversations civiques informelles intègrent la dynamique délibérative et préparent les citoyens à prendre partie à des débats plus exigeants et formels en contribuant ainsi à la réalisation des objectifs politiques, civiques et sociaux.

A notre avis, les interactions communicatives quotidiennes sont un mélange de différentes formes de communication : conversations civiques informelles, discussions politiques plus objectives et délibérations publiques menées de façon formelle et avec un agenda bien défini. Les conversations civiques permettent une interaction plus libre entre les citoyens. Elles leur donnent l'opportunité d'échanger des expériences de façon à mieux comprendre les raisons qui soutiennent les points de vue de leurs interlocuteurs. En contrepartie, des formes plus denses et objectives d'échange public, par exemple la délibération et la discussion politique, utilisent les sujets, les thématiques et les cadres interprétatifs issus de la conversation quotidienne pour promouvoir des accords et des négociations capables d'aboutir à la solution de problèmes concrets.

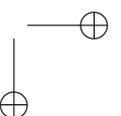
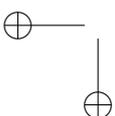


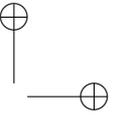


D'après Kim & Kim, la conversation au quotidien «favorise des opportunités pour réfléchir à ses propres idées, réduire l'inconsistance cognitive en augmentant la qualité des opinions et des arguments individuels» (2008, p.61). En se présentant comme un processus d'assemblage de faits, témoignages, informations et histoires, la conversation expose les individus à plusieurs idées et facilite la découverte et la compréhension des points communs et des divergences existantes entre eux (Black, 2008 ; Young, 1996). La conversation peut donc potentiellement diversifier les opinions qui circulent dans des différents réseaux de communication et perfectionner la qualité des opinions soutenues par les individus. Ceci s'approche de la conception de Mansbridge (1999), pour qui la conversation civique au quotidien aide les personnes à mieux comprendre ce qu'elles veulent et ce dont elles ont besoin au niveau individuel et collectif. La conversation quotidienne serait plutôt une forme d'interaction responsable par le processus de construction coopérative des informations et de la connaissance partagée mise au jour dans un contexte spécifique pour l'expression et l'échange de perspectives et d'arguments.

Ne nous y méprenons pas : les conversations peuvent autant aider que détruire les valeurs démocratiques et civiques. Certaines de nos interactions sont plus coopératives alors que d'autres sont plus conflictuelles et nous éloignent des autres au lieu de nous rapprocher. D'autres types de conversation peuvent avoir une fin en eux-mêmes ne conduisant pas à la coopération, à la confiance ou à l'engagement civique. Toutefois, ils sont aussi importantes pour la convivialité et la sociabilité (Mutz, 2006 ; Rojas, 2008 ; Gastil, 2008). Parmi nos interactions communicatives, ni toutes sont orientées vers l'intercompréhension, la discussion de thèmes politiques ou la promotion d'objectifs démocratiques. Les conversations civiques quotidiennes (flues, disperses et de multiples facettes) peuvent pourtant présenter des moments de politisation, dans lesquels les partenaires s'orientent vers la compréhension réciproque dans un échange qui vise l'éclaircissement du problème en cause. A ce point précis, des conflits latents sont extériorisés et la polarisation des opinions des participants donne lieu à une tension argumentative qui demande une justification réciproque.

A notre avis, la conversation peut apporter des contributions à la délibération publique quand les acteurs s'engagent dans un conflit discursif dans lequel ils doivent non seulement faire face à la tension entre leurs intérêts individuels et les intérêts collectifs, mais aussi choisir entre une action persuasive et une action tournée vers la construction et la définition d'un problème





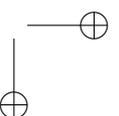
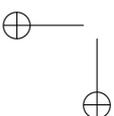
d'intérêt général. Celui-ci n'est pas donné *a priori*, mais résulte d'une action coopérative et conflictuelle entre plusieurs acteurs qui se développe dans l'espace public (Quéré, 1995, p.106). L'identification et l'interprétation d'un problème permettent de mettre à jour, socialement, un débat en apportant des arguments au conflit d'opinions. Ce débat permet ensuite d'inciter la coordination des actions vers l'explicitation des causes et des solutions, en contribuant à la création d'une base réflexive pour la délibération publique (Marques & Maia, 2008).

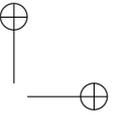
Certains auteurs (Scheufele, 2000 ; Dahlgren, 2003, Conover & Searing, 2005) ont affirmé que la conversation civique peut apporter plusieurs contributions à la démocratie et aux processus délibératifs en améliorant les façons de penser, de formuler et de justifier verbalement les points de vue et les intérêts et en permettant aux participants des alternatives d'action sur des questions politiques qui touchent directement leur vie quotidienne. Dans cette perspective, la conversation civique politisée sert à permettre la participation des citoyens aux processus d'échange publique et à la formation de l'opinion publique. Elle n'est pas dirigée vers l'implication directe des citoyens aux processus de prise de décision menés par les représentants politiques. La conversation, surtout si elle a pour sujet des thèmes liés à la politique, permet d'améliorer les façons d'interpréter les problèmes et d'exprimer les arguments dans le cadre d'une négociation publique d'intérêts divergents (Bohman, 1997 ; Gamson, 1992).

Les forums de discussion : lieux d'expression et politisation de la parole

Le réseau internet permet aujourd'hui à différents publics d'établir une conversation qui favorise l'échange des arguments et des expériences de façon à développer une pluralisation des espaces publics. D'après Peter Dahlgren (2000), le réseau internet produit une myriade de «mini-espaces publics» spécialisés et d'espaces alternatifs capables d'insérer de nouvelles «voix» dans la sphère publique générale.

Dans cette perspective, Bohman (2004) et Miège (2006) soulignent que la médiation possible par Internet décentralise la sphère publique, car les espaces conversationnels de ce réseau abritent plusieurs publics au lieu d'une





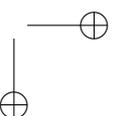
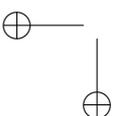
sphère publique unifiée et universelle. Toutefois, cette diversité de publics nous amène à une problématique définie par Habermas (2006) comme la fragmentation du débat public en plusieurs conversations restreintes et focalisées sur des questions très spécifiques. Ainsi, l'existence d'une multitude de «mini-espaces publics spécialisés» pourrait aboutir à une fragmentation plus vaste par laquelle les audiences seraient politiquement réunies autour d'un grand nombre de questions publiques isolées donnant origine à des «îles différenciées de communication» (Dahlgren, 2005, p.152). Le facteur d'homogénéité est mentionné par Lev-On et Manin (2006) comme le principal responsable de la multiplication des espaces virtuels très semblables, reliés par des hyperliens qui orientent la navigation vers des contenus qui s'éloignent de toute opposition, privilégiant la diversité d'opinions au détriment de l'affrontement entre des opinions adverses.

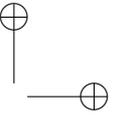
Néanmoins, si d'un côté les individus défavorisés peuvent participer à de multiples conversations éparpillées sur Internet, de l'autre côté il faut aussi reconnaître qu'ils ont besoin de trouver un espace plus protégé pour découvrir des points communs dans leurs expériences, pour définir le problème que les touche et aussi pour construire une identité collective. À partir d'un consensus interne, ils doivent être en conditions d'arriver à la contestation plus généralisée de leur situation (Stromer-Galley, 2002 ; Dahlberg, 2007).

La recherche développée par Ananda Mitra (2001) révèle que les espaces de conversation existantes sur le réseau internet comme, par exemple, les forums de discussion, peuvent devenir des contextes de définition et d'interprétation des problèmes qui affligent les individus affaiblis et marginalisés. Dans ce sens, l'acquisition d'une «voix» sur le réseau peut aussi rendre possible l'acquisition d'une parole, c'est-à-dire d'une capacité discursive qui permet à ces individus l'utilisation de certains espaces du réseau pour définir ce qui est important, pour parler d'eux-mêmes et pour négocier des interprétations alternatives concernant leur condition.²

Pour traiter de ces questions, nous mettrons l'accent sur l'implication des citoyens défavorisés dans le processus de débat à travers l'utilisation réflexive

2. Les espaces de conversation en ligne, créés autour d'une revendication ou d'une contestation partagée par un groupe minoritaire ont pourtant tendance à réunir un nombre restreint de personnes ayant le même statut social, le même niveau d'études et les mêmes intérêts (Lev-On & Manin, 2006 ; Miège, 2006). Cela peut réduire les forums à des arènes repliés sur elles-mêmes, cantonnés au mieux à un rôle d'espace d'expression à la visibilité minime.



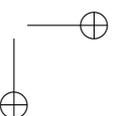
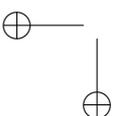


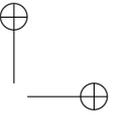
du langage dans les forums de discussion sur Internet. Il nous semble correct d'affirmer que les contextes virtuels de communication comme les listes de discussion, les forums et les chats se présentent comme des espaces de conversation où les participants peuvent définir avec plus de liberté le problème qui les afflige en utilisant leurs propres termes et en faisant un effort de généraliser les questions et les problèmes vécus individuellement. Ils peuvent aussi partager une expérience par le biais d'un témoignage et/ou confronter publiquement leurs points de vue sur un problème, une question de l'actualité en cherchant à les clarifier de façon réciproque. De ce fait, l'ouverture au dialogue et à la coopération peut les encourager à raconter leurs histoires et expériences, à contester les perspectives dominantes et à apporter de nouvelles perspectives au débat en le complexifiant (Stromer-Galley, 2002). Comme le souligne Lefebvre, «le contenu des échanges argumentatifs sur les forums de discussion, même limité, s'ajoute à la mosaïque de la délibération publique en la modifiant, ne fût-ce que faiblement car les argumentaires générés et transmis par ces forums ne sont sans doute pas directement perceptibles à l'échelle de la collectivité, mais, de proche en proche, ils sont susceptibles de participer à la formation communicationnelle de l'opinion publique» (2002, p.385).

Nous soutenons que les conversations civiques établies soit face à face, soit en ligne peuvent offrir aux citoyens, surtout ceux qui sont matériellement défavorisés, la possibilité d'atteindre des capacités civiques, critiques et communicatives indispensables à leur participation civique dans des processus plus vastes de débat.

Considérations Méthodologiques

Récemment, plusieurs auteurs ont cherché à comprendre comment certains espaces existants sur Internet peuvent produire des espaces publics de discussion partielles - destinées à la discussion des intérêts d'un groupe spécifique - ou des espaces publics plus élargies et tournées vers les questions d'intérêt général (Dahlgren, 2000 ; Janssen & Kies, 2005 ; Bohman, 2004). À ce titre, ces mêmes auteurs font des remarques importantes concernant les dangers de caractériser, de façon indistincte, les espaces conversationnels en ligne comme des sphères publiques, sans avoir en tête les critères normatifs établis par Habermas. Ils indiquent que, dans la majorité des situations, ces



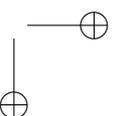
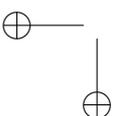


arènes virtuelles se caractérisent moins comme des espaces délibératifs que comme une ambiance informationnelle ou comme des espaces d'expression où les personnes anonymes cherchent des informations utiles à leur vie quotidienne au lieu de s'engager dans la quête de solutions pour les problèmes concernant le bien-être collectif.

Certains auteurs ont voulu résoudre cette question en essayant de réunir des critères normatifs capables d'identifier méthodologiquement les caractéristiques des certains espaces discursifs sur le réseau qui pourraient les rendre plus proches de l'idéal normatif d'une sphère publique. Nous pouvons mentionner notamment les travaux de Dahlberg (2001) et de Janssen et Kies (2005), qui ont développé quelques catégories analytiques (clairement inspirées par la théorie de l'action communicative de Habermas, 1987) pour évaluer les espaces communicatifs et les processus délibératifs en ligne. Cinq d'entre elles peuvent nous être utiles dans l'élaboration de catégories spécifiquement liées à la conversation civique et à la discussion politique sur Internet :

- i) l'élaboration de la problématique en cause et la critique rationnelle des demandes de validité (ce critère implique la réciprocité - *giving and taking of reasons* - et la formulation de demandes de validité problématiques, c'est-à-dire, que suscitent des divergences) ;
- ii) la réflexivité (les participants élaborent un point de vue en public de façon à sélectionner des bonnes raisons, à penser à partir du point de vue de l'autre, à évaluer et à reformuler de façon critique leurs intérêts et prémisses devant la réfutation des autres) ;
- iii) la prise en considération de la perspective de l'autre (ce mouvement implique le compromis avec un dialogue en procès et l'écoute respectueuse de tous les points de vue - respect mutuel) ;
- iv) la sincérité (privilégier la perception dont tous les participants font des efforts pour rendre connues toutes les informations jugées importantes au débat, y compris leurs intentions, intérêts, nécessités et désirs) ;
- v) l'inclusion et l'égalité dans la participation (le débat se trouve ouvert à tous et chaque participant a l'occasion de s'y impliquer et d'interroger les autres a propos de leurs raisons, désirs et nécessités).

D'après certains auteurs (Gastil, 2008 ; Stromer-Galley, 2002 ; Conover & Searing, 2005) il ne faut pas insister sur une transposition directe des principes délibératifs à tout type de situation de débat, en particulier quand il s'agit d'analyser les conversations médiatisées par Internet. Les conversations qui



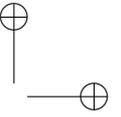
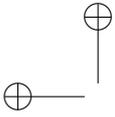
ont lieu dans le contexte des forums de discussion en ligne doivent être analysées selon des critères qui puissent évaluer la transformation des rapports établis entre les interlocuteurs. Autrement dit, «c'est l'existence ou non d'un débat orienté, en tendance, vers la recherche de l'interprétation commune d'une situation donnée qui doit être avant tout interrogée» (Suraud, 2007, p.183).

Notre préoccupation, ici, étant d'élaborer des indicateurs méthodologiques pour l'analyse de la politisation de la conversation sur Internet, nous étudions la façon dont les citoyens défavorisés et politiquement marginalisés s'orientent pour échanger leurs points de vue, pour réaffirmer leurs identités, pour construire ou non des liens sociaux, pour publiciser leurs exigences et pour interpréter collectivement un problème politique d'intérêt général. Il s'agit donc de créer quelques catégories d'analyse permettant de voir comment les participants d'un forum de discussion articulent et expriment leurs points de vue devant autrui en observant les critiques, les règles sous-jacentes de réciprocité et les mécanismes d'évaluation des rapports mises en place.

Ainsi, nous argumentons que la politisation d'une conversation civique requiert la mise en place d'une action communicative développée en quatre étapes principales : i) l'identification et l'interprétation d'un problème d'intérêt général dans un espace public ; ii) la prise de position réciproque des différents acteurs ; iii) le compromis des acteurs à maintenir les échanges (malgré leurs différences d'opinion) en redéfinissant le problème afin de prendre en considération les arguments avancés au cours de la conversation ; et iv) l'identification de questions sensibles qui, en mobilisant un registre discursif fondé sur l'émotion et les narratives personnels, aide à la manutention des liens d'intégration sociale et de socialisation.

Notre point d'entrée initial sur le terrain a été un forum de discussion abrité par le portail *Doctissimo.fr* qui fait une large place à l'actualité médicale et aux nouveautés en matière de santé et a pour ambition de répondre surtout aux questions concernant le bien-être des internautes. Sur ce portail ont trouvé trois espaces interactifs principaux : les forums, les *blogs* et le *chat room*. Pour construire notre analyse, nous avons choisi un forum spécifique parmi 18 existantes sur le portail.³ Le forum de discussion «vie pratique» a été choisi car nous croyons que des forums comme celui-ci, en n'ayant pas la prétention

3. D'après l'équipe responsable du portail, «les forums de discussion permettent aux internautes d'échanger des points de vue sur les sujets d'actualité ou toute autre question qui leur tient à cœur. L'information cède la place à la communication : les at-



d'être des espaces destinés prioritairement à la discussion politique, peuvent favoriser la rencontre inattendue de points de vue différents. Des forums qui se prétendent des espaces où les internautes peuvent choisir, par affinité, les thèmes de leur intérêt et entrecroiser les questions privées avec les problèmes actuels d'ordre politique (comme le chômage) sont susceptibles de montrer que, en dépit des intentions des internautes, «l'association intentionnelle avec le semblable peut produire la rencontre inattendue du dissemblable» (Lev-On & Manin, 2006, p.211).

Notre corpus est constitué par les 231 messages postés sur la rubrique «actualités» du forum vie pratique «Rmistes et ANPE»⁴. Ces messages ont été postés, sans l'intervention d'un modérateur, le 09 novembre de 2007, entre 06h40 et 20h59. Un échantillon de messages condensés sur la durée d'une journée nous a permis de focaliser notre regard sur la densité des échanges et des dynamiques des questions et réponses construites en un court laps de temps. Cela implique aussi un engagement plus strict des participants dans l'échange et conduit à une structure dialogique concentrée.

Nous avons pu accéder en tant qu'observateurs aux échanges sur le forum. Étant donné que les 231 messages postés se répartissent en plusieurs domaines de discussion, nous avons sélectionné ceux qui nous permettaient d'évaluer comment des individus économiquement défavorisés essayaient de donner du sens à leur situation de précarité en s'impliquant dans une conversation civique ouverte à des moments de politisation. Comme mentionné auparavant, afin de mieux caractériser ces moments, nous proposons les catégories analytiques suivantes : a) tentatives de définition et compréhension de la question en cause ; b) prise de positions ; c) réflexivité et redéfinition du problème ; d) identification de questions sensibles.

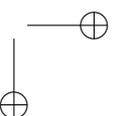
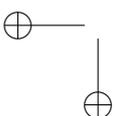
Dans la suite de cet article nous montrons comment chacune de ces catégories peut mettre en évidence des situations dans lesquelles les participants du forum «Rmistes et ANPE»⁵ cherchent à définir et à interpréter la question

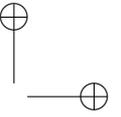
tentes, les remarques et les critiques des internautes nous intéressent.» Disponible sur http://www.doctissimo.fr/qui_sommes_nous3.htm.

Nous trouvons chez Doctissimo.fr les forums suivants : santé, grossesse et bébé, mode, beauté, nutrition, psycho, sexualité, loisirs, people, médicaments, forme et sport, vie pratique, animaux, famille, cuisine, environnement, ados.fr et fluctuat.net.

4. Voir le site : http://forum.doctissimo.fr/viepratique/Actualites/rmistes-anpe-sujet_11059_1.htm.

5. L'Agence Nationale Pour l'Emploi (ou ANPE).





du chômage de façon à extérioriser les points de conflit, à repérer leurs divergences et à trouver une base commune de référence pour donner suite à la conversation et à l'échange. Il est important de préciser que les extraits étudiés n'illustrent pas une délibération, mais des conversations qui mélangent des faits et des histoires personnelles, ainsi que des opinions diverses et adverses dans une dynamique favorable à la polarisation d'opinions et à l'affrontement d'idées (conditions essentielles à la délibération).

a) Tentatives de définition et compréhension de la question en cause.

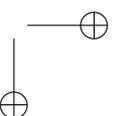
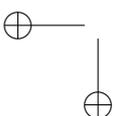
La mise en forme d'une question comme problème d'intérêt général requiert d'abord un investissement cognitif pour définir ses principaux cadres interprétatifs. Cela se fait dans un horizon d'interactions et d'interlocutions. L'échange communicationnel permet aux individus de mieux définir et préciser les différentes dimensions de la question en cause. A ce stade de la problématisation, les participants essaient d'interpréter les informations disponibles et d'identifier les éléments les plus significatifs du débat.

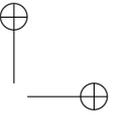
L'échange de points de vue sur le forum concernant les Rmistes et l'ANPE a commencé lorsque la participante Danielle demandait l'avis des autres participants sur un article de journal.⁶ Le cadrage médiatique utilisé dans la construction de cet article peut être défini comme celui des «rmistes qui ne sont pas accompagnés par l'ANPE». Ainsi, à partir du cadrage médiatique offert par l'article, les participants vont essayer d'élaborer certains cadrages interprétatifs pour mieux comprendre la question. D'après George, un autre avantage de l'utilisation des articles de presse pour initier la discussion dans le forum est lié au fait que le débat peut être repris à n'importe quel moment. «Une fois les échanges amorcés, ils continuent grâce à la participation de plusieurs personnes qui décident de se répondre les uns aux autres ou de réagir au texte initial» (George, 2002, p.66).

En analysant les échanges sur ce forum, nous avons identifié quelques éléments de discussion⁷ concernant les façons de comprendre le problème. Néanmoins, l'élément le plus important ayant retenu une attention spéciale

6. Voir : "Le Haut-Commissaire aux Solidarités actives, Martin Hirsch, admet que seuls 50% des bénéficiaires du RMI sont inscrits à l'ANPE». Source : fr.biz.yahoo.com.

7. Le forum permet des interactions diffuses et à cause de cela, plusieurs éléments de discussion peuvent se tenir simultanément.





des participants du forum est celui concernant la comparaison entre le SMIC⁸ et le RMI.

Exemple 1- Comparaison entre le SMIC et le RMI⁹

4- Danielle(09-11-2007 à 09 :04 :26)

Faut dire qu'avec le montant du smic et ses désavantages, le RMI peut être aussi considéré comme un salaire. Etre payé à rien foutre et personne t'enquiquine que du bonheur.

6- Sylvie(09-11-2007 à 09 :03 :42) Répond 4

A ouai, tu trouves que c'est comparable toi un SMIC et 400 euros par mois ?

8- Danielle (09-11-2007 à 09 :09 :40) Répond 6

pour un célibataire seul et sans aides oui carrément !

10- Sylvie (09-11-2007 à 09 :14 :10) Répond 8

Vraiment je sais pas si tu te rends compte de ce que tu dis là !

T'as déjà été en situation de ne toucher que 400 euros par mois pour vivre ?

Tu vois pas une différence avec un rentré presque 3 fois supérieure toi ? T'as pas fait math hein...

12- Marie (09-11-2007 à 09 :14 :53) Répond 6

400 plus l'apl (250 euros), plus les restos du cœur, plus les aides pour l'électricité, plus le téléphone (chez france telecom tu paies pas une partie de l'abonnement), la prime de Noël, et n'oublions pas les transports en commun gratos en RP!!!! t'as raison, 400 euros...

14- Marie (09-11-2007 à 09 :20 :56) Répond 10

oui mon copain c'est retrouvé a l'ass : c'était le paradis!!! plein d'aides qui te tombent du ciel sans rien demander!!!!!!

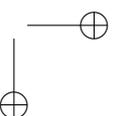
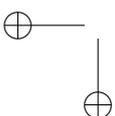
17- Perle (09-11-2007 à 09 :23 :21)

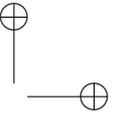
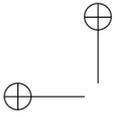
bref, vau mieux au RMI que smicart. . .

120- Edith (09-11-2007 à 11 :01 :19) Répond 17

8. Salaire minimum interprofessionnel de croissance.

9. Guide de lecture des exemples d'échanges conversationnels : a) les en-têtes ont été supprimés, sauf le jour et l'horaire dont chaque message a été posté ; b) les auteurs de messages sont désignés par des pré-noms arbitraires ; c) chaque message a reçu un numéro qui correspond à son numéro d'ordre dans le déroulement de la discussion ; d) étant donné l'asynchronisme des échanges, nous avons signalé «qui répond à qui». Cette opération a été possible, puisque dans le forum, les participants utilisent la citation directe (généralement l'incorporation des propos précédents est faite à travers la reprise de la totalité du message au début du message courant) pour répondre les uns aux autres ; e) l'orthographe d'origine a été conservée.





Bah personnellement non je pense pas.... Peut-être, je dis bien peut-être, qu'au niveau revenu c'est kif-kif, m'enfin je préfère ne pas être considérée comme un rebus de la société (car c'est bien comme ça qu'on les voit), et ne pas devoir mendier chaque jour des aides pour vivre... Je sais pas, c'est peut-être une question de fierté...

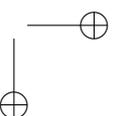
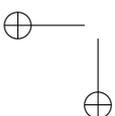
124- Sylvie (09-11-2007 à 11 :08 :58) Répond 120

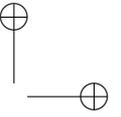
Absolument ! C'est même moins que de la fierté. C'est le propre de chaque homme de vouloir et aimer être indépendant et se suffire à soi même.

Dans cet extrait les participants du forum ¹⁰ essayent de repérer non seulement les indices qui peuvent conduire à une compréhension mutuelle de la question, mais aussi les points de vue et les positions soutenues par chacun. Il y a d'abord une tendance à interpréter la question du chômage en utilisant des arguments qui confirment les hypothèses formulées avant le début de la conversation. Ceci peut nous donner l'impression que l'interaction se déroule plutôt sous le registre d'un échange de préjugés. Pourtant une grande partie de nos conversations ont comme point de départ un stéréotype ou préjugé, car ils font partie des cadres interprétatifs partagés et publiquement disponibles lorsqu'il s'agit de donner du sens à une question perçue comme digne d'intérêt collectif.

Dans le déroulement de cet échange, il est possible de repérer comment les participants oscillent entre l'affirmation d'un préjugé et la tentative de définir ce qui est en jeu quand il faut comprendre la question du chômage. Les participants soulignent, d'entre autres, les thématiques suivantes pour cerner le problème : «le RMI est-il un salaire ou une aumône ?» ; «Quels sont les avantages du RMI ?» ; «Être au chômage en touchant les allocations du gouvernement est-il le paradis ?» ; «Être au RMI implique aussi d'être considéré comme un rebus de la société ?» . Dès lors nous pouvons affirmer que l'effort pour considérer attentivement toutes les facettes d'un problème et pour mettre en relation les opinions présentées par les interlocuteurs définit des conditions favorables à la politisation de la conversation ainsi qu'à son orientation vers

10. Il est important de souligner que tous les participants de ce forum ne sont pas bénéficiaires du RMI. La majorité d'entre eux se disent en situation de précarité ayant vécu auparavant une longue période au chômage. La participante Perle est la seule à avoir affirmé avec précision sa condition d'allocataire du RMI.



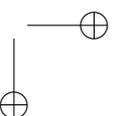
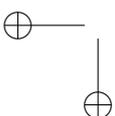


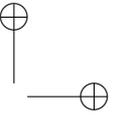
la quête d'une compréhension réciproque et non seulement d'une persuasion stratégique.

En ce sens, l'étape de définition et d'interprétation d'une question d'intérêt général est marquée par une conversation multi-focalisée au moyen de laquelle les participants arrivent à acquérir des informations, à sélectionner, parmi elles, celles qui ont importance pour le débat et à identifier les différentes formulations qui gravitent autour du sujet en question. De ce fait résulte que le problème d'intérêt général «est plus que le produit d'un étiquetage collectif, c'est une activité collective en train de se faire. Celle-ci se constitue par les attributions de causalité et les imputations de responsabilité, les identifications d'acteurs et les configurations d'actions, les évaluations de préjugés et les renouvellements de points de vue» (Cefai, 1996, p.49).

L'interprétation commune d'une question est ainsi une étape fondamentale dans la construction des liens entre les participants du groupe. C'est à ce moment que les interlocuteurs peuvent identifier les éléments figurant sur-le-champ de leur interlocution de manière à établir un cadre symbolique partagé pour orienter les échanges futurs. L'exemple donné permet de voir comment la participante Marie assume une position qui est reprochée par les autres membres du forum. De la même façon, il est aussi possible de remarquer comment Sylvie se positionne de façon à mettre en question les arguments de Marie (identifié par les autres interlocutrices comme étant celle qui soutient un point de vue contraire aux valeurs prédominantes dans le groupe) en l'invitant à les réviser et reformuler à la lumière d'autres informations.

Les tentatives de définition et compréhension de la question en cause font partie d'un processus d'échange communicative dans le forum par lequel émerge un savoir commun. La réciprocité joue dans cet échange un rôle fondamental. Considérer l'opinion de l'autre et lui offrir une réponse sont une dynamique qui permet de vérifier si les participants lisent les demandes et les messages postés par ces interlocuteurs en cherchant leur donner des réponses de façon réciproque. La réciprocité nous permet de voir «qui répond à qui» et qui construit son argument à partir des considérations faites dans un message antérieur. Répondre de manière réciproque aux partenaires d'interlocution permet la mise en valeur des habiletés civiques comme, par exemple, l'exercice d'expliquer, de réviser et de transformer les points de vue à la lumière des observations et questions posées par autrui (Gutmann et Thompson, 1999).





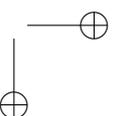
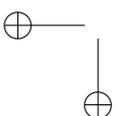
Une deuxième étape de définition du problème concernant le RMI et le chômage s'appuie sur les conflits autour de la formulation des définitions pour évaluer la pertinence des arguments avancés, la vraisemblance des dénonciations et la justesse des revendications. Cela déclenche une dynamique de prise de positions par laquelle les participants essayent de tester les raisons formulées en sélectionnant celles qui peuvent être acceptées ou validées par leurs partenaires d'interlocution.

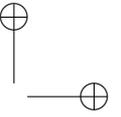
b) Prise de positions

Dans le forum les participants se sont partagés autour de deux positions précises de façon à identifier, d'un côté, ceux qui, basés sur leurs connaissances, étaient contre les rmistes qui profitent du système et, de l'autre côté ceux qui essayaient de défendre l'argument selon lequel il ne faut pas juger tous les rmistes selon un critère unique fondé sur certaines expériences isolées. L'affrontement argumentatif s'intensifie dans le forum quand les interlocuteurs reconnaissent l'existence de points de vue divergents et initient un conflit argumentatif qui requiert, entre autres, la formulation de raisons, l'explicitation des prémisses qui les soutiennent, la justification et le respect réciproque.

La politisation des conversations dans le forum est liée à une forme d'organisation de l'échange qui diminue son degré de dispersion et de désorganisation. Quand les participants se concentrent sur la dynamique d'explicitation des conflits latents ils doivent aussi se décider à développer ou à refuser le conflit d'opinions. S'ils optent pour le développement du conflit ils doivent non seulement expliciter les prémisses sur lesquelles se fondent leurs arguments, mais aussi assumer le risque du débat, c'est-à-dire le risque d'exposer son point de vue au jugement de l'autre. Selon Lev-On et Manin (2006), l'Internet doit favoriser à la fois une multiplication des opinions et leur opposition. Mais le conflit impose des nombreux coûts : mobilisation de temps et de ressources cognitifs ; communiquer malgré les clivages d'opinions ; prendre le risque d'échanger avec des personnes qui ne pensent pas comme soi.

L'explicitation des prémisses composant «la toile de fond» des arguments demande une justification réciproque des positionnements assumés par les participants, intensifient le flux conversationnel et la focalisation des échanges. Cela dit, il faut reconnaître que «les interventions dans le forum ne se limitent





jamais à de simples expressions d'opinion, mais s'appuient sur des arguments plus ou moins structurés» (Doury & Marcoccia, 2007, p.46).

Exemple 2 – «Les Rmistes, y'en a qui en profitent, d'autres pas»

24- Sylvie (09-11-2007 à 09 :47 :44)

...passer sa vie à quémander de l'argent pour survivre (c'est totalement contraire à ce qui fait de l'homme un être social), je vois pas en quoi ça fera avancer vos malheurs. Alors je vous laisse en paix croire que vos vies sont pourries à cause des RMISTes, que la France est un pays de merde car elle empêche que des gens crèvent de faim, de froid et de maladies... Moi je préfère les discours et les actes qui portent et qui ne tournent pas autour de mes propres frustrations. Bon passage de précaires.

25- Perle (09-11-2007 à 09 :47 :49) Répond 24

Faudrait que tu [Sylvie] ouvres les yeux !!!!! Ceux que je connais n'ont absolument pas envie de bosser !!!!! Ils savent se plaindre lorsqu'il le faut.

26- Marie (09-11-2007 à 09 :47 :59) Répond 24

moua les rmistes que je connais ils sont contents d'être au rmi. Mais bon toua t'es dans le social donc évidemment que quand ils te voient, ils font les pleureuses !!!!!

30- Claude (09-11-2007 à 09 :52 :48) Répond 25

oui mais tous ne sont pas comme ceux que tu connais

31- Marie (09-11-2007 à 09 :52 :48) Répond 30

ba oui mais j'en connais plein des rmistes !!!!! putain je vous dis que même certains ne veulent pas bosser au smic car ils gagneraient moins d'argent !!!!!!!!!!!!! c'est ce qu'on m'a sorti !!!!!!!!!!!!!

32- Danielle (09-11-2007 à 09 :54 :03) Répond 31

y'en a même qui font plein de gosses pour éviter d'aller bosser !

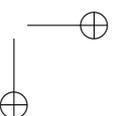
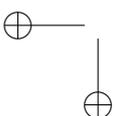
33- Marie(09-11-2007 à 09 :49 :36) Répond 24

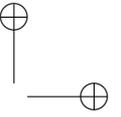
Je te dis ce que je vois c'est tout !! après libre a toua de croire que tous les rmistes sont dépressifs, malheureux de leur sort et surtout pas calculateurs bien sur....

142- Fleur (09-11-2007 à 11 :20 :04)

Les rmistes, y'en a qui en profitent, d'autres pas.

Nous, on en a pas profités. Parce qu'on préfère encore payer des impôts ou la redevance télé, que de gratter les fonds de tiroir toutes les fins de mois pour acheter des pâtes.



**151- Jane (09-11-2007 à 11 :24 :00) Répond 25**

J'en connais aussi que ça gave méchamment, qui préféreraient avoir du taf et retrouver leur dignité plutôt que de devoir réclamer en permanence et se récolter au passage les regards condescendants, les leçons de morales et les enquêtes sociales pour savoir si en plus ils ne sont pas de mauvais parents ! Je pense pas qu'être cataloguer pauvres ce soit une partie de plaisir !

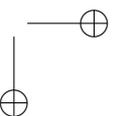
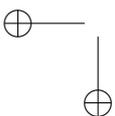
168- Marie (09-11-2007 à 11 :32 :26) Répond 142

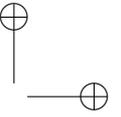
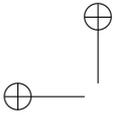
j'ai jamais dit tous mouah !!! Pour la enieme fois je répète : je ne critique pas les gens qui bossent pas, je critique ceux qui profitent du système !!!

Premièrement, cette séquence d'échange nous donne à voir comment le débat se polarise entre les opinions favorables (soutenues par Sylvie et Fleur) et contraires (soutenues par Danielle, Marie et Perle) aux comportements attribués aux rmistes. Les participants s'inscrivent dans un espace de controverse et essayent de valider l'argument qu'ils adressent au groupe en s'appuyant sur leurs propres expériences personnelles. Dans ce sens, le fait de connaître quelques cas de personnes qui sont au RMI n'est pas reconnu par les participants comme étant un argument valide pour universaliser le jugement portant sur les bénéficiaires de cette politique sociale. Autrement dit, le raisonnement basé sur certaines connaissances n'acquiert pas le statut de raisonnement publiquement convaincant.

Deuxièmement, les messages 25, 31 et 32 indiquent le moment où les participants Perle, Marie et Danielle assument le risque imposé par le débat car elles osent exprimer un point de vue dissonant. Dans l'ensemble de la conversation développé sur ce forum, l'opinion soutenue par ces trois femmes peut être considérée comme minoritaire. Néanmoins, elles présentent leurs raisons devant des interlocuteurs qui ne sont pas du même avis sans pour autant se soumettre aux contraintes imposées par la conversation face à face.

Troisièmement, il est important de dire que la conversation peut donner lieu à des moments de politisation qui privilégient la polarisation d'opinions suivi d'une tentative d'apporter les opinions pour et contre sur une question donnée (Cramer Walsh, 2004 ; Gastil, 2008). La politisation implique un équilibre fragile entre l'action d'imposer des idées à l'autre et l'action d'explorer les angles multiples du problème en vue de mettre au défi des perspectives figées et d'arriver à une interprétation collective. L'extériorisation du conflit vient du fait que les participants ne se disputent pas uniquement pour la validité





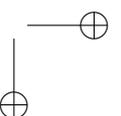
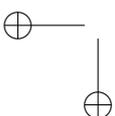
de leurs opinions, mais aussi pour la reconnaissance de la spécificité de leurs expériences et besoins. L'affrontement entre des opinions pour et contre le RMI peut rendre plus claire la façon dont les conversations informelles aident les individus à développer de façon collective des outils cognitifs essentiels à leur compréhension du domaine politique et de ses enjeux.

À notre avis, ce moment de politisation apporte des bénéfices au processus délibératif à partir du moment où il favorise l'élaboration de contre-discours par un public placé en dehors du système politique central. En opposition au discours du «rliste profiteur» le contre-discours du «rliste qui veut trouver un travaille et sa dignité» cherche à disséminer dans le groupe une perspective différente de celle qui est soutenue par les médias, les élites et le sens commun. Lorsque les participants de ce groupe de discussion tentent de donner du sens aux différents discours qui les concernent, ils montrent aussi que l'interprétation des questions d'ordre politique n'est pas imposée par des cadres médiatiques ou élitistes, mais élaboré dans le processus conversationnel d'éclaircissement réciproque (Cramer Walsh, 2004).

D'après Goodin (2006), les croyances et les positionnements des individus sont fondés sur des raisons et l'action de dévoiler les prémisses qui se cachent derrière ces raisons est la principale contribution des conversations et des discussions aux processus démocratiques et délibératifs. Ainsi cette action ne doit pas viser la reconnaissance d'un certain participant comme étant celui qui a raison, mais plutôt comme celui qui est capable d'élaborer des raisons censées soutenir ses arguments devant les questions posées par les autres interlocuteurs.

c) Réflexivité et redéfinition du problème

Le débat sur le forum concernant le sujet des Rmistes et de l'ANPE a commencé, comme nous l'avons vu, avec une question posée par Danielle a propos d'un article de presse considéré d'intérêt général. Toutefois, le débat a suivi un cours qui n'était pas celui désiré par Danielle. Après un certain temps, cette participante reprend la parole pour essayer de mieux élaborer son point de vue, évitant ainsi les imprécisions qui ont marqué ses propos précédents. La précision suivie d'une re-élaboration soignée du texte écrit ont occasionné alors une réflexion collective sur les critiques faites à Danielle et aussi un recadrage du problème en cause.



Exemple 3 – Redéfinir le cadre du problème et revenir sur ses propres affirmations

46- Anne (09-11-2007 à 10 :01 :02)

Etre au smic aujourd'hui c'est synonyme de précarité. Mais même si on enlève aux rmistes, on donnera pas aux smicards.

50- Danielle (09-11-2007 à 10 :05 :53) Répond 46

Mais le débat que je voulais amener c'est surtout de savoir comment vont se sentir les smicards qui ne sont pas passés par la case RMI et qui n'auront pas le droit de toucher le RSA. Le RSA c'est bien la preuve que le smic ne suffit par pour vivre et ne motive pas les rmistes à aller bosser. On sortira jamais de ce cercle vicieux d'assistanat !

Je trouve qu'on se fout de notre gueule !

60- Véronique (09-11-2007 à 10 :13 :34)

Danielle, c'est quoi ton topic c'est de proposer la "baston des Rmistes" ? Tu fais pas un peu des Rmistes le bouc-émissaire de la société là ??? Je désapprouve ta manière plus que douteuse d'inciter les gens à "s'attaquer au Rmistes"

66- Sylvie (09-11-2007 à 10 :19 :06) Répond à 50

Dis Danielle. Bien que je comprenne tout à fait qu'il est bien plus facile de s'en prendre à l'assistanat qu'à la politique salariale du pays...en quoi les smicar sont concerné par le sort des rmistes s'il te plait ? Tu crois pas que les smicar se comparent plutôt aux gens mieux payés plutôt qu'aux plus pauvres ?

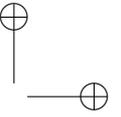
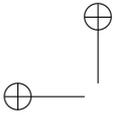
69- Danielle (09-11-2007 à 10 :21 :39) Répond à 66

je pense juste que les smicards pourraient avoir les boule de voir qu'ils n'ont droit à rien car ils ne sont pas passés par la case rmi c'est tout. Et de voir que le gouvernement veut toujours aider les même mais ne rien faire pour le smic et je trouve ça moche.

72- Sylvie (09-11-2007 à 10 :24 :41) Répond à 69

Qui à part leurs patrons peut "aider" les smicar ? En quoi et comment le gouvernement doit il interférer sur ce point ????? De plus, moi je crois que les smicar quand ils entendent des gens comme vous remercie chaque matin le ciel de ne pas être au RMI et de ne l'avoir jamais été. Y a que pour vous que c'est quelque chose de positif hein.

97- Marie (09-11-2007 à 10 :41 :18) Répond à 66



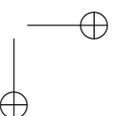
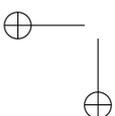
c'est ça le problème : à la fin du mois avec tous les avantages financiers que t'as quand t'es au rmi t'es pas plus pauvre ! ! ! et tu bosses pas en plus...

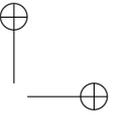
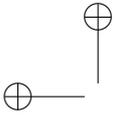
La réflexivité est un processus qui demande d'abord des explications à propos d'une perspective ou opinion. Elle conduit les interlocuteurs à un examen critique de leurs valeurs et de leurs perspectives en les invitant à les confronter à d'autres arguments. Ainsi, les participants doivent accepter le défi de repenser leurs positionnements face à des critiques élaborées par leurs interlocuteurs (Dahlberg, 2001). Il est donc nécessaire que les interlocuteurs soient toujours d'accord pour reformuler et changer leurs points de vue, leurs intérêts et leurs convictions par le biais d'un processus de dialogue et d'échange de raisons (Bohman, 1997).

Néanmoins, l'action de reformuler ses propres arguments à la lumière des arguments d'autrui n'aboutit pas nécessairement à un changement de perspective ou de positionnement. Il est possible de vérifier que Danielle ne change pas d'avis après la reformulation de son propos. Au lieu de cela, elle essaye de le rendre plus clair. A notre avis, cette tentative ne doit pas être écartée de l'ensemble de conditions nécessaires à la politisation de la conversation. L'action de rendre une opinion plus intelligible requiert l'utilisation de ressources cognitives capables d'introduire la rationalité dans l'échange et de favoriser le perfectionnement de l'habileté argumentative. La rationalité, telle que définie par Habermas (1987) ne se mesure pas par la possession du savoir, mais par la façon dont les individus emploient ce savoir. L'utilisation de ce dernier dans l'objectif de configurer une relation d'intercompréhension et définition collective d'une question peut apporter des contributions essentielles au processus délibératif.

Face à une question posée ou à une affirmation faite par un partenaire du débat, les individus doivent – au moins idéalement - réviser et reconstruire leurs arguments en utilisant de nouvelles informations ou des pistes données par les discours des autres participants. Pourtant, le message 168 de l'exemple 4 montre aussi que même après un long échange discursif, Marie persiste dans l'affirmation que les rmistes profitent du système.¹¹ En faite, il faut toujours

11. Dans certains cas, les participants ont tendance à répondre pour réitérer leur point de vue, en rejetant ou en critiquant systématiquement les propos des autres, au lieu de solliciter des opinions, des éclaircissements ou des justifications de la part des autres participants (Janssen & Kies, 2005).





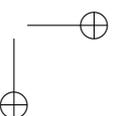
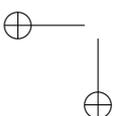
considérer que dans le contexte d'une conversation, la réflexivité ne doit pas être uniquement prise comme une transformation radicale d'une position ou d'une opinion. Nous avons plutôt tendance à croire que l'objectif du principe de la réflexivité est de permettre aux interlocuteurs l'opportunité de chercher des façons alternatives d'éclaircissement réciproque (Janssen & Kies, 2005). De ce fait, l'effort continu pour faire comprendre, pour élaborer et demander des explications, et pour adopter une posture réflexive devant les partenaires d'interaction tend à préparer les individus pour participer à des processus dialogiques plus exigeants et délibératifs.

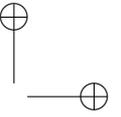
d) Identification de questions sensibles

D'après Stromer-Galley (2002) la nature simultanément publique et privée de la conversation sur Internet peut aider les individus défavorisés et marginalisés à discuter à propos de la politique. Ces individus, pour des différentes raisons, craignent de faire cela dans des contextes publics d'échange face à face. Les forums de discussion sont alors un contexte privilégié d'exposition publique de l'individualité et pour la protéger, les participants établissent des règles élémentaires de confiance réciproque et d'identification en utilisant certaines expressions appartenant au sens commun pour définir un cadre symbolique partagé. Ainsi, la cordialité prédomine fréquemment chez les conversations civiques en tant que règle essentielle à la protection des identités contre agressions possibles.

Dans un forum de discussion qui *a priori* n'est pas destiné à débattre de questions politiques comme celui de *Doctissimo*, les individus tendent à avoir plus de liberté pour rendre explicites les perspectives liées à leurs identités et histoires de vie. D'après Dahlberg (2007, p.837), l'Internet peut offrir des espaces sécurisés pour fortifier les voix marginalisées avant qu'elles ne s'engagent dans des arènes délibératives plus vastes. Ainsi, dans ces espaces, les «contre-publics subalternes»¹² peuvent mettre à jour des contre-discours défi-

12. Ce terme est utilisé par Fraser (1992) lorsqu'elle propose de montrer que les besoins des femmes et d'autres groupes marginalisés peuvent être élaborés dans leurs propres termes et présentés dans leurs propres espaces. Les espaces quotidiens fréquentés par les «contre-publics» sont décrits par Fraser comme des «arènes discursives parallèles à la sphère publique politique principale, articulées dans un réseau dispersif et ramifié, où les membres de groupes subordonnés créent et font circuler des contre-discours» (1992, p.123).





nis en opposition aux stéréotypes et perceptions courantes et de large acceptation autour de leur situation. Les conditions de politisation, offertes tantôt par les espaces protégés du réseau internet tantôt par l'explicitation des questions liés à l'identité des individus qu'y construisent leurs liens communicationnels, se trouvent justement attachés à la capacité des agents de tisser des arguments capables de relier leurs récits individuels et les faits concrets qui témoignent de leur oppression. Il s'agit surtout d'élaborer des points de vue alternatifs avant de contribuer à la discussion plus explicite et publique requise par la délibération.

Néanmoins, d'une façon générale, les dynamiques discursives instaurées dans les forums de discussion mettent en place des procédures de publicisation qui se révèlent gênants car elles exposent les participants à des «questions sensibles». Warren (2006) définit ces questions comme celles qui exposent les fragilités et les déficiences des individus au regard des autres. Discuter à propos d'une question sensible peut alors révéler des expériences d'exclusion et de déni de reconnaissance qui renvoient les interlocuteurs aux positions dévalorisées à eux destinées par la société. Dans le cas du forum ici analysé, nous avons constaté que les participants parlent souvent de leur dignité ou donnent des exemples de situations dans lesquelles ils ont subi une forme d'humiliation.

Exemple 4 – Ranger sa dignité au placard : les expériences d'humiliation et de honte

186- Danielle (09-11-2007 à 14 :24 :37)

Quelle honte y a t'il quand on est dans une difficulté à manger au restau du cœur ? Quelle humiliation y a t il à aller chercher des vêtements et des meubles chez emmaus ? Quand on est dans le besoin on range sa dignité au placard.

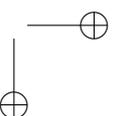
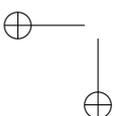
194- Edith (09-11-2007 à 14 :38 :30) Répond à 186

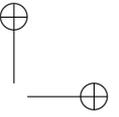
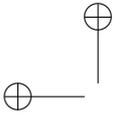
tu le dis toi-même "ranger sa dignité au placard". Tu crois que c'est facile, de perdre sa dignité ?

197- Edith (09-11-2007 à 14 :36 :54)

Tu sais en 4 ans de dépression qui ont détruit ma vie et ma personne je n'ai jamais trouvé le courage de demander de l'aide.

200- Louise (09-11-2007 à 14 :49 :59) Répond à 197



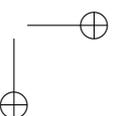
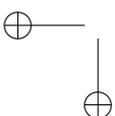


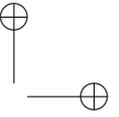
tout à fait d'accord, j'ai également fait une dépression passagère lorsque j'étais au chômage car les gens qui bossent nous renvoient cette image que si t'es au chômage tu es forcément un profiteuse, un feignant etc.. et c'est pour ça que je genre de commentaires totalement stupide me met en. et puis j'avais perdu mes repères, au finale je pensais que ça venait de moi, lorsque j'étais au chômage je savais bien que j'étais en droit d'être inscrite au resto du cœur, mais jamais je n'y suis allée, tout simplement parce que c'est dur en soi de se rabaisser comme ça, il y a des gens qui y arrivent et d'autres pas, moi je ne pouvais pas...

Les questions identifiées comme «sensibles» montrent que l'action de parler ne signifie pas uniquement rendre une information disponible, mais aussi présenter un drame devant un public en attestant l'existence d'un état subjectif par l'emploi de certaines expressions qui peuvent toujours être discutées et contestées. L'exploration de ces questions aide des «contre-publics» à voir comment leur vie privée peut être significative pour éclairer une question d'intérêt général.

En effet, la configuration narrative d'un problème d'intérêt général commence par sa gestation dans l'expérience privée quand des mauvaises expériences touchent la biographie particulière d'individu (Habermas, 1997). Néanmoins, une fois que le contenu du témoignage est considéré comme digne de figurer dans le débat public, il peut aussi aider les interlocuteurs à expliquer les uns aux autres les prémisses sur lesquelles se basent leurs positionnements de façon à faciliter leur compréhension réciproque (Gamson 1992).

Le message 200, par exemple, nous présente un témoignage qui sert à la fois comme une façon de créer un lien d'identification avec d'autres participants et comme une raison ou une évidence donnée au débat (Gastil, 2008). Il est important de souligner que le biais rationnel de la délibération laisse de côté un grand nombre de façons de communiquer qui peuvent être importantes pour la délibération comme l'expression affective et esthétique, les narratives biographiques, la rhétorique et la communication gestuelle, la poésie, l'humour, l'ironie et le témoignage (Young, 1996 ; Dryzek, 2000 ; Sanders, 1997). Black (2008) argumente pourtant que le témoignage par exemple peut être vu comme une procédure pratique employée par les acteurs pour rendre intelligibles leurs points de vue. Selon elle, en assumant une forme narrative,





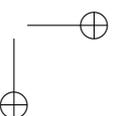
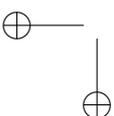
le témoignage arrache les expériences à leur particularité et leur confère une valeur d'illustration, d'exemple, de preuve ou d'un argument.

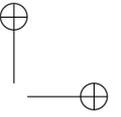
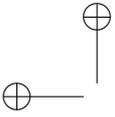
Les récits confèrent au problème en cause son individualité et sa réalité, «ils engagent des connaissances de sens commun, préjugés et stéréotypes entre autres, rectifiés à travers des entrecroisements d'images et des confrontations d'arguments» (Cefai, 1996, p.47). En ce sens, la narration peut aider les participants à comprendre la raison par laquelle une question individuelle doit être considérée comme un problème lié à un déni de reconnaissance sociale qui touche l'ensemble des participants. L'emploi du témoignage dans des situations de conversation et de discussion politiques nous donne l'opportunité de voir la situation à partir de la perspective d'autrui, ce qui peut contribuer au changement des façons de penser et de comprendre les histoires individuelles et collectives (Marques & Maia, 2008).

Conclusion

La conversation en ligne est un processus qui permet aux individus de se percevoir en tant que participants d'un débat qui les dépasse et qui, en même temps leur rend possible la prise de parole dans l'espace public général. L'interaction destinée à la définition et à l'interprétation d'un problème politique permet aux individus de mettre en exercice leur connaissance pratique et de la soumettre à l'appréciation et au jugement des autres. En outre, les échanges en ligne requièrent une prise de position dans le débat par rapport aux valeurs et aux points de vue partagés avec les partenaires d'interlocution.

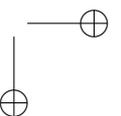
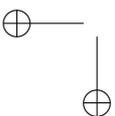
Les conversations civiques aident les citoyens à perfectionner leurs habilités communicatives en les invitant à prendre partie et à assumer les risques du débat public. Affirmer que la conversation peut contribuer au processus de délibération publique implique l'adoption d'une définition du politique qui prend en compte non seulement la participation activiste et de résistance, mais aussi la communication informelle qui rend les citoyens aptes à s'orienter vers la recherche coopérative de compréhension mutuelle en mettant en marche les processus de socialisation politique. Le pouvoir communicatif n'a pas son origine uniquement liée aux publics politiquement organisés, mais aussi aux contre-publics ordinaires et (souvent) invisibles qui luttent pour survivre et pour modifier les relations de pouvoir asymétriques (Fraser, 1992).



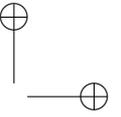
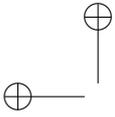


Certes, la conversation civique, spécialement celle qui existe entre les citoyens marginalisés, rencontre plusieurs barrières pour être considérée capable de contribuer au processus délibératif. Son caractère flou et la fréquente absence d'un objectif de participation à la prise de décision en témoignent. Il faut souligner aussi que parfois très peu d'interventions vont au-delà du ressenti. Même si les interlocuteurs cherchent à mieux comprendre une question d'intérêt collectif ils ont du mal à prendre le recul nécessaire pour réduire l'inconsistance de leurs opinions.

Certaines implications normatives peuvent être déployées à partir de notre recherche empirique afin de contribuer à des études qui cherchent à articuler la conversation et la délibération de façon qualitative. Dans le tableau ci-dessous, nous avons synthétisé les caractéristiques principales de nos indicateurs analytiques en les mettant en relation avec les principes délibératifs. Nous croyons que ces indicateurs peuvent être également utilisés – après les adéquations méthodologiques nécessaires – par d'autres chercheurs intéressés par expliquer comment la politisation de conversations civiques peut contribuer à la dynamisation de la délibération publique.



Indicateurs analytiques	Aspects concernant les conditions politisation de la conversation civique	Aspects concernant la délibération
Tentatives de définition et compréhension de la question en cause	<p>Chercher dans l'expérience subjective des faits et points de vue qui peuvent être utiles dans l'interprétation à la fois coopérative et conflictuelle d'une question ou problème ;</p> <p>Identifier une série de possibilités d'aborder le problème ;</p> <p>Chercher à comprendre les principales facettes d'une question.</p>	<p>Interpréter le problème en cause en écoutant mutuellement et attentivement les raisons présentées par les participants du débat (respect mutuel) ;</p> <p>Les interlocuteurs orientent leur action vers la quête d'une compréhension réciproque du problème ;</p> <p>Chercher des réponses et des alternatives de solution aux problèmes.</p>
Prise de positions	<p>Appropriation et contestation critique des points de vue publiquement disponibles ;</p> <p>Exposition à des justificatives qui mettent au défi les perspectives soutenues avant la conversation ;</p> <p>Dialoguer au-delà des différences.</p>	<p>Considérer attentivement des idées, raisons et expériences apportées au débat (réciprocité) ;</p> <p>Elaboration de contre-arguments critiques, rationnels et potentiellement acceptables.</p>

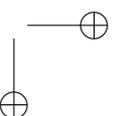
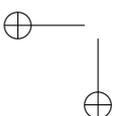


Réflexivité et redéfinition du problème	Demander des éclaircissements et formuler des arguments de manière intelligible (usage de la rationalité); Reconnaître les limitations de ses opinions et les avantages de celles avancées par les autres.	Réfléchir sur les arguments avancés afin de reconsidérer un point de vue et peut être changer un jugement; Assurer une définition du problème capable de prendre en considération les opinions de tous les participants.
Identification de questions sensibles	Articulation de l'expérience personnelle avec des principes plus généraux; Discuter les faits et aussi les expériences personnelles; Mobilisation d'un régime discursif fondé sur l'émotion et sur des formes de communication comme le témoignage (storytelling).	Se mettre à la place de l'autre (ideal role taking); Connaître les arguments et expériences qui soutiennent les points de vue de ses partenaires d'interlocution afin d'accepter ou pas leurs demandes de validité.

Bref, nous ne devons pas nous demander si les conversations en ligne sont capables de produire une délibération publique. La bonne démarche consiste à vérifier comment la confrontation de points de vue arrive à une politisation permettant aux citoyens de construire des habilités conversationnelles et argumentatives. Celles-ci sont issues de la construction collective d'opinions publiques; d'une orientation interne et externe vers l'interprétation commune d'un problème de l'actualité; et de la conquête de l'auto confiance nécessaire pour élaborer et défendre ses propres arguments devant les autres.

Références Bibliographiques

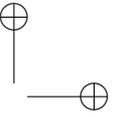
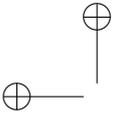
BLACK, L. «Deliberation, Storytelling, and Dialogic moments», *Communication Theory*, v.18. pp. 93-116. 2008.



- BOHMAN, J. «Deliberative Democracy and Effective Social Freedom : capabilities, resources, and opportunities», dans BOHMAN, J. ; REHG, W. (eds.), *Deliberative Democracy : essays on reason and politics*, Cambridge, MIT Press. pp. 321-348. 1997.
- BOHMAN, J. «Expanding dialogue : the internet, the public sphere and prospects for transnational democracy», *Sociological Review*. pp. 131-155. 2004.
- CEFAI, D. «La construction des problèmes publics : définitions de situation dans des arènes publiques», *Réseaux*, n.75. pp. 45-65. 1996.
- CONOVER, P. & SEARING, D. «Studying 'Everyday Political Talk' in the Deliberative System», *Acta Politica*, v. 40. pp. 269-283. 2005.
- CRAMER WALSH, K. *Talking about Politics : Informal Groups and Social Identity in American Life*, Chicago, University of Chicago Press, 2004.
- DAHLBERG, L. «The internet and democratic discourse : exploring the prospects of online deliberative forums extending the public sphere», *Information, Communication & Society*, v.4, n.4. pp. 615-633. 2001.
- Dahlberg L. «Rethinking the fragmentation of the cyberpublic : from consensus to contestation», *New Media and Society*, v. 9, n.5. pp. 827-847. 2007.
- DAHLGREN, P. «L'espace public et l'internet : structure, espace et communication», *Réseaux*, n.100. pp. 159-186. 2000.
- DAHLGREN, P. «Reconfigurer la culture civique dans un milieu médiatique en évolution», *Questions de Communication*, v.3. pp. 151-168. 2003.
- DAHLGREN, P. «The Internet, Public Spheres, and Political Communication : dispersion and deliberation», *Political Communication*, n.22 pp.147-162. 2005.
- DOURY, M. & MARCOCCIA, M. «Forum Internet et courrier des lecteurs : l'expression publique des opinions», *Hermès*, v.47. pp. 41-50. 2007.
- DRYZEK, J. *Deliberative Democracy and Beyond – Liberals, Critics, Contestations*, Oxford, Oxford University Press, 2000.
- DUCHESNE, S. & HAEGEL, F. «La politisation des discussions, au croisement des logiques de spécialisation et de conflictualisation», *Revue française de science politique*, v.54, n.6. pp. 877-909. 2004.

- FRASER, N. «Rethinking the Public Sphere : a contribution to the critique of actually existing democracy», dans CALHOUN, C. (ed.). *Habermas and the Public Sphere*, Cambridge, MIT Press. pp. 109-142. 1992.
- GAMSON W. *Talking Politics*, Cambridge, Cambridge University Press, 1992.
- GASTIL, J. *Political Communication and Deliberation*, London, Sage. 2008.
- GEORGE, E. «Dynamiques d'échanges publics sur Internet», dans JAURÉ-GUIBERRY, F. ; PROULX, S. (eds.). *Internet, nouvel espace citoyen ?* Paris, L'Harmattan. pp. 50-79. 2002.
- GOODIN, R. «Talking politics : perils and promises», *European Journal of Political Research*, v.45. pp. 235-261. 2006.
- GUTMANN, A. & THOMPSON, D. «Democratic Disagreement» dans MACEDO, S. (ed.). *Deliberative Politics : essays on democracy and disagreement*, Oxford, Oxford University Press. pp. 243-279. 1999.
- HABERMAS, J. *The Theory of communicative action. Lifeworld and system : a critique of functionalism reason, vol.II*, Boston, Beacon Press, 1987.
- HABERMAS, J. *Droit et Démocratie : entre faits et normes*, Paris, Gallimard, 1997.
- HABERMAS, J. «Political Communication in Media Society – does democracy still enjoy an epistemic dimension ? The impact of normative theory on empirical research», *Communication Theory*, v.16. pp. 411-426. 2006.
- JANSSEN, D. & KIES, R. «Online forums and deliberative democracy : hypotheses, variables and methodologies», *Acta Política*, v.40. pp. 317-335. 2005.
- KIM, J. & KIM, E. J. «Theorizing dialogic deliberation : everyday political talk as communicative action and dialogue», *Communication Theory*, v.18. pp. 51-70. 2008.
- LEFEBVRE, A. «Espace Public et technologies de l'information : le cas du courrier électronique et du forum de discussion», dans SERFATY, V. (dir.). *L'Internet en politique, des Etats-Unis à l'Europe*, Presses Universitaires de Strasbourg. pp. 377-397. 2002.

- LEV-ON A. & Manin B. «Internet : la main invisible de la délibération», *Esprit*, mai. pp. 195-212. 2006.
- MANSBRIDGE, J. «Everyday Talk in Deliberative System», dans MACEDO, S. (ed.). *Deliberative Politics : essays on democracy and disagreement*, Oxford, Oxford University Press. pp. 211-239. 1999.
- MARQUES, A. & MAIA, R. «A conversação sobre temas políticos em contextos comunicativos do cotidiano», *Politica & Sociedade*, v.7, n.12. pp. 143-175. 2008.
- MARQUES, A. «L'intersection entre le processus communicatif et la délibération publique». 2008. Disponible em http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2008/Marques/index.php, consultado em 10 de novembro de 2008.
- MIÈGE, B. «Pratiques informationnelles et culturelles et usages des Tics : différentiation voire individualisation ?». Text présenté dans l'École d'été du GdR Tics, 2006.
- MITRA, A. «Marginal voices in cyberspace», *New Media and Society*, v.3, n.1. pp. 29-48. 2001.
- MUTZ, D. *Hearing the Other Side: Deliberative versus Participatory Democracy*, New York, Cambridge University Press. 2006.
- QUÉRÉ, L. «L'espace public comme forme et comme événement», dans JOSEPH, Isaac (dir.). *Prendre Place : espace public et culture dramatique*, Pontigny-Cerisy, Éditions Recherches. pp. 93-110. 1995.
- ROJAS, H. «Strategy versus Understanding : how orientations toward political conversation influence political engagement», *Communication Research*, v.35, n.4, 2008, pp. 452-480. 2008.
- SANDERS L. «Against Deliberation», *Political Theory*, v. 25, n° 1. pp. 347-375. 1997.
- SCHEUFELE, D. «Talk or Conversation ? Dimensions of Interpersonal discussion and their implications for participatory democracy», *Journalism and Mass Communication Quarterly*, v.77. pp. 727-744. 2000.
- SCHUDSON, M. «Why conversation is not the soul of democracy», *Critical Studies in Mass Communication*, v.14. pp. 297-309. 1997.



- STROMER-GALLEY, J. «New voices in the public sphere : a comparative analysis of interpersonal and online political talk», *The public*, v.9, n.2. pp. 23-42. 2002.
- SURAUD, M.-G. «Communication ou délibération : les échanges dans la société civile». *Hermès*, v.47. pp. 177-184. 2007.
- WARREN, M. «What should and should not be said : deliberating sensitive issues», *Journal of Social Philosophy*, v.37, n.2. pp. 163-181. 2006.
- YOUNG, I. M. «Communication and the Other : Beyond Deliberative Democracy», dans Benhabib S. (ed.), *Democracy and Difference. Contesting the Boundaries of the Political*, Princeton, Princeton University Press. pp. 120-135. 1996.

