



Laboratoire sur
la communication
et le numérique

Nina Duque, UQAM, Canada ; Alexandre Coutant,
UQAM, Canada Louvinia Sainte-Rose-Fanchine,
UQAM, Canada ; Michelle Stewart, UQAM,
Canada ; Florence Millerand, UQAM, Canada ;
Aurélie Khaldi, Radio-Canada, Canada

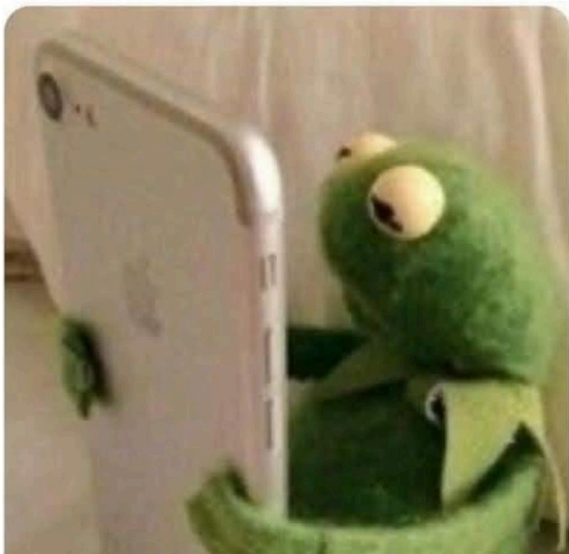
UQAM, Département de communication
sociale et publique

Laboratoire sur la communication et le numérique

ACC-CCA 2025, lundi 2 juin, Toronto

ONLINE CONVERSATIONS AND MEDIATED TOGETHERNESS: A CRITICAL ANALYSIS OF COMMENT SPACES IN QUEBEC NEWS MEDIA

Me at 2 A.M. reading all 300 messages of two random strangers arguing on the internet



Une participation malvenue ?

« **Ça m'arrive de regarder ce qui est écrit** [sous les articles] et, sincèrement, je me dis : est-ce que ça vaut vraiment la peine ? [...] **Les gens disent n'importe quoi du fond de leur sous-sol.** Est-ce que c'est le genre de contribution qu'on attendait ? Je comprends le principe de vouloir créer une discussion populaire sur des sujets, mais est-ce vraiment ça qu'on obtient ? » — Guy Gendron, ombudsman de Radio-Canada (2021)

Tension fondamentale :

« *Encourager la participation des Canadiens à notre société libre et démocratique.* » — Mandat de Radio-Canada

Problème #1 : une toxicité surestimée

Discours dominants

Les médias tendent à présenter les conversations en ligne comme **essentiellement toxiques**.

Ce que dit la littérature : nuance importante

La majorité des échanges en ligne sont **cordiaux, civils, aidants**, voire **empathiques et bienveillants**.

Zones de toxicité **localisées** et souvent **contextuelles** (certains sujets, plateformes ou moments).

Résultats des enquêtes (LabCMO)

Diversité des usages numériques : entraide locale, échanges intimes (musique, soutien), solidarité.

Les espaces réellement toxiques posent un **enjeu spécifique**, indépendant de leur proportion :

👉 Il ne s'agit **pas d'encadrer tout Internet**, mais d'**intervenir là où les dynamiques problématiques se concentrent**.

Quand ça dérape : comprendre les dynamiques de la toxicité

L'espace lui-même (Wright, 2016) :

Certains environnements numériques favorisent la conflictualité.

Ex. : espaces revendiqués comme politiques → **partisanerie, fermeture, attaques.**

Les sujets abordés (Coutant et Rueff, 2024) :

Certains thèmes sont **hautement polarisants** (racisme systémique, urbanisme, environnement).

Même dans ces contextes : on observe souvent **des efforts de compréhension mutuelle**, sans forcément convaincre.

Design des espaces : Netiquette visible et rappelée, outils favorisant l'argumentation, les interactions riches

Appropriation des règles de modération : Héritage des forums : modérateurs variés, communautés actives

Problème #2 : réduction du politique à sa forme institutionnalisée

Vision dominante

Le politique serait ce qui se passe **dans les parlements, les partis, les élections**.
Ce qui échappe à cette définition (ex. : débats sur les réseaux sociaux) est perçu comme **non-politique, irrationnel, incivil**.

Mais les échanges en ligne révèlent...

Une **culture civique ordinaire** en action : discussions, indignations, témoignages, argumentations informelles

Une capacité à **compléter, enrichir et problématiser** les enjeux formalisés par les experts

« Les conversations numériques sont un lieu où le sens du politique se négocie et se construit hors des cadres classiques. »

Occupation coordonnée de la page Facebook d'un élu par un collectif militant

Politicit  forte

Compte Instagram de dénonciation d'une injustice vécue par une catégorie de population

Discussion de l'actualité politique sur un Subreddit



Processus d'institutionnalisation

Société politique

Participation politique conventionnelle

Conversations politiques

Culture civique

Société civile

Partage automatique des invitations à faire circuler un contenu par le compte Twitter d'un parti politique

Commentaires de l'actualité sur la page Facebook d'un média

Témoignages au sein de groupes Whatsapp de soutien face à un enjeu de société

Politicit  faible

Compte TikiTok abordant humoristiquement le

Projets menés en partenariat avec la profession

CRSH engagement partenarial avec Radio-Canada (2019-2021)

- Le rapport des citoyens à l'actualité journalistique et à ses modes de diffusion
- Mettre au point une méthode fine pour documenter les pratiques informationnelles des Québécois.es
- **Phase #1 (adaptation à la pandémie)** : Analyse des manières dont les informations publiées par Radio-Canada, provoquent adhésion ou défiance, les critères sur lesquels reposent ces attitudes et les éventuelles autorités alternatives mises en discussion avec ces informations
- **Phase #2** :

Constitution corpus phase #1:

Catégorisation de 3337 posts/contenus publiés de février à mai 2020

- Société / Politique / Économie / Réseau de la santé / Outil, analyses et mises en garde / Approvisionnement / Canada (publication concernant des régions autres que le Québec) / International / Situation des familles / Science, recherches et prévisions

160 articles (39 278 commentaires associés) sélectionnés au sein des catégories.

Critères :

- Période temporelle : l'avant-crise, la crise, le confinement et la « nouvelle normalité »
- Conversation minimale

Critères secondaires:

- Préférence pour les sujets susceptibles de soulever des discussions d'autorités (ex. : le travail des journalistes)
- Priorité aux sujets susceptibles d'avoir affecté un plus grand nombre de citoyens

Résultats de la première phase :

Objectif : Explorer empiriquement les dynamiques conversationnelles en ligne pendant la pandémie

Principaux constats

1. Tons globalement civils

Majorité des échanges : **courtois, respectueux**

Même en cas de tensions → **désescalade fréquente**

2. Richesse des contributions

Commentaires souvent **argumentés, expérientiels**

Demande un **accompagnement éditorial** pour les valoriser pleinement

3. Critiques orientées vers les politiques

Ciblent surtout **les responsables publics** (pas les médias)

Relativement **peu fréquentes**, rarement radicales

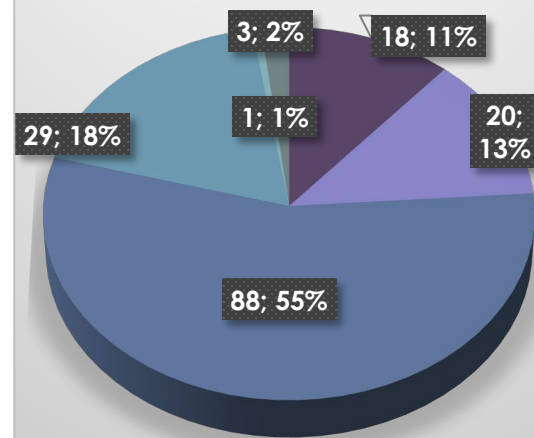
En majorité : **articulées, argumentées**, même si critiques

4. Absence d'écoute des médias

Aucune interaction des journalistes dans ces échanges

Ressenti d'**invisibilisation** ou d'ignorance des préoccupations exprimées

Tons des conversations



Typologie des critiques

Deux axes de lecture :

#1 **Intensité de la critique** : De **modérée** → à **radicale**

#2 **Cibles de la critique** : Des **pratiques journalistiques** → au **système médiatique**

Exemples de types de critiques observées

Modérée :

« Pourquoi ne posez-vous pas plus de questions ? » — Demande de rigueur, de clarté ou de neutralité
« Les médias suivent trop les gouvernements » — Soupçon de connivence ou biais institutionnel

Radicale :

« Ce journaliste est vendu / incompetent » — Délégitimation de personnes ou de contenus
« Les médias sont des outils de propagande » — Rejet global, parfois avec trame complotiste

Constat principal

La majorité des critiques se situent dans la partie modérée, souvent formulées de manière **argumentée et structurée**, exprimant des **attentes légitimes** envers l'information et le débat public.

Constitution corpus phase #2 (encours) :

Semaine du 13 au 19 mai 2024 (sans événement particulier)

Médias francophones autorisant les commentaires (choix selon fréquence de consultation issue des stats du centre d'étude des médias) :

- Radio-Canada, TVA, Le Devoir, JdM, JdQ, Le Soleil, L'actualité
- Médias alternatifs autorisant les commentaires
- Pieuvre.ca

Espaces de conversation socionumériques

- Subreddit Montréal, Subreddit Québec, Subreddit Causeries
- 13 groupes Facebook citoyens et professionnels
- Cliqueduplateau.com
- Patrickdery.com
- Rebelnews.com

Objectifs de la 2e enquête (un terrain postpandémique)

Vérifier les tendances observées lors de la première enquête

Reproductibilité des résultats initiaux

→ **Tonalité générale des conversations**, dans un contexte élargi (tous les médias francophones du Québec + diversité des lieux d'échange)

Impact du temps long de la pandémie

→ La **civilité observée** dans les échanges s'est-elle maintenue ou érodée ?

Évolution des critiques adressées aux médias

→ Les critiques modérées ont-elles été remplacées par une plus grande **radicalité** face à la **disqualification publique des opposants** dans le discours médiatique ?

(Suite)

Explorer la morphologie des conversations numériques : Quelles formes prennent aujourd'hui les prises de parole dans l'espace public numérique ?

Apport politique : contribuent-elles à la **constitution d'un public** ?

Types de contributions :

Complément d'information

Contre-expertise

Critique sociale

Réactions à l'agressivité : désescalade ? contre-attaque ? modération collective ?

Tonalités : consensuelles, conflictuelles, polémiques

Formes démocratiques d'échange :

Recherche de consensus

Dialogue conflictuel

Logiques polémiques

Modalités de reconnaissance dans les échanges : ce qui rend une prise de parole « écoutée »

Intuitions de départ (à confirmer ou infirmer)

- 👉 **Hausse de la défiance envers les médias**, en raison d'un **bris relationnel**
- 👉 Les échanges restent **riches politiquement**, mais nécessitent un **travail d'argumentation**
- 👉 La « violence » est à **requalifier** : parfois du désaccord vif, parfois un **déni de reconnaissance**, rarement un engouement destructeur
- 👉 Besoin d'un **cadre commun de discussion** : pas sur *ce qu'on peut dire*, mais **sur comment on se parle**
- 👉 Risque de **dilution** de ces échanges **utiles démocratiquement** face aux nouvelles **stratégies de diffusion massive de messages agressifs**

Exemples et premières pistes d'intervention

Distinction fondamentale

👉 **Le ton** d'un échange \neq sa **valeur politique** → Un échange calme peut être pauvre politiquement ; un échange vif peut révéler un **travail démocratique de confrontation**.

Facteurs influents sur la qualité des échanges

1. Cadrage initial de la conversation

Les premières prises de parole **orientent la dynamique**. **Responsabilité des participant·es**, pas seulement des plateformes.

Ex. : la lettre anti-subvention de Quebecor comme cadrage conflictuel dès l'entrée.

2. Le sujet est secondaire

Des discussions sur des sujets très clivants (ex. : **génocide à Gaza**) peuvent rester **constructives**, selon la posture des participant·es.

3. Le design ne détermine pas tout

Les formats courts ou polarisants **n'empêchent pas** la qualité : ce sont les **intentions discursives** qui comptent.

Exemples et premières pistes d'intervention

Certaines personnes, même en désaccord fort, parviennent à **désamorcer** les tensions et **coconstruire** une conversation de qualité.

Figures discursives constructives

Patience, écoute, reconnaissance de l'autre comme interlocuteur légitime

Capacité à **formuler une écoute active**, même sans adhésion
Renvoie aux travaux de **Breton** sur la démocratie comme jeu de langage

Et à l'essai de **Desrosiers (2024)** sur l'art de *penser contre soi-même*

Pistes pour un soutien sociotechnique

Créer des **conditions favorables** à la reconnaissance mutuelle

IA générative proposant des reformulations plus constructives
Netiquettes intégrées dans l'interface, incarnées (pas juste un lien en bas de page)

Formats guidés de publication : expliciter ses arguments, différencier faits/opinions

Outils d'ambiance (emojis détaillant les attentes conversationnelles comme « besoin de justifications », humeurs, jauges de tonalité)

Modération déléguée à des figures identifiées et légitimées par la communauté