

## **D'une double appropriation à une interactivité revisitée : une étude des usages d'Internet par des bénévoles québécois et tunisiens luttant contre le sida**

**Synda Ben Affana**

Professeure, Département de lettres et communication sociale, Université du Québec à Trois-Rivières, Canada  
Synda.Benaffana@uqtr.ca

---

### Résumé :

Cet article présente les résultats d'une étude sur l'appropriation sociale d'Internet par des bénévoles québécois et tunisiens luttant contre le sida. En mobilisant une démarche de recherche qualitative s'inspirant de la théorisation enracinée, nous avons observé une double appropriation, celle d'une technologie et celle d'un processus groupal. Les usagers ont instrumentalisé le virtuel pour communiquer à la fois avec *l'autre singulier* et avec *l'autre géographiquement proche*. L'asymétrie des pratiques interactives observées entre les deux groupes de bénévoles est considérée non pas comme un échec d'appropriation, mais plutôt comme un indicateur d'appropriation d'une technologie et d'un processus d'interaction groupale, fortement ancrés dans des usages sociotechniques préexistants et dans des contextes socioculturels et organisationnels distincts.

Mots-clés : appropriation ; usage social ; technologie d'information et de communication ; interactivité ; pratiques communicationnelles.

*This article presents the results of a study on the social appropriation of the Internet by Quebec and Tunisian volunteers fighting against the AIDS. By using a qualitative research method inspired by the rooted theorization, we've observed a double appropriation, that of a technology and that of a groupal process. The users instrumentalized the virtual to communicate both with the other peculiar and with the other who is geographically close. The asymmetry of the interactive practices observed between both groups of volunteers is not considered to be a failure of appropriation, but rather as an indicator of appropriation of a technology and of a process of groupal interaction, strongly anchored in the pre-existing socio-technical usages and in the sociocultural and organisational contexts.*

*Keywords: appropriation; social usage; technology of information and communication; interactivity; communication practices.*

---

Cet article présente les résultats d'une étude sur l'appropriation sociale de l'Internet par des bénévoles québécois et tunisiens luttant contre le sida. Dans la lignée de notre recherche doctorale (Ben Affana, 2008), nous avons adopté une démarche inductive et de théorisation ancrée pour analyser comment des bénévoles, oeuvrant au sein d'organisme de lutte contre le sida dans deux contextes socioculturels distincts, le Québec et la Tunisie, instrumentalisent l'Internet, d'une part pour penser et échanger sur leur expérience d'intervention et d'autre part, pour se transformer à travers des présentations, des échanges et des réflexions, en une équipe de travail tuniso-québécoise.

L'évolution des stratégies mondiales de lutte contre cette maladie a constitué le point de départ de notre réflexion, ce nous exposons dans une première partie. Dans une deuxième partie, nous présentons notre questionnement de recherche centré sur l'appropriation d'Internet par deux groupes de bénévoles luttant contre le sida. La troisième partie est consacrée à l'exposé de notre cadre conceptuel, suivi, en quatrième partie, de précisions méthodologiques sur l'expérimentation réalisée. Nous présentons, dans une cinquième partie, nos résultats de recherche en distinguant des usages et façons de faire d'ordre technique, relationnel et cognitif. Une conclusion synthèse clôt l'article.

## **Les stratégies mondiales de lutte contre le sida**

Dès son apparition, le sida a provoqué un « grand désordre » (Murbach, 1989). Les scientifiques l'ont rapidement classé comme une maladie transmissible et incurable, une menace, voire une épidémie mondiale. Cet avertissement a rapidement révélé les limites de la communauté scientifique et il a aussi réveillé des peurs anciennes (Adam *et al.* 1994). Si pendant les années soixante-dix, le cancer incarnait les peurs et les angoisses liées à la mort, depuis les années 1980, c'est le sida qui les évoque (Saillant, 1998). Cette réalité a forcé la communauté internationale à admettre que le contrôle de la propagation du sida ne se limite pas aux efforts curatifs, mais doit faire appel aussi et surtout à des programmes de communication préventive. Afin de comprendre ces efforts communicationnels, nous présentons les deux stratégies mondiales de lutte contre cette maladie, soit la stratégie centralisée (1980-1996) centrée sur la diffusion d'informations médicales, et la stratégie décentralisée (1996 - actuellement) marquée par la valorisation de la contribution des bénévoles.

### **Une stratégie de lutte centralisée (1980-1996)**

Dès le début des années 1980, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a concentré ses efforts sur la surveillance épidémiologique, surtout dans les pays en voie de développement. Selon cette lutte centralisée, la prévention se résume à la diffusion d'informations médicales relatives à la situation épidémiologique, aux modes de transmission et aux traitements du sida. Néanmoins, malgré la circulation d'informations médicales, dans plusieurs pays, les données épidémiologiques marquent la progression de cette maladie.

En outre, dès son apparition, le sida était socialement associé aux groupes marginalisés, comme les homosexuels et les prostitués, qui ont des comportements non conformes aux valeurs et aux normes sociales. Cette association entre une maladie incurable et des groupes sociaux marginalisés a nui au contrôle de la propagation de cette maladie puisque, croyait-on, ceux qui ont des comportements *normaux* ne sont pas menacés. C'est pourquoi on a eu tendance à écarter cette maladie et ses victimes de l'espace public et à les refouler dans la zone du non-dit et du non-vu, de l'illicite et du tabou.

### **Une stratégie de lutte décentralisée (1996 – actuellement)**

En 1996, il y a eu le lancement du programme ONUSIDA. Ce programme réunit, outre l'OMS, plusieurs organisations mondiales dont le Fonds des Nations-Unies pour le développement (PNUD), le Fonds des Nations-Unies pour la population (FNUAP), l'Organisation des Nations-Unies pour l'éducation, la science mondiale et la culture (UNESCO) et la Banque Mondiale. L'implication de ces différentes agences mondiales dans la lutte contre le sida atteste clairement de la prise de conscience que cette maladie n'est pas seulement un problème de santé mais qu'elle est aussi un problème d'éducation de base, de santé familiale

et de développement politique, social, culturel et économique. Selon l'ONUSIDA, le sida doit aussi être considéré comme un problème lié au savoir, à la culture et à la communication.

Face à une maladie dont la réalité est *complexe*, les Nations-Unies et l'OMS ont alors renouvelé leur approche en la décentralisant et en la menant dans un contexte de désinstitutionnalisation et de désinvestissement de l'État (Mercier, cité dans Le Bossé, 2003). Cette décentralisation a valorisé la contribution des bénévoles, ces agents qui ont pris la responsabilité de lutter contre une maladie incurable, transmissible, intime, honteuse et identifiée, surtout après les efforts de prévention centralisés, comme un objet de communication délicat.

Cette décentralisation a été essentiellement basée sur l'hypothèse que les bénévoles sont plus ouverts que les organismes gouvernementaux et les réseaux bureaucratiques à leur environnement social et à sa dynamique normative. Cela permet de supposer qu'ils seraient plus aptes à comprendre davantage les tabous sociaux liés au sida et surtout à s'introduire dans les zones du non dit. Ces bénévoles, promus agents de première ligne, ont dû se retrancher dans les sous-entendus et le socialement correct pour pouvoir sortir le sida de la zone du ni vu, ni connu.

Cette démarche de proximité visait à faciliter le contournement du tabou pour sensibiliser autant les groupes ayant des comportements normaux que les groupes ayant des comportements à risque, à mener des actions de sensibilisation autant dans les organismes structurés (écoles, entreprises, etc.), que dans les réseaux marginalisés et clandestins (les décrocheurs, les analphabètes, les chômeurs, les homosexuels, les prostitués, etc.).

Dans ce nouveau contexte de lutte contre le sida, les bénévoles sont appelés dorénavant à devenir des acteurs incontournables (Deslauriers, 2003) qui doivent recourir à leur créativité et à leur autonomie pour mener des actions préventives continues contre une maladie incurable et taboue. D'acteurs cantonnés dans des rôles secondaires, avec la décentralisation de la lutte, ils sont promus partenaires de première importance en tant qu'agents d'*empowerment*, des agents qui se donnent du pouvoir à travers leurs actions (Le Bosse *et al.*, 2001).

Les changements dans la lutte contre le sida, effectués depuis 1996, ne sont pas qu'organisationnels (remplacer le programme de l'OMS par celui de l'ONUSIDA); ils sont aussi opérationnels. À travers son concept de meilleures pratiques, l'ONUSIDA a encouragé l'ouverture sur l'expérience de l'autre pour en tirer des leçons et améliorer de façon continue les actions d'intervention. Cette ouverture sur l'expérience de l'autre devient possible grâce à l'Internet, surtout que cette technologie permet « d'interagir et d'avoir accès à l'information à une vitesse qui aurait été inimaginable ne serait-ce qu'il y a dix ans (ONUSIDA, 2001, p. 6) ».

Dans le cadre de cette logique, pour s'outiller et mener à bien leurs actions d'intervention, les bénévoles cherchent à travers leurs réseaux à constituer une communauté d'intérêts (Tönnies, 1977) au sein de laquelle pourrait se former un environnement de discussion (Racine, 2000). Leur objectif est de trouver un cadre d'opération permettant non seulement de se rencontrer, mais aussi et surtout de questionner et de confronter leurs expériences respectives afin de les améliorer. Les pratiques communicationnelles de ces intervenants chevauchent le partage et la collaboration avec l'autre (Richard, 1995).

Cette réalité sociale (décentraliser la lutte et reconnaître le rôle du bénévole) et technique (l'instrumentalisation de l'Internet pour s'ouvrir sur l'expérience d'intervention de l'autre) permet aux bénévoles de s'engager dans une lutte contre le sida où ils *interagissent globalement et interviennent localement*. Ainsi, il est possible de croire que l'Internet

pourrait faciliter cette interrelation souhaitée entre le local et le global : les bénévoles s'ouvrent sur l'expérience de l'autre (le global), ce qui en retour leur permet de s'outiller et de renouveler leurs interventions (le local). La rencontre virtuelle des pairs lors d'un forum pourrait ouvrir une zone de négociation et de collaboration. Bref, l'approche de l'ONUSIDA vers la décentralisation dans la lutte contre le sida et l'utilisation de l'Internet interpellent le bénévole pour qu'il s'engage à devenir, s'il ne l'est déjà, autonome, créatif, connecté et outillé ; c'est-à-dire qu'il acquiert des compétences communicationnelles. Cette représentation de l'utilisateur actif et créatif était clairement identifié dans les travaux de de Certeau (1980).

### **L'appropriation de l'Internet par des bénévoles québécois et tunisiens luttant contre le sida**

L'ensemble de ces constats nous a aidé à préciser notre question de recherche. Dans cette étude, nous avons questionné les usages de l'Internet par des bénévoles québécois et tunisiens luttant contre le sida<sup>1</sup> en évitant toute forme de déterminisme (technique, social, individuel, etc.). Concrètement, nous avons orienté notre recherche vers une étude constructiviste de l'usage social d'une technologie (Proulx, 2000) et nous nous sommes concentrée sur la problématique de la double médiation sociale et technique (Jouët, 2000). Nous avons tenté de comprendre l'hybridation faite entre le social et la technique.

Le discours de l'ONUSIDA, basé sur le principe de *penser globalement et agir localement* reconnaît l'utilité autant de l'action que celle de la réflexion (la pensée). Selon ce discours, l'action est enracinée dans le social, c'est-à-dire dans cette interaction réciproque entre des bénévoles œuvrant dans un même contexte. Selon ce même discours, la réflexion est ancrée dans la technique et dans l'interactivité, c'est-à-dire dans « un dialogue entre un être humain et un programme informatique, notion reliée à la simulation de relations interindividuelles médiatisées par ordinateur (Vidal, 2007, p. 15) ». L'interactivité permettrait ainsi de demander des informations, d'exprimer des opinions, d'interroger des représentants et d'en obtenir une réponse personnelle (Castells, 2002). L'interactivité permettrait de « redevenir actifs dans un monde où tout nous pousserait à la passivité (Breton, 2007, p. 30) » et dans le cas qui nous intéresse, elle permettrait à des bénévoles de se connecter à l'expérience de l'autre pour renouveler leurs façons d'intervenir. Cela dit, nous nous sommes demandé comment des bénévoles luttant contre le sida dans deux contextes socioculturels distincts, comme le Québec et la Tunisie, pourraient instrumentaliser l'Internet pour échanger sur leur expérience d'intervention et la penser ; également comment ils pourraient l'instrumentaliser pour se transformer, à travers des présentations, des échanges et des réflexions, en une équipe de travail tuniso-québécoise ?

Notre hypothèse centrale est fondée sur la proposition que l'Internet favoriserait la construction d'un environnement de dialogue dans la mesure où les usagers s'approprient non seulement les fonctionnalités techniques d'une plate-forme d'échange, mais aussi un processus d'interactions groupales. Étant donné qu'il n'existe pas d'usage *sui generis* et que le développement de nouveaux usages n'émerge pas *ex nihilo*, nous avons supposé que cette double appropriation, de la technologie et du social, serait sociotechnique, c'est-à-dire imprégnée par les pratiques sociales préexistantes. L'objectif de notre recherche n'était ni d'analyser le discours de l'ONUSIDA ni de mesurer les capacités et les limites de l'Internet mais d'étudier « la finesse de la construction des [nouveaux] usages (Millerand, 2002, p. 200) » lors de la connexion de bénévoles luttant contre le sida à un

1. Nous avons choisi que les bénévoles appartiennent aux contextes socioculturels que nous connaissons le mieux : le premier est celui de notre pays d'origine et le deuxième est celui de notre pays de résidence des douze dernières années.

espace virtuel regroupant d'autres pairs œuvrant dans un autre contexte socioculturel que le leur.

## Cadre conceptuel

Les usages d'une technologie par des bénévoles luttant contre le sida ne sont pas juste techniques, mais aussi sociaux pour ne pas dire sociotechniques. Il s'agit d'une double appropriation : celle du processus et celle de la technologie.

### L'appropriation d'un processus penser-agir

Étant donné la réalité socioprofessionnelle complexe des bénévoles luttant contre le sida, participer à des environnements de discussion et d'échange permet d'outiller ces intervenants de première ligne pour penser leurs actions d'intervention et les innover. Concrètement, lors d'une rencontre entre bénévoles ayant des questionnements et des intérêts communs, chaque bénévole verbalise et confronte *ce que je fais* (mon intervention) avec *ce que l'autre fait* (son intervention). La verbalisation et la confrontation des différences exigent que chaque interlocuteur passe par un double mouvement, à la fois centripète, par un retour sur ses pratiques quotidiennes, et centrifuge, par leur mise à distance et parfois par leur remise en question face aux nouvelles connaissances que lui fournissent ses interlocuteurs. Concrètement, selon la réalité socioprofessionnelle de ces agents sociaux, pour que des bénévoles en lutte contre une maladie incurable et taboue puissent outiller leur créativité, ils doivent s'inscrire dans un processus de *penser-agir*. Ce processus comprend généralement quatre étapes : la verbalisation (la présentation), l'échange, la réflexion et l'action.

Verbaliser (*to name the world*) c'est présenter adéquatement un problème vécu (Staples, 1990; Le Bossé, 1995). Cette présentation constitue une première étape de conscientisation (Breton, 1994; Ouellet et al., 2000), un premier pas vers la création d'une distance critique par rapport au dit problème (Freire, 1973) et une source d'expertise indispensable pour définir le problème vécu. Face au sida, chaque intervenant possède sa propre expérience — ou ce que nous pouvons aussi nommer son historique expérientiel — caractérisée par une diversité et une multiplicité de pratiques. En étant connecté et en contact virtuellement avec l'autre intervenant, dans un premier temps, les individus impliqués dans la construction de ce savoir se présentent, dans le sens qu'ils se racontent. Dans un second temps, ils essaient de connaître les autres et leurs expériences avec la maladie en question afin de pouvoir raconter les autres (i.e. les reconnaître et les distinguer). À cette étape la participation est initiale (Kieffer, 1984) où chaque individu devait se concentrer sur lui-même, ses motivations et ses objectifs personnels en se positionnant par rapport aux autres. Ces présentations devaient réunir des preuves d'expertise expérientielle (Le Bossé, 2003) afin de monter progressivement une vitrine d'expériences virtuelle qui exposerait des expériences distinctes et ainsi faciliter le déclenchement de l'échange.

Parce que « l'expérience individuelle demeure incomplète, limitée et [est] susceptible d'être transformée, médiatisée par l'expérience des autres (Racine, 2000,p. 21) », nous pensons qu'un environnement de dialogue animé par une communication horizontale faciliterait l'intercommunication et l'intercompréhension. Cette communication horizontale engendrerait « une participation, un engagement, une identification, une appartenance, une négociation et une appropriation à la fois individuelle et collective (Beaudouin, 1999,p. 156) » facilitant la réflexion, soit penser un problème afin d'agir.

L'objectif de la réflexion visait à déclencher une dynamique d'incorporation (Kieffer, 1984), caractérisée par l'autodétermination des participants et qui produirait une

(re)définition et une (re)construction de l'objet d'échange. Les interactions intervenues jusque là devaient créer un sens commun, un sentiment de partager ce qui leur serait devenu commun, afin qu'ils puissent collaborer et surmonter autant leurs blocages individuels que collectifs (Breton, 1994; Wallerstein, 1992). Ce travail de collaboration est animé par des mouvements centripètes et centrifuges, par des concentrations sur sa propre expérience et une comparaison avec l'expérience de l'autre. Cette collaboration devait impliquer un effort d'articulation en faisant des allers—retour entre les différentes expériences concrètes déjà livrées lors de la présentation et de l'échange, ce qui, ensuite, leur permettrait de formuler une argumentation pouvant fonder progressivement un jugement clair et ultimement une façon de faire. Au cours de cette dernière étape, soit celle de l'action, les personnes impliquées devaient proposer une action d'amélioration.

Bref en suivant la logique de ce processus, nous avons imaginé une expérimentation au cours de laquelle des bénévoles luttant contre le sida et déjà familiers avec l'Internet présenteraient, échangeraient, penseraient et tenteraient d'améliorer leurs interventions avec les bénévoles œuvrant dans un contexte autre que le leur.

### **L'appropriation de la technique**

Rappelons que la notion d'*usage* est apparue dans la sociologie des médias avec l'approche fonctionnaliste des *Uses and gratifications* développée à partir des travaux américains des années soixante. Selon ces études, les individus utilisent activement les médias pour en « retirer des satisfactions spécifiques répondant à des besoins psychologiques ou psychosociologiques (Proulx, 2005, p. 2) ».

L'appropriation des objets techniques est la manière dont chacun des usagers construit sa « relation avec l'outil de communication (Rieffel, 2005, p 193) ». Dans et à travers cette relation, l'usager est un acteur actif qui façonne l'usage, le personnalise et le construit sur mesure. Ce mode d'emploi s'effectue selon une dimension subjective et collective et selon une dimension cognitive. C'est l'usager qui identifie sa pratique communicationnelle et virtuelle selon l'autonomie et la créativité qu'il cherche à exercer et les relations de discussion et de collaboration qu'il tente d'élaborer mais aussi selon les contraintes du dispositif technologique. Flichy (2004) nomme cet usage subjectif le modèle de l'individualisme connecté ou encore l'individualisme en réseau.

C'est à travers sa culture et ses différentes pratiques techniques et sociales que l'usager façonne subjectivement son appropriation, c'est-à-dire à travers les contraintes liées à ces pratiques. Il déploie alors des tactiques d'appropriation dans la construction de son modèle de pratique électronique en effectuant une combinaison particulière, un agencement propre des fonctionnalités de la machine, de ses applications, et des pratiques sociales, professionnelles et culturelles de l'usager (Jouët, 2000, p. 502).

La multiplicité des tactiques d'usages permet de penser que ces façons de faire sont aussi multiples que les usagers. Cependant, ces façons de faire personnalisées sont plus sociales qu'individuelles. Malgré sa dimension subjective forte, il est fort possible de déceler dans cette construction d'une appropriation individuelle ou collective un fondement qui ne prend son sens que dans et par le social.

En nous inspirant des travaux de de Certeau (1980) sur le rôle actif de l'usager, nous avons identifié l'écart entre *ce qui est proposé* et *ce qui est effectué*. Cet écart renvoie à des « pratiques qui sont autre chose que des erreurs de manipulation, et qui correspondent à des intentions, voire à des préméditations (Perriault, 1989, p. 14) ». En d'autres termes, tout écart observé entre ce qui est proposé aux bénévoles connectés en termes d'apprentissage et

leurs manières de faire, ruses, [et] braconnages (Vedel, 1994), leurs procédures et modalités du détournement, du piratage ou du rejet (Vitalis, 1994) n'était pas considéré comme un échec, mais plutôt comme indicateur d'appropriation. Pour expliquer cet écart, nous résumerons le protocole expérimental comme il a été préétabli et les ajustements effectués.

## **Éléments méthodologiques**

### **Protocole expérimental**

La première étape de notre protocole expérimental consistait à recruter des participants. Ce recrutement s'est effectué au sein de deux organisations communautaires, soit une organisation tunisienne (ATL MST SIDA Tunis) et une organisation québécoise (MIELS — Québec)<sup>2</sup>. Ce recrutement s'est effectué selon la technique dite boule de neige (Boulte, 1991). Nous avons d'abord contacté les hauts responsables de ces deux organisations communautaires afin de leur présenter notre projet de recherche et leur demander de nous référer des bénévoles qui seraient intéressés et disponibles pour une telle expérimentation. Une fois mise en contact avec ces bénévoles, nous leur avons présenté notre projet et, qu'ils acceptent ou non d'y participer, nous leur avons demandé de nous référer, à leur tour, des collègues. En raison des distances géographiques et des horaires de disponibilité des bénévoles, le recrutement a nécessité sept mois (octobre 2002-avril 2003). Nous avons recruté treize participants : sept bénévoles québécois et six bénévoles tunisiens.

La deuxième étape de notre protocole expérimental consistait à opérationnaliser le processus penser-agir. Nous avons prévu qu'à partir de la présentation de leurs expériences d'intervention, les participants en sélectionneraient des aspects pour échanger, ce qui les amènerait à penser un problème commun et à décider collectivement d'une action d'intervention. Nous avons prévu quatre mois pour le déroulement des quatre modules (verbalisation, échange, réflexion, action): deux semaines pour chacun des deux premiers modules, un mois pour le troisième et deux mois pour le dernier.

Notre responsabilité en tant que chercheure impliquait de veiller au bon déroulement de l'opérationnalisation du processus penser-agir. Au début de l'expérimentation, nous avons prévu de jouer le rôle de modératrice, soit celle qui propose les modalités de présentation et d'échange. Plus l'expérimentation avançait, plus la responsabilité d'animer le groupe devenait celle des participants. Ainsi, après les premières semaines de l'expérimentation, notre rôle s'est limité aux rappels, aux synthèses et au soutien logistique. Étant donné le caractère innovateur de l'expérimentation, nous nous attendions à ce que le passage d'un module à un autre ne soit ni automatique ni, nécessairement, linéaire. Ainsi, avons-nous prévu, au terme de l'expérimentation, une série de rencontres individuelles afin de recueillir des données évaluatives sous forme d'entretiens.

---

2. Nous avons réuni un groupe « expérimental » en nous adressant aux services communautaires qui déjà avaient participé à nos travaux de maîtrise (Ben Affana, 2000).

Dans le cadre de notre protocole expérimental, nous avons opté pour un espace virtuel asynchrone : l'environnement LearningSpace<sup>3</sup>. Il est vrai que la synchronie des rencontres virtuelles aurait permis aux participants de livrer des informations, de faire valoir leur point de vue et de réagir en temps réel. Cependant, une rencontre virtuelle en temps réel favorise peu la réflexion et la recherche de solutions à un problème nommé. Dans un environnement de dialogue virtuel, savoir communiquer c'est aussi apprendre à se déconnecter (de Gournay, 1994). Or, dans le cas qui nous intéresse, cette déconnexion n'est possible que dans un espace virtuel asynchrone. Cette technique permet en effet aux participants des temps de lectures nécessaires à l'extraction d'informations susceptibles de devenir des objets d'échange, de réflexion et d'action, et ainsi s'inscrire dans un processus de penser-agir. Dans ce type d'espace virtuel, il est techniquement possible de lire les différents messages selon le fil des discussions, d'écrire une réponse suivant une ligne de pensée, de lancer un nouveau sujet de discussion, de contribuer à la solution d'un problème de manière plus cohérente puisque les messages sont archivés en boucle, lisibles et accessibles à tous les usagers connectés.

L'environnement *LearningSpace* permettait ainsi de créer cet espace virtuel asynchrone où l'accès était contrôlé et les messages archivés. Seuls les participants recrutés avaient accès à cet espace, pour envoyer et lire des messages. L'usage techniquement aisé de cet environnement (Power, 2002) a permis aux participants de se concentrer sur l'interaction (humain—humain) et d'être moins préoccupés par son aspect technique (humain-machine).

### Démarche méthodologique

Rappelons qu'en l'absence de références théoriques constituées et de modèles à appliquer, la sociologie des usages s'est forgée dans une effervescence de bricolage intellectuel et d'artisanat conceptuel (Jouët, 2000). La sociologie des usages n'est pas une sous-discipline reconnue de la sociologie mais une préoccupation qui traverse trois disciplines : la sociologie de la technique, la sociologie de la communication et la sociologie des modes de vie. En outre, les usages sont des constructions sociotechniques en mouvement. Les recherches liées à la sociologie des usages n'ont pas permis de proposer un modèle prêt à penser (Massit-Folléa, 2002), mais elles ont légitimé l'observation de multiples situations d'usage. Les résultats de ces observations permettent l'élaboration d'une boîte à outils théorique et méthodologique utilisée, à son tour, pour penser et repenser les usages sociotechniques en général et les usages émergents en particulier.

Notre recherche s'inscrit dans une démarche de type qualitatif et s'inspire de la théorisation enracinée (*Grounded Theory*). La théorisation ancrée met en relief une approche inductive et un ancrage dans les données empiriques pour que le chercheur puisse élaborer des propositions, des patterns, des thèmes (Anadon *et al.* 2007). Suivant cette démarche méthodologique, nous avons choisi d'observer les usages sociotechniques de bénévoles québécois et tunisiens luttant contre le sida. Ces observations permettent de comprendre et d'étudier leurs efforts d'appropriation. Notre analyse porte sur les efforts

3. Nous avons choisi cette plateforme parce que son usage technique est simple. En outre, au cours de notre recherche, cette plateforme était utilisée par l'Université Laval, au sein de laquelle nous avons réalisé notre doctorat. Depuis 1998 et dans le cadre de l'intégration des technologies d'information et de communication (TIC) et l'application pédagogique des technologies d'information et de communication (APTIC), la Faculté des sciences de l'agriculture et de l'alimentation (FSAA) à l'Université Laval pilote le projet facultaire Compétence 2000. Cette Faculté utilise l'environnement LearningSpace comme outil d'enseignement, d'apprentissage, d'encadrement pédagogique et de travail collaboratif. Cet environnement permet aux étudiants de discuter entre pairs et de concevoir un document de travail à distance en s'intégrant dans un processus de rédaction collectif. Selon son site Web (<http://c2000.fsaa.ulaval.ca>), le projet Compétence 2000 vise, entre autres, à concevoir des programmes de formation qui mènent à un diplôme en partenariat avec des institutions agroalimentaires au Canada et dans d'autres pays (Chine, Maroc, Tunisie, France, Mexique).

d'interprétation, de construction, de recherche de liens entre les différents moments de l'expérimentation pour pouvoir dégager un sens et comprendre la double appropriation observée (de la technologie et du processus groupal).

### **Expérimentation**

L'expérimentation a duré neuf mois au lieu des quatre prévus, durant lesquels les participants ont participé à l'espace virtuel asynchrone, à une rencontre individuelle avec la chercheuse (sous la forme d'un entretien), puis à des rencontres virtuelles synchrones entre tous les participants (sous la forme de séances de clavardage) et enfin à un autre espace virtuel asynchrone que les participants avaient choisi (en l'occurrence une liste de diffusion). Ces différents usages indiquent que les participants ont utilisé l'Internet selon le modèle additif et non pas substitutif (Flichy, 2000).

Les participants se sont connectés à l'espace virtuel asynchrone proposé pendant sept mois durant lesquels 262 messages électroniques ont été envoyés et archivés. Pendant les trois premiers mois, les participants ont présenté et commenté des expériences d'intervention. Parallèlement aux discussions, il y eu des moments de silence et de non réponse qui se sont intensifiés surtout vers la fin du troisième mois de l'expérimentation. Nous avons noté un virage expérimental au quatrième mois, dans le sens où deux participants, un Québécois et un Tunisien, ont exprimé leur colère face au silence de la majorité des autres participants. Cette expression d'une frustration a favorisé l'émergence d'une séance de réflexion sur le désengagement des bénévoles luttant contre le sida. Un consensus, presque unanime, s'est rapidement formé autour de ce problème. Les participants ont clairement mentionné que le désengagement des participants n'était pas particulier à l'expérimentation mais également présent dans leur propre milieu, autant dans les projets québécois que dans les projets tunisiens. C'est à l'occasion de cette réflexion que, pour la première fois, les participants tunisiens ont mentionné et commenté leurs conflits internes et leurs relations hiérarchiques difficiles. C'est aussi pour la première fois que les échanges se sont ouverts pour englober plus que deux participants. Malgré cela, la réflexion sur le désengagement des participants a été suivie d'une période de silence presque total. Ce silence indiquait une forme de saturation expérimentale, la poursuite de la réflexion était compromise. Nous avons alors proposé de clore l'expérimentation après avoir organisé, comme prévu dans le protocole et avec l'accord des participants, des entretiens individuels.

Sept entretiens individuels avec les participants encore impliqués dans le projet (quatre Tunisiens et trois Québécois) ont été organisés. Ils ont permis de collecter des données explicatives et de marquer un autre virage expérimental. Chacun des sept participants interviewés a exprimé le souhait que l'expérimentation puisse reprendre là où elle était rendue, c'est-à-dire à l'étape de la réflexion sur le thème du désengagement mais en mode synchrone en soulignant que ce mode de connexion était plus convivial, plus proche de « la formule face-à-face ». Devant l'unanimité de ce point de vue, nous avons relancé l'expérimentation en mode synchrone.

Les participants ont ainsi participé à trois séances de clavardage d'une durée de deux heures. Ils ont utilisé ces séances pour présenter à nouveau, mais différemment, leurs expériences, pour échanger et pour proposer des possibilités de collaboration. Malgré ces volontés renouvelées, nous avons remarqué pendant ces séances de clavardage le retour du même phénomène de désengagement observé antérieurement dans le premier espace virtuel. Concrètement, le nombre de clavardistes diminuait au fur et à mesure des séances : cinq participants à la première séance, quatre à la deuxième et trois à la dernière.

Il est important de préciser que lors de la première séance de clavardage, les participants avaient décidé de lancer une liste de diffusion pour que chaque participant reçoive les messages échangés dans sa boîte personnelle de courrier électronique. Au final, trente messages ont été envoyés sur la liste de diffusion.

## Résultats de l'analyse

L'analyse a porté sur un corpus constitué des 262 messages électroniques archivés dans LearningSpace, la transcription des sept entretiens individuels semi-directifs, l'enregistrement des trois séances de clavardage et les trente messages de la liste de diffusion. L'analyse qualitative informatisée de notre corpus est effectuée à l'aide de la version 6 du logiciel NUD\*IST4. Ce dernier, comme tout logiciel d'analyse qualitative, n'offre pas une logique d'analyse clés en main. Il ne peut pas performer au-delà « des idées, de la créativité, des prises de conscience que le chercheur effectue au cours du travail d'analyse et qu'il réinvestit dans sa recherche (Savoie-Zajc, 2000, p. 112) ». Il facilite plutôt la décontextualisation et la recontextualisation (Deschenaux *et al.*, 2005) des données collectées, ce qui nous a outillé dans notre démarche inductive.

Cette analyse nous a permis de saisir comment les participants ont façonné leur double appropriation : celle de la plateforme LearningSpace et celle du processus penser-agir. À travers les différents moments de l'expérimentation, nous avons pu observer et cerner des pratiques communicationnelles élaborées selon la double médiation technique et sociale (Jouët, 2000), ce que Serge Proulx (2005) nomme des patterns d'usage. Ces pratiques communicationnelles, à la fois imprévues et prévisibles, ont émergé, se sont répétées et sont devenues des façons de faire habituelles et significatives. Notre analyse a permis de cerner des usages et des façons de faire d'ordre technique, relationnel et cognitif.

### Usage technique : une archive au service de l'accumulation

Grâce à la propriété d'interactivité propre à l'Internet, l'utilisateur est à la fois émetteur et récepteur de messages. En outre, l'archive d'un espace virtuel asynchrone permet à cet utilisateur non seulement de rédiger un texte — qui y sera stocké — mais aussi de voir son texte commenté, annoté, complété et possiblement restructuré par les autres lecteurs/auteurs. Grâce à cette possibilité technique, l'envoi d'un message peut constituer le début d'une rédaction en boucle. Chaque message envoyé peut susciter une ou plusieurs réponses, de la part d'un ou de plusieurs participants et inspirer un ou plusieurs thèmes d'échange. Ces thèmes peuvent être interreliés (thèmes et sous-thèmes) ou bien être totalement indépendants les uns des autres. Bref, avec l'envoi d'un message, une série de probabilités devient possible (participants impliqués, thèmes et sous-thèmes émergents). Bref, la fonctionnalité technique de l'archivage permet de construire un *work in progress*.

Dès le premier mois de l'expérimentation, les participants ont écrit des messages de présentation et ils ont lu et commenté ceux des autres participants. Malgré l'acquisition de cet apprentissage technique de base (lire, écrire et archiver des messages), des moments de silence ont bloqué le stockage en boucle. Les entretiens individuels ont révélé que certains participants lisaient sans écrire; ils étaient des lecteurs silencieux, des spectateurs qui lisaient sans intervenir. Cette pratique, même si elle n'avance pas le cours des discussions ni ne les approfondit, reste légitime dans un environnement virtuel.

Tout comme dans une table ronde en public ou un salon au XVIIIe siècle, on trouve différents types de participants : des intervenants actifs qui répondent aux questions, et des spectateurs

4. *Non-numerical Unstructured Data Indexing Searching and Theorizing*

qui lisent les contributions sans intervenir. Chacun peut incarner en fonction du contexte l'un ou l'autre des rôles (Beaudouin *et al.*, 1999, p. 125)

Les lecteurs silencieux ont rompu cette chaîne de communication symétrique, continue et en boucle. Ce résultat permet de comprendre que les participants ont essentiellement retenu de l'archivage son utilité de stockage (dans le sens d'accumuler), et qu'ils sont sous-utilisés sa capacité de stocker des messages *en boucle*. Cela dit, la répétition de cette pratique plutôt limitative dans un espace asynchrone indique bien un mode d'appropriation. La tendance répétée à utiliser l'archivage essentiellement selon un *pattern d'accumulation*, et non pas de *sélection* et de *construction en boucle*, nous suggérait que les participants n'avaient pas l'habitude d'utiliser l'Internet dans un esprit de construction d'une mémoire collective.

D'ailleurs, il ressort de l'ensemble des entretiens que le clavardage, la liste de diffusion et le téléphone constituaient les outils de communication privilégiés pour faciliter les communications des participants avec les pairs œuvrant dans le même contexte socioculturel. Leurs propositions de continuer l'expérimentation via des séances de clavardage (rencontre sans mémoire) et une liste de diffusion (archives de messages cumulés) renforcent l'idée que l'apprentissage d'une nouvelle technologie et les usages qui en émergent prolongent les apprentissages et les usages acquis.

### Usage relationnel : des relations interactives duelles

Dans le cadre de notre étude, les usagers sont des intervenants qui partagent un problème de communication et qui œuvrent dans deux contextes socioculturels différents. L'objectif recherché de leur connexion à l'environnement virtuel est de s'ouvrir sur l'expérience de l'autre, de créer un environnement de dialogue animé par une communication horizontale entre pairs, ce qui faciliterait l'intercommunication et l'intercompréhension. Il est attendu que ces bénévoles connectés inter-échantent en se référant aux mêmes archives et en passant du je (isolé sur le terrain) et du nous local (tentant de communiquer l'incommunicable) à un nous collectif (tuniso-qubécois, essayant de penser globalement les agir locaux).

L'une des fonctionnalités de *LearningSpace*, comme dans la majorité des espaces asynchrones virtuels, vise à établir de multiples relations interactives. Cette plate-forme, peut être utilisée dans un contexte de communication interpersonnelle (de un à un) comme dans celui d'une communication multi-utilisateurs (de un-à-un, de un-à-tous et de tous-à-un). Ces niveaux de communication constituent l'interactivité relationnelle c'est-à-dire une interaction humaine où l'objet technique n'est « qu'un véhicule, un canal de transmission, un lien physique entre personnes (Boulet, 2002, p. 4) ».

Les participants ont instrumentalisé la plateforme proposée pour présenter des témoignages, des projets communautaires et même des plans d'intervention. Dans les présentations, ils ont identifié des points communs dans leurs actions d'intervention et de sensibilisation.

Allo Moez<sup>5</sup>, tout comme toi, l'une des choses que j'apprécie dans mon travail est justement de pouvoir toucher à un peu de tout. J'ai souvent l'impression que pour être efficace en prévention sida, et j'imagine que c'est la même chose pour les autres causes, il faut être très versatile dans notre personnalité, notre savoir être et notre savoir faire. Tantôt nous faisons de l'intervention individuelle, tantôt nous animons des séances d'information à un petit groupe ou de grands groupes, tantôt nous créons des ateliers, tantôt nous animons ces ateliers, tantôt nous mobilisons des bénévoles, tantôt nous offrons à ces bénévoles le support dont ils ont besoin. Il faut être créatif et aussi intellectuel. Moi ça correspond tout à fait à mes besoins, en plus de répondre à mon petit côté « Père Thérèse » ;-) Parfois ça rend aussi le travail lourd dans le sens que nous cherchons constamment comment améliorer nos approches, comme nous pouvons pousser nos limites. Nous

5. Les prénoms des participants sont fictifs pour préserver la confidentialité.

essayons d'accroître nos connaissances dans bien des domaines pour s'assurer d'aller rejoindre le plus grand nombre possible de gens. Je parle en « nous » parce que j'imagine que je ne suis pas le seul à vivre mon travail de cette façon... Mais j'aurais du parler en « je » ;- ) (Jacques, 23 mai, 13h 57)<sup>6</sup>

En commentant et questionnant les présentations, dix échanges ont été lancés et menés en parallèle. Pendant ces échanges, certaines questions sont restées sans réponse et certains échanges n'ont impliqué que deux participants. D'autres se sont déroulés entre participants d'un seul groupe (québécois). L'ensemble de l'expérimentation a permis de comprendre que ces bénévoles connectés ont identifié leurs pratiques communicationnelles selon l'autonomie et la créativité qu'ils cherchent à exercer et les relations de discussion et de collaboration qu'ils tentent d'élaborer. Même si certains échanges portaient sur la prévention, la sensibilisation ou la réalité d'une personne séropositive, l'expérimentation était marquée par des échanges locaux particuliers. Les participants québécois ont utilisé la technique pour renforcer leurs relations de collaboration internes et locales, tandis que les participants tunisiens ont instrumentalisé ce même objet pour tenter de comprendre leurs relations internes conflictuelles et hiérarchiques. Précisément, nous avons pu cerner, dans l'environnement virtuel, des échanges locaux entre les participants québécois pour se remercier et reconnaître le rôle que chacun d'eux jouait au sein de MIELS — Québec, comme l'illustre l'extrait suivant :

Tu sais tu resteras toujours mon préféré....Car tu te devoues a un rythme incroyable pour la lutte contre le sida et ça je respecte ça énormément, je sais aussi que tu dit que tu apprends beaucoup des personnes comme moi mais moi aussi et surement d'autres apprennent des personnes comme toi encore merci Jacques de m'avoir accepté comme je suis et soutenu dans des moments difficiles que tu m'a aidé à comprendre tu es un gagnant et tu m'inspires beaucoup lache pas. (Georges, 18 juin, 13h 39)

Jacques pour moi aussi ça ete un immense plaisir de pouvoir apprendre de ton cour et maintenant de pouvoir faire partie de cette belle equipe qui réussi tres bien.Et je te trouve tres créatif et ne lache surtout pas !!!!!!!!!!!!!. Encore un gros merci pour ton grand appui et ton grand soutien. Et tu as un sens du discernement tres grand car tu sais rire quand c'est le temp et de passer aux choses sérieuses, et d`avoir une bonne discretion.. À Jacques de Georges. (Georges, 18 juin, 14h 00)

D'une manière moins explicite, les participants tunisiens ont utilisé le virtuel pour exprimer leurs mécontentements par rapport à leurs relations internes locales, conflictuelles et hiérarchiques :

en ce qui concerne les membres tunisiens, je suis vraiment desole pour eux moi meme je ne m'entends plus vraiment avec eux et je pense meme quitter l'association... malheureusement (Imen, 19 juillet, 17 h 46)

l'asso subit des changements brusques et non planifiés beaucoup de benevoles se retrouvent desangages pas parce qu'ils l'ont choisi mais parce que c'est comme ca, des nouveaux benevoles qui viennent qui perturbent le deroulement des programmes, qui n'on pas encore vu le jour (...) on doit reflechir surtout nous les tunisiens a ce que nous sommes en train de subire et jusqu'a quand (les tunisiens bouger vous le cul merde ) faites qq chose il faut revenir a l'asso en force comme dans le bon vieux temps. desole pour ce message mais je pense que tout le monde doit savoir ce qui se passe et que les tunisiens reflechissent un peu sur la question. moi de ma part, je ne lache pas prise. (Mustapha, 28 juillet ; 14h 48)

Ces échanges locaux et duels dans un espace permettant d'avoir de multiples interactions tuniso-québécoises ne sont pas considérés comme des preuves d'échec, mais plutôt comme des indicateurs d'appropriation. Comment interpréter ces interactions duelles répétées? Les participants ont présenté des explications que nous avons classées en trois catégories d'interprétations.

La première suggère que si la majorité des communications se sont déroulées selon un mode duel, c'est que les participants ont reproduit l'usage acquis de certaines technologies

6. Les textes écrits par les participants sont présentés dans leur version originale, ils ont toutefois fait l'objet d'une correction sommaire sur le plan orthographique.

de communication (au sens d'outils) préexistantes, comme le téléphone pour les participants tunisiens (c'était une idée partagée par deux participants tunisiens) et le clavardage pour les participants québécois (c'était une façon de travailler largement partagée par les participants québécois). Autrement dit, cette communication essentiellement duelle — qui s'est généralisée dans un espace virtuel qui offre pourtant des possibilités d'interaction collective — était une forme d'interaction tellement ancrée dans les pratiques sociales préexistantes qu'elle a résisté aux pratiques concurrentes que proposait l'espace virtuel asynchrone.

La deuxième interprétation fait référence au mode d'organisation du travail des bénévoles et aux rapports sociaux qui en découlent. Les participants ont transposé leurs relations de travail dans leurs relations virtuelles. Dans les deux cas, les relations sont duelles : qu'elles soient égalitaires chez les participants québécois (entre un chef de projet et un bénévole) ou hiérarchiques (entre un cadre supérieur et un bénévole) chez les participants tunisiens. Selon la présentation de leurs expériences communautaires, nous avons compris que les participants québécois avaient déjà travaillé ensemble sur différents projets, d'une manière duelle. Jacques était chef de plusieurs projets où il collaborait avec un bénévole. La relation hiérarchique réunissant les participants tunisiens est verbalisée dans l'extrait d'entretien suivant :

J'ai commencé avec cette organisation depuis 3 ans. Au début, j'étais motivée et je me suis trouvée avec une autre quinzaine de personnes qui étaient motivées eux à leur tour. Mais ces personnes ont trouvé des obstacles puisqu'elles se sont trouvées face à d'autres qui disent non ne fait pas ceci, ne fait pas cela, ils ne te donnent pas la responsabilité totale. Même pour distribuer un ruban, ils te disent non, tu ne sais pas comment distribuer un ruban. Pour le faire, il faut que tu sois accompagné par un autre bénévole plus ancien que toi. Pourtant, je pense que pour donner un ruban et présenter une association, il ne faut pas nécessairement avoir de l'expérience. Je n'arrive pas à comprendre cette distinction entre ancien et nouveau, Moez était désigné comme un bénévole ancien, pourtant il avait adhéré à ATL, juste 2 mois avant moi. (Entretien d'Imen)

Une dernière interprétation des interactions duelles des participants renvoie à l'articulation des acquis sociotechniques. Selon les données collectées lors des entretiens, avoir recours au clavardage pour compléter et renforcer la collaboration duelle entre un chef de projet et un bénévole représente un mode de communication assez habituel chez les participants québécois. Pour les participants tunisiens régler une bonne partie de leurs problèmes internes par téléphone constitue leur façon de faire habituelle. Dans leur agir-local et organisationnel, les participants privilégient non seulement la collaboration duelle mais aussi certaines techniques de communication duelle pour ajuster et améliorer leur savoir-intervenir (le clavardage chez les Québécois et le téléphone chez les Tunisiens).

Nous tenons cependant à souligner que les participants utilisent non seulement les outils de communication selon un mode duel, outils qu'ils sont placés dans des relations de travail de type duel, mais aussi qu'ils articulent leurs pratiques d'intervention et de communication dans une logique de dualité. Dans le cadre de l'expérimentation, cette logique a imprégné leurs usages de l'espace virtuel. Dans leur interactivité relationnelle, comme dans leur instrumentalisation de l'archive, les participants ont façonné la construction de leurs nouveaux usages, et donc leur appropriation d'une nouvelle technologie (*LearningSpace*) et d'un nouveau processus (penser-agir), selon une logique de dualité tout en restant « fidèles à eux-même » (Entretien de Moez).

### **Usage cognitif : l'acquisition de connaissances locales**

L'Internet ouvre sur le non-local et facilite l'accumulation de connaissances géographiquement distancées. Qui dit éloigné dit socialement et culturellement différent, nouveau, étrange. L'une des promesses d'Internet, surtout selon le discours de l'ONUSIDA,

c'est d'avoir accès, d'acquérir, de cumuler des connaissances autres venant d'ailleurs et qui peuvent enrichir celles que l'on possède déjà. Bref, de penser globalement le local.

Dans le cadre de notre étude, la plate-forme *LearningSpace* et le processus de penser-agir ont été instrumentalisés par les participants pour acquérir, en priorité des connaissances locales et de façon accessoire, des connaissances d'ailleurs. Comme dans le cas de la fonction d'archivage (où le stockage et l'accumulation étaient privilégiés au détriment de la constitution d'une mémoire agissante) et dans celle de l'interactivité (où les communications bidirectionnelles étaient privilégiées au détriment d'une discussion multidirectionnelle), *LearningSpace* a été instrumentalisé en termes d'acquisition des connaissances, non pas comme une plate-forme multitâches sur Internet, mais plutôt comme un réseau Intranet. Les participants ont instrumentalisé cette technologie pour améliorer leurs relations internes, soit en introduisant à côté des communications fortement hiérarchisées (chez les Tunisiens) des communications plus horizontales (*peer-to-peer*), soit en rendant plus ouvertes et plus visibles (chez les Québécois) les communications horizontales.

Au terme de cette expérimentation, tout se passe comme si on s'était approprié l'Internet, non pas pour délocaliser la pensée en se rapprochant de celui qui se trouve géographiquement loin, mais pour ancrer et enraciner davantage ses propres pratiques sociales en découvrant ou en redécouvrant celui qui est géographiquement proche, et dans une certaine mesure, méconnu. Bref, les participants comprenaient mieux ce qui se passait localement grâce à l'Internet et à la connexion Québec-Tunisie.

À travers les interactions entre les participants québécois d'une part et entre les participants tunisiens d'autre part, l'Internet a été instrumentalisé pour faire éclater les frontières (Millerand, 1999; Jouët, 1993). Il ne s'agit pas de frontières géographiques et socioculturelles, mais de frontières organisationnelles internes entre les différentes sphères des projets communautaires québécois d'une part, et entre les sphères bureaucratiques des décideurs et des exécuteurs tunisiens d'autre part. Ces usages ont facilité le prolongement d'un social réinventé, d'un social revisité et resitué où les relations sociales se sont reconstruites autour et à travers la technique.

## Conclusion

Par appropriation, nous entendons non seulement l'apprentissage qui assure des usages programmés d'un logiciel et d'un processus d'interaction groupale mais aussi les usages émergents, c'est-à-dire la mise à l'épreuve des usages techniques et sociaux déjà acquis de cet apprentissage d'usages programmés, selon une marge de manœuvre plus ou moins grande. C'est de cette rencontre, de cette articulation entre le programmé (à la fois technique et social) et l'acquis (également technique et social) que se construisent des usages nouveaux, des usages émergents. C'est ce point de rencontre qu'a cherché à problématiser notre recherche et que notre expérimentation a permis d'observer et de comprendre.

Les interactivités observées lors de l'expérimentation peuvent paraître asymétriques et limitées : lire sans écrire, s'adresser à un seul usager alors que la technique permet de communiquer avec plusieurs, localiser l'échange et la discussion alors que la technique permet leur délocalisation. Or l'expérimentation lève le voile sur comment ces bénévoles connectés ont élaboré « des tactiques d'appropriation [...] qui reposent sur une combinaison particulière, un agencement propre des fonctionnalités de la machine et des applications (Jouët, 2000, p. 502) ». Nous comprenons mieux pourquoi ils ont surtout privilégié les fonctionnalités techniques qui reproduisent les usages déjà acquis. Nous pouvons ainsi

affirmer que l'appropriation d'une nouvelle technologie est assez conditionnée (mais pas déterminée) par les usages sociotechniques antérieurement acquis.

Ce que cette expérimentation révèle, c'est que dans son agir local, le bénévole est isolé devant son défi de communiquer l'incommunicable, le non dit, le tabou, le non avoué. Cet isolement est tellement lourd qu'il ne connaît ni ne partage l'expérience de ses pairs qui œuvrent dans le même contexte socioculturel et organisationnel que lui. Lorsque le bénévole ouvre un environnement de dialogue, c'est le plus souvent avec un seul autre bénévole. C'est cette réalité socioprofessionnelle et communicationnelle qui l'empêche de se connecter avec plusieurs et de chercher des relations d'interactivité au-delà du local et plus larges que le duel. La marge d'autonomie et de créativité dont dispose habituellement le bénévole est tellement ancrée que même s'il maîtrise les fonctionnalités d'une technologie capable d'accroître cette marge de façon significative, son appropriation de ces fonctionnalités, ses nouveaux usages émergents, s'aligneront non pas sur les possibilités (ou promesses) de l'Internet, mais sur les acquis technologiques et sociaux antérieurs. Pour que les promesses soient tenues, il faudrait articuler autrement les acquis techniques et sociaux et les usages nouveaux à acquérir.

## Références

- Adam P. et Herzlich, C., 1994, *Sociologie de la maladie et de la médecine*. Collection : 128 sociologie. Paris : Nathan
- Anadon M. et Guillemette François, 2007, La recherche qualitative est-elle nécessairement inductive ? dans *Recherches qualitatives*, hors Série, numéro 5, pp 26-37.
- Beaudouin V. et Velkovska J., 1999, Construction d'un espace de communication sur Internet (Forums, pages personnelles, courrier électronique ...) dans *Réseaux, Internet un nouveau mode de communication*, dossier coordonné par Patrice Flichy, pp121-178.
- Ben Affana S., 2008, Communication et Internet. Une étude de cas de l'appropriation sociale d'une technologie, Thèse de doctorat inédite, Québec, Université Laval.
- Ben Affana S., 2000, *La constitution des groupes cibles dans la communication sur le sida : les cas des intervenants québécois et tunisiens*, mémoire en communication, Université Laval. 162 p.
- Boulet G., 2002, *Interactivité et communication médiatisée*, <<http://gillesboulet.ca>>, dernière consultation le 20 septembre 2009
- BOULTE P., 1991, *Le diagnostic des organisations appliqué aux associations*, Paris, Presses universitaires de France.
- Breton P., 2007, Interactivité, intériorité et lien social démocratique, *Cliniques méditerranéenne*, n° 75, pp. 27-45
- Castells M., 2002, *La galaxie internet*, Fayard.
- Certeau M., 1980, *L'invention du quotidien*, Paris, Gallimard.
- Deschenaux F. et Bourdon S., 2005, Introduction à l'analyse qualitative informatisée à l'aide du logiciel QSR Nvivo 2.0 dans *les cahiers pédagogiques de l'Association pour la recherche qualitative*, pp 1-45.
- Deslauriers JP., 2003, *Travailleur dans le communautaire*. Presses de l'Université du Québec. Collection : Problèmes sociaux et interventions sociales. 140 p.
- Flichy P., 2004, L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société dans *Réseaux*, 2004, numéro 124, 2, pp 17-52.
- Flichy P., 2003, *La place de l'imaginaire dans l'activité technique : le cas d'Internet*, <<http://edel.univ-poitiers.fr/rhrt/document553.php>>, dernière consulté le 3 mars 2008.
- Flichy P., 2000, Technologies fin de siècle : l'Internet et la radio, *Réseaux*, Vol 18, n° 100, pp. 249 – 271
- Freire P. (1973). *Education for Critical Consciousness*. New York : Seabury Press. 164 p.
- Gournay (de) C., 1994, en attendant les nomades. Téléphonie mobile et modes de vie, *Réseaux*, n° 65, pp. 9 - 25
- Henri et Lundgren-Cayrol, 2001, *Apprentissage collaboratif à distance : pour comprendre et concevoir les environnements d'apprentissage virtuels*, Presses de l'Université du Québec.
- Jouët J., 2000, Retour critique sur la sociologie des usages, *Réseaux*, n°100, pp 489-521.
- Jouët J., 1993, Pratiques de communication et figures de la médiation dans *Réseaux* numéro 60, CENT.
- Kieffer C. H., 1984, Citizen Empowerment: A Development Perspective in *Prevention in Human Services*, 3 (2-3), pp 9-36.
- Le Bossé Y., 2003, De l'« habilitation » au « pouvoir d'agir » : vers une appréhension plus circonscrite de la d'empowerment dans *Nouvelles pratiques sociales. Une pragmatique de la théorie*, volume 16, numéro 2, 2003, 16 p.

- Le Bossé Y. et Dufort F., 2001, Le pouvoir d'agir (Empowerment) des personnes et des communautés : une autre façon d'intervenir. Dans *Agir au cœur des communautés : la psychologie communautaire et le changement social*, sous la direction de Francine Dufort et la coordination de Jérôme Guay. Les Presses de l'Université Laval, pp 75-115.
- Le Bossé Y., 1995, *Étude exploratoire du phénomène de l'empowerment*. Thèse (Ph.D) université Laval.
- Massit-Folléa, F (2002). Usages des Technologies de l'Information et de la Communication acquis et perspectives de la recherche, [http://c2so.ens-lsh.fr/IMG/pdf/rechercheUsages\\_FMF\\_LFM.pdf](http://c2so.ens-lsh.fr/IMG/pdf/rechercheUsages_FMF_LFM.pdf), consulté le 11 mars 2007.
- Millerand F., 2002, La dimension cognitive de l'appropriation des artefacts communicationnels, dans F. Jauréguiberry & S. Proulx (dir), *Internet : nouvel espace citoyen*. Paris : l'Harmattan, pp 181-203.
- Millerand F., 1999, Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (Deuxième partie), dans *COMMposite*.[http://commposite.org/99.1/articles/ntic\\_2.htm](http://commposite.org/99.1/articles/ntic_2.htm), consulté le 16 décembre 2007,
- Murbach R., 1989, Le grand désordre. Le SIDA et les normes dans *Anthropologie et Sociétés Ordres juridiques et cultures*, Volume 13, numéro, 1, pp 77-102.
- ONUSIDA, 2001, Cadre stratégique mondial sur le VIH/SIDA. Session Extraordinaire de l'Assemblée Générale sur le VIH/SIDA. Genève, Suisse
- Ouellet F., René Jf., Durand D., Dufour R. et Gagnon S., 2000, *L'empowerment dans Naître égaux, grandir en santé*. Montréal : Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-centre, Direction de la santé publique, Unité écologie humaine et sociale
- Perriault J., 1989, *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*, Paris, Flammarion.
- Power M., 2002, Générations d'enseignement à distance, technologies éducatives et médiatisation de l'enseignement supérieur, *revue de l'éducation à distance*, vol.17, n° 2, pp. 57-69.
- Proulx S., 2005, Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux — modèles — tendances, dans Lise Vieira et Nathalie Pinède, eds, *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, Tome 1, Presses universitaires de Bordeaux, pp7-20.
- Proulx S., 2000, *La construction sociale des objets informationnels : matériaux pour une ethnographie des usages*, <<http://barthes.ens.fr/articles/proulx2000.html>>, dernière consultation le 15 mars 2006.
- Racine G., 2000, *La production de savoirs d'expérience chez les intervenants sociaux. Le rapport entre l'expérience individuelle et collective*. Collection Action & savoir. L'Harmattan.
- Richard B., 1995, *Psychologie des groupes restreints*. Cap-Rouge, Presses inter Universitaires.
- Rieffel R., 2005, *Sociologie des médias*, Paris, Ellipses
- Saillant F., 1988, *Cancer et culture : produire le sens de la maladie*, Montréal : Éditions Saint-Martin. 317 p
- Savoie-Zajc L., 2000, L'analyse de données qualitatives : pratique traditionnelle et assistée par le logiciel Nud\*ist dans *Recherches qualitatives*, vol. 21, pp 99-123
- Staples L., 1990, Powerful Ideas About Empowerment. Administration in *Social Work*, vol 14 (2), pp 29—42.

- Tönnies F., 1977, *Communauté et société : catégories fondamentales de la sociologie pure*, Paris : Retz-C.E.P.L.
- Vedel T., 1994, Sociologie des innovations technologiques et usagers : introduction à une socio-politique des usages dans VITALIS A (dir), *Médias et nouvelles technologies*, Édition Apogée, pp 13-34.
- Vidal G., 2007, Usages de l'innovation interactive, *Document numérique*, n°3, vol. 10, pp 11-23
- Vitalis A., 1994, *Médias et nouvelles technologies*. Édition Apogée.
- Wallerstein N., 1992, Powerlessness, Empowerment and Health : Implications for Health Promotion Programs, in *American Journal of Health Promotion*, vol. 6, no 3, pp 197-205.