

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LES USAGES SOLIDAIRES DES MÉDIAS SOCIAUX : LE CAS DE LA  
TRAGÉDIE DE LAC-MÉGANTIC AU QUÉBEC

MÉMOIRE  
PRÉSENTÉ  
COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR  
CLOÉ LARIVIÈRE-JEANNOTTE

JANVIER 2022

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL  
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

## REMERCIEMENTS

Ce travail est l'aboutissement de milliers d'heures de travail qui n'auraient pas vu le jour sans l'aide et le soutien de plusieurs personnes importantes. Il est essentiel de les remercier chaleureusement pour leur contribution à ce travail. Je tiens tout d'abord à remercier Florence Millerand, ma directrice de recherche. Florence, je te remercie sincèrement pour ta disponibilité, ton écoute et ton intérêt envers mon sujet de recherche. Je salue sa patience, sa souplesse d'esprit, son savoir et son soutien moral. Merci d'avoir eu confiance en moi et de m'avoir épaulée tout au long de ce processus, cet accomplissement te revient en majeure partie.

Je dédie un merci particulier à l'organisme de subvention fédéral, le Conseil de recherche en sciences humaines (CRSH) pour m'avoir offert un soutien financier considérable qui m'a permis de consacrer pratiquement tout mon temps à la réalisation de ce mémoire. Je vous en suis extrêmement reconnaissante.

Je tiens également à remercier le comité de jury composé de Camille Alloing et Alexandre Coutant pour leur disponibilité et leurs judicieux conseils, qui ont contribué à alimenter ma réflexion. Merci à Jean-Hugues Roy, pour sa disponibilité et son aide précieuse dans la collecte des données sur Facebook.

J'adresse aussi mes remerciements à ma famille et mes amies qui m'ont toujours encouragé et démontré de l'intérêt à mon progrès. Merci à Roxanne Néron-Lefebvre pour ton écoute et ta confiance en moi, tu es une amie formidable. À mes amies et collègues du groupe des GÉANT-ES avec lesquelles j'ai passé une scolarité exceptionnelle, riche en rencontres, je vous remercie de vos précieux conseils et de

votre sincère amitié. Ce fut un vent de fraîcheur que de pouvoir partager cette expérience avec vous.

Merci, maman (Danielle), pour tes petits plats réconfortants, ta gentillesse et ton aide si précieuse qui m'ont permis de me concentrer à 100% sur mon mémoire. C'est en raison de toute la bonté que tu m'as transmis que ce sujet de recherche a vu le jour. Merci aussi à mon *papounet* (Mario) qui m'a transmis des valeurs de persévérance et de détermination. Merci de croire en moi et de me donner la force de réaliser de tels projets.

Finalement, je ne peux pas passer outre ma reconnaissance envers mon conjoint, Samuel Mercier. Mon amour, merci pour ta patience, tes conseils, ton humour, tes nombreuses révisions qui m'ont permis de me dépasser et d'avoir confiance en moi. Merci d'avoir été là chaque fois où j'avais besoin d'un petit coup de pouce pour me remettre dans la recherche. Tu n'as pas cessé de me motiver, d'être positif et d'être là pour moi, je t'aime.

## DÉDICACE

À la douce mémoire des 47 victimes qui ont tragiquement perdu la vie lors de l'accident ferroviaire de Lac-Mégantic le 6 juillet 2013 et par solidarité avec toutes les personnes touchées de près ou de loin par la tragédie.

Je suis de tout cœur avec vous.

## TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES	viii
LISTE DES TABLEAUX	ix
RÉSUMÉ	x
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I - PROBLÉMATIQUE	4
1.1 Le Web social, les médias sociaux et la mise en relation	4
1.2 Les usages des médias sociaux en situation de catastrophe	8
1.3 La solidarité en ligne... et sur les médias sociaux	11
1.3.1 La solidarité en ligne	11
1.3.2 La solidarité sur les médias sociaux	12
1.4 Cas à l'étude : la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic	18
1.4.1 La chronologie d'une tragédie	19
1.4.2 La situation actuelle de Lac-Mégantic	20
1.5 Observations préliminaires	21
1.5.1 La mobilisation sur les médias sociaux	21
1.5.2 Les groupes de soutien sur les médias sociaux	21
1.5.2.1 ...sur Facebook	21
1.5.2.2 ...sur Twitter	24
1.5.3 Une mobilisation massive et solidaire	24
1.5.4 De la mobilisation solidaire... vers la mobilisation politique	29
1.6 Question de recherche	30
1.7 Pertinence scientifique et sociale	30
1.7.1 Pertinence scientifique	30
1.7.2 Pertinence sociale	31

CHAPITRE II - CADRE THÉORIQUE	33
2.1 La solidarité en ligne	33
2.1.1 Les formes de solidarité sociale	34
2.1.2 Les modalités de participation	36
2.2 La sociologie des usages	39
2.2.1 La notion d'usage et d'utilisateur à l'ère du numérique	40
2.2.2 Les <i>affordances</i> des médias sociaux	42
2.3 Conclusion partielle	46
CHAPITRE III – MÉTHODOLOGIE	47
3.1 Une recherche mixte à visée exploratoire	47
3.2 La collecte de données	49
3.2.1 ...sur Twitter	51
3.2.2 ...sur Facebook	54
3.3 Les modalités d'analyse des données recueillies	56
3.4 Considérations éthiques de la recherche	59
CHAPITRE IV – FORMES DE SOLIDARITÉ	60
4.1 Les formes de solidarité sur Facebook	60
4.1.1 Le mode d'expression des victimes	60
4.1.2 Le mode d'expression des compagnons et concitoyens	62
4.1.3 Le mode d'expression des personnes singulières	63
4.1.4 Le mode d'expression des citoyens du monde	64
4.1.5 Évolution de la solidarité dans le temps	65
4.2 Les formes de solidarité sur Twitter	69
4.2.1 Les messages de type « informations »	69
4.2.2 Le mode d'expression des victimes	71
4.2.3 Le mode d'expression des compagnons et concitoyens	72
4.2.4 Le mode d'expression des personnes singulières	74

4.2.5 Le mode d'expression des citoyens du monde	76
4.2.6 Évolution de la solidarité dans le temps	79
4.2.6.1 Mobiliser sa solidarité	84
4.3 Comparaison des formes de solidarité sur Facebook et Twitter	85
CHAPITRE V – DISCUSSION	88
5.2 Être solidaire ...	88
5.2.1 ...envers un public spécifique	88
5.2.2 ...envers la nation	90
5.2.3 ...par attachement au lieu	91
5.2.4 ...pour se sentir moins seul	92
5.2.5 ...pour un monde meilleur	93
5.3 Facebook, Twitter et leurs distinctions spécifiques	93
5.4 Limites de la recherche	95
CONCLUSION	97
ANNEXE A NETTOYAGE DU CORPUS TWITTER	103
ANNEXE B GRILLE D'ANALYSE DE CONTENU	104
ANNEXE C GRILLE D'ANALYSE SUR LE LOGICIEL TABLEUR EXCEL	105
ANNEXE D IMPORT DES DONNÉES EXCEL DANS LE LOGICIEL NVIVO	106
BIBLIOGRAPHIE	107

## LISTE DES FIGURES

Figure	Page
1.1 - Nombre de <i>tweets</i> ayant la mention du mot-clic #lacmégantic, les 6 et 7 juillet 2013, selon l'heure de publication	28
1.2 - Nombre de <i>tweets</i> ayant la mention du mot-clic #lacmégantic, du 6 au 9 juillet 2013	29
3.1 – Exemple de requête sur Google Colaboratory pour extraire le 6 juillet 2013	52
4.1 – Nombre de commentaires (formes de solidarité) exprimés sur Facebook, selon la période d'analyse	66
4.2 – Pourcentage du total de commentaires selon l'évolution dans le temps, regroupés par formes de solidarité exprimées sur Facebook	67
4.3 – Nombre de <i>tweets</i> (formes de solidarité) exprimés sur Twitter, selon la période d'analyse	80
4.4 – Pourcentage du total de <i>tweets</i> selon la période d'analyse, regroupés par formes de solidarité exprimées sur Twitter	80
4.5 – Nombre total de <i>tweets</i> selon la période d'analyse de 2014 à 2020, regroupés par année de publication sur Twitter	83
4.6 – Pourcentage du total de messages publiés sur Facebook et sur Twitter, regroupés par formes de solidarité	85

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau	Page
1.1 - Groupes et pages Facebook en soutien à la tragédie de Lac-Mégantic	22
1.2 - Exemples de messages publiés sur Facebook et Twitter en lien avec la tragédie de Lac-Mégantic	26
2.1 - Typologie des modalités de participation au public des attentats (entre parenthèses figure le ressort de la réaction) par Gérôme Truc (2016: 204-205)	37

## RÉSUMÉ

Le 6 juillet 2013, un train pétrolier a déraillé en plein cœur du centre-ville de la ville de Lac-Mégantic, se dirigeant tout droit dans le bar Musi-Café, où 47 personnes ont tragiquement perdu la vie. Cet événement dramatique a amené un grand nombre de gens à exprimer leur soutien et leur solidarité en ligne. L'objectif de cette étude est de cerner comment la solidarité s'est exprimée à travers la participation des citoyens sur Facebook et Twitter, et comment cette solidarité a évolué dans le temps. Pour ce faire, nous avons analysé, de 2013 à 2020, les commentaires publiés sur un groupe de soutien public sur Facebook et les *tweets* sur Twitter ayant mentionné le mot-clic #lacmégantic. À partir des travaux sur les formes de solidarité en ligne et sur les usages des médias sociaux, nous avons identifié quatre formes de solidarité basées sur des modes d'expression distincts : a) le mode d'expression des victimes; b) le mode d'expression des compagnons et concitoyens; c) le mode d'expression des personnes singulières; et enfin d) le mode d'expression des citoyens du monde. Les résultats ont montré que les formes de solidarités diffèrent selon la plateforme utilisée, notamment en raison des caractéristiques de ces plateformes et du public auquel elles s'adressent. Les marques de solidarité ont aussi pris la forme d'une mobilisation, principalement sur Twitter, dès les premières heures suivant la tragédie. Plusieurs années après la tragédie, il reste des marques de solidarité présentes sur les médias sociaux, qui contribuent à la mémoire collective de la tragédie et permettent à l'expression de la solidarité de perdurer dans le temps, notamment autour de temporalités clés comme les dates d'anniversaire des victimes ou la date de la tragédie. Avec cette recherche, nous espérons avoir éclairé la part du bon des médias sociaux, souvent dépeints comme étant les maux de notre société contemporaine, et la sincérité des sentiments exprimés en ligne.

**Mots-clés** : solidarité, usages, médias sociaux, Lac-Mégantic, tragédie

## INTRODUCTION

De nouvelles pratiques et modes de communication ont émergé avec le développement du Web et des médias sociaux (Leiner *et al.*, 1997; Millerand *et al.*, 2010). Les médias sociaux offrent la possibilité de s'exprimer, témoigner, soutenir, débattre, le tout dans un espace disponible au bout des doigts. En effet, le Web 2.0 a modifié les modes de communication traditionnels en faisant des médias sociaux un espace public de « socialisation virtuelle » (Richard, 2010, cité dans Amsidder *et al.*, 2012: 157). L'individu a la possibilité de commenter, de noter, de partager et d'être une partie prenante du Web. Toutefois, ces espaces virtuels qu'offrent les médias sociaux ne sont ni réglementés ni standardisés, ce qui peut mener à des dérives. Les discours concernant l'apport des médias sociaux sont ainsi fortement contrastés. On peut penser, notamment, au scandale de l'utilisation par Cambridge Analytica des données de plusieurs millions d'utilisateurs de Facebook (Isaak et Hanna, 2018) ou encore à Edward Snowden, un ancien employé de la Central Intelligence Agency (CIA), qui a révélé l'existence de plusieurs programmes de surveillance de masse de données américaines et britanniques (Lyon, 2014). En plus de ces scandales, on assiste au développement sans précédent du capitalisme cognitif<sup>1</sup>, caractérisé par la monétisation des traces et données partagées sur le Web (Proulx, 2020: 21-23).

Cela étant dit, et bien que la désinformation, les conspirationnistes ou encore les complotistes fassent partie de l'écosystème des médias sociaux, il n'en demeure pas

---

<sup>1</sup> On appelle capitalisme cognitif une nouvelle phase de l'économie apparue dans les années 1990 qui est basée sur la production et l'accumulation de la connaissance. L'émergence du capitalisme cognitif apparaît ainsi « [...] lorsque des entreprises utilisent la puissance de la coopération en réseaux et l'éthique libertaire pour dynamiser leurs techniques de mobilisation et récupérer l'excitation intellectuelle » (Auray, 2011: 161).

moins que ce sont de nouveaux espaces pour l'expression et la sociabilité. Il convient de dire que les médias sociaux permettent des interactions sociales et offrent de nouveaux espaces d'expression et d'échange pour les utilisateurs. D'ailleurs, les récentes années ont révélé le rôle joué par les médias sociaux dans des situations de catastrophes ou de mobilisation en lien avec des changements politiques. Peut-on voir ces médias sociaux comme un vecteur d'expression de la solidarité et de mobilisation sociale? Dans le présent mémoire, nous explorerons l'hypothèse qui considère les médias sociaux comme des vecteurs de mobilisation participant de manière active à rendre visibles, voire à faire émerger des formes de solidarité spécifiques, lorsqu'un événement médiatique survient. Ayant pris connaissance de divers travaux récents sur le sujet (citons notamment Truc, 2016; Merckling, 2018; Nikunen, 2018, 2019; Meese *et al.*, 2020), nous formulons une intuition selon laquelle le Web et les médias sociaux peuvent donner à voir des formes particulières de solidarité en ligne contribuant à « rapprocher » les gens autour d'événements majeurs.

Dans le cadre de ce projet, nous nous intéressons plus précisément à la dimension relationnelle des médias sociaux, qui permet aux usagers de se « rapprocher » les uns des autres, de créer des liens, principalement lors d'une situation de crise. Il nous apparaît pertinent d'analyser cette dimension dans ce qu'elle est porteuse de marques de solidarité et de sentiment d'appartenance à un collectif dans une société que l'on dépeint comme étant plutôt individualiste (Ollivier, 1990; Tarot, 2004). Nous nous intéresserons donc à un cas bien précis tout près de chez nous, au Québec, soit la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic survenue le 6 juillet 2013. Il s'agit du pire accident de l'histoire du Canada impliquant des liquides inflammables et c'est aussi l'une des tragédies qui a le plus marqué le Québec. Par contre, cette tragédie a également soulevé une vague de solidarité sans précédent, qui s'est exprimée notamment sur les médias sociaux; une vague de solidarité qui est présente encore aujourd'hui, plus de sept ans après les événements tragiques.

Cette solidarité nous a à la fois particulièrement émue et fortement motivée à y consacrer notre mémoire de maîtrise pour saisir comment les médias sociaux ont été et sont encore mobilisés autour de cet événement. Nous cherchons ainsi à comprendre comment la solidarité s'est exprimée à travers la participation des citoyens sur les médias sociaux, dans le contexte de la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic. De plus, cette tragédie datant d'il y a sept ans, nous avons accès à une quantité importante de traces en ligne, ce qui nous a incitée à adopter une perspective longitudinale. C'est d'ailleurs une limite que nous avons constatée dans la littérature sur le sujet, soit l'absence d'études sur les médias sociaux s'échelonnant sur une longue période temporelle.

Dans le premier chapitre, nous problématisons notre objet de recherche en revenant notamment sur le Web social et les particularités des dispositifs techniques des médias sociaux. Nous tenterons d'illustrer comment les médias sociaux permettent des manières spécifiques de « mise en relation » des personnes. Nous effectuerons ensuite une brève recension de la littérature portant sur l'usage des médias sociaux en situation de catastrophes et sur la solidarité en ligne plus généralement. Nous exposerons également le cas d'étude pour ce mémoire, soit la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic. Puis, nous présenterons une synthèse des observations préliminaires que nous avons réalisées et qui nous permettront de préciser notre objet de recherche. Ce chapitre se termine sur la formulation des questions de recherche et la justification de la pertinence sociale et communicationnelle du mémoire. Dans le second chapitre, nous exposerons les concepts théoriques principaux qui nous serviront à cadrer notre objet de recherche. Enfin, nous aborderons dans le troisième chapitre la stratégie méthodologique retenue pour répondre à notre questionnement de recherche. Cette dernière, étant de nature mixte, sera basée sur l'analyse qualitative et quantitative d'un corpus longitudinal de publications sur les médias sociaux Facebook et Twitter.

## CHAPITRE I - PROBLÉMATIQUE

Afin de contextualiser notre questionnement de recherche, nous aborderons dans ce premier chapitre le Web social et les développements dans ce domaine qui permettent notamment des manières spécifiques de « mise en relation » des personnes. Par la suite, nous définirons les médias sociaux et nous présenterons les fonctionnalités que ces plateformes offrent aux utilisateurs. Nous présenterons également une revue de la littérature en ce qui a trait à l'analyse de l'usage des médias sociaux en situation de catastrophe et la solidarité qui est exprimée sur ces plateformes. Puis, nous exposerons le contexte précis sur lequel nous souhaitons nous appuyer dans le cadre de ce mémoire, soit la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic. Enfin, nous présenterons la question principale et les sous-questions de ce mémoire et terminerons en soulignant la pertinence de cette recherche.

### 1.1 Le Web social, les médias sociaux et la mise en relation

Internet a beaucoup évolué depuis que le Web en a généralisé les usages dans les années 90 (Leiner *et al.*, 1997; Millerand *et al.*, 2010). Notamment, à partir de 2004, certains développements sur Internet ont mis à disposition des fonctionnalités « incitant les utilisateurs à collaborer entre eux, dans le but de créer et de partager des contenus par l'intermédiaire d'outils [tels que les médias sociaux] » (Millerand *et al.*, 2010: 2). Ces nouveaux développements ont été qualifiés par l'appellation « Web social », qui a vu le jour dans les années 2010 (Millerand *et al.*, 2010). Le Web dit social et les médias sociaux en particulier offrent des modalités spécifiques de mise en relation des personnes. Cet « aspect relationnel » offrirait ainsi l'opportunité aux internautes de participer et de s'exprimer en ligne (*ibid.*: 3-4).

Les médias sociaux donnent lieu à plusieurs formes de coopération entre utilisateurs (Proulx *et al.*, 2011: 3). La dimension relationnelle de ces réseaux est désormais mise à l'avant-plan et c'est ce que Cardon (2008a) conclut lorsqu'il observe que les médias sociaux se caractérisent par « l'importance de la participation des utilisateurs à la production de contenus et par leur mise en relation ». Dans le même ordre d'idées, les possibilités sur Internet se renouvellent constamment. Serge Tisseron (2011), psychanalyste français, observe dans son article intitulé « Les nouveaux réseaux sociaux sur Internet », huit nouvelles possibilités offertes aux usagers qui, selon lui, existent désormais grâce à Internet, dont notamment l'« universalité ». Tisseron (2011: 104) observe que « tout message peut être adressé au monde entier. Il prend l'allure d'une multitude de petites bouteilles jetées à la mer contenant toutes le même message dans l'attente qu'un ou plusieurs interlocuteurs s'en emparent ».

De toute évidence, Internet - et par extension les médias sociaux - permet de partager et de s'exprimer avec d'autres individus en ligne, et ce, malgré la distance physique entre les usagers. Une autre caractéristique observée par Tisseron est l'« immédiateté », puisqu'avec les téléphones portables, il est maintenant possible de « joindre nos interlocuteurs et être joint par eux en tous lieux et à tout moment » (*ibid.*). Cette idée est d'ailleurs étroitement liée à notre problématique, puisque lors d'une catastrophe, les individus cherchent à publier « dans l'immédiat » des messages de solidarité. Ce sont précisément cette dimension relationnelle et cette notion d'immédiateté, plus précisément exprimées sur les médias sociaux, qui nous intéressent dans le cadre de ce mémoire.

Les chercheurs et les médias utilisent différents termes pour désigner la dimension relationnelle du Web, notons « [W]eb 2.0, Réseaux Sociaux Numériques, réseautage social, médias sociaux, sites de réseaux sociaux [et] Web social » (Girard et Fallery, 2009: 2). Pour ce projet, nous retiendrons les termes de Web social et de médias

sociaux<sup>2</sup>. Proulx et ses collègues (2011: 4) définissent l'appellation médias sociaux comme des « supports médiatiques logiciels permettant aux usagers de maintenir une présence, de communiquer et d'interagir en ligne ». Ce terme regroupe une grande variété de dispositifs comme les microblogues (Twitter), les réseaux sociaux numériques (Facebook, LinkedIn), les vidéos (YouTube) etc. On dit des réseaux sociaux numériques comme Facebook qu'ils « permettent aux usagers de se regrouper en réseaux plus ou moins formels pour interagir, collaborer, partager ou créer de l'information et du contenu » (Yates et Arbour, 2013: 56).

Selon les chiffres compilés par les agences We Are Social et Hootsuite en octobre 2018, sur les 7,6 milliards d'habitants sur Terre, 44% (3,4 milliards) sont des utilisateurs des réseaux sociaux (Blog du modérateur, 2019). Cette statistique illustre la place considérable qu'occupent les médias sociaux dans le monde. En 2019, Facebook se trouvait en tête de liste des 20 plateformes les plus utilisées, avec plus de 2 milliards d'utilisateurs actifs par mois et Twitter se retrouvait en 11<sup>e</sup> position avec 335 millions d'utilisateurs (*ibid.*). Ces données sur Facebook ne sont guère surprenantes, puisque ce réseau social numérique a connu une croissance phénoménale, depuis sa création en 2004 à l'Université Harvard (Proulx et Kwok Choon, 2011).

Alors, qu'est-ce que Facebook? Pour y répondre, nous avons voulu reprendre les mots du fondateur de ce réseau, Mark Zuckerberg. Après quelques recherches, nous avons pu constater que la réponse du fondateur de Facebook a changé au fil des années, ce qui prend tout son sens puisque ce réseau social a grandement évolué depuis ses débuts, tout comme ses fonctionnalités et spécificités techniques. Au début de la plateforme Thefacebook (désormais « Facebook »), Zuckerberg présente, lors d'une entrevue, sa vision du projet :

---

<sup>2</sup> Dans le reste du mémoire, nous adopterons l'expression médias sociaux, sachant pertinemment que Facebook et Twitter ont des affordances et des caractéristiques différentes.

Our project just started off as a way to help people share more at Harvard, so people could see more of what's going on at school. I wanted to make it so I could get access to information about anyone, and anyone could share anything that they wanted to (Kirkpatrick, 2011: 29).

Initialement, la plateforme avait donc pour but de rapprocher le monde, de se connecter entre amis et de partager des choses avec les gens. Ces fonctionnalités sont toujours d'actualité, même si la plateforme permet désormais un plus large éventail de possibilités. Les utilisateurs peuvent y publier des images et des vidéos, partager des documents et des liens, échanger des messages, se joindre à des groupes existants et en créer de nouveaux, participer à des événements, créer des pages tant personnelles que pour des entreprises. Dans un article publié sur son compte Facebook en 2017, Zuckerberg mentionne que « la chose la plus importante [...] chez Facebook est de développer l'infrastructure sociale pour donner aux gens le pouvoir de créer une communauté mondiale qui fonctionne pour nous tous [...] et de se rapprocher » (Zuckerberg, 2017, traduction libre). Selon ce discours, Facebook souhaite ainsi aider les gens à bâtir des communautés de soutien, et contribuer à produire une communauté informée, engagée et inclusive. Cela dit, il importe de souligner que Facebook constitue une plateforme aux tendances contradictoires :

D'une part, il incite [ses membres] à diffuser sous forme numérique des témoignages de leur vie [...] ou tout au moins développer leurs interactions en ligne ; cela a pour effet indirect d'enrichir le stock global d'informations disponibles sur le site, le rendant ainsi plus attractif, non seulement pour les autres membres, mais aussi pour les entreprises qui achètent les données à Facebook. D'autre part, Facebook tente avec plus ou moins de bonne volonté d'offrir à ses membres des moyens pour qu'ils gardent un certain contrôle sur les informations publiées, ce qui en restreint forcément la circulation (Dang Nguyen et Lethiais, 2016: 172).

Il va sans dire que les *affordances* de Facebook favorisent la mise en relation des personnes et montrent l'expression de la sociabilité, et c'est précisément ce qui nous

intéresse dans ce mémoire. Quant à Twitter, il s'agit d'une plateforme de microblogage fondée en 2006, qui permet à ses utilisateurs d'interagir entre eux grâce à de courts messages, des *tweets*, des *retweets* (informations qui ont été partagées par d'autres), ou encore via des messages privés. Twitter se présente comme « la vitrine de ce qu'il se passe dans le monde et des sujets de conversation du moment »<sup>3</sup>. La plateforme a initialement été remarquée lors de situations de catastrophes, au cours desquelles des citoyens l'ont utilisée pour partager rapidement des informations vitales (Vieweg *et al.*, 2010, cité dans Segault, 2020). À titre d'exemple, des chercheurs ont réalisé une analyse des données Twitter lors des inondations de la rivière Rouge et des incendies d'herbe dans l'Oklahoma, ayant tous deux eu lieu au printemps 2009 (Vieweg *et al.*, 2010). Les résultats de leur étude montrent comment les communications sur Twitter peuvent être fort utiles dans la gestion des catastrophes, notamment lorsqu'elles sont analysées par un système automatisé (*ibid.*). Selon ces chercheurs, un tel système peut permettre aux intervenants et au public d'améliorer leur connaissance de la situation lors d'une catastrophe ou d'une urgence. En définitive, chaque média social dispose d'*affordances* spécifiques qui caractérisent la plateforme et la différencient des autres.

## 1.2 Les usages des médias sociaux en situation de catastrophe

Les recherches sur les situations de catastrophes se sont concentrées, pour la plupart, sur l'identification des responsabilités et sur les actions politiques apportées après coup. Depuis peu, la perspective s'est élargie aux réactions que ces situations suscitent chez les communautés touchées (Pérouse *et al.*, 2017; Truc, 2018). Lorsqu'une catastrophe survient, elle fait souvent l'objet d'une couverture médiatique très importante (Dagenais, 1993: 58; Nora, 1972). Une mobilisation s'en suit généralement sur les médias sociaux, incitant de nombreux citoyens à réagir aux événements; parfois sous la forme d'expressions solidaires, via ces plateformes

---

<sup>3</sup> Twitter. À propos. [En ligne]. <<https://about.twitter.com/fr.html>>. Consulté le 19 octobre 2020.

numériques (Lecomte, 2011; Amsidder *et al.*, 2012; Merckling, 2018; Miéré, 2016; Touati, 2012).

De nombreux chercheurs se sont intéressés à l'usage des médias sociaux en situation de catastrophe (Houston *et al.*, 2015; Jung, 2012; Jung et Moro, 2014; Nganji et Cockburn, 2020; Pérouse *et al.*, 2017; Wang *et al.*, 2016), pour ne citer que ceux-là. Toutes ces études ont montré la place centrale des plateformes Twitter et Facebook en particulier lors de catastrophes. Ces recherches visent généralement des objectifs similaires, soit d'étudier comment les médias sociaux sont utilisés lors d'une catastrophe ou d'analyser les réactions des utilisateurs face à des événements tragiques.

Le séisme (d'une magnitude de 9,1), survenu en 2011, sur la côte Pacifique du Tōhoku au Japon, a fait l'objet de plusieurs travaux sur l'utilisation des médias sociaux à la suite de ce tremblement de terre (Jung, 2012; Jung et Moro, 2014). Ces travaux ont permis de constater qu'Internet et les téléphones cellulaires ont joué un rôle majeur en permettant aux personnes concernées, d'une part d'obtenir des informations sur la catastrophe et d'autre part, de rester connectées entre elles. Les médias sociaux auraient ainsi agi en tant que médium alternatif aux médias de masse pour la diffusion de l'information (*ibid.*). Jung (2012) conclut que Twitter a été largement plus utilisé que Facebook pour se renseigner sur la tragédie, en raison de ses multiples fonctionnalités (le *hashtag*, par exemple). Facebook a été, pour sa part, utilisé surtout pour la sociabilité, notamment pour vérifier que les proches étaient en sécurité.

Dans une autre étude pertinente sur le sujet, Wang et ses collègues (2016) se sont intéressés aux usages des médias sociaux dans le contexte des feux de forêt de San Diego, du 13 au 22 mai 2014, à la fois pour s'informer et s'exprimer sur l'événement. Les résultats de leur analyse ont montré que les médias sociaux peuvent aider à

fournir des informations utiles permettant de caractériser un feu de forêt dans l'espace et dans le temps. Ils observent par ailleurs que les données issues des médias sociaux sont de plus en plus utilisées par les autorités notamment, pour améliorer leur connaissance de la situation et les aider dans la gestion des catastrophes de façon générale.

Houston et ses collègues (2015) ont réalisé une revue de la littérature en 2012-2013, afin de développer un cadre fonctionnel pour intégrer l'usage des médias sociaux dans la planification, l'intervention et la recherche en situation de catastrophe naturelle. Les auteurs présentent un tableau illustrant les différents types d'interventions sur les médias sociaux au fur et à mesure du déroulement de la crise (avant, pendant ou après). Les usages des médias sociaux incluent, entre autres, le fait d'exprimer des émotions ou des préoccupations, de commémorer les victimes, de « connecter » avec la communauté, d'informer et renseigner, etc. (*ibid.*: 7-8). Les usagers des médias sociaux dans le cadre de cette étude constituent tant la population que le gouvernement, les organisations et les médias.

Une étude de cas analysant le rôle des médias sociaux, lors des inondations de Chennai, dans le sud de l'Inde, en 2015, a relevé six motivations à l'origine des usages des médias sociaux dans ce contexte précis (Yadav et Rahman, 2016). Parmi ceux-ci, on note le besoin de partager des émotions avec d'autres, de prendre conscience de la situation en s'informant et en partageant des informations, de rester en contact avec des proches ou encore avec la société. Ces chercheurs ont aussi observé que les médias sociaux pouvaient permettre, en cas de catastrophe naturelle comme celle-ci, de développer une certaine forme de résilience face à la tragédie.

Ces études ont fait l'objet de constats pertinents et de résultats que nous pourrions certainement comparer avec ceux de notre recherche sur la catastrophe de Lac-Mégantic. Il est à noter que ces études se sont concentrées, en majorité, sur une

période temporelle relativement courte, soit sur les mois suivant la catastrophe ou sur une année seulement. Dans le cadre de notre mémoire, nous souhaitons dépasser cette limite de la littérature en réalisant une étude longitudinale, qui s'échelonne sur sept ans, soit de 2013 à 2020. Cette temporalité nous offrira une vue d'ensemble sur la manière dont les médias sociaux ont été utilisés dans un contexte de catastrophe et nous permettra d'observer comment les formes de solidarité ont évolué au fil des années.

### 1.3 La solidarité en ligne... et sur les médias sociaux

#### 1.3.1 La solidarité en ligne

Depuis une vingtaine d'années, on a pu voir la naissance de formes spontanées d'entraide et d'écoute mutuelle, plus précisément avec la création des forums de discussion ou des blogs où l'on retrouve des témoignages et des confidences de lecteurs anonymes, sous la forme de tags, d'avis ou encore de commentaires (Auray, 2011: 159). La solidarité qui se dégage de ces dispositifs serait très différente de la solidarité mécanique ou organique de Durkheim (lesquelles nous verrons en détail dans le prochain chapitre). Selon Auray (2011: 159-161), il s'agirait d'un nouveau modèle de solidarité « articulé autour du déclenchement de rencontres surprenantes avec des inconnus aimables ». L'auteur explique ce qui forge l'hypothèse selon laquelle le Web « solidaire » agit comme lieu de réconfort :

D'une part, dans un monde marqué par la tyrannie de la présentation du moi idéal, les formes de soutien et de reconnaissance mutuels que procurent les sites communautaires du Web social sont des exutoires, des soupapes d'expression d'un défolement et d'un soulagement. Alors que nos sociétés acceptent de moins en moins la démonstration publique de nos malheurs, de nombreux sites Web sont devenus des lieux pour épancher ses inquiétudes et ses troubles, ses malaises face à une maladie, face au deuil ou à la souffrance (*ibid.* : 164).

Les sites de partage et d'écoute mutuelle pourvoient ainsi à un besoin de *reliance*, de sociabilité en permettant de partager son ressenti avec d'autres internautes qui ont

connu la même expérience. Ces sites permettent des communautés déterritorialisées qui favorisent l'essor de pratiques plus collectives.

Dans une autre perspective, G r me Truc (2016) a abordé la question de la solidarité en ligne à travers l'analyse des réactions suscitées par les attentats de Madrid du 11 mars 2004<sup>4</sup>. Dans son livre, il présente une analyse des usages sociaux des messages exprimés en ligne à l'aide d'un site Internet, mis en place après les attentats. De son analyse, il ressort une typologie des modes de participation en ligne que nous exposons dans le prochain chapitre.

### 1.3.2 La solidarité sur les médias sociaux

Bien que la solidarité en ligne s'observait déjà sur les forums et les blogs, elle a pris une forme plus particulière avec les médias sociaux. La solidarité sur les médias sociaux est devenue plus massive (en quantité), plus importante dans le temps (en permettant l'imm diat t , mais la continuité aussi) et dans l'espace (en permettant à des gens éloignés de se sentir concernés notamment). En raison de la configuration spécifique des pratiques mettant en œuvre un mouvement donné et des *affordances* des plateformes utilisées, la solidarité en ligne peut prendre des formes diverses (Nikunen, 2018, 2019; Stewart et Schultze, 2019).

Plusieurs études ont démontré le rôle important des dispositifs techniques, et plus précisément des médias sociaux, dans la production de la solidarité en ligne. Par exemple, le mémoire de Merckling (2018) met en lumière les usages des médias sociaux dans le contexte des attentats du 13 novembre 2015 à Paris, qui ont donné lieu à une mobilisation impressionnante en ligne et un fort élan de solidarité envers les personnes touchées par cette tragédie. Pour ce faire, elle a effectué la collecte de données en deux temps : d'abord, elle a constitué un corpus de publications sur

---

<sup>4</sup> Avec 191 morts et plus de 1850 blessés, l'attentat survenu dans des trains de banlieue à Madrid le 11 mars 2004 reste à ce jour le pire acte terroriste qu'ait connu l'Europe (Truc, 2018: 26).

Facebook et Twitter de huit participants; ensuite, elle a réalisé des entrevues de type semi-dirigé, sur traces, auprès de ces mêmes participants. Les résultats de sa recherche montrent que les médias sociaux ont permis aux participants de s'informer, de partager de l'information et d'exprimer leur solidarité. Plus particulièrement, la chercheuse a observé l'usage de mots-clics sur Twitter, la fonction « Safety Check » sur Facebook ou encore la création de groupes de soutien sur Facebook. Elle évoque également que le fait de partager du contenu a permis aux usagers « d'exprimer ce qu'ils ressentaient à travers les propos ou le dessin de quelqu'un d'autre, faute de trouver les bons mots » (*ibid.*: 122). Merckling a aussi observé que les marques de solidarité étaient exprimées par ce qui rapprochait les participants des victimes: être Français, Parisien, jeune, etc. Enfin, elle note que les deux grandes raisons qui ont amené les participants à l'étude, à exprimer leur solidarité sur les médias sociaux sont de se sentir moins seuls et de vivre le deuil collectivement.

Deux autres études pertinentes sur le sujet (Lecomte, 2011; Touati, 2012) ont analysé les usages et les rôles des médias sociaux tout au long des protestations en Tunisie<sup>5</sup>, entre le 17 décembre 2010 (date des premiers rassemblements) et le 14 janvier 2011 (date de départ de Ben Ali). Ces chercheurs ont observé que les *affordances* des médias sociaux ont favorisé la sociabilité et l'expression de la solidarité. Par exemple, la modification de photo de profil sur Facebook a permis d'exprimer massivement de la solidarité envers le mouvement :

La montée en puissance de l'indignation et de la dénonciation, sur Facebook, a pu aussi s'observer dans l'évolution des images de profil : arborant d'abord des images symbolisant le deuil et la solidarité, la grande masse des Tunisiens sur Facebook ont, à la fin, arboré une image plus dénonciatrice et revendicatrice, affichant blanc sur rouge : « BEN ALI DÉGAGE » (Lecomte, 2011).

---

<sup>5</sup> « La révolution de janvier 2011, partie de ces mêmes régions pour gagner en quelques jours l'ensemble du pays, a révélé l'ampleur des tensions sociales, exacerbées par le verrouillage de la vie politique et des libertés, exercé par une dictature népotique et corrompue » (Daoud, 2011).

Sur Twitter, l'utilisation de mots-clics a permis de mobiliser rapidement les gens (*ibid.*). Puis, un sentiment de solidarité nationale s'est exprimé sur Facebook, notamment en raison de la rapidité avec laquelle l'information a été partagée sur cette plateforme :

La nature même du dispositif technique en a fait l'intérêt en multipliant l'information par les renvois vers les amis ou contacts qui à leur tour transfèrent à d'autres contacts, sans forcément commenter. Les vidéos, photos ou textes postés par quelques internautes et témoins se retrouvent échangés par des milliers de personnes (Touati, 2012).

Stewart et Schultze (2019) ont réalisé une étude pour explorer les formes de solidarité produites dans les mouvements sociaux qui combinent l'action en ligne via les médias sociaux et l'action physique (i.e. événements de protestation, rassemblements). En s'appuyant sur le mouvement social « My Stealthy Freedom (MySF) » protestant contre le voile obligatoire des femmes en Iran, cette recherche a comparé deux configurations d'activisme au sein même de ce mouvement - à savoir la page de fans Facebook « MySF »<sup>6</sup> et la campagne « White Wednesday (WWeds)<sup>7</sup> ». Les chercheuses ont analysé et comparé les données d'entretiens avec des membres de MySF et du contenu sur les médias sociaux, en particulier Facebook et Twitter.

Leur analyse a permis de distinguer deux formes de solidarité qui ont émergé de ce mouvement : une solidarité imaginée (« imagined solidarity ») et une solidarité située (« situated solidarity ») (Stewart et Schultze, 2019). La première forme de solidarité est fondée sur l'identité collective, voire l'action collective : « Les membres du collectif étant anonymes, les participants ont tendance à s'identifier à la cause

---

<sup>6</sup> « La configuration qui constituait la page Facebook MySF privilégiait la virtualité, en publiant des photographies anonymes de femmes ayant enlevé leur foulard dans un lieu public » (Stewart et Schultze, 2019: 2, traduction libre).

<sup>7</sup> Cette campagne a été analysée via l'utilisation du mot-clic #WhiteWednesdays ou #Wednesdays\_Without\_Compulsion sur Twitter, Instagram et Facebook (Stewart et Schultze, 2019: 7-8).

globale du mouvement (c'est-à-dire à s'opposer au hijab) » (*ibid.*: 17, traduction libre). L'identification au mouvement se fait ainsi par l'acte de protestation, plutôt que par l'activiste qui l'exécute. À l'inverse, la seconde forme de solidarité est fondée sur une expérience partagée entre activistes, sur une certaine forme de dépendance envers les *affordances* des médias sociaux, créés autour du mouvement : « Ces *affordances* ont créé les conditions pour le développement de sous-groupes au sein de MySF qui se sont distingués soit par des raisons géographiques soit idéologiques » (*ibid.*). L'expression de la solidarité a ainsi été perçue soit à travers la motivation à agir au nom du groupe et/ou par l'entremise d'une disposition individuelle et émotionnelle à soutenir les autres dans le groupe. Ces notions sont à rapprocher de la typologie des modalités de participation du public établie par Truc (2019) (nous y reviendrons). Les formes de solidarité dépendent ainsi de la relation et de la distance de la personne qui s'exprime avec le mouvement ou la catastrophe en tant que telle.

Dans une autre étude, Sajir et Aouragh (2019) se sont intéressés à deux photos tragiques, diffusées dans les journaux et sur les médias sociaux à travers le globe. Ces images sont celles d'Alan Kurdi, un enfant de trois ans noyé dans la mer Égée en 2015, et d'Omran Daqneesh, un enfant de cinq ans couvert de poussière et de sang attendant terrifié à l'arrière d'une ambulance en 2016, toutes deux symbolisant l'horreur et la souffrance endurées pendant la crise des réfugiés en Europe et la guerre civile en Syrie. Cette recherche se penche sur le potentiel d'expression de solidarité en lien avec des images circulant sur les médias sociaux, en les mettant en relation avec le contexte dans lequel elles s'inscrivent. Les résultats démontrent que d'un côté, l'image de Kurdi a engendré une solidarité active soutenue par l'action envers les réfugiés syriens, et de l'autre, l'image de Daqneesh a mobilisé une forme d'affect<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> « [...] les affects comme signes s'identifient assez aisément dans les différents émoticônes, emoji et autres cœurs qui aujourd'hui sont mis à disposition par tous les dispositifs informatiques dont nous faisons usage. Par exemple, d'une économie du 'like' (Gerlitz et Helmond, 2013) il y a 10 ans, Facebook a choisi d'élargir ses fonctionnalités et ses signes performateurs par le développement des

qui est restée passive. Cette catégorisation entre ces deux formes de solidarité pourrait nous être utile dans le cadre de notre recherche - à savoir si les messages sur les médias sociaux tendent vers l'expression d'une solidarité passive (ex. « je pense à vous ») ou d'une solidarité active (ex. « je passe à l'action en faisant un don »). Un parallèle peut être fait avec les travaux de Kaarina Nikunen (2018, 2019), qui se questionne à savoir si la solidarité a un réel impact :

In the digital media context, solidarity is often driven by mechanisms that harness compassion from individualistic and commercial premises, at the same time exemplifying and collapsing difference. This is why expressions of empathy may appear trivial or superficial (Nikunen, 2019: 29).

La recherche de Meese et ses collègues (2020) s'est penchée, quant à elle, sur l'analyse des publications et commentaires de la page Facebook de la campagne *We Are Beneficiaries*<sup>9</sup>, qui a utilisé les médias sociaux pour créer un espace de contestation de la stigmatisation généralisée de la pauvreté. Les données ont été collectées manuellement sur la page Facebook et les chercheurs ont procédé à une analyse thématique à l'aide du logiciel d'analyse qualitative des données NVivo. Les formes d'expression de la solidarité à travers le groupe étaient diverses : partage d'une même expérience vécue, commentaires de soutien (ex : « Je suis avec vous ») et expression via des symboles de compassion (ex : partage du coeur (<3) émoji). Les chercheurs observent que de s'exprimer dans ce groupe de soutien permet de favoriser un sentiment de communauté, par le partage d'une même identité et d'une lutte partagée. En effet, il semble que le partage d'histoires similaires a contribué à créer un sentiment d'appartenance au groupe et un sentiment de compréhension

---

'Réactions' (Pierre et Alloing, 2019) permettant de signaler un état émotionnel tout en marquant affectivement les contenus mis en circulation sur la plateforme » (Alloing et Pierre, 2020: 6).

<sup>9</sup> « [T]he "We Are Beneficiaries" campaign was initiated in August 2017 by a group of artists with personal experience of welfare benefit receipt. The campaign began on Twitter and soon spread to other social media platforms, including Facebook and Instagram, with posts involving artistic renderings of current and former beneficiaries, accompanied by their stories of life on welfare benefits » (Meese *et al.*, 2020: 1153).

mutuelle. Les auteurs concluent ainsi que les médias sociaux permettent de développer des connexions solidaires, à travers la formation d'une communauté en ligne aux intérêts partagés (*ibid.*: 1169).

Pour sa part, Papi (2016, 2017) a analysé les messages publiés sur quatre groupes Facebook – deux canadiens-qubécois et deux colombiens – créés au lendemain de décès inattendus. Elle a observé la fréquence des affects recensés dans les groupes canadiens et colombiens, exprimés par les mots ou par les émojis. Son étude a révélé que la participation sur les médias sociaux à des collectifs dédiés à des personnes décédées lors de tragédies, est aussi un moyen de valider ses émotions et de se reconnaître au niveau national (c.-à-d. Canadiens et Colombiens). Parmi les bienfaits de la participation à de tels groupes, ses résultats démontrent que les publications en ligne relevant d'affects plutôt positifs facilitent le vécu du processus de deuil. L'expression de la solidarité permet ainsi une certaine forme de validation de soi, de validation des sentiments :

En effet, partagées par d'autres qui écrivent le même type de message, voire approuvées ne serait-ce que par une notification « j'aime », les publications semblent « validées », ce qui favoriserait une réappropriation plus positive de leurs propres affects par leurs auteurs (Papi, 2017).

Papi observe également que le fait de voir que d'autres partagent les mêmes affects aide les usagers d'un groupe à surmonter leur perte. Exprimer sa solidarité envers une tragédie mobilise ainsi les affects, à travers l'utilisation d'émojis<sup>10</sup> notamment :

l'utilisation des *smileys* dans la communication médiatisée par ordinateur montre que l'émotion n'est pas une "chose en plus" dans l'interaction, et que l'expression de certaines émotions de base (joie, colère, tristesse) est nécessaire à la construction de la signification d'une intervention, à la définition de la

---

<sup>10</sup> Dans le cadre de notre recherche, nous souhaitons analyser l'utilisation des émojis sur le groupe de soutien Facebook en lien avec la tragédie de Lac-Mégantic. Nous détaillerons la méthodologie envisagée dans le chapitre 3.

situation, au cadrage et, du même coup, au ménagement des faces (Marcoccia, 2000: 250, cité dans Papi, 2017).

Enfin, l'auteure fait le constat que lorsque l'éloignement physique est présent, le groupe Facebook constitue un moyen de prendre connaissance (des funérailles par exemple), de s'informer et de partager des informations. Il semblerait alors que les caractéristiques de médias sociaux comme Facebook – telles que l'immédiateté, la création de groupes ou les émojis – facilitent la mise en relation et la sociabilité dans le cas de situations tragiques, comme celle d'un décès soudain.

Pour conclure, cette revue de littérature a permis de dresser une série de constats sur les recherches réalisées à ce jour sur la solidarité en ligne, et plus précisément, sur les médias sociaux : (1) les *affordances* des médias sociaux, de par leurs caractéristiques techniques, permettent l'expression de marques de solidarité spécifiques; (2) peu parmi ces recherches analysent les formes d'expression de la solidarité liée à une catastrophe dans le temps, sur une longue période temporelle; (3) les médias sociaux permettent de mobiliser des affects, parfois positifs, qui facilitent le vécu d'un événement tragique, permettent à chacun de s'exprimer et de bénéficier d'un certain soutien social.

#### 1.4 Cas à l'étude : la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic

Nous présentons ici le cas que nous voulons étudier dans ce mémoire, à savoir : les usages des médias sociaux dans le cadre de la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic au Québec, en 2013. En effet, cet événement tragique a amené un grand nombre de citoyens à exprimer leur soutien en ligne envers les personnes touchées par la tragédie (Valiante, 2018).

#### 1.4.1 La chronologie d'une tragédie

Dans la nuit du 5 juillet 2013, l'ingénieur ferroviaire Thomas Harding, employé de l'entreprise Montreal, Maine & Atlantic Railway (MMA), stationne son train pour la nuit dans la ville de Nantes qui se situe à environ 10 km au nord-ouest de Lac-Mégantic, ville de la région de l'Estrie, où habitent 6 000 personnes (Valiante, 2018). Lorsqu'il arrête le train, composé de 72 wagons-citernes transportant huit millions de litres de pétrole brut, il laisse volontairement la locomotive en marche, ce qui permet de maintenir actif le système de freinage à air<sup>11</sup>. Après son départ, dans la nuit, un incendie se déclare dans la locomotive où se situe le moteur. Les pompiers appelés sur les lieux éteignent le feu, puis ils coupent le moteur du train, ce qui entraîne l'arrêt du fonctionnement des freins à air du train. Le 5 juillet 2013 à 23 h, très lentement d'abord puis de plus en plus rapidement, après le départ des pompiers, les 72 wagons-citernes remplis de pétrole brut se mettent en branle et se dirigent vers le centre-ville de Lac-Mégantic, à l'insu de tous.

Le 6 juillet 2013, vers 1 h du matin, le train pétrolier de l'entreprise MMA déraille en plein cœur du centre-ville de la municipalité de Lac-Mégantic, se dirigeant tout droit dans un bar du coin, le Musi-Café, où 47 personnes perdent tragiquement la vie. La majorité des victimes passaient la soirée au Musi-Café. Le déraillement provoque des explosions et un incendie majeur, en plus d'un déversement important de pétrole dans l'environnement (Valiante, 2018). En plus de la scène déjà chaotique, l'explosion a provoqué la destruction des principaux réseaux de fibre optique, ce qui complique la communication et l'intervention (Carignan et David, 2018: 441). Ce n'est que le 7 juillet en fin de journée que les pompiers parviennent à éteindre les flammes, soit presque deux jours après l'accident (Radio-Canada, 2020).

---

<sup>11</sup> Toutefois, le procès de Thomas Harding conclut qu'il n'avait pas suffisamment appliqué le système de freins à main, laissant ainsi le train mal sécurisé dans une pente descendante (Radio-Canada, 2017).

#### 1.4.2 La situation actuelle de Lac-Mégantic

Sept ans après la tragédie, il suffit de naviguer un peu sur le Web pour constater que les articles se succèdent et s'accordent pour dire que la municipalité de Lac-Mégantic est encore en reconstruction : au niveau des bâtiments, de la décontamination de l'environnement, mais surtout auprès des citoyens qui vivent dans la peur. Ainsi, Robert Bellefleur, porte-parole de la Coalition des citoyens et organismes engagés pour la sécurité ferroviaire de Lac-Mégantic, rapporte qu'il « reçoit régulièrement des téléphones de [citoyens] inquiets qui ont entendu pendant la nuit un train passer. Ça a fait beaucoup de bruit, ça les a réveillés » (Journal de Montréal, 2019).

De plus, un rapport présente un portrait alarmant des jeunes de la communauté de Lac-Mégantic en 2016, soit trois ans après la tragédie : « au primaire, le tiers des jeunes vivant dans une municipalité à proximité de Lac-Mégantic (31,7 %) présentent des manifestations modérées ou sévères de stress post-traumatique » (Vision santé publique, 2017: 5). Dans le même ordre d'idées, un rapport de recherche de l'Institut national de santé publique montre que la peur fait partie du quotidien de plusieurs citoyens : « Encore maintenant, quelques participants évacués craignent de vivre à nouveau une situation d'urgence. Certains signalent qu'ils portent dorénavant une attention particulière à leur police d'assurance et à leur testament » (ISPG, 2016: 18). Ce même rapport évoque d'ailleurs un « traumatisme collectif », ce qui démontre l'impact majeur de la tragédie sur la collectivité. Par ailleurs, les citoyens de Lac-Mégantic continuent de se réunir chaque année, afin de souligner les événements survenus le 6 juillet 2013 (Ville Lac-Mégantic, 2019). Un mémorial a aussi été créé, sur l'ancien site du Musi-Café, en 2020, en mémoire des 47 victimes (La Presse, 2020).

## 1.5 Observations préliminaires

### 1.5.1 La mobilisation sur les médias sociaux

En naviguant sur les médias sociaux en lien avec la tragédie de Lac-Mégantic, nous avons observé que les citoyens ont utilisé en grand nombre ces plateformes pour exprimer leur solidarité face aux victimes de la tragédie. Ainsi, des citoyens de partout à travers le Québec se sont joints à ce mouvement. Cette solidarité exprimée dans le contexte de Lac-Mégantic nous interpelle en ce sens qu'elle apporte une vague d'humanité lors d'événements tragiques. La tragédie de Lac-Mégantic a constitué un véritable événement sur les médias sociaux et a donné lieu à une mobilisation massive et une solidarité émouvante. Ce sont les raisons pour lesquelles nous avons choisi d'étudier ce cas précis dans le cadre du mémoire. Dans les pages qui suivent, nous présenterons divers groupes de soutien que nous avons identifiés sur les médias sociaux en lien avec la tragédie. Nous exposerons notre choix d'échantillons sur Facebook et sur Twitter. Puis, nous démontrerons la mobilisation massive en présentant différents messages et commentaires publiés sur Facebook et Twitter en réponse à la tragédie.

### 1.5.2 Les groupes de soutien sur les médias sociaux

#### *1.5.2.1 ...sur Facebook*

Nous avons identifié, dans le tableau 1.1, plusieurs groupes ou pages sur Facebook qui ont été ou qui sont toujours présents en soutien à la tragédie de Lac-Mégantic. Il est à noter que nous avons recensé les groupes au mieux de notre connaissance. Ainsi, ces groupes ont pris différentes formes et se sont constitués, soit par l'entremise d'une page Facebook, d'un groupe ou bien d'un événement en soutien à la tragédie.

**Tableau 1.1 - Groupes et pages Facebook en soutien à la tragédie de Lac-Mégantic**

Nom	Type	Date de création	Actif / inactif à ce jour	Descriptif	Nombre d'abonnés
Lac-Mégantic : Support aux gens	Groupe Facebook public	6 juillet 2013	Inactif	Permettre aux gens de « vérifier rapidement si les personnes recherchées avaient été retrouvées » (D'Astous, 2013)	19 000 <sup>12</sup>
Hommage à nos disparus de Lac-Mégantic, reposez en paix	Groupe Facebook public	8 juillet 2013	Actif	Laisser un mot, une histoire, des photos, un témoignage aux gens disparus	6 841
Spectacle- bénéfice tragédie Lac-Mégantic	Groupe Facebook public	9 juillet 2013	Inactif	Amasser des fonds pour venir en aide aux familles touchées par la tragédie de Lac-Mégantic et aider à la reconstruction de la municipalité	41
La reconstruction de Lac-Mégantic et la MRC du Granit en images	Groupe Facebook privé	8 oct. 2014	Actif	Montrer en images la reconstruction de Lac-Mégantic ainsi que de la région de la MRC du Granit	3 045
Rimouski en support à Lac-Mégantic	Page Facebook publique	9 juillet 2013	Actif	Créée par deux Rimouskoises pour venir en aide aux sinistrés, grâce à une campagne de financement de 5500 \$ remis à la Croix-Rouge	547
Autocollants en support au Lac Mégantic	Page Facebook publique	11 juillet 2013	Actif	Vente d'autocollants, où les profits réalisés ont été remis au fonds Soutien Lac-Mégantic de la Croix-Rouge canadienne	247
Le Carré Bleu Lac-Mégantic	Page Facebook publique	20 févr. 2014	Actif	Média citoyen, faisant enquêtes et recherches et publiant des nouvelles au sujet de Lac-Mégantic	2 404

<sup>12</sup> Selon l'article de La Presse, il y aurait eu pas loin de 19 000 mentions « j'aime » à la page.

La Presse. (2013). Lac-Mégantic: les médias sociaux jouent un rôle important. [En ligne]. <<https://www.lapresse.ca/techno/internet/201307/07/01-4668553-lac-megantic-les-medias-sociaux-jouent-un-role-important.php>>.

Après avoir analysé le contenu de ces groupes et pages, nous devions faire une sélection pour circonscrire notre terrain d'étude. Nous avons éliminé d'office les groupes et pages inactives puisqu'il n'était pas possible d'avoir accès au contenu de celles-ci. Par exemple, bien que la page Facebook « Lac-Mégantic : Support aux gens » aurait été pertinente à notre recherche, elle a été supprimée et il est impossible d'accéder aux archives du contenu. Pour effectuer notre sélection, nous avons examiné le contenu partagé sur les pages actives pour déterminer s'il était pertinent à notre recherche; celui-ci devait être directement lié à la tragédie et montrer certaines formes de solidarité. La page Facebook « Le Carré Bleu Lac-Mégantic » est encore très active aujourd'hui, mais nous ne l'avons pas retenue pour notre étude, car la date de sa création est trop tardive, et la page se présente désormais plutôt comme une plateforme d'information.

Notre choix s'est arrêté sur le groupe Facebook public « Hommage à nos disparus de Lac-Mégantic, reposez en paix ». Créé deux jours après la tragédie, soit le 8 juillet 2013, le descriptif de la page le présente comme suit : « ce site est uniquement consacré afin de laisser un mot, une histoire, des photos, un témoignage aux gens disparus lors de la tragédie qui a eu lieu à Lac-Mégantic le 6 juillet 2013 »<sup>13</sup>. Sur le groupe, seuls les deux administrateurs peuvent publier des messages. Ce qui rend ce groupe si pertinent pour notre mémoire, ce sont les très nombreux commentaires sous ces publications qui se comptent par dizaines et qui sont riches en contenu, notamment en témoignages et en marques de solidarité. De plus, il s'agit d'un des seuls groupes à avoir été créé aussi rapidement après la tragédie, à être encore actif aujourd'hui et à avoir attiré un aussi grand nombre de réactions et d'abonnés. Le groupe « Hommage à nos disparus de Lac-Mégantic, reposez en paix » nous permet donc d'avoir accès à un contenu à la fois très proche du moment de la tragédie et qui a évolué au fil des années.

---

<sup>13</sup> Page Facebook « Hommage à nos disparus de Lac-Mégantic, reposez en paix ». [En ligne]. <<https://www.facebook.com/hommageauxdisparusdelacmegantic/>>.

### 1.5.2.2 ...sur Twitter

Twitter a également été utilisé comme moyen d'expression de solidarité par l'entremise de *tweet*, de *retweet* (partage d'un *tweet* d'une autre personne ou d'un média), mais également à l'aide d'un compte créé pour relayer des informations pertinentes ou messages de soutien. Le compte d'un utilisateur Twitter intitulé « Support Mégantic », toujours actif à ce jour avec ses 635 abonnés a été créé en juillet 2013 avec pour objectif de retweeter des questions, des nouvelles ou des messages de soutien concernant la tragédie de Lac-Mégantic. Quelques mots-clics créés dans d'autres occasions ont été utilisés dans le contexte de la tragédie, par exemple, le mot-clic « #lacmegantic » a été largement utilisé pour exprimer le soutien envers les citoyens touchés par les événements ou pour partager des faits de l'actualité. D'autres mots-clics ont été créés directement en lien avec la tragédie (#megantic, #JesuisLacMegantic, #wearelacmegantic), mais leur utilisation a été très marginale, soit seulement des dizaines de *tweets* y étant associés et ces mots-clics n'ont pas évolué dans le temps en raison notamment de leur faible taux d'utilisation.

### 1.5.3 Une mobilisation massive et solidaire

À la suite d'une analyse préliminaire des messages publiés sur Facebook et Twitter en lien avec la tragédie de Lac-Mégantic, nous avons observé l'omniprésence de marques de solidarité dans les messages publiés durant les premiers jours suivants la tragédie. Ces marques de solidarité ont été non seulement présentes en quantité, mais aussi en diversité : solidarité envers la municipalité de Lac-Mégantic, envers la nation québécoise ou souhaits de condoléances. Certains comptes institutionnels, surtout les villes et municipalités, ont publié des photos de drapeaux en berne pour montrer leur solidarité avec Lac-Mégantic, alors que des particuliers ont partagé des témoignages (perte d'un être cher, originaire de cette ville, etc.) et se sont exprimés à titre personnel sur la tragédie. Certaines personnes se sont informées de leurs proches, alors que d'autres ont diffusé de l'information sur la catastrophe. Un esprit de communauté et un fort sentiment d'appartenance (fierté nationale) se faisaient sentir

dans les messages publiés le jour même de la tragédie, soit le 6 juillet, et le 7-8 juillet également. De plus, plusieurs messages faisaient appel à la collecte de fonds de la Croix-Rouge en soutien à la municipalité. Dès le 9 juillet, soit trois jours après la tragédie, il semble que la colère et l'indignation contre l'inaction du gouvernement contre le transport de matières dangereuses près des villes comme Lac-Mégantic ont pris une place plus importante sur Twitter.

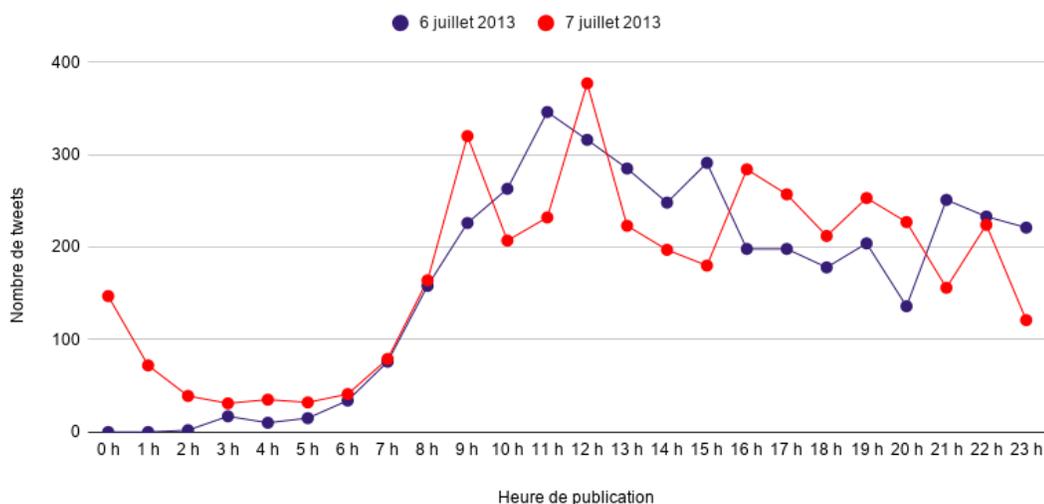
Dans les semaines suivant la tragédie, on pouvait voir sur le groupe Facebook le partage de différents événements commémoratifs, comme des messes, des funérailles, des spectacles ou des rassemblements à des endroits significatifs. Puis, à la même date chaque année, soit le 6 juillet, plusieurs messages de solidarité sont publiés sur Twitter pour commémorer les événements, ne pas oublier ou partager des souvenirs. Sur Facebook également, les administrateurs de la page partagent chaque année une publication commémorative le 6 juillet, en partageant une vidéo honorant les personnes décédées ou des images de la reconstruction de la municipalité. Afin d'illustrer nos propos, le tableau 1.2 présente divers exemples de messages et commentaires publiés sur Facebook et Twitter en lien avec la tragédie de Lac-Mégantic. Nous les avons regroupés en grandes catégories pour en faciliter la lecture (ces catégories évolueront dans le mémoire).

**Tableau 1.2 - Exemples de messages publiés sur Facebook et Twitter en lien avec la tragédie de Lac-Mégantic**

Thèmes des messages / marques de solidarité	Exemples de messages ( <i>tweets</i> ) sur <b>Twitter</b>	Exemples de publications ou commentaires sur <b>Facebook</b>
S'informer de leurs proches	<p>« [redacted] Comment ça vas André ? c'est terrible .....#LacMégantic » (6 juillet 2013)</p> <p>« Mes pensées sont avec ma famille #LacMegantic en attendant des nouvelles de ceux qui sont la bas » (6 juillet 2013)</p>	S.O.
S'informer ou partager de l'information sur la catastrophe	<p>« À 6 h 40, on ignore toujours si cette explosion a fait des victimes (blessés, décès) #LacMégantic #RCES » (6 juillet 2013)</p> <p>« Locomotive débarrée en fonction tirant des citernes laissée sans surveillance près de #LacMegantic aujourd'hui » (7 juillet 2013)</p>	« Je viens d écouter a LCN la mère d une petite fille de 20 ans disparue dans cette tragédie ,Ca viens me touché droit au coeur ....toutes mes sympathies a toute les famille éprouvées . » (16 juillet 2013)
Débat, politique	<p>« On se bat pour bloquer des oléoducs pendant que des trains d'enfer continuent à rouler sans soucis. #lacmegantic #megantic » (6 juillet 2013)</p> <p>« Bon... Harper "n'a pas d'argent" pour le sinistre de #LacMegantic et il va ENCORE refiler la facture à Québec... #assnat #polqc #polcan » (7 juillet 2013)</p>	S.O.
Collecte de fonds, aide financière	<p>« Meilleur moyen d'aider "@CroixRouge_Qc: Pour faire un don dédié aux sinistrés du Québec, c'est ici : <a href="http://t.co/L1MbKSrotg">http://t.co/L1MbKSrotg</a> #LacMegantic » (6 juillet 2013)</p> <p>« Merci! [redacted] Les dons de vêtement sont pris en charge par l'Armée du salut devant la polyvalente Montignac #LacMégantic ([redacted]) » (7 juillet 2013)</p>	« Bon courage aux résidents de Lac Mégantic et leurs familles! En appui à votre cause, sachez qu'hier sur les Plaines d'Abraham à Québec, la Croix-Rouge a passé le chapeau lors du spectacle de Bruno Mars. Si les dizaines de milliers de personnes présentes ont fait un don, vous aurez un bon coup de pouce de la région de Québec. » (10 juillet 2013)

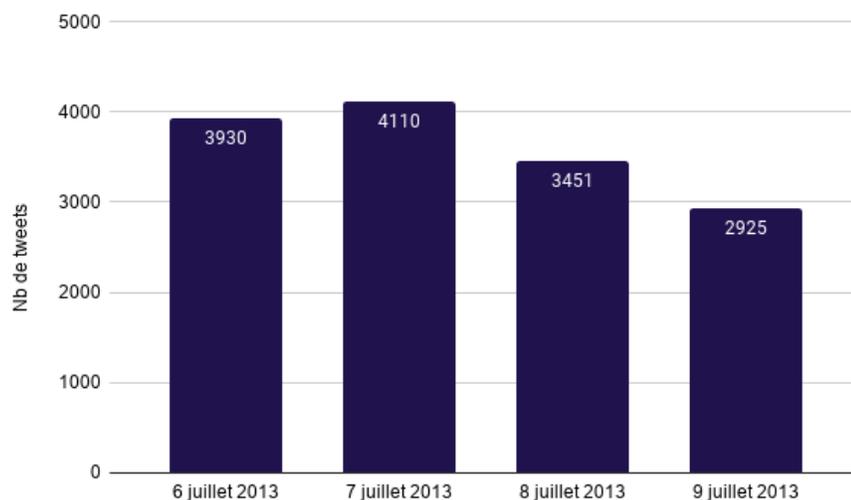
Solidarité avec la municipalité de Lac-Mégantic	<p>« On pense à vous autres! #LacMegantic » (6 juillet 2013)</p> <p>« Lac-Mégantic: je pense à toi mon chez-nous. Je pense à tout le monde. Xxx #lacmegantic » (6 juillet 2013)</p> <p>« Depuis hier, tout le monde est Méganticois. Mes pensées les plus positives à toutes les familles touchées. #lacmégantic #traindelamort » (7 juillet 2013)</p>	<p>« Je suis de tout coeur avec les gens de Lac Mégantic. Je vous souhaite mes sympathies les plus sincères. Courage, espoir et guérison à vous tous! Kate xo » (10 juillet 2013)</p> <p>« Je ne peux qu'éprouver une grande tristesse et beaucoup de compassion pour vous tous, les gens de Lac -Mégantic.Vous faites preuve d'un grand courage durant cette grande tragédie. » (19 juillet 2013)</p>
Solidarité avec la nation québécoise	<p>« Le Québec en deuil ... certes, mais j'espère aussi en colère !! #LacMégantic » (6 juillet 2013)</p> <p>« Belle mobilisation de la population!! La province avec les gens de #LacMégantic » (6 juillet 2013)</p>	<p>« tout le québec est avec vous. » (9 juillet 2013)</p> <p>« Tellement du beau monde. J'ai l'impression que c'est tout le Québec qui est en deuil avec vous. Sincères condoléances »</p>
Témoignage / s'exprimer personnellement sur la tragédie	<p>« Je peux sentir le train passer dans mon village plusieurs fois par jour et c'est ma crainte a chaque fois. Trop proche. #lacmegantic » (6 juillet 2013)</p> <p>« Maintenant de retour à Sherbrooke, mon coeur reste à #LacMégantic et ma famille qui ont une semaine difficile devant eux! » (7 juillet 2013)</p>	<p>« Mon empathie était avec toute la belle population de Lac-Mégantic cette semaine. vous êtes remarquablement beau et fort, vous avez du ressort et allez passez à travers avec tout le soutiens et l'amour autour, R.I.P les personnes D.C.D, et je souhaite pour les familles avec le temps paix et sérénité. Je n'oublierai jamais non plus. Beauceronne!!! » (10 juillet 2013)</p> <p>« Salut mon beau David comme tu avais raison de vivre à 200mille à l heure je me souviens de ton sourire et de ton dynamiste ,tendresse ██████████ » (11 juillet 2013)</p>
Partager ses souhaits de condoléances	<p>« #LacMégantic Mon petite coin de paradis.. toutes mes condoléances aux gens qui ont perdu leurs proches. #praying #for #innocents #people » (7 juillet 2013)</p> <p>« Mes condoléances aux habitants du Lac-Mégantic. Tout le monde là bas connaît au moins une personne ou plus qui est mort :( #LacMégantic » (7 juillet 2013)</p>	<p>« Toutes mes condoléances aux familles et aux amis des gens disparus. » (8 juillet 2013)</p> <p>« A la famille de Dave, veuillez recevoir toutes mes condoléances de Lausanne (Suisse) je ne l'oublierai jamais ce boy ! » (10 juillet 2013)</p>

La figure 1.1 illustre la publication de *tweets* avec la mention du mot-clic #lacmégantic, les 6 et 7 juillet 2013. On remarque un nombre plus important de *tweets* entre minuit et 2 h du matin le 7 juillet. Cette différence peut s’expliquer par la coupure du réseau survenue lors de l’explosion du train, le 6 juillet aux petites heures du matin, ce qui a grandement complexifié les communications en lien avec la tragédie.



**Figure 1.1 - Nombre de *tweets* ayant la mention du mot-clic #lacmégantic, les 6 et 7 juillet 2013, selon l’heure de publication**

La figure 1.2 illustre le nombre de *tweets* ayant la mention du mot-clic #lacmégantic, du 6 au 9 juillet 2013. Nous formulons une fois de plus l’hypothèse selon laquelle le nombre de *tweets* est un peu moins élevé pour le 6 juillet (jour de la tragédie) que pour le 7, en raison du problème de réseau qui a rendu les communications plus difficiles au début des événements. On constate aussi une diminution du nombre de *tweets* dès le 8 et le 9 juillet.



**Figure 1.2 - Nombre de *tweets* ayant la mention du mot-clic #lacmégantic, du 6 au 9 juillet 2013**

#### 1.5.4 De la mobilisation solidaire... vers la mobilisation politique

En examinant l'évolution des publications depuis le jour de la tragédie jusqu'à maintenant, nous avons observé un « glissement » des formes de solidarité vers des formes d'engagement et de mobilisation politiques. Les personnes qui s'expriment sur les médias sociaux prônent, en majeure partie, un discours de mobilisation en faveur d'une voie de contournement pour les trains de pétrole. L'utilisation du mot-clic #StopOilTrains a d'ailleurs vu le jour, et des manifestations contre les trains de pétrole ont été organisées. Ainsi, les espaces qui avaient été ouverts au sein des médias sociaux dans un but premier d'expression de solidarité envers les victimes, se sont ensuite transformés pour exprimer une autre forme de solidarité, articulée autour d'une forme de mobilisation politique. La solidarité telle qu'elle s'était exprimée au départ semble ainsi avoir perduré, mais sous la forme d'une revendication, en se présentant comme un engagement citoyen reprenant les mêmes formes sociales collectives (nous, les Québécois, au Lac-Mégantic). Ces observations nous mènent à

ajouter un nouveau volet à notre questionnaire, à savoir comment les formes de solidarité peuvent aussi donner lieu à des formes d'engagement.

## 1.6 Question de recherche

Les paragraphes précédents nous ont permis de décrire le contexte de la tragédie, de constater la mobilisation importante qui a eu lieu sur les médias sociaux suite à celle-ci et de présenter les observations préliminaires qui nous ont menées à ce questionnaire de recherche. Ainsi, de façon générale, notre question de recherche se présente comme suit :

**Comment la solidarité s'est-elle exprimée à travers la participation des citoyens sur les médias sociaux, dans le contexte de la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic, et comment ces usages solidaires ont-ils évolué dans le temps?**

Cette question se décompose en deux sous-questions :

- Comment les médias sociaux Facebook et Twitter ont-ils été utilisés pour exprimer des formes de solidarité?
- Quelles formes a pris l'expression de la solidarité dans le contexte spécifique de la tragédie et dans le temps?

## 1.7 Pertinence scientifique et sociale

### 1.7.1 Pertinence scientifique

Avec ce projet, nous contribuerons au domaine de la communication et plus précisément aux recherches portant sur le Web social et les médias sociaux (Millerand *et al.*, 2010; Proulx *et al.*, 2011). Notre analyse permettra notamment une réflexion sur les usages des médias sociaux, afin de mieux comprendre la façon dont ces dispositifs sont utilisés en contexte de catastrophe. Elle apportera également une meilleure connaissance des dimensions sociale et collective de l'usage des médias sociaux dans le contexte de pratiques expressives centrées sur la solidarité. Nous

souhaitons en effet apporter de nouvelles connaissances sur les différentes formes de solidarité qui sont exprimées sur les médias sociaux et ainsi comprendre l'intérêt des usagers à les utiliser dans ce contexte. Plus largement, ce projet de recherche nous permettra de cerner ce que ces usages nous apprennent sur les formes de solidarité en ligne en général, tout en dégagant les particularités de cette participation massive et spontanée en ligne.

Sur le plan empirique, en choisissant cette avenue de recherche, soit l'étude de la solidarité autour de la tragédie de Lac-Mégantic, notre recherche s'inscrit en complémentarité des recherches déjà effectuées sur cette tragédie, qui se sont concentrées, pour la plupart, sur l'analyse de la gestion de la crise en tant que telle (Maltais et Larin, 2016; Moreau, 2013; Saint-Cerny, 2018). De plus, bien que plusieurs recherches ont fourni des éclairages intéressants sur l'utilisation des médias sociaux dans le contexte de tragédies, la plupart portent sur de très courtes périodes (le moment de la catastrophe elle-même ou les jours voire les semaines qui suivent). Rares sont les études qui s'y sont penchées dans une perspective longitudinale. Or, c'est justement ce que nous souhaitons apporter, en analysant un corpus qui s'échelonne sur sept ans.

### 1.7.2 Pertinence sociale

La pertinence sociale de notre recherche réside dans le choix du cas étudié, en l'occurrence la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic, survenue le 6 juillet 2013. Il s'agit d'une des pires tragédies au Québec, qui a marqué les mémoires et qui continue de faire parler d'elle encore à ce jour. En focalisant notre recherche sur un des éléments que cette tragédie a révélée, à savoir la solidarité, nous montrons cet événement tragique sous un autre jour. Nous rendons ainsi visible ce phénomène social, soit cette immense vague de solidarité qui a marqué le Québec. Pour nous, il s'agit aussi de rendre hommage à ce côté positif de la tragédie qui nous semble avoir été trop peu discuté.

Ce mémoire est d'autant plus pertinent au moment où les médias sociaux sont critiqués, souvent avec raison, de toutes parts pour les dérives auxquelles ils donnent lieu (individualisme, montée du complotisme, etc.). Nous espérons que notre recherche permettra ainsi de mettre en lumière les aspects positifs que peuvent avoir les médias sociaux, à savoir l'expression de la solidarité et l'entraide. Enfin, l'apport de cette recherche pour la société québécoise est notable à l'heure actuelle où le Québec, tout comme d'autres pays dans le monde, vit une crise sanitaire inédite et doit faire face à beaucoup de désinformation sur le sujet. Nous pensons que de mieux comprendre les dynamiques de la solidarité en ligne lors d'une tragédie comme celle de Lac-Mégantic peut être utile pour saisir des dynamiques collectives qui reposent beaucoup sur les émotions et les affects.

## CHAPITRE II - CADRE THÉORIQUE

Afin de répondre à nos questionnements, nous mobiliserons dans ce chapitre la solidarité en ligne, qui nous permettra d'observer comment le Web et les médias sociaux peuvent donner à voir des formes particulières de solidarité. Puis, comme nous nous intéressons aux usages des médias sociaux, nous aborderons la sociologie des usages, la notion d'usager à l'ère du numérique et les *affordances* des médias sociaux. Nous définirons ces notions, dans le but d'établir comment elles seront utiles dans le cadre de cette recherche.

### 2.1 La solidarité en ligne

Un apport notable des travaux de Kiyindou (2011: 120) sur les usages de Facebook par des membres de diaspora à travers le monde<sup>14</sup> est la définition qu'il propose de la solidarité : « la solidarité lie la responsabilité et le destin de chacun à ceux de tous, de sorte que chacun doit affronter les problèmes rencontrés (ou provoqués...) par un seul membre du groupe. » Dans cette perspective, la solidarité est ce qui unit des personnes dans un sentiment d'entraide, face à une situation donnée. Plus précisément, Kiyindou (2011: 118) définit les pratiques solidaires comme étant des « manifestations de tout genre visant à soutenir son semblable dans ses épreuves (maladie, décès d'un proche...) et ses actions les plus diverses : organisation d'un événement, réalisation d'un projet ». L'auteur note que bien que les membres des communautés en ligne qu'il observe ne se connaissent pas, ils sont tout de même enclins à se soutenir et à s'entraider mutuellement. Ainsi, l'appartenance à un groupe Facebook par exemple, permettrait d'échanger et d'exprimer sa solidarité sans même

---

<sup>14</sup> Les sites et groupes Facebook étudiés par Kiyindou (2011) devaient contenir les termes « solidarité » et « entraide ».

connaître *de facto* les personnes avec qui l'on partage cette solidarité. Les membres d'un même réseau seraient ainsi « liés par un sentiment subjectif d'appartenance, d'affectivité et d'esprit de groupe » (*ibid.*: 120).

### 2.1.1 Les formes de solidarité sociale

Les travaux d'Émile Durkheim (1893), considéré comme le « père » fondateur de la sociologie en France (Dubet, 2017) apportent des éléments de définition plus précis de la solidarité. Durkheim fait ressortir deux formes de solidarité sociale : la solidarité mécanique et la solidarité organique. Il observe une évolution historique : le passage de la solidarité mécanique à la solidarité organique, en insistant sur la relation entre la solidarité et le droit. La solidarité mécanique se retrouve dans les sociétés traditionnelles de petites tailles où il n'y a pas de division du travail et repose sur « le partage d'un même état d'esprit au sein d'un groupe donné et sur l'effacement des individualités derrière le collectif » (Durkheim, cité dans Truc, 2016: 197). Les individus partagent ainsi les mêmes sentiments et adhèrent aux mêmes valeurs. Dans les sociétés où cette solidarité est développée, l'individu est en quelque sorte absorbé par le groupe, voire même il ne s'appartient pas. En raison de ce système homogène, la solidarité mécanique implique que les individus se ressemblent, tandis que la solidarité organique suppose qu'ils soient différents les uns des autres. Durkheim (2013: 100) précise que :

La [solidarité mécanique] n'est possible que dans la mesure où la personnalité individuelle est absorbée dans la personnalité collective; la [solidarité organique] n'est possible que si chacun a une sphère d'action qui lui est propre, par conséquent une personnalité.

La solidarité organique « repose moins sur ce en quoi les individus se ressemblent que sur ce en quoi ils se distinguent les uns des autres, c'est-à-dire sur la reconnaissance du fait qu'ils sont tous des individus singuliers, qui occupent une place qui leur est propre au sein de la société » (Durkheim, cité dans Truc, 2016:

197). Cette solidarité favorise une position sociale précise à l'individu et lui assure une plus grande marge de manœuvre dans la société. Or, la solidarité organique devient de plus en plus pondérante, puisque la société moderne favorise davantage la division du travail et le respect de l'unicité de chaque individu.

Gérôme Truc (2016; 2018), dont la plupart des travaux portent sur les solidarités, notamment celles sur Internet, s'appuie sur la typologie des solidarités mécanique et organique de Durkheim en présentant une analyse des usages sociaux des messages exprimés en ligne à l'aide d'un site web, mis en place à Madrid suite à l'attentat du 11 mars 2004<sup>15</sup>. Bien que les médias sociaux tels que Facebook et Twitter n'existaient pas encore à cette époque, un site a été créé à la suite de cet attentat pour recueillir les messages destinés aux victimes. Trois mois après l'attentat, Truc a observé aussi la création d'un espace de paroles « [c]omposé de bornes informatiques permettant d'enregistrer un message destiné aux victimes. » (Truc, 2018: 27). Le chercheur arrive aux conclusions suivantes :

[d]errière des messages qui apparaissent généralement comme individuels, qu'ils aient été enregistrés via un dispositif informatique ou écrits sur des papiers déposés dans des mémoriaux de rue [...], il y a le plus souvent des démarches collectives. Que le message ait été rédigé ou pensé à plusieurs, que son rédacteur ait été accompagné dans son intention et/ou son geste par d'autres personnes dont il est solidaire de quelque manière, c'est bien en effet, dans tous les cas, d'une démarche collective dont il procède... (*ibid.*: 48-49)

Truc qualifie ces messages de rituels de solidarité et évoque qu'ils représentent « le principal lieu où se joue, en ce genre de circonstances, l'articulation entre ressenti individuel et émotion collective. En cela, ils ont une fonction de réassurance, de confirmation, de cohésion sociale » (*ibid.*: 49). Le chercheur montre que certains individus vont exprimer leur solidarité organique à travers une « commune

---

<sup>15</sup> Avec 191 morts et plus de 1850 blessés, l'attentat survenu dans des trains de banlieue à Madrid le 11 mars 2004 reste à ce jour le pire acte terroriste qu'ait connu l'Europe (Truc, 2018: 26).

singularité » (Truc, 2016: 197-198). Cette commune singularité est ce qui va rapprocher l'auteur du message de l'événement et des victimes. Durkheim disait d'ailleurs que « [p]artout où il y a des sociétés, il y a de l'altruisme, parce qu'il y a de la solidarité » (cité dans Steiner, 2009: 35).

### 2.1.2 Les modalités de participation

Nous avons également pu voir une vague importante de messages de solidarité lors de l'attentat du 7 janvier 2015<sup>16</sup> contre la rédaction de Charlie Hebdo. La formule nativement numérique « Je suis Charlie » a été partagée par des milliers d'internautes pour appeler au rassemblement afin de soutenir les personnes touchées par la tragédie (Le Point, 2015). Gérôme Truc (2015) s'est interrogé sur le fait qu'un si grand nombre d'individus se soient sentis concernés par l'attentat, alors que nous vivons à l'ère d'une société plutôt individualiste. Truc a tenté d'expliquer ce phénomène par le sentiment de « commune appartenance », soit « le sentiment d'appartenir à la « communauté » des journalistes, des dessinateurs, des policiers ou des juifs, bien entendu, étant donné l'identité des personnes ciblées par les terroristes, mais aussi le sentiment d'être Parisien » (Truc, 2015). Sur la base de ses observations, il propose une signification à la formule « Je suis Charlie » qui se définirait comme suit : « je suis solidaire du journal, car ce journal est une partie de moi-même » (*ibid.*). Truc évoque également un lien avec les formes de solidarité sociale de Durkheim :

Celui que nous venons de vivre, s'il a bien mis en jeu des sens du « nous », témoigne pourtant aussi des progrès d'une solidarité organique [de Durkheim] qui relie entre eux des « je » singuliers : la formule « Je suis Charlie » en est devenue le symbole visible (*ibid.*).

Il est à noter que des critiques envers le mouvement « Je suis Charlie » ont été soulevées sur les médias sociaux. Badouard (2016) discute notamment des voix

---

<sup>16</sup> 7 janvier 2015 : un attentat à la rédaction de Charlie Hebdo fait douze victimes, dont huit collaborateurs du journal (Bazin, 2018: 75).

discordantes, par exemple, les « Je ne suis pas Charlie ». Ces voix condamnent la violence des attentats, mais expriment une opposition face à la ligne éditoriale et le contenu du journal. Badouard démontre la pluralité des prises de paroles et l'absence d'unanimité entourant les mouvements de solidarités sur les médias sociaux.

Truc tire de son analyse que, lors d'événements tragiques, « on ne manifeste pas sa solidarité dans le vide, mais on la manifeste à d'autres. Sans public nous voyant la manifester, elle perd son sens » (Truc, 2016: 137). À la lumière de ses observations, et reprenant les concepts de Durkheim, Truc présente une typologie de quatre modalités de participation à ce qu'il appelle « le public des attentats », à partir de l'analyse des messages publiés en ligne et des différents publics qui se sont exprimés au sujet des attentats. Ces modes de participation comprennent un mode personnel, impersonnel, proche et lointain (*ibid.*: 205). Le tableau 2.1 présente cette typologie.

**Tableau 2.1 - Typologie des modalités de participation au public des attentats (entre parenthèses figure le ressort de la réaction) par G r me Truc (2016: 204-205)**

	<i>Personnel</i>	<i>Impersonnel</i>
<i>Proche</i>	Victimes (affectées directement)	Compagnons et concitoyens (sentiment de commune appartenance)
<i>Lointain</i>	Personnes singulières (sentiment de commune singularité, raisons personnelles)	Citoyens du monde (sentiment de commune humanité, souci du monde)

Les modes d'énonciation des messages sont représentés, dans ce tableau, par les colonnes « personnel » et « impersonnel », tandis que les lignes « proche » et « lointain » distinguent les personnes vivant l'attentat à distance de celles le vivant de près.

Ainsi, dans le cadran du mode d'énonciation « personnel », on retrouve les « victimes » qui sont « proches » de l'événement. Ces personnes sont affectées

directement et personnellement par les attentats. Toutefois, comme le mentionne Truc, « il peut paraître étrange de considérer les victimes d'un attentat comme faisant partie de son 'public' (*ibid.*: 193). Ceci s'explique par le fait que les victimes des attentats de Madrid souhaitent être considérées « comme des 'citoyens affectés' [...] autrement dit : comme un 'public' » (*ibid.*). Toujours dans le mode d'énonciation « personnel », les « personnes singulières » vivent quant à elles l'attentat à distance (« lointain »), mais elles réagissent sur un mode personnel. Ce type de public partage des messages, afin d'offrir leur soutien ou d'adresser leurs condoléances aux familles et amis des victimes. Les « personnes singulières » se sentent ainsi concernées par l'attentat, bien qu'elles n'en soient pas directement victimes. Leurs messages contiennent des marqueurs de personnalisation (âge, nom, ou encore l'adresse de l'auteur). La solidarité avec les victimes dont ces messages témoignent est exprimée à travers ce que Truc qualifie de « commune singularité » (*ibid.*: 197). Pour reprendre les termes durkheimiens, il s'agirait alors d'une « solidarité organique ».

Dans l'autre colonne du tableau, le mode d'énonciation « impersonnel », on retrouve les « compagnons et concitoyens » qui vivent de près l'attentat, mais réagissent de manière impersonnelle. Leurs messages portent sur l'expression de deuil collectif, en évoquant l'attentat et le traumatisme qu'il occasionne. Truc observe alors que ce que ces personnes expriment s'apparente à ce que Durkheim appelait une « solidarité mécanique », qui, tel que mentionné précédemment, repose sur l'effacement de l'individu derrière le collectif. L'auteur « compagnon et concitoyen » de ce type de message se conçoit alors « comme le simple maillon d'un élan de solidarité collective qui le dépasse » (*ibid.*: 197). Enfin, les « citoyens du monde » sont davantage éloignés de l'attentat, mais réagissent eux aussi sur un mode impersonnel. Leurs messages évoquent par exemple leur souhait d'un monde meilleur, libre de toutes formes de violence, un monde solidaire et où la paix règne. L'extrait du message suivant illustre bien ce type de public :

Pour un monde meilleur et solidaire, et que nous cessions de nous tuer les uns les autres. L'humanité a déjà quelques milliers d'années et il semble que nous n'ayons rien appris (Fores, citoyen du monde et personne humaine). (*ibid.*: 202)

Ainsi, ces deux dernières modalités de participation au public partagent ce même sentiment de « commune appartenance », dont l'échelle varie. Les auteurs de messages se sentent concernés par les attentats, car ils ont quelque chose en commun avec les victimes. Le public des « compagnons et concitoyens » partage une origine commune, soit celle du collectif. En revanche, le public des « citoyens du monde » repose sur un sentiment de « commune appartenance » au monde, ce que Truc qualifie de sentiment de « commune humanité ».

Selon Truc, cette typologie peut être appliquée à tout attentat ayant le statut d'événement public en Occident, ou ailleurs dans le monde. Bien que notre étude ne porte pas sur un attentat, nous croyons que ces modalités de participation peuvent être utilisées dans le cas d'une catastrophe pour qualifier les différentes formes de solidarité. Dans le cadre de notre étude sur le cas de la tragédie de Lac-Mégantic, nous tenterons ainsi d'appliquer à la fois les définitions de la solidarité selon les concepts durkheimiens et la typologie proposée par Truc. C'est notamment à partir de ces notions que nous espérons explorer l'idée selon laquelle le Web et les médias sociaux peuvent donner à voir des formes particulières de solidarité en ligne.

## 2.2 La sociologie des usages

Notre projet s'inscrit dans le champ d'étude de la sociologie des usages, un courant de recherche apparu dans les années 1980. Les chercheurs s'inscrivant dans cette perspective se penchent principalement sur l'étude des usages des technologies de l'information et de la communication (TIC). Cette tradition des études d'usage des TIC a vu le jour à partir « d'analyses sociologiques décrivant 'ce que les gens font effectivement avec des objets techniques' comme le magnétoscope, la télécommande

du téléviseur, l'informatique à domicile ou le répondeur téléphonique [...] » (Biarritz, cité dans Proulx, 2015: 2). Au fil des ans, le développement de la sociologie des usages a amené les chercheurs à adopter une vision positionnant l'utilisateur au centre de la recherche, déplaçant ainsi le focus centré initialement sur l'objet technique. Proulx (2015: 5) explique ce repositionnement :

La technologie devient une dimension de l'écologie humaine et sociale parmi d'autres. Le travail d'observation consiste à décrire non plus « ce que les gens font avec les objets techniques » [...] mais bien : « ce que les gens font (tout court)... Ce dans quoi les humains sont engagés ».

### 2.2.1 La notion d'usage et d'utilisateur à l'ère du numérique

La notion d'usage est un concept dont les définitions peuvent être multiples et pas toujours consensuelles. Selon Jauréguiberry et Proulx (2011: 10-31), il y aurait toujours eu un clivage entre deux conceptions pour l'analyse des rapports entre la technologie et la société : la posture du déterminisme technique et la posture du déterminisme social. Ces deux auteurs proposent une nouvelle conception des études d'usages en présentant une tierce posture, qui permettrait d'éviter ce double déterminisme qu'ils considèrent trop simpliste. Cette conception repose sur l'idée que l'usage d'une technologie n'est pas neutre, il est à la fois porteur de valeurs et une source de significations sociales et, par conséquent, révélateur des tensions dans une société (Jauréguiberry et Proulx, 2011: 24).

Nous retenons la définition de la notion d'usage par Millerand (1998: 4) :

l'usage renvoie à l'utilisation d'un média ou d'une technologie, repérable et analysable à travers des pratiques et des représentations spécifiques ; l'usage devient « social » dès qu'il est possible d'en saisir - parce qu'il est stabilisé - les conditions sociales d'émergence et, en retour d'établir les modalités selon lesquelles il participe de la définition des identités sociales des sujets.

Jauréguiberry et Proulx (2011: 80) observent que « l'usage [...] s'insère dans une trajectoire personnelle ou sociale de maîtrise et d'appropriation, donc dans l'histoire biographique de chaque usager ». Ainsi, les choix et les usages d'une technique par les usagers sont ancrés dans une dimension sociale, qui est propre à chaque usager. Josiane Jouët (2000: 500) précise que « l'usage social s'élabore dans le temps, car il se heurte aux résistances du corps social, au poids des habitudes et de la tradition ». L'usage est donc situé dans le temps, dans un lieu et dans un contexte<sup>17</sup>. La dimension temporelle de l'usage est d'autant plus pertinente dans le cadre de notre mémoire puisque nous observerons les usages sociaux sur une période de sept ans. À cet effet, face à l'instabilité de l'Internet, Dominique Boullier (1997, cité dans Domenget, 2013: 55) suggère la nécessité de prendre en compte la formation des usages dans le temps :

Les usages se déploient dans le temps, à la fois parce qu'ils se construisent dans la durée d'un projet puis dans la durée de vie d'un produit, mais aussi parce qu'ils agrègent des temps hétérogènes. [...] L'étude de la conception-utilisation des objets et des machines doit mettre en évidence l'ensemble des références, des filiations, des transferts, une « interopérabilité » en quelque sorte. [...] Les usages sont toujours déjà là, le produit vient toujours d'ailleurs.

Les évolutions régulières des médias sociaux, comme Facebook et Twitter, rendent fragile la formation des usages. Pour pallier cette « fragilité », Domenget (2013) soutient l'importance de connaître précisément le dispositif technique et les usages qui en sont faits, puisque ces derniers évoluent rapidement et s'influencent mutuellement. Dans le même ordre d'idées, Proulx (2000: 19) souligne qu'il est nécessaire d'explorer et d'analyser les caractéristiques de l'architecture technique d'un dispositif puisque « [ces] fonctionnalités offrent des ressources et des possibilités de création, en même temps qu'elles contraignent la nature des

---

<sup>17</sup> Par exemple, « les usages et logiques d'usage des technologies de communication [...] se situent dans un contexte spécifique de pratiques quotidiennes liées aux principales activités des individus (travail, loisirs, consommation, famille » (Jauréguiberry et Proulx, 2011: 90).

interactions et des productions ». La prise en compte des *affordances* spécifiques aux dispositifs analysés permet ainsi de mieux cerner et comprendre les usages.

Afin de saisir les subtilités des dimensions de l'usage, il importe de définir l'« usage contributif ». Dans l'univers numérique, l'usage contributif fait référence aux « usagers [qui] sont considérés comme des participants actifs dans la création/production, le remixage et la diffusion des contenus qui circulent sur la Toile » (Millerand *et al.*, 2010, cité dans Proulx, 2017). Comme Jouët (2000: 502), nous pensons que l'usager est un acteur à part entière dans le processus de réception des messages et qu'il n'est pas un simple consommateur classique. C'est-à-dire qu'il ne s'agit plus seulement d'envisager la réception du message par l'usager, mais aussi d'une forme de contribution et de co-construction du message. Ce nouveau rôle de producteur et d'usager se trouve fusionné dans la notion de « *produser* », qui met l'accent sur les dimensions collaborative et coopérative du Web (Proulx, 2017). Les médias sociaux intègrent bien ce concept de *produser*, en ce sens qu'ils suscitent diverses interactions et les formes de coopération entre utilisateurs sont multiples (Proulx *et al.*, 2011; Proulx, 2017) :

[...] ces dispositifs sont dits « sociaux » en ce sens qu'ils convoquent le plus grand nombre à un rôle de producteur-utilisateur (*produser*) de contenus médiatiques : une multitude de gens les utilisent, y socialisent et discutent ; ils y réalisent des expériences parfois significatives, émancipatoires ou aliénantes, selon leur niveau d'appropriation des dispositifs (Proulx *et al.*, 2011: 4).

### 2.2.2 Les *affordances* des médias sociaux

Les *affordances* représentent des structures technologiques qui délimitent les types de relation qui peuvent prendre forme sur un réseau. En d'autres termes, les *affordances* sont ce qu'un utilisateur peut potentiellement faire en utilisant la technologie (Gibson, 1979; Parks, 2010). Cette notion nous aide notamment à déchiffrer la relation entre le design des plateformes et l'expression de soi (Parks, 2010). Parks (2010: 118)

observe d'ailleurs que ceux qui conçoivent et commercialisent les médias sociaux mettent l'emphase sur leur potentiel relationnel et communautaire. Les médias sociaux offrent ainsi la possibilité de se connecter avec d'autres, grâce à des *affordances* telles que « devenir ami » sur Facebook et « suivre » une autre personne (un autre compte) sur Twitter (Karahanna *et al.*, 2018: 739).

S'intéresser aux *affordances* des médias sociaux permet de comprendre les modalités de mise en relation entre les gens qui les caractérisent. Sur Facebook notamment, on qualifie ces formes de mise en relation par le modèle dit du « clair-obscur » (Cardon, 2008b). À l'aide d'une cartographie, Cardon (2008b) propose en effet une réflexion visant à clarifier les différentes manières dont les personnes et leurs liens sont rendus visibles sur les plateformes du web 2.0. Cinq formats de visibilité sont présentés, dont celui du clair-obscur, où les relations sur la plateforme sont définies ainsi :

Les réseaux amicaux qui se construisent sur les plateformes en clair-obscur s'appuient sur un zonage relationnel préalable. Ils recensent des personnes qui se connaissent déjà effectivement dans le monde réel et ne s'étendent vers des inconnus que lorsque ceux-ci appartiennent au périmètre des connaissances possibles dans le monde réel (Cardon, 2008b: 111).

Un exemple d'*affordance* sur Facebook est la possibilité de créer des groupes fermés ou ouverts (Koroleva et Kane, 2017). Les échanges dans un groupe fermé, comme celui du groupe de soutien pour Lac-Mégantic que nous proposons d'étudier, s'inscrivent ainsi dans ce que Cardon (2008b) qualifie de format clair-obscur. Ces plateformes en clair-obscur favorisent « un entre-soi qui, à la manière d'un système de communication interpersonnelle, ancrent les individus dans un univers de référence souvent très homogène socialement, ne serait-ce que parce que la plupart des contacts se connaissent entre eux dans la vraie vie » (Cardon, 2008b: 128). Sur Twitter, Cardon parle plutôt du modèle dit du « post-it », où l'on y publie qu'une petite phrase à la fois. Les réseaux sociaux sur Twitter sont ainsi relativement petits.

Les usagers qui s'expriment sur cette plateforme « ne livrent ni leur identité civile [...] ni leurs productions personnelles, mais leur disponibilité, leur état d'esprit, leurs activités *hic et nunc* » (*ibid.*: 128).

Twitter a des *affordances* qui lui sont propres puisque, contrairement à Facebook ou d'autres médias sociaux, les « liens d'amitié » ne sont pas obligatoirement réciproques. En effet, « l'utilisateur de Twitter peut s'abonner aux comptes d'autres usagers – qu'ils soient des individus, des organisations ou des marques – sans que ceux-ci s'abonnent à son compte en retour » (Bonneau, 2000: 251). Comme sur Facebook, les utilisateurs de Twitter peuvent se tenir au courant des dernières nouvelles, les partager avec d'autres, suivre et contribuer à des discussions, réagir à divers contenus et exprimer leur identité.

Pour engager le dialogue sur ces plateformes, les utilisateurs ont fréquemment recours à un ou plusieurs mots-clics (*hashtag*) qui servent à centraliser les messages autour d'un thème. Le mot-clic fait alors office de mot-clé et permet à l'utilisateur de lier son *tweet* à une thématique particulière ou de suivre une conversation reliée à une thématique. De nombreux mots-clics sont créés tous les jours et certains deviennent plus populaires que d'autres, selon l'actualité du moment. Ces mots-clics représentent ainsi une mine d'informations, lorsqu'il est question d'analyser les échanges sur les médias sociaux autour d'un même sujet.

Une autre particularité de Twitter est la longueur limitée des *tweets* à 140 caractères, ce qui entraîne des messages plus simples et courts (Hughes *et al.*, 2012; Domenget, 2013). Ceci dit, en novembre 2017, Twitter a permis le passage de 140 à 280 caractères.

Dans un autre ordre d'idées, Hughes *et al.* (2012) ont réalisé une étude afin de comparer les caractéristiques individuelles des utilisateurs et leur utilisation de

Facebook et Twitter. Les résultats ont montré que les personnes considérées « plus grégaires » et « sociables » sont plus susceptibles d'utiliser Facebook, tandis que les personnes « ayant un besoin élevé de connaissances » sont plus susceptibles d'utiliser Twitter pour rechercher des informations. Au-delà de ces conclusions, qui mériteraient d'être discutées par ailleurs, Coutant et Domenget (2020: 65) soulignent l'importance de tenir compte des spécificités de chaque dispositif technique dans une analyse :

Il s'agit ainsi de prendre en compte le phénomène analysé au sein d'une pratique sociale dépassant le simple usage *hic et nunc* d'un dispositif, et de prêter attention aux différents supports sur lesquels repose la pratique afin de comprendre ce qu'un nouveau support, avec ses spécificités sociotechniques, change ou reproduit d'une configuration sociotechnique existante.

Stenger et Coutant (2013) proposent d'ailleurs une cartographie des médias sociaux qui révèle bien leur hétérogénéité. Chaque plateforme dispose d'*affordances* qui lui sont propres et qui évoluent au fil des années, selon les besoins et tendances du moment. Les chercheurs mentionnent d'ailleurs que cette cartographie est appelée à évoluer, pour ces mêmes raisons, mais aussi en raison des usages qui s'y développent et qui mobilisent la plateforme de manière différente (*ibid.*).

Dans la littérature, on retrouve plusieurs définitions et typologies d'*affordances*. La plus pertinente pour notre recherche est celle d'*affordance* sociale, proposée à l'origine par Bradner, Kellogg et Erickson (1999) qui la définissent comme « la relation entre les propriétés d'un objet et les caractéristiques sociales d'un groupe qui permettent des types d'interaction particulière entre les membres de ce groupe » (Bradner *et al.*, 1999: 154, traduction libre). Sutcliffe et ses collègues (2011: 1056) en proposent quant à eux une définition légèrement remaniée. Pour ces chercheurs, les *affordances* sociales sont des « indices et structures de l'interface de l'utilisateur qui soutiennent l'interaction sociale soit en représentant des phénomènes sociaux, soit en soutenant fonctionnellement les processus sociaux » (traduction libre).

Nous retenons que les *affordances* sociales représentent « les structures sociales qui prennent forme en association avec une structure technique donnée » (Postigo, 2016 : 336, traduction libre). Ainsi, Wellman et ses collègues (2003) utilisent la notion d'*affordance* sociale pour parler de la manière dont Internet peut influencer la vie quotidienne. Ils énumèrent diverses potentialités sociales, notamment la connectivité - soit la possibilité de rester connecté à Internet vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, tous les jours de l'année, et la personnalisation - soit plus de contrôle sur les sources dont les gens veulent recevoir des messages, quand et sur quoi. La notion d'*affordance* sociale nous permettra donc de comprendre la sociabilité, et la solidarité, telles qu'elles s'expriment sur les médias sociaux en lien avec les caractéristiques de ces derniers.

### 2.3 Conclusion partielle

Nous proposons ainsi un cadre théorique centré sur les concepts de solidarité et d'usage pour appréhender empiriquement les formes de solidarité qui peuvent être observées sur les médias sociaux. Ces deux concepts sont mis en lien à travers l'idée selon laquelle les usages des médias sociaux permettent, entre autres, de mettre en relation des individus et contribuent ainsi à l'expression de certaines formes de solidarité. Le concept d'usages permettra de faire le lien entre une pratique solidaire qui évolue dans le temps et la formation d'une identité nationale que nous avons initialement observée. En s'appuyant sur les concepts de Durkheim (1893) et de Truc (2016), nous devrions pouvoir identifier certaines formes de solidarité exprimées sur les médias sociaux pendant et après la tragédie de Lac-Mégantic. La notion d'*affordance* nous permettra quant à elle de prendre en compte la matérialité des dispositifs techniques, à savoir les médias sociaux, afin de comprendre leur dimension sociale qui appelle notamment à des modes de contribution et de mise en relation spécifiques.

## CHAPITRE III – MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre expose la méthodologie retenue pour répondre à nos questionnements de recherche. Nous présentons l'approche choisie ainsi que les méthodes retenues pour la collecte, l'analyse et l'interprétation des données. Puis, nous terminons ce chapitre en énonçant les considérations éthiques concernant la recherche.

### 3.1 Une recherche mixte à visée exploratoire

Notre recherche emploie une stratégie de recherche de type exploratoire dans la mesure où ce type de démarche vise l'exploration de phénomènes méconnus pour lesquels il existe peu de documentation (Bonneville *et al.*, 2007; Mongeau, 2008). Le recours à cette stratégie exploratoire se justifie par notre désir de comprendre comment la solidarité s'est exprimée sur les médias sociaux dans le contexte de la tragédie de Lac-Mégantic et comment ces usages solidaires ont évolué dans le temps.

L'utilisation de méthodes mixtes signifie l'emploi conjoint des méthodes quantitatives et qualitatives dans la recherche (Anadón, 2019: 105). Dans le cadre de ce mémoire, nous mobilisons plus précisément la recherche mixte ou recherche par méthodes mixtes « dans laquelle le chercheur mélange des approches qualitatives et quantitatives dans une ou plusieurs étapes du processus » (Tashakkori et Teddlie, 2003, cité dans Anadón, 2019: 10). Le recours à la méthode mixte permet une plus grande ampleur et profondeur à la recherche, en permettant de « valider ou compléter des résultats individuels, et de combiner différents volets de connaissances, de compétences et de disciplines » (Bergman, 2011: 275, traduction libre). Dans leur article, Hesse-Biber et Griffin (2013) présentent une revue de littérature qui fait état des avantages de l'utilisation de la recherche par méthodes mixtes pour analyser les

usages d'Internet. Parmi ces avantages, retenons la capacité à atteindre un large éventail de personnes et la production « d'un échantillon plus représentatif qui améliore la capacité des chercheurs à généraliser leurs résultats globaux » (Hewson, 2003, cité dans Hesse-Biber et Griffin, 2013: 44, traduction libre). Dans le même ordre d'idées, McKenna et ses collègues (2017) ont relevé les défis de la recherche qualitative sur les médias sociaux et formulé des recommandations pour pallier ces contraintes. Parmi ces recommandations, les chercheurs suggèrent d'envisager l'utilisation de méthodes mixtes pour fournir des données plus riches et représentatives de la situation et ainsi favoriser la production de résultats plus fiables.

Les recherches qualitatives permettent « la compréhension d'un phénomène pris dans son contexte et se caractérisent par leur ouverture sur le monde, [ ... ] par leur capacité à combiner différentes techniques de collecte de données » (Bonneville *et al.*, 2007: 154). Elles visent à « comprendre les significations que les individus donnent à leur propre vie et à leurs expériences » (Anadón, 2006 :15). La recherche qualitative « [...] s'ajuste aux caractéristiques et à la complexité des phénomènes humains et sociaux, [...] s'intéresse à la complexité et met en valeur la subjectivité des chercheurs et des sujets, elle combine plusieurs techniques de collecte et d'analyse des données, elle est ouverte au monde de l'expérience, de la culture et du vécu... » (*ibid.* :23). Pour leur part, les recherches quantitatives tentent généralement de répondre à la question « Quoi? » (Allen et al., 2009; 6). Pour cette approche, « [...] le chercheur tente d'observer, d'expliquer, de prédire et de contrôler des phénomènes spécifiques » (*ibid.*, traduction libre). Mongeau (2008: 32) offre une définition complète de ce que la recherche quantitative englobe :

Cette approche est dite quantitative, car elle a recours à la mesure et à l'analyse chiffrée ainsi qu'aux calculs statistiques qui permettent de s'assurer que les conditions à la généralisation des résultats sont respectées. Essentiellement, cette approche repose sur la comparaison de situations comparables en ce qui

regarde les variables mesurables (sauf évidemment pour la variable dont on cherche à vérifier l'impact).

L'avantage d'avoir recours à cette approche quantitative est qu'elle permet la généralisation, en fournissant des renseignements précis concernant un grand nombre de personnes (ibid.).

En définitive, notre étude a recours à une même méthode<sup>18</sup>, à savoir la collecte et l'analyse de traces en ligne, que nous appliquerons sur deux corpus : l'un de Facebook et l'autre de Twitter. Les méthodes sur traces sont définies ainsi :

« Les méthodes sur traces » (...) tirent parti des potentialités des traces produites dans les médias socionumériques par les usages qu'en font les internautes (c'est-à-dire toute trace laissée volontairement ou non dans le cadre de pratiques, comme des publications originales, des commentaires, des mentions « j'aime », le partage de photos et de vidéos, mais aussi le fait que chacune de ces actions génère des métadonnées, etc.) (Millette *et al.*, 2020: 19).

La recherche que nous menons est ainsi à dominante qualitative, mais qui inclut des traitements mixtes, puisque nous conduirons des analyses qualitatives et quantitatives sur les deux corpus.

### 3.2 La collecte de données

La collecte de données s'est effectuée en deux temps et reposait sur la constitution de deux corpus de publications sur les médias sociaux. Pour ce faire, nous avons sélectionné Facebook et Twitter, puisque nous avons constaté que ces plateformes avaient été parmi les médias sociaux les plus utilisés<sup>19</sup> dans le cadre de la tragédie de

---

<sup>18</sup> Nous sommes conscients que les entretiens auraient eu un apport intéressant à la recherche pour creuser dans la signification de ces pratiques d'usage, mais pour des raisons de faisabilité nous n'avons pas retenu cette méthode.

<sup>19</sup> Nous avons observé YouTube et la majorité des vidéos et commentaires dataient d'il y a 7 ans; peu de commentaires ont traversé les années comme le groupe de solidarité. De plus, la quantité n'était pas aussi importante que ce que le groupe avait à offrir. Sur Reddit, il n'y avait que très peu de contenu

Lac-Mégantic, lorsque nous avons fait nos observations préliminaires des messages publiés sur ces réseaux.

Dans un premier temps, nous avons constitué un corpus de *tweets* grâce à l'utilisation de l'*Application Programming Interface*<sup>20</sup> (API) Twitter. Ce corpus nous a permis d'avoir accès à un large ensemble de témoignages de solidarité et d'identifier certains critères afin de mieux guider l'analyse du groupe Facebook par la suite. Dans un second temps, nous avons collecté tous les commentaires du groupe public Facebook intitulé « Hommage à nos disparus de Lac-Mégantic, reposez en paix ».

Notre choix d'analyser ces deux corpus ensemble, plutôt que d'en choisir un seul, se justifie par la complémentarité de ces plateformes, mais également par leurs différences au niveau de leurs *affordances*, spécifiques à chacun. Comme nous l'avons mentionné dans notre problématique, Twitter impose une limite à la longueur des *tweets*, ce qui entraîne des messages plus simples et courts (Hughes *et al.*, 2012; Domenget, 2013). Toutefois, si ces messages sont plus courts que sur Facebook, la quantité de *tweets* est si importante qu'elle nous a permis de dresser un portrait susceptible de refléter une grande diversité dans les formes de solidarité exprimées.

De plus, Facebook et Twitter ne rejoignent pas le même type de public; les usagers de Twitter sont généralement plus éduqués que les usagers de Facebook (Hughes *et al.*, 2012). À ce sujet, nous avons constaté que Facebook est utilisé de manière plus personnelle (via des témoignages personnels, le partage de photos de proches, etc.) que Twitter qui est plus informationnel (partage de nouvelles, solidarité envers Lac-

---

diffusé et il s'agissait plus de commentaires concernant la frustration envers le fait qu'un montage vidéo de l'accident ferroviaire ait été utilisé dans un film. C'est pourquoi nous n'avons pas retenu ces deux plateformes.

<sup>20</sup> Une interface de programmation d'application (souvent désignée par le terme API pour Application Programming Interface) est un ensemble normalisé de classes, de méthodes, de fonctions et de constantes qui sert de façade par laquelle un logiciel offre des services à d'autres logiciels (Wikipédia, 2020).

Mégantic et non une personne précise). L'analyse de ces corpus nous a ainsi donné accès à un bon ensemble de ce qui a été dit autour de Lac-Mégantic, en plus de nous permettre de comparer les formes de solidarité sur Facebook et Twitter en fonction des *affordances* spécifiques à ces plateformes. Nous pensons aussi que ces deux corpus tirés de Facebook et Twitter nous auront permis de saisir la dimension collective de l'événement et de la solidarité qui s'est exprimée à cette occasion.

### 3.2.1 ...sur Twitter

Afin de collecter les messages publiés sur Twitter, nous avons eu recours à son API en effectuant des requêtes historiques pour retracer les données de 2013 à 2020. L'API de Twitter permet à des applications tierces de se connecter à ses serveurs et d'extraire les données en fonction des termes de recherches utilisés pour filtrer le contenu auquel on est intéressé. Elle propose différents services selon les données souhaitées : 30-Day Search, Sample, Historical PowerTrack ou encore Full-Archive Search. C'est cette dernière, l'API Full-Archive Search, que nous avons utilisé pour extraire nos données. Cette API offre notamment un service à vocation académique et fournit un accès à l'historique complet des données Twitter publiques remontant au premier *tweet* en mars 2006, et ce, sans procéder à un sous-échantillonnage aléatoire comme d'autres API le font (Kim *et al.*, 2020; Palguna *et al.*, 2015; Pfeffer *et al.*, 2018). Nous avons également consulté des experts en informatique qui ont permis de valider les différences entre les API.

Les limitations rattachées à ce corpus sont les suivantes : (1) certains usagers suppriment leurs *tweets* au fil du temps, ou encore désactivent leurs comptes; (2) l'extraction via l'API fournit les attributs du *tweet* en date du moment de l'extraction et non en date de la publication. Par exemple, la description du profil de l'utilisateur, l'emplacement du «domicile» du compte ou encore le nombre de *retweets* sont mis à jour avec les valeurs d'aujourd'hui et non avec les valeurs lors de la publication; (3) puisque notre recherche est circonscrite à l'utilisation du mot-clic #lacmégantic, nous

n'avons pas eu accès à tout ce qui a été dit autour de la tragédie, mais tout de même à un bon ensemble de données.

Considérant les changements récents dans les règles d'accès à l'API de Twitter, nous avons été contraints à une version d'essai de l'API *Full-Archive Search* qui permet d'exécuter 50 requêtes (*queries*) par mois et d'extraire 100 *tweets* par requête. À titre d'exemple, pour obtenir tous les messages publiés sur Twitter ayant la mention du mot-clic #lacmegantic, seulement pour le 6 juillet 2013 (jour de la tragédie), cela a nécessité 40 requêtes. La figure 3.1 illustre un exemple de requête sur Google Colaboratory<sup>21</sup> :

```
#call Twitter API (max of 50 requests per month, 100 Tweets by return)
headers = {
  'authorization': f'Bearer {bearer}',
  'content-type': 'application/json',
}

#I want Tweets containing #lacmegantic
data = '{ "query":"#lacmegantic -RT", "maxResults": "100", "fromDate":"201307060000", "toDate":"201307070000" }'

#I want Tweets containing a mention of "Lac Megantic"
#data = '{ "query":"Lac Megantic", "maxResults": "100", "fromDate":"201307060000", "toDate":"201307070000" }'
```

**Figure 3.1 – Exemple de requête sur Google Colaboratory pour extraire le 6 juillet 2013**

En connaissance de cette limite, nous avons dû faire certains choix pour circonscrire davantage notre recherche. À la suite d'une analyse préliminaire des mots-clics gravitant autour de la tragédie, nous avons observé que le mot-clic #lacmegantic était effectivement largement utilisé par les usagers pour s'exprimer sur le sujet. Ce mot-clic était déjà utilisé avant la tragédie, mais très peu, puis il a été massivement utilisé en lien avec la tragédie. Nous avons donc structuré à l'avance la collecte de données

<sup>21</sup> « Colaboratory, souvent raccourci en "Colab", est un produit de Google Research. Colab permet à n'importe qui d'écrire et d'exécuter le code Python de son choix par le biais du navigateur. C'est un environnement particulièrement adapté au *machine learning* [à l'apprentissage machine], à l'analyse de données et à l'éducation. En termes plus techniques, Colab est un service hébergé de notebooks Jupyter qui ne nécessite aucune configuration et permet d'accéder gratuitement à des ressources informatiques, dont des GPU » (Google: <https://research.google.com/colaboratory/faq.html>).

sur Twitter en identifiant un mot-clic unique, sélectionné en raison de sa pertinence par rapport à notre objet de recherche (#lacmegantic), une façon de faire qui permet d'opérationnaliser les algorithmes de recherche (Bonneau, 2020: 225).

Puisque nous souhaitons analyser l'évolution des messages de 2013 à 2020, nous avons initialement choisi de collecter tous les *tweets* ayant la mention #lacmegantic du 6 au 9 juillet 2013, puisque ce sont les jours « critiques » suivants la tragédie et où les citoyens se sont le plus exprimés sur Twitter. À la suite de nos observations préliminaires, nous avons remarqué qu'il serait pertinent de prolonger cette période pour collecter les *tweets* du 6 au 12 juillet, afin de couvrir une période d'une semaine. Nous avons aussi collecté les *tweets* du 6 octobre 2013 et du 6 décembre 2013, qui représentent respectivement trois et cinq mois après la tragédie pour avoir le pouls des messages durant la première année de la tragédie. Ensuite, à chaque année suivante et jusqu'en 2020, nous avons recueilli les *tweets* à deux dates ponctuelles soit le 6 et 7 juillet pour retracer l'évolution des messages gravitant autour de la date commémorative de la tragédie, toujours en récoltant les *tweets* ayant la mention du mot-clic #lacmegantic.

Avant d'analyser le corpus sur Twitter, nous avons dû procéder à un nettoyage des données. Les *retweets* n'ont pas été considérés dans l'analyse étant donné qu'ils représentent une duplication d'un *tweet* et n'apportent pas de nouveaux éléments au corpus. Nous avons éliminé les *tweets* étant dans une langue étrangère (espagnol, anglais, allemand, etc.) et conservé uniquement ceux en français (voir annexe A<sup>22</sup>). Puis, nous avons évacué les comptes institutionnels - principalement les médias d'information - puisque ces comptes ont permis de faire circuler de l'information et

---

<sup>22</sup> L'annexe A détaille comment le corpus Twitter a été réduit pour conserver uniquement les tweets qui font le plus référence à la solidarité.

non des marques de solidarité en tant que telles<sup>23</sup>. Le corpus est ainsi constitué des comptes les plus prolifiques en marques de solidarité provenant de citoyens, de personnalités publiques et parfois de journalistes<sup>24</sup>. Finalement, ce sont 12 491 *tweets* qui ont été conservés pour l'analyse.

### 3.2.2 ...sur Facebook

Le collectif sélectionné est une page Facebook de type publique intitulée « Hommage à nos disparus de Lac-Mégantic, reposez en paix ». Elle regroupe plus de 6 500 personnes abonnées et près de 7 000 personnes. Puisque cette page est publique, il est possible de consulter toutes les publications et tous les commentaires depuis sa création le 8 juillet 2013, ce qui représente environ 300 publications avec en général une vingtaine de commentaires par publication. La particularité de la page sélectionnée est qu'il s'agit d'une page de type « Communauté ». Ces pages sont construites autour de sujets, de causes ou d'expériences et toutes sortes de choses non officielles<sup>25</sup>. Pour reprendre les mots de Facebook lors de la création de ce type de page en 2010 :

Community Pages are a new type of Facebook Page dedicated to a topic or experience that is owned collectively by the community connected to it. Just like Official Pages for businesses, organizations and public figures, Community Pages let you connect with others who share similar interests and experiences (Smith, 2010).

Il existe ainsi deux types de pages « Communauté » : celles administrées par Facebook (créées automatiquement par la plateforme) et celles administrées par

---

<sup>23</sup> Exemples de *tweets* évacués provenant de comptes institutionnels : «1000 personnes ont été évacuées à #LacMegantic. Le périmètre de sécurité est d'un km autour du train. #RCES», «Le bilan s'alourdit #LacMegantic».

<sup>24</sup> À l'instar des médias d'information, il aurait été difficile de repérer facilement et méthodiquement tous les comptes de journalistes. D'ailleurs, certains de ces journalistes ont exprimé des marques de solidarité, d'où leur pertinence dans notre corpus.

<sup>25</sup> Socialbakers. (2012). How to Create a Community Page. [En ligne].

<<https://www.socialbakers.com/blog/859-article-how-to-create-a-community-page>>. Traduction libre.

l'utilisateur (*ibid.*). Dans le cas qui nous intéresse, il s'agit d'une page administrée par l'utilisateur, ce qui implique qu'un usager de Facebook a délibérément créé cette page. Cette page Facebook est gérée par deux administrateurs qui signent, la plupart du temps, leurs publications avec leurs deux noms. Seuls les deux administrateurs de la page peuvent publier des messages. Ceci dit, tout usager sur Facebook peut commenter les publications, sans avoir besoin d'y être abonné pour autant. Il n'y a pas de demande d'adhésion à formuler pour avoir accès au contenu de cette page, puisqu'elle est publique.

Pour extraire les données de cette page Facebook, nous avons exploré différentes avenues, dont la plateforme de *social listening*<sup>26</sup> CrowdTangle, qui est gérée par Facebook. Toutefois, cette avenue a suscité plus de problèmes et de questionnements que de réponses. En effet, puisqu'il s'agit d'une page Facebook de type « Communauté », cela semble poser problème au niveau de l'extraction de données. Nous avons donc décidé de procéder à la collecte de données manuelle pour toutes les publications de la page. Puis, nous avons eu recours à l'outil *Export Comments*, pour extraire les commentaires des publications (mentions j'aime, contenu du commentaire, date du commentaire). Cet outil offre une version gratuite d'extraction de 100 commentaires par publications. Nous avons ainsi recueilli manuellement les commentaires des publications qui excèdent la limite permise par l'outil. Ce sont uniquement les commentaires - 1 661 au total - qui ont été analysés, puisque les publications sont uniquement réalisées par les administrateurs de la page et n'apportent pas de marques de solidarité spécifiques. Nous avons également retiré tous les commentaires contenant seulement un « merci » de la part des administrateurs, puisque cela ne révèle pas de marques de solidarité spécifiques et revenait sous pratiquement chaque commentaire laissé sur la page.

---

<sup>26</sup> Le *social listening* désigne l'activité d'écoute (d'une entreprise ou d'une marque par exemple) des internautes présents sur les médias sociaux.

Au départ, nous souhaitons explorer la possibilité d'analyser l'usage des émojis dans les commentaires Facebook, pour explorer comment l'expression de formes de solidarité en ligne mobilise les affects, à travers l'utilisation d'émojis notamment (Papi, 2016, 2017; Sajir et Aouragh, 2019; Alloing et Pierre, 2020). Toutefois, nous avons décidé de ne pas tenir en compte les émojis pour des raisons de faisabilité de la recherche. D'une part, car il y en a que très peu et d'autre part, car ils ne sont généralement pas accompagnés de message, alors nous n'aurions pas accès à leur résonance, à savoir à quel type de terme tel emoji est-il associé. Nous avons ainsi ignoré les quelques commentaires qui contiennent uniquement un ou plusieurs émojis.

### 3.3 Les modalités d'analyse des données recueillies

Nous avons analysé les données recueillies sur Facebook et sur Twitter à l'aide de l'approche d'analyse de contenu qualitative. L'analyse de contenu permet de « rechercher les informations [ ... ], dégager le sens de ce qui y est présenté, formuler et classer tout ce que «contient» le document » (Mucchielli, 2006: 24). Comme le soulignent Bonneville et ses collègues (2007: 100), le terme « document » renvoie à différentes sources d'information et de communication qui existent déjà et auxquelles le chercheur peut avoir accès - dans notre cas, le « document » représente le contenu sur Facebook et Twitter. Ainsi, pour analyser le contenu recueilli sur ces plateformes, nous avons utilisé les grilles d'analyse en annexe (voir annexe B). Nous avons entamé notre analyse avec l'alignement de notre cadre conceptuel en tête, soit en partant de la grille d'analyse inspirée de Gêrôme Truc (2016). Soulignons que bien que nous partions d'une grille d'analyse, nous avons gardé celle-ci ouverte aux changements afin de l'adapter et la faire évoluer selon les besoins du corpus. Nous en discuterons plus en détail dans le prochain chapitre sur la présentation des résultats.

En premier lieu, nous avons procédé à une analyse quantitative longitudinale du contenu sur le corpus de Twitter, afin de soutenir l'analyse qualitative qui est venue en second lieu. Pour ce faire, nous avons effectué une analyse de fréquence de mots, afin de dégager de grandes thématiques (ex. faire appel au sentiment d'appartenance au Québec). L'analyse quantitative nous a permis de voir comment la solidarité s'est effectivement exprimée et de repérer déjà certaines marques de solidarité. Ces grandes thématiques nous ont servi de guides pour orienter l'analyse qualitative qui a été réalisée en second lieu. Pour analyser les données recueillies sur la page Facebook « Hommage à nos disparus de Lac-Mégantic, reposez en paix », nous avons également effectué une analyse de fréquence de mots, ce qui nous a permis de comparer les résultats avec ceux obtenus sur Twitter et de déceler ou non des similitudes.

En second lieu, nous avons procédé à l'analyse qualitative des données Twitter et Facebook à l'aide de la grille d'analyse basée sur la typologie des modalités de participation de Truc (2016) (voir annexe B pour les grilles d'analyse). Avec cette analyse, nous cherchons à montrer comment les médias sociaux peuvent donner à voir des formes particulières de solidarité en ligne. Pour coder les données de Facebook, nous avons eu recours au logiciel d'analyse qualitative des données NVivo. Ainsi, lorsqu'un commentaire Facebook faisait référence à une forme de solidarité spécifique identifiée par la grille de Truc, nous l'avons classé dans ce nœud<sup>27</sup>. Pour des fins de cohérence de l'analyse, un commentaire ne pouvait pas être classé dans plus d'un nœud.

Pour coder les données de Twitter, nous avons débuté par la même procédure que Facebook, c'est-à-dire en codant directement dans NVivo. Ceci dit, considérant la

---

<sup>27</sup> Les nœuds sont les contenants de votre encodage. Ils représentent des thèmes, des sujets ou autres concepts et vous permettent de centraliser des ressources connexes en un seul point, de sorte que vous puissiez rechercher des idées et des orientations émergentes (NVivo, 2015).

quantité importante de *tweets*, le logiciel NVivo était très lent et ne nous permettait pas d'être efficaces. Nous avons plutôt choisi de coder directement les données Twitter dans une grille d'analyse sur le logiciel tableur Excel (voir annexe C). Nous avons ajouté une colonne dans le fichier avec une liste déroulante qui nous a permis de choisir rapidement le nœud associé selon la grille de Truc (2016). Cette méthode nous a définitivement permis de gagner en rapidité et en efficacité. En effet, en classant les *tweets* par ordre alphabétique de contenu, nous pouvions regrouper les *tweets* similaires (ceux écrits pratiquement de la même manière, par exemple : Mes pensées sont avec Lac-Mégantic et Mes pensées sont avec vous), ce qui nous permettait d'appliquer rapidement le même nœud pour tous les tweets dans la même thématique. Ensuite, il était nécessaire d'importer ces données d'Excel dans NVivo, afin d'avoir les deux corpus au même endroit et de pouvoir effectuer des analyses comparatives. Pour ce faire, nous avons importé le fichier Excel et nous avons déterminé la colonne de nœud comme un cas<sup>28</sup>, ce qui nous a permis de comparer les données de codage avec Facebook plus facilement (voir annexe D).

En troisième lieu, en nous basant sur le codage du contenu Facebook et Twitter, nous avons analysé les données dans le temps puisque notre recherche s'intéresse à cette diachronie. Pour ce faire, nous avons réalisé des analyses de fréquences de mots par période temporelle. Pour Twitter, nous avons analysé les 24 heures après la tragédie, pendant les 7 jours suivant et les années suivantes jusqu'en 2020. Pour Facebook, nous n'avons pas pu analyser les 24 heures suivant la tragédie, puisque la page de soutien a été créée le 8 juillet 2013, soit deux jours après la tragédie. Nous avons ainsi choisi d'analyser les données sur 7 jours, soit du 8 au 14 juillet 2013, puis pour l'année suivante (2013) et enfin l'évolution dans le temps de 2014 à 2020. Cela nous a

---

<sup>28</sup> Les cas représentent des unités d'observation. Un cas peut être une personne, un lieu, un site, une société ou une autre entité. Lorsque vous encodez du contenu à des cas ou des nœuds thématiques, vous pouvez utiliser les requêtes pour poser des questions significatives (NVivo, 2015).

permis d'identifier les différentes périodes temporelles liées à la tragédie et d'analyser l'évolution des formes de solidarité à travers le temps.

En dernier lieu, nous avons comparé les dynamiques d'expression de la solidarité sur ces deux médiums, Facebook et Twitter, en tenant compte de leurs *affordances* spécifiques. Dans notre analyse, nous avons tenu compte de l'évolution des dispositifs techniques, par exemple du fait que la structure même des messages a changé sur Twitter, passant de 140 à 280 caractères pour un *tweet*. Nous présenterons ces résultats dans le prochain chapitre.

En résumé, l'analyse de contenu sur Facebook et Twitter en lien avec la tragédie de Lac-Mégantic nous a permis de dresser un portrait des usages des médias sociaux, d'identifier différentes formes de solidarité et de comparer nos interprétations à celles de Truc (2016). Puis, l'analyse temporelle de ces contenus nous a permis de répondre à notre questionnement à savoir comment ces usages solidaires ont évolué dans le temps.

#### 3.4 Considérations éthiques de la recherche

La recherche n'a pas eu besoin de faire l'objet d'une évaluation et approbation par le comité d'éthique de la recherche, puisque le corpus de publications sur les médias sociaux que nous avons constitué sur Facebook et Twitter est public. Toutefois, dans un souci d'éthique de la recherche, les extraits de messages qui sont présentés dans le mémoire sont anonymisés<sup>29</sup> tant ceux provenant de Facebook que de Twitter, afin de respecter les usagers.

---

<sup>29</sup> Précision sur la présentation des extraits : les fautes d'orthographe ont été maintenues telles quelles, et lorsqu'il était nécessaire, nous avons ajouté des précisions de mots entre crochets. Nous avons anonymisé, en rendant le texte flou, les noms des personnes qui ont signé le message (qui en sont les auteurs) et les mentions de comptes spécifiques sur Twitter (ex. @Compte123).

## CHAPITRE IV – FORMES DE SOLIDARITÉ

Nous avons présenté, dans le chapitre précédent, la stratégie méthodologique soutenant la démarche de recherche ainsi que les modalités ayant guidé l'analyse des données. Dans ce chapitre, nous exposons les formes de solidarité exprimées sur Facebook et sur Twitter, dans le contexte de la tragédie de Lac-Mégantic survenue le 6 juillet 2013. Nous détaillons les types de messages exprimés selon chaque mode d'expression de la solidarité (« victimes », « compagnons et concitoyens », « personnes singulières » et « citoyens du monde ») inspiré par la typologie de Gêrôme Truc (2016). Nous présentons également l'évolution de ces messages dans le temps pour répondre à la partie temporelle de notre questionnement de recherche. Puis, nous comparons les formes de solidarité sur Facebook et sur Twitter en tenant compte des *affordances* spécifiques de ces plateformes.

### 4.1 Les formes de solidarité sur Facebook

#### 4.1.1 Le mode d'expression des victimes

Le mode d'expression des « victimes » (représentant 11,7% du corpus analysé et classé) est constitué de messages de personnes qui vivent la tragédie de près, sur un mode très « personnel ». Il est fréquent que l'utilisateur s'adresse aux personnes décédées ou à leurs proches :

« Mon cher ami, tu me manques beaucoup! Nos soirées de couple, d'amis... Et tous tes merveilleux (hum hum!) jeux de mots me reviennent en tête à tous moments. Je suis privilégiée que nos chemins se soient croisés ! Je te promets de toujours être là pour Alex et Édouard ,et toi, promet moi de veiller sur eux aussi! Prends soin de toi là-haut et ne laisse pas Max t'entraîner dans trop de niaiseries! Je t'aime XxXxX »

« Tu as été un modèle pour ta sœur. Un fils merveilleux pour tes parents . Un conjoint extraordinaire pour ta belle Alexia. Un papa exemplaire pour ton beau Édouard. On a tous besoin de toi mon grand, tu nous manque tellement. Protège les 2 amours de ta vie; ta belle Alexia et ton beau Édouard d'amour. Tu resteras pour l'éternité dans nos cœurs. Ta petite maman qui ne t'oubliera jamais. Bon voyage et repose en paix. XXXXXXXXXXXXXXX »

« Salut mon beau David comme tu avais raison de vivre à 200mille à l heure je me souviens de ton sourire et de ton dynamisme ,tendresse [REDACTED] »

Les mots lexicaux<sup>30</sup> qui reviennent le plus souvent dans cette classe sont : bonne, belle, xxx (faisant référence à des bisous), aime, paix, repose, fête, pensées. L'usage de noms propres est très caractéristique de cette classe, pour commémorer les proches et raconter des souvenirs. Certains offrent également leurs condoléances à des familles, aux proches des victimes :

« Repose en paix cher Mathieu..... XXX »

« A la famille de Dave, veuillez recevoir toutes mes condoléances de Lausanne (Suisse) je ne l'oublierai jamais ce boy ! »

« Mes sympathies chère Christiane ainsi qu'à toute ta famille. Repose en paix ma belle Marianne. »

On y retrouve aussi des témoignages sur les impacts de la tragédie :

« Merci beaucoup... C'est encore très difficile d'y croire, de l'accepter... et à vivre... Des plans pour la reconstruction d'un nouveau centre-ville sont en ébauche... mais évidemment, ça ne se fera pas tout de suite... et ça ne ramènera jamais ceux que l'on a perdu... Nous avons à accepter leurs pertes et le fait que notre ville ne sera plus jamais comme avant... De très gros deuils... Merci pour votre soutien! xxx »

« [...] que je te comprend moi ce sont mes deux petites filles et ma [brue] que j'ai perdue dans cette terrible tragédie et il ne se passe pas une heure que mes

---

<sup>30</sup> Les champs lexicaux sont des groupes de mots liés par analogie. Un champ lexical est constitué de mots appartenant à une même thématique : l'amour, la nostalgie, la mort, etc. Il peut être formé de synonymes, de mots de même famille, d'expressions ou de termes ayant un sens commun.

pensées ne vont pas vers elles c terrible à vivre et en plus il y en a une qui n à pas été retrouver c est encore plus triste j ai de la misère à m en sortir. en fin de semaine je suis aller au funéailles de mon père et je me suis surprise à pleurer mes petites filles et ma [brue] j essaie de vivre au jour le jour à chaque jour suffit sa peine alors je te comprend accrochés toi »

Les usagers de cette classe semblent également s'exprimer pour se sentir moins seuls et avoir le sentiment de faire partie d'un collectif :

« [...] Ça fait tellement du bien de savoir qu'on n'est pas seule à vivre cet enfer! Tout ce que tu écris, c'est exactement comme ça que je me sens aussi, tu mets en mots ce que je ne pourrais exprimer [...] »

« Je pensais être la seule dans cette état ( émotionnellement je veux dire) ... Je voudrais aussi n'avoir jamais vu ces flammes et n'avoir jamais entendu tout ces cris et bruits ... Je me sens vraiment chamboulée dans tout ça [...] »

« Un grand merci à toi , **ta page nous fais du bien** [nous soulignons], tu es vraiment une personne extra !! Mon mon pote david est décédé la bas et grâce à ta page je suis un peut avec lui encore , merci pour tous vraiment !!! »

#### 4.1.2 Le mode d'expression des compagnons et concitoyens

La classe des « compagnons et concitoyens » (représentant 31,3% du corpus analysé et classé), se caractérise par l'expression du deuil collectif et du traumatisme que la tragédie a provoqué :

« Une cicatrice qui ne se refermera jamais....Bravo pour le texte ça exprime ce que nous les gens de Lac-Mégantic et les environs ressentons »

« cette ville a besoin de tout ces anges pour retrouver un peu de paix dans leur coeur car ce n'est pas facile de vivre un drame pareille »

« C'est effrayant tellement de jeunes personnes qui avaient tellement encore à offrir dans la vie il n'y a pas de mots pour décrire cet horreur! »

Plusieurs commentaires font état de la tristesse de la tragédie :

« Quelle tristesse, tous ces jeunes !!!!! »

« Tellement triste et quel gaspillage toutes ces vies perdues et les pleurs des familles et enfants à cause d'individus totalement irresponsables -:((( »

« Mon Dieu oui, quelle tristesse !!! Difficile de regarder la vidéo de cette tragédie, ça brasse les émotions. »

Les mots lexicaux les plus caractéristiques de cette classe sont : triste, belle, très, touchant, paix, tellement, vie. Les usagers s'expriment sur un mode « impersonnel » et on y voit des messages plus courts contenant des marqueurs d'intensité du type «Reposez en paix», «Très touchant», «Trop triste».

#### 4.1.3 Le mode d'expression des personnes singulières

Le mode d'expression des « personnes singulières » est le plus important en volume (56,4%, soit un peu plus de la moitié du corpus analysé et classé). Les usagers qui s'expriment dans cette classe se sentent personnellement concernés par la tragédie, bien qu'ils n'en soient pas directement victimes. Ils offrent leur soutien et adressent leurs condoléances aux familles et amis des victimes :

« Mes plus sincères condoléances à toutes les familles, à tous ceux qui, de près ou de loin, sont touchés par ce drame. Rien ne pourra effacer ces images, ces pensées. Soyez assuré que tous ces gens seront là pour vous protéger et ça...j'en suis convaincue. Bon courage à tous. »

« Toutes mes condoléances aux familles et aux amis des gens disparus. »

« Mes plus sincères condoléances à toutes les familles et amis de tout ces gens disparus si soudainement. Bon courage à vous tous! »

Les mots lexicaux qui reviennent le plus souvent dans cette classe sont : famille, sympathies, courage, bonne, pensées, sincères, amis, condoléances, gens, cœur. Tout comme Truc (2016: 189) l'a constaté dans sa recherche, on y trouve beaucoup de phrases à la première personne (du singulier ou du pluriel), avec des formules telles que « je suis avec vous » ou « nous sommes avec vous » :

« De tout coeur avec vous . »

« Nous sommes avec vous pour partager votre douleur. Toutes les personnes du Lac Mégantic seront dans mes prières et spécialement les familles de tous les disparus. Ma cousine habite là et par bonheur ils sont sains et saufs. »

« je suis avec vous de tout coeur ca me touche beaucoup »

« Nous sommes de tout cœur avec vous et prions pour que tout revienne dans l'ordre le plus tôt possible. »

On retrouve quelques marques de solidarité envers la nation québécoise, mais pas en nombre aussi important que ce que nous présenterons pour le corpus Twitter (voir section 4.2.3) :

« tout le québec est avec vous. »

« Tellement du beau monde. J'ai l'impression que c'est tout le Québec qui est en deuil avec vous. Sincères condoléances »

Enfin, certains y expriment des témoignages personnels relatant leurs liens avec la ville de Lac-Mégantic :

« Ma pensée accompagne les gens qui ont perdu une être cher ainsi que toute la population. Ma mère était native du Lac-Mégantic et s'était mariée à l'église St-Agnès en 1946. J'ai encore une tante et sa famille qui y habitent mais plus loin du centre-ville. Comme eux, je suis triste de voir tout le mal que le train d'enfer a fait subir à tous ces gens. Courage, demain sera plus beau.xxx »

« J'ai lu le texte, c'est tellement triste j'avais de la difficulté à le lire car j'avais beaucoup de peine pour vous et tous les gens de Lac-Mégantic. Je viens de Québec nous sommes allés et nous avons rencontrés des gens formidable. J'espère qu'un jour la plaie va se cicatriser et que vous retrouverez le bonheur comme avant. Je vous souhaite bon courage et je pense à vous tous. »

#### 4.1.4 Le mode d'expression des citoyens du monde

La classe des « citoyens du monde », est la moins importante en volume et contient uniquement 9 commentaires classés. Cette quantité se justifie, selon nous, par les

*affordances* spécifiques de Facebook, lesquelles nous aborderons dans le chapitre 5. Les mots lexicaux qui sont les plus caractéristiques de cette classe sont : wagons, frein, système, citernes, mécanique, arrêt, locomotive. On retrouve des commentaires souhaitant un monde meilleur, un monde sans transport de pétrole près des villes :

« Puisse leur sacrifice contribuer à empêcher qu'une telle hécatombe ne se reproduise plus. Les gens du chemin de fer ont la responsabilité d'assurer la sécurité des wagons et des rails et, les municipalités devrait revoir l'attribution de permis de construction près des voies ferrées. »

« Tu as résumé en quelques mots exactement ce que je pensais, c'est horrible d'avoir tuer des gens innocents et d'avoir détruit et salit leur environnement pour du pétrole (=\$\$\$\$) c'est le monde à l'envers et c'est inhumain, tu as raison à 100% , il y a longtemps que nous serions supposés pouvoir fonctionner comme société avec d'autres sources d'énergie mais les compagnies pétrolières dominant. »

« Quel douleur insupportable pour les gens qui ne verront plus jamais leur proche,leur fils,leur fille,leur pere,etc, es-ce que c'est une facon de mourir au XX! siecle? »

On ressent aussi beaucoup de frustration dans ces commentaires, notamment envers la MMA, la compagnie ferroviaire responsable de la tragédie :

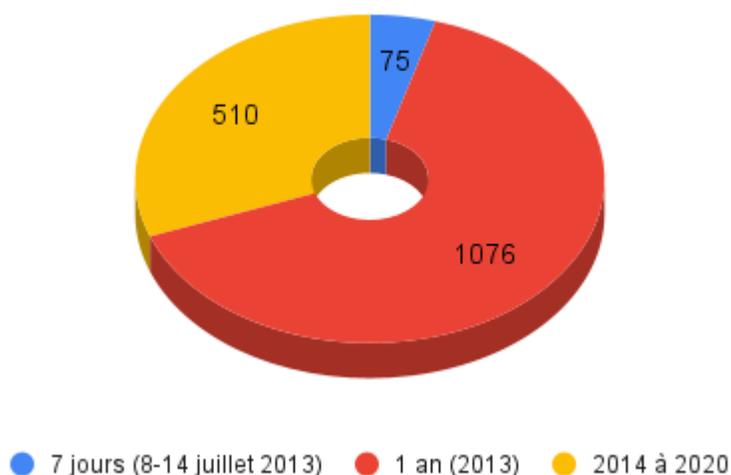
« Et les dirigeants de MMA qui se foutent de tout ça. Aucun membres de leur famille, n'était parmi les disparus sinon, ça aurait brassé autrement. »

« comme si ce n'était pas assez tragique comme ca la compagnie de train MMA vient de congédier 19 employes de sa compagnie a Farnham et possiblement quelques un au dans le Maine. »

#### 4.1.5 Évolution de la solidarité dans le temps

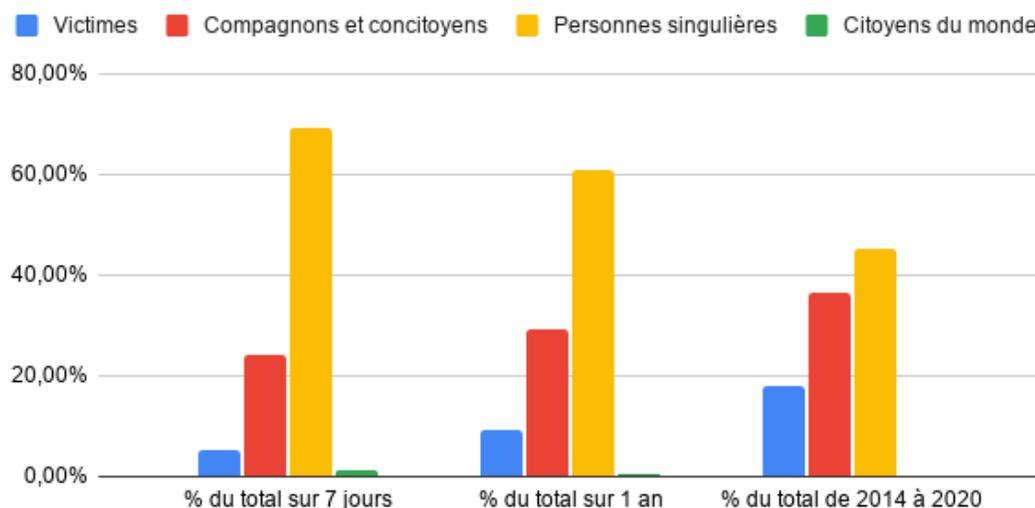
Comme nous l'avons mentionné précédemment, le groupe Facebook « Hommage à nos disparus de Lac-Mégantic, reposez en paix » a été créé le 8 juillet 2013, soit deux jours après la tragédie. Nous avons ainsi choisi d'analyser les données sur 7 jours, soit du 8 au 14 juillet 2013, puis pour le reste de l'année suivante (2013) et de 2014 à

2020. Sur les 1 661 commentaires exprimés sur ce groupe, on remarque peu d'activités dans les 7 jours suivant la création de la page (voir Figure 4.1). Cela peut s'expliquer par l'aspect de nouveauté de ce groupe et du fait qu'il n'était pas encore tout à fait connu. La première année de la tragédie a été la plus importante en quantité de commentaires (1 076). De 2014 à 2020, les messages ont diminué, mais sont restés tout de même présents représentant plus du tiers des commentaires exprimés sur le groupe.



**Figure 4.1 – Nombre de commentaires (formes de solidarité) exprimés sur Facebook, selon la période d'analyse**

Pour chaque période d'analyse (décrite au paragraphe précédent), nous avons comparé l'importance respective des différentes formes de solidarité de Truc (2016). La figure 4.2 illustre ainsi le pourcentage du total de commentaires, par formes de solidarité (« victimes », « compagnons et concitoyens », « personnes singulières » ou « citoyens du monde »), et selon les trois périodes temporelles définies.



**Figure 4.2 – Pourcentage du total de commentaires selon l'évolution dans le temps, regroupés par formes de solidarité exprimées sur Facebook**

Bien que les « personnes singulières » représentent la majorité des commentaires dans chacune des périodes, l'importance de cette forme de solidarité semble diminuer au fil du temps. Au contraire, les « victimes » se sont davantage exprimées plus les années ont avancé, et il en est de même pour les « compagnons et concitoyens ». En ce qui concerne les messages sur le mode d'expression des « citoyens du monde », ils restent minoritaires au cours de toutes les périodes d'analyse.

Dans les 7 jours suivant la tragédie, les messages ont été constitués en majorité de vœux de condoléances envers les familles des victimes et de quelques témoignages :

« Mes plus sinceres condoleances a tous les gens de megantic! Car je sais pour y avoir vecu que ce qui arrive est un drame pour toute la communauté et leurs alentours!!! Et je sais aussi que ces gens se tienne et en gang on est plus fort!!! Lâché pas!!! »

« RIP David Lacroix Beaudoin Je ne le connaissais pas personnellement, mais j'ai eu le plaisir de le côtoyé lors de mon premier passage au Gosses du Québec, ainsi que lors d'un match lors du tournoi chip de Morges. Tu m en avais mis

une belle dans la lulu d' ailleurs .Un bon type qui avait toujours la bonne humeur a la québécoise. Sincères condoléances à sa famille. »

Au cours des 5 mois suivants la tragédie, les contenus des messages sont similaires à ceux analysés 7 jours après, soit des souhaits de condoléances, des témoignages et des commentaires évoquant la tristesse de la tragédie. Dès le mois de décembre, soit 6 mois après la tragédie, on remarque un changement dans les formes de solidarité des messages exprimés. On y trouve certes des souhaits de Noël, mais surtout, c'est à partir de ce moment que des vœux d'anniversaire des victimes commencent à être diffusés :

« Joyeux Noel ma belle Natachat!!! Du haut du ciel tu nous surveille!!! Je t'aime ma petite chérie malgré la distance tu resteras toujours dans mon cœur Xxx »

« Joyeuses fêtes à vous tous les gens du Lac Mègantic, que la paix et la joie de vivre remplisse votre cœur de nouveau ... »

« Bonne Fête mon ange maintenant, tu étais une dame radieuse et tu l'es encore plus aujourd'hui en nous regardant d'en haut de ton nuage c'est vrai!! »

Concernant la période 2014 à 2020, nous avons regroupé ces sept années ensemble, puisque nous avons observé que les formes de solidarité ne différaient pas tout au long de cette période. Nous avons constaté certaines récurrences, notamment l'importance des commentaires constitués en majeure partie de vœux d'anniversaire (de la classe « compagnons et concitoyens »). C'est d'ailleurs probablement ce qui explique la diminution du nombre de commentaires provenant de la classe des « personnes singulières ». Au fil des années, on y retrouve aussi des messages en commémoration de la tragédie dans son ensemble ou plus spécifiquement des victimes :

« Wow, déjà 6 ans... C'est fou comme le temps passe vite. Très bel hommage à toutes ces personnes merveilleuses. »

« Le temps passe mais on n'oublie pas .... on ne peut oublier ce drame qui a emporté beaucoup trop de vie cette nuit la je suis en pensée avec les gens qui ont vécu ce drame de loin ou de proche .... »

## 4.2 Les formes de solidarité sur Twitter

### 4.2.1 Les messages de type « informations »

Lors du classement et de l'analyse des données, nous avons choisi de créer une nouvelle classe intitulée « informations ». Elle représente 62% du corpus analysé et classé, ce qui s'explique selon nous par les *affordances* spécifiques de la plateforme, puisque Twitter favorise ce type de contenu. Cette classe contient ainsi des messages du type suivant :

« [ ] : Les secouristes peuvent commencer à pénétrer le périmètre de sécurité à #LacMegantic #RCES »

« #LacMegantic : 7 autres victimes identifiées par le Bureau du coroner. Total: 8. »

« [ ] : Une photo prise de notre hélico qui vient d'arriver sur les lieux #LacMegantic »

On constate que ce sont des messages informationnels, ne contenant pas de marques de solidarité spécifiques. C'est d'ailleurs pourquoi nous avons souhaité les distinguer des autres messages analysés dans les 4 autres classes présentées ci-haut). Les mots lexicaux les plus fréquents de cette classe sont : MMA, trains, vie, tragédies, Québec, #polqc, pétrole, transporté, explosé, dons.

Cette classe est constituée d'informations factuelles au moment de la tragédie, ou encore d'informations sur les différents moyens de faire des dons :

« @CroixRouge\_Qc: Pour faire un don dédié aux sinistrés du Québec, c'est ici : <http://t.co/8GAD4CbID7> »

« @CroixRouge\_Qc: Pour faire un don dédié aux sinistrés du Québec, c'est ici : <http://t.co/8GAD4CbID7> »

On y trouve également des messages invitant les usagers Twitter à utiliser le mot-clic « officiel » #LacMegantic pour partager l'information en lien avec la tragédie :

« Gardez le hashtag #LacMegantic en liste, plus info@ville.lac-megantic.qc.ca  
La liste des besoins sera publiée lorsque possible »

« URGENCE LAC-MÉGANTIC  
Mot-clic central: #LacMegantic  
Évitons svp #megantic pas naturel sème la confusion, amène une dispersion de l'info »

« [#lacmegantic]  
Mot-clic utilisé d'urgence temporairement par les autorités, les médias & autres contributeurs (déraillement/train/2013) »

Certains messages font état du rôle qu'ont joué les médias sociaux dans les communications entourant la tragédie :

« #LacMégantic Pour les familles, les médias sociaux viennent compléter l'information officielle... »

« Une étude confirme que plusieurs jours après la tragédie 9 status FB sur 10 & 7 tweets sur 10 parlent encore de l'explosion à #LacMegantic »

« Les #RéseauxSociaux ont été un outil de communication clé lors de la récente crise du #LacMégantic. »

Sur ce sujet, l'usage des médias sociaux a été très important dans le cas précis de la tragédie de Lac-Mégantic, car des pannes d'électricité sont survenues à la suite de l'explosion du train de pétrole. Ces pannes ont donc coupé les communications (radio, télévision) pendant une certaine période de temps, ce qui laissait seulement le téléphone cellulaire comme canal de communication, comme les messages suivants l'illustrent bien :

« Le câble #Cogeco ne fonctionne pas aujourd'hui à #Rimouski. Merci Twitter de m'informer sur la tragédie du #LacMégantic »

« Panne majeure chez Cogeco/Câble affectant l'Est du Québec! Bris d'un fibre optique causé par #LacMegantic #deflagration »

Bref, nous avons évacué ces messages informationnels pour ne conserver uniquement les marques de solidarité spécifiques des quatre autres modes d'expression, que nous présenterons dans les paragraphes suivants.

#### 4.2.2 Le mode d'expression des victimes

Le mode d'expression des « victimes » est le moins important en volume et contient 54 *tweets* classés (1,1% du contenu analysé). Les mots lexicaux qui reviennent le plus souvent dans cette classe sont : perdu, ami, vie, famille, mère, perdre, #tragédie, enfant, fils. Le registre de vocabulaires est ainsi très axé sur la famille ou encore la perte d'un proche, comme en témoignent les exemples suivants :

« Hier j'ai perdu 3 personnes de ma famille a cause de ste fucking train la.. R.I.P. <3 :( #LacMegantic #traincrash #deflagration #megantic »

« Oh mon dieu, j'espère vraiment que ma tante et mon oncle sont correct :/ #LacMegantic »

« Quand perdre un ami c'est déjà difficile, imaginez en perdre 5 en même temps.. #tragedie #lacmegantic #lifeisnotfair »

Le faible volume de cette classe porte à croire que les *affordances* de Twitter peuvent en être une des causes. Avant 2017, sur Twitter, les *tweets* étaient limités à 140 caractères, ce qui entraîne forcément des messages plus simples et courts (Hughes *et al.*, 2012; Domenget, 2013). Ainsi, Twitter se prête moins bien à la classe des « victimes » qui nécessite un mode d'expression plus personnel, plus détaillé, où l'on a besoin davantage d'espace pour s'exprimer. On retrouve aussi moins d'une dizaine de messages qui commémorent les « anniversaires » de la tragédie, tout en spécifiant le nom propre de la victime :

« 2 years.. #LacMegantic RIP Jo-Annie & Élodie ☐ »

« Trois ans déjà.... Je pense encore à toi, mon ami Guy. ☐  
#LacMegantic #JeMeSouviens »

« Il y a un an, mon mentor #GuyBolduc perdait la vie à #LacMégantic. Il voulait toujours que j'arrête de fumer, pour ma voix. Demain Guy. ♥RIP♥ »

#### 4.2.3 Le mode d'expression des compagnons et concitoyens

Le mode d'expression des « compagnons et concitoyens » (représentant 41,5% du corpus analysé et classé), se caractérise par l'expression du sentiment de tristesse suscité par la tragédie :

« Stupéfaction → Tristesse → Incompréhension → Rage #MesÉtapes  
#LacMegantic »

« #LacMegantic #deflagration quelle tristesse une charmante petite ville en fumée très triste pour les résidants et les disparus! »

« C'est d'une tristesse sans nom ce matin... #LacMegantic #deflagration »

Les mots lexicaux les plus caractéristiques de cette classe sont : dons, tragédie, gens, aidez, vies, bravo, Québec, drapeaux, berne, mairesse, solidarité. Plusieurs usagers invitent les gens à donner et à soutenir la communauté de Lac-Mégantic :

« SVP! Profitez de l'occasion pour recueillir des dons pour venir en aide aux gens de #LacMegantic [redacted] »

« Si y'a des petites mamans qui ont besoin de vêtements de bb garçon, balançoire, etc, je donne. #LacMégantic »

« [redacted] Le cœur me fait encore mal, quelle tristesse; on ne sait plus quoi faire sauf pr les dons en \$...#LacMégantic »

« Autant les festivals et les commerces..aidons les sinistrés de #lacmégantic »

Une centaine de messages de cette classe font mention de la mise en berne de drapeaux en solidarité avec la communauté de Lac-Mégantic :

« [REDACTED] Par respect pour les gens du #LacMegantic mon drapeau chez-moi sera en berne et j'invite tout ceux au QC a faire de même »

« #polqc #lacmegantic #polcan Les drapeaux de la FTQ en berne. Là où le mot solidarité prend toute sa signification! »

On retrouve aussi des messages faisant état de la solidarité bien présente au sein de la communauté et de l'apport des médias sociaux en termes de soutien :

« Touchante solidarité à #LacMégantic après et pendant la tragédie!  
#SOLIDARITÉ #Estrie »

« Vague de solidarité sur les médias sociaux #LacMegantic »

« Quand le #Web et les #médias sociaux apportent leur soutien #LacMégantic »

Ces résultats sont cohérents avec les études qui ont démontré le rôle important des dispositifs techniques, et plus précisément des *affordances* des médias sociaux, dans l'expression de la solidarité en ligne (Nikunen, 2018, 2019; Sajir et Aouragh, 2019; Stewart et Schultze, 2019). Enfin, certains usagers ont exprimé des messages de soutien et de remerciement envers la mairesse de Lac-Mégantic et surtout envers les travailleurs de première ligne (pompiers, policiers, premiers répondants, etc.) :

« Un gros MERCI à toutes unités d'urgence #Pompier #Police #Ambulancier #CroixRouge #Servicedesanté et tout autre. #Lacmegantic »

« Bravo à la mairesse de #LacMegantic pour son très grand courage. Un exemple »

« [REDACTED] Une fois la poussière tragique tombée, nous devrions tous aller dépenser au #LacMegantic pour y stimuler l'économie locale »

« Vient de réserver deux jours au #LacMégantic pour nos vacances. Ne laissons pas tomber cette région! »

Ces deux derniers exemples de *tweets* présentés ci-haut démontrent l'expression de la solidarité pour stimuler à nouveau l'économie locale de la ville de Lac-Mégantic qui a certainement été ébranlée par les conséquences économiques, environnementales et sociales de la tragédie.

#### 4.2.4 Le mode d'expression des personnes singulières

Le mode d'expression des « personnes singulières » (représentant 27,6% du corpus analysé et classé) est constitué de messages de soutien et de pensées envers la communauté de Lac-Mégantic :

« J'y arrive pas, incapable de me changer les idées ... Je me sens très touchée par la catastrophe... C'est terrible ! #LacMegantic »

« Quelle tragédie à Lac-Mégantic toutes mes pensées sont avec vous et vos proches! #LacMégantic #Tragédie »

« #LacMégantic Quelle catastrophe... supportons #Mégantic en avec nos pensées positives et nos prières. »

En effet, les usagers qui s'expriment dans cette classe se sentent aussi personnellement concernés par la tragédie, bien qu'ils n'en soient pas directement victimes. Certains usagers de cette classe prennent également des nouvelles de leurs proches :

« Ok la famille et amis proches de ma collègues de travail sont tous sains et saufs. Solidaire, mais en vie #LacMegantic #soulagement »

« J'espère [redacted] que tu es saint & sauf & que tu vas bien. #LacMégantic »

Alors que d'autres offrent de leur temps pour venir en aide à la communauté :

« Que puis-je faire pour aider les gens de #LacMegantic? Est-ce que je peux aller là-bas pour porter assistance? #LacMégantic [redacted] »

« J'espère pouvoir me permettre de donner de mon temps dans les prochaines semaines, faire ce que je peux pour vous supporter, #lacmégantic. »

Les mots lexicaux qui reviennent le plus souvent dans cette classe sont : pensées, gens, courage, familles, tragédie, victimes, bonne, coeur, Québec. Comme pour le corpus Facebook, on trouve plusieurs phrases à la première personne (du singulier ou du pluriel), avec des formules telles que « je suis avec vous » ou « nous sommes avec vous » :

« Mes pensées vont aux habitants du #lacmégantic courage à vous tous. Nous sommes avec vous!!!! »

« Je pensais jamais voir ce genre de chose ici au Québec ./ je suis tout cœur avec #LacMegantic »

« Courage à vous tous! Nous sommes de tout coeur avec vous. Triste jour pour le Québec...#LacMegantic #Quebec #tragedie »

On remarque aussi un fort sentiment de solidarité national qui s'est manifesté au fil des messages publiés sur Twitter. En effet, plusieurs de ces contenus faisaient référence au peuple québécois, à la nation, mais aussi à un « nous » pour rappeler la collectivité. Ce « nous » s'inscrit d'ailleurs dans la formation d'une identité collective, qui se définit comme le « sentiment d'appartenir à un groupe spécifique et limité, impliquant à la fois que l'on éprouve une solidarité et un accord total avec les compagnons qui font partie du groupe » (Brubaker, 2001). Dans le cas présent, nous la définissons plutôt comme une identité nationale, puisqu'elle fait appel au Québec et aux Québécois. D'ailleurs, plusieurs éléments ont contribué à la formation de cette identité nationale, soit : (1) l'utilisation du « nous / on »; (2) les appellations « les Québécois », « le Québec » ou encore « tout le Québec »; (3) le drapeau du Québec. Voici quelques exemples de *tweets* faisant appel à la nation :

« Aujourd'hui, tous les Québécois habitent #LacMegantic. Offrez votre soutien en faisant un don via la Croix-Rouge: <http://t.co/30QYhQlhAT> »

« La tragédie de #LacMegantic est effroyable. Jen retire cependant la satisfaction de sentir la nation québécoise temporairement solidaire #polqc »

« Mon Québec généreux, je t'aime..! #solidarité #LacMegantic »

« Très fière de voir un Québec tout entier si solidaire et généreux. Mais triste qu'une tragédie survienne pour le voir #LacMégantic »

Plusieurs chercheurs se sont intéressés à ce passage de l'identité individuelle (le « je ») à l'identité collective (le « nous »). C'est le cas de Louise Merzeau (2015), qui a analysé la viralité et le « processus social » du mot-clic #JeSuisCharlie, suite à l'attentat du 7 janvier 2015 contre la rédaction de Charlie Hebdo. La chercheuse arrive ainsi à la conclusion que « ceux qui ont clamé “je suis Charlie” n'ont pas seulement exprimé une empathie facile sur un registre victimaire. **Ils se sont fait les vecteurs d'une identité collective** [c'est nous qui soulignons]» (Merzeau, 2015: 42). Toujours selon Merzeau (2015: 43-45), les médias sociaux auraient participé à cet élan de solidarité et de soutien aux victimes et auraient contribué à la création de cette union nationale française.

#### 4.2.5 Le mode d'expression des citoyens du monde

Le mode d'expression des « citoyens du monde » (représentant 29,8% du corpus analysé et classé) se caractérise, quant à lui, par l'expression du souhait d'un « monde meilleur », exempt de pétrole :

« #LacMegantic: un autre #crime contre l'humanité commis par tout ceux qui consomment du #pétrole. Mettre le cerveau à off n'est pas un excuse »

« #LacMégantic - Un autre désastre humain et écologique. Il en faudra combien encore avant un changement imp. de notre société. Ça marche pus! »

Ce souci du monde qu'évoquent les usagers fait directement penser à la notion de « commune humanité » décrite par Truc (2016: 204-205) en parlant des attentats de Madrid. Selon le chercheur, « c'est d'abord en tant qu'ils partagent un même monde et

une même condition humaine avec les victimes des attentats qu'ils se sentent solidaires d'eux » (*ibid.*). Dans cette classe, on ne parle pas tant des victimes, mais plutôt des coupables et de l'accident en tant que tel.

Les mots lexicaux les plus caractéristiques de cette classe sont : MMA, trains, pétrole, #polqc, tragédie, compagnie, gens, pipelines. Tout comme sur Facebook, à travers les messages de solidarité, on ressent la frustration des usagers envers la MMA, le gouvernement, etc. :

« Montreal Maine & Atlantic Rail la seule compagnie de l'histoire 100% absente suite à une catastrophe qu'elle a créée #LacMegantic #Honteux »

« #LacMegantic: un autre #crime contre l'humanité commis par tout ceux qui consomment du #pétrole. Mettre le cerveau à off n'est pas un excuse »

Les phrases sont généralement courtes et comportent des slogans (« Assez, c'est assez », « NON aux énergies tueuses! »). Certains usagers demandent même de mettre la politique de côté et de faire preuve d'empathie et de respect envers la population éprouvée :

« Laissez la politique de côté ce matin c'est une tragédie humaine ce qui arrive à #LacMegantic voilà c'est dit »

« #lacMegantic #polqc CATASTROPHE: Par respect pour toutes ces familles et la population gardez-vous donc une grosse gêne! »

Lors de nos observations préliminaires, nous avons observé la présence de messages prenant la forme d'engagement et de mobilisation politiques. À la lecture des résultats, il est clair que ces messages sont importants en volume, du moins sur Twitter. En l'occurrence, les usagers prônent un discours en faveur d'une voie de contournement pour les trains de pétrole :

« Notre société doit revoir notre façon de consommer le #pétrole et autre matière dangereuses! NON aux énergies tueuses!! #LacMegantic »

« #LacMegantic Jamais plus l'horreur du 6 juillet 2013 ! La voie de contournement, on la veut ! #polcan #cdnpoli#polqc »

« Des têtes devront rouler, sinon cette tragédie n'aura servi à rien. N'oublions pas et faisons payer les coupables! #LacMegantic »

« #LacMegantic Militer pour 1 #voiedecontournement [c'est le minimum] d'aide. +Stopper [ces] wagons dangereux au pays. #Jemesouviens »

Ce dernier exemple de *tweet* fait référence à la devise officielle du Québec, « Je me souviens », en guise de solidarité avec la nation. Puis, dans certains messages de mobilisation, on trouve le mot-clic #StopOilTrains pour demander à ce qu'il n'y ait plus de trains de pétrole qui passe près des villes :

« CE DIMANCHE 13h30 demandons une voie de contournement à #LacMegantic <https://t.co/stAomgPJMM> #StopOilTrains »

La solidarité et la mobilisation s'entrelacent en se présentant comme un engagement citoyen. Nous expliquerons plus tard comment ces messages ont évolué dans le temps et à partir de quel moment cette mobilisation a pris forme.

Ainsi, nous considérons les différents exemples présentés ci-haut comme des marques de solidarité, puisque le fait de prendre la peine d'écrire sur Twitter un message du type « Je hais le pétrole, c'était vrai hier, ça l'est encore plus aujourd'hui. ON PEUT FAIRE MIEUX ET MOINS DANGEREUX. #lacmegantic », c'est faire acte de compassion. C'est une marque de solidarité qui se veut orientée vers l'action. Le fait d'exprimer son opinion sur Twitter montre que l'utilisateur est solidaire, moins dans le contenu lui-même (on ne lit pas les mots « Je suis solidaire »), mais dans l'acte de langage qui est en quelque sorte performatif. C'est donc dire que s'exprimer sur Lac-Mégantic, c'est être solidaire en dénonçant la situation.

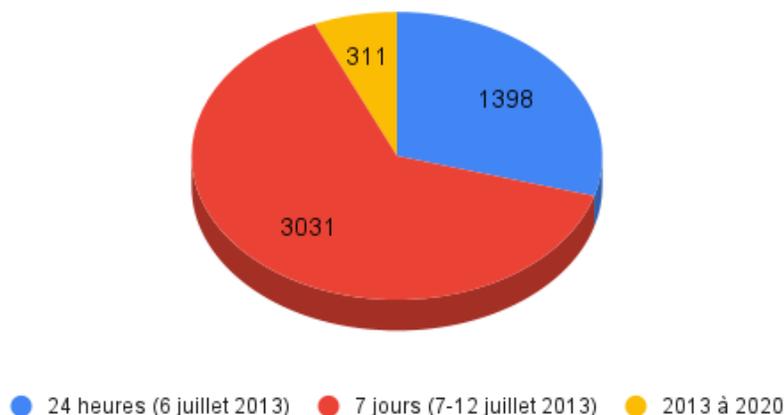
#### 4.2.6 Évolution de la solidarité dans le temps

Dans un objectif de cohérence de la recherche et afin de respecter une temporalité similaire à Facebook, nous avons analysé les données Twitter sur trois périodes : (1) sur 24 heures suivant la tragédie, le 6 juillet 2013; (2) sur 7 jours, soit du 7 au 12 juillet 2013; (3) et de 2013 à 2020 pour les années suivantes. Sur les 4 740 *tweets*<sup>31</sup>, on constate que les 7 jours suivant la tragédie ont été les plus importants en volume (voir Figure 4.3). Le point fort de Twitter (ou le point faible) est son instantanéité. Lorsqu'un événement ou une actualité voit le jour sur Twitter, on peut s'informer et échanger en temps réel (Hermida, 2010). C'est justement ce que Tisseron (2011) observe des possibilités qu'offrent les médias sociaux, notamment la notion d'« immédiate » sur Internet. C'est donc en majeure partie ce qui justifierait la concentration des messages dans les jours suivants la tragédie.

Notre recherche se concentre sur les *tweets* contenant uniquement le mot-clic #LacMégantic, ce qui peut expliquer la quantité moins importante dans les 24 heures suivant la tragédie. Certains usagers peuvent avoir eu recours à d'autres mots-clics par exemple, ou tout simplement ne pas avoir employé de mot-clic dans leur message. Par ailleurs, de 2013 à 2020, les messages ont considérablement diminué sur Twitter. Nous pensons que les affordances de la plateforme en sont la cause, puisque Twitter est moins favorable que Facebook pour partager des messages de commémoration au fil des années, en raison notamment de sa fonction d'instantanéité.

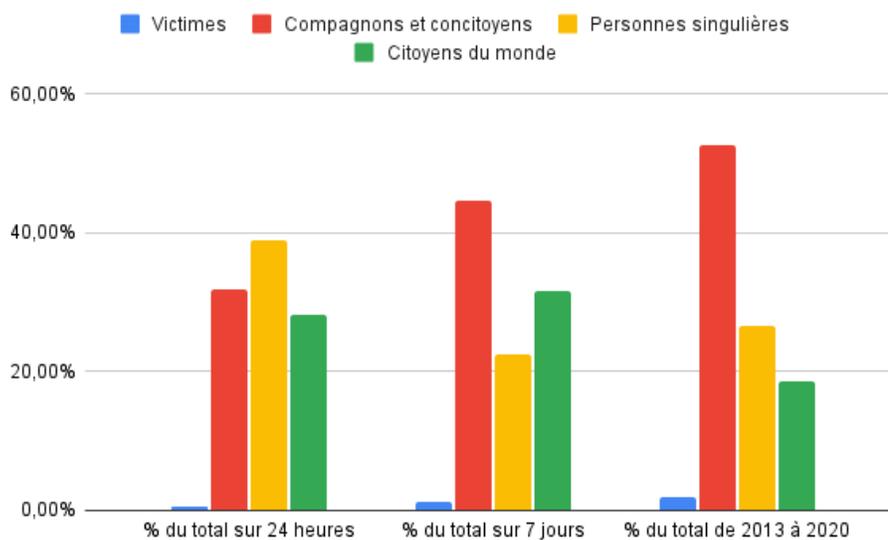
---

<sup>31</sup> Ce nombre ne comprend que les tweets retenus pour l'analyse des formes de solidarité.



**Figure 4.3 – Nombre de *tweets* (formes de solidarité) exprimés sur Twitter, selon la période d'analyse**

Tout comme sur Facebook, nous souhaitons analyser qualitativement l'évolution des messages dans le temps. La figure 4.4 illustre ainsi le pourcentage du total de *tweets*, par formes de solidarité (« victimes », « compagnons et concitoyens », « personnes singulières », « citoyens du monde »), et selon les trois périodes temporelles définies.



**Figure 4.4 – Pourcentage du total de *tweets* selon la période d'analyse, regroupés par formes de solidarité exprimées sur Twitter**

Si les « compagnons et concitoyens » se sont davantage exprimés que les autres classes, la quantité de messages de cette classe a par ailleurs considérablement augmenté en volume au fil des années. Il est intéressant de constater que les messages provenant des « personnes singulières » sont importants dans les 24 heures suivant la tragédie, diminuent ensuite proportionnellement dans les 7 jours suivant et augmentent à nouveau au fil des années. En ce qui concerne les messages sur le mode d'expression des « citoyens du monde », ils sont restés relativement stables dans les 24 heures et 7 jours suivant la tragédie et ont baissé légèrement les années suivantes. Les « victimes » se sont un peu plus exprimées plus les années ont avancé, mais la quantité de messages demeure marginale.

Dans les 24 heures suivant la tragédie, on constate une majorité de messages de soutien et de solidarité envers les familles et proches des victimes. On retrouve 2 566 occurrences du mot « pensée » (ex. « Toutes mes pensées vont aux habitants de #LacMégantic ») et ses différentes déclinaisons lexicales (pensent, pensaient, pensées, etc.). D'autres messages évoquent la tragédie en tant que telle et ses impacts :

« Difficile d'imaginer le réveil brutal cette nuit #LacMegantic »

« OMG ce qui se passe à #LacMegantic....feux, évacuations, surement morts et blessés...tout brûle ! Sans parler du déversement de pétrole :-(- »

On trouve aussi certains usagers qui expriment leur incompréhension et leur frustration envers les responsables de l'accident :

« #LacMegantic comment transport Canada permet cette pratique ? Pas de conducteur dans le train pilote automatique !!! »

« Méga explosion a #LacMégantic , négligence #Criminel de la compagnie qui possède les trains sur ce tronçon de #CheminDeFer !! #PerteHumaines »

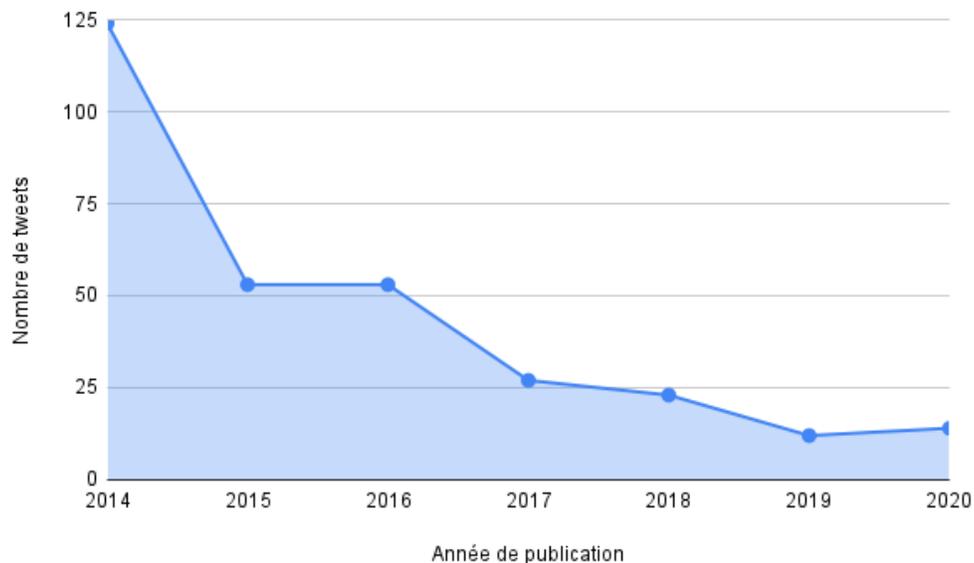
Dans les 7 jours suivant la tragédie, les messages de soutien envers la communauté de Lac-Mégantic sont encore tout aussi présents (2 230 occurrences du mot « pensée » et de ses déclinaisons lexicales). On ressent que le contenu est encore très émotif :

« Aujourd'hui, on est tous résident de #LacMégantic. Serrez ceux que vous aimez un petit peu plus fort ce soir avant d'aller dormir... »

« Le deuil de personnes dont le corps n'a pas été retrouvé est + difficile, je suis de tout cœur avec #LacMégantic »

Nous avons également réalisé des coups de sonde dans les 3 mois et 6 mois qui ont suivi la tragédie (en 2013), à la date même de la tragédie pour chaque mois. On remarque les mêmes proportions et les mêmes dynamiques en termes de formes de solidarité pour 2014 à 2020. En effet, les « compagnons et concitoyens » restent plus importants proportionnellement que les autres classes.

Le volume de messages publiés sur Twitter a diminué de plus de 50 % après 2014 (voir Figure 4.5). Les messages ont continué de diminuer au fil des années jusqu'à représenter une dizaine en 2019 et 2020, en comparaison avec la centaine de messages en 2014. Ces résultats se justifient bien par la temporalité qui est propre aux médias sociaux, et principalement sur Twitter où tout se passe dans l'immédiateté et où l'on change souvent et rapidement de sujet.



**Figure 4.5 – Nombre total de *tweets* selon la période d’analyse de 2014 à 2020, regroupés par année de publication sur Twitter**

Plus de 7 ans après la tragédie (2020), on observe encore la présence de marques de solidarité. Bien que les messages diminuent dans les années qui ont suivi la tragédie, on observe une constance dans la forme de ces derniers, soit des messages de commémoration des événements qui reviennent chaque année :

« Une grosse pensée aux 47 âmes envolées, leurs familles et leur communauté en ce funeste anniversaire de la tragédie de #LacMégantic <3 > »

« J'ai une pensée spéciale aujourd'hui pour les gens de #LacMegantic qui commémorent les 5 ans de la tragédie qui a dévasté leur centre-ville et tué 47 personnes... #OnEstAvecVous »

Même si la quantité de messages a diminué au fil du temps, il semble que le tissu social créé par la tragédie reste bien présent. Nous pouvons ainsi avancer que les médias sociaux permettent aux tragédies, comme celle de Lac-Mégantic, de rester plus longtemps dans la mémoire collective, puisque les usages se déploient dans le temps (Boullier, 1997, cité dans Domenget, 2013: 55).

#### 4.2.6.1 Mobiliser sa solidarité

Sur la base de nos observations préliminaires, nous avons l'intuition que les messages de solidarité allaient évoluer vers des formes de mobilisation au fil des années. En fait, il s'avère que les germes de la mobilisation étaient déjà là, dès les tous débuts sur Twitter, ce qui vient infirmer notre intuition de départ. En effet, dès les premières 24 heures suivant la tragédie, on voit déjà s'installer une mobilisation avec de courts slogans (« Plus jamais! ») et des messages demandant un changement :

« Inimaginable et inutile horreur! Les règles du transport ferroviaire doivent changer pour ne plus JAMAIS voir de tels drames!#LacMegantic »

« Si les politiciens peuvent être assez désolés pour proposer de slaquer avec le dieu pétrole. #LacMégantic »

Dans les jours qui ont suivi la tragédie, d'autres *tweets* de mobilisation ont vu le jour :

« Il faut que ça change ! #LacMégantic »

« Un chemin de fer transformé en chemin de croix... ÇA S'ARRÊTE ICI ! #LacMégantic Le GVT fera désormais en sorte de protéger les citoyens! »

« Pour qu'un autre #LacMégantic ne se reproduise plus jamais écrivez au Pr Ministre Harper et à la Pre Ministre Marois »

Ce dernier exemple interpelle d'ailleurs la population à prendre des actions pour éviter que cette situation ne se reproduise. D'autres usagers ont aussi invité la population à participer à des événements de mobilisation ou à signer une pétition :

« Signez la pétition. Que la #MMA arrête de blâmer les pompiers. #LacMégantic <http://t.co/4h0GkS99nk> via: [redacted] »

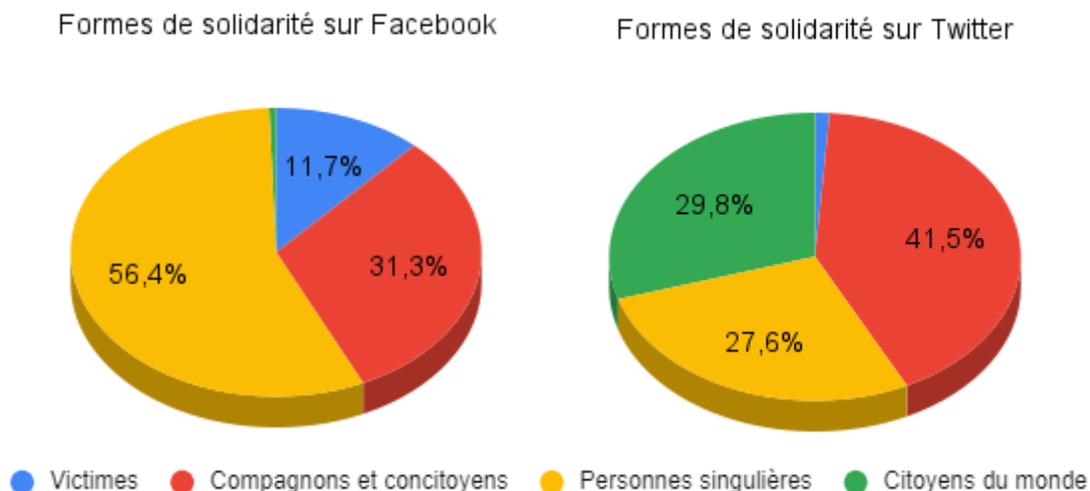
« Des environnementalistes américains vont manifester devant la #MMA au #Maine à midi. [redacted] en direction #lacmegantic #rces »

« Ce n'est pas les villes qui ont le pouvoir empêcher MMA de traverser les villes, mais les citoyens en bloquant les voies ferré #LacMegantic »

Comme nous le mentionnions précédemment, ces messages représentent des formes d'expression de solidarité, dans le sens où s'exprimer pour dénoncer une situation ou passer à l'action, c'est faire acte de solidarité envers la communauté de Lac-Mégantic. Ces résultats corroborent notre intuition initiale selon laquelle les médias sociaux agissent comme des vecteurs de mobilisation participant de manière active à rendre visibles, voire à faire émerger des formes de solidarité spécifiques, lorsqu'un événement comme la tragédie de Lac-Mégantic survient.

#### 4.3 Comparaison des formes de solidarité sur Facebook et Twitter

Dans cette section, nous comparons les formes de solidarité exprimées sur Facebook et sur Twitter, tout en tenant compte de leurs *affordances* spécifiques. La figure 4.6 illustre la répartition des formes de solidarité sur Facebook et sur Twitter en tenant compte du pourcentage du total relatif à chaque plateforme.



**Figure 4.6 – Pourcentage du total de messages publiés sur Facebook et sur Twitter, regroupés par formes de solidarité**

On constate rapidement que les usagers sur Facebook se sont exprimés majoritairement sur le mode d'expression des « personnes singulières ». Ce résultat

concorde avec le type de message publié sur Facebook, soit un contenu plus long et un registre de vocabulaire plus personnel. Facebook est d'ailleurs reconnu pour son mode d'usage de sociabilité (Cardon, 2008a,b; Hughes *et al.*, 2012; Jung, 2012; Stenger et Coutant, 2013), ce qui favoriserait ce type de messages. De plus, le public auquel les usagers s'adressent sur Facebook ou sur Twitter est différent. Sur Twitter, on s'adresse à un public plus large, à une « communauté imaginée » mais plus générale, alors que sur Facebook, on s'adresse à un groupe, à un public plus personnel, à une communauté rapprochée. Soulignons également que nous avons étudié un groupe Facebook, donc il s'agit d'un public assez clairement circonscrit.

Le mode d'expression des « compagnons et concitoyens » est un peu plus important en volume sur Twitter, mais on remarque qu'il convient aussi bien à Facebook qu'à Twitter. En effet, le registre de vocabulaire employé sur ces deux plateformes est très similaire. Les messages font référence à des catégories de personnes (jeunes, gens, etc.), on les qualifie par groupe social, alors sous un mode plutôt impersonnel. Dans les deux cas, on trouve des formes de solidarité en ligne axées sur la tragédie en tant que telle, sur l'expression du deuil collectif.

La classe des « citoyens du monde » représente le tiers (29,8 %) du contenu analysé et classé sur Twitter, à l'opposé de Facebook qui en contient à peine 1 %. Ces résultats correspondent bien aux *affordances* sociales de Twitter, où l'on n'a pas cette même conscience du groupe que sur Facebook. L'une des particularités de Twitter est que la plateforme « n'exige pas de réciprocité dans les relations entre ses usagers » (Carbasse, 2000: 205). Ce qui favorise ainsi des rapports verticaux où les usagers n'échangent pas entre eux, autant qu'ils le feraient sur Facebook. C'est pourquoi les « citoyens du monde » sont plus présents sur Twitter, puisque la plateforme favorise l'expression de messages plus verticaux et moins personnels envers d'autres usagers, et éventuellement plus politisés.

Les usagers qui se sont exprimés sur le mode des « victimes » sont plus élevés sur Facebook que sur Twitter et cela s'explique une fois de plus par la vocation de ces deux plateformes. La fonction de « groupe » sur Facebook est plus propice à s'exprimer personnellement sur la tragédie, à partager des témoignages, etc. De plus, considérant le nombre limité de caractères sur Twitter, cela se prête moins bien aux « victimes » qui implique de parler davantage au « je », de s'exprimer plus longuement sur les faits vécus et comment la tragédie a été ressentie par l'utilisateur.

Si l'on compare la temporalité des formes de solidarité sur ces deux plateformes et de leur évolution dans le temps, on constate certaines différences. Sur Twitter, on trouve beaucoup de messages dans les 24 heures et les 7 jours qui ont suivi la tragédie, avec des formes de solidarité provenant majoritairement des trois classes de la typologie de Truc (compagnons et concitoyens, citoyens du monde et personnes singulières). Puis, à partir de 3 mois et dans les années suivant la tragédie, on remarque des formes de solidarité plus constantes, où les « compagnons et concitoyens » s'expriment davantage que les autres classes. Au contraire, sur Facebook, on voit que la temporalité reste constante pendant un an, c'est-à-dire que les formes de solidarité demeurent très similaires. Au fil des années, on reste toujours dans les mêmes formes de solidarité, mais c'est l'écart entre celles-ci qui devient moindre. Notamment, les « personnes singulières » diminuent proportionnellement avec les années, pour laisser plus de volume aux « compagnons et concitoyens ».

## CHAPITRE V – DISCUSSION

Ce chapitre expose une discussion des résultats de recherche présentés au chapitre précédent, dans laquelle nous mettons nos résultats en parallèle avec d'autres recherches antérieures. Nous présentons une discussion portant sur les éléments suivants : être solidaire envers un public ciblé, envers la nation, par attachement à un lieu, pour se sentir moins seul et être solidaire pour un monde meilleur. Nous effectuons un retour sur les formes de solidarité en ligne et sur les distinctions spécifiques des plateformes Facebook et Twitter. Enfin, nous concluons ce chapitre sur l'exposition des limites de notre recherche.

### 5.2 Être solidaire ...

Dans cette section, nous présentons les faits saillants de l'analyse des résultats en détaillant les différentes formes de solidarité qui sont ressorties sur Facebook et sur Twitter. Nous avons constaté certaines tendances et distinctions dans l'expression de la solidarité que nous souhaitons soulever et discuter. Nous appuyons aussi nos observations en les mettant en contexte avec d'autres études antérieures.

#### 5.2.1 ...envers un public spécifique

À la lumière des résultats présentés dans le chapitre précédent, on remarque que les formes de solidarité sur Facebook et Twitter se distinguent au niveau de leur objet, de qui elles ciblent et de qui elles parlent. La conscience du public à qui l'on s'adresse sur ces médias sociaux est donc centrale dans l'expression de la solidarité en ligne. Plusieurs usagers se sont exprimés sous le mode des « personnes singulières » en offrant leur soutien et en adressant leurs condoléances aux familles et amis des victimes. On a aussi observé l'usage de noms propres dans les messages s'adressant

directement aux victimes. Alors que d'autres ont offert leur soutien et leur solidarité aux travailleurs de première ligne ou à la mairesse de Lac-Mégantic, sous le mode des « compagnons et concitoyens » (principalement sur Twitter). Certains ont aussi pris des nouvelles de leurs proches par l'entremise des médias sociaux, tout en partageant des messages de solidarité envers la communauté touchée.

Dans sa recherche sur les usages des médias sociaux dans le contexte des attentats du 13 novembre 2015 à Paris, Merckling (2018: 112) arrive à la conclusion suivante : « La solidarité avec la victime était la moins visible entre toutes ». Ces résultats sont cohérents avec les nôtres concernant Twitter, puisqu'il s'agit effectivement du mode d'expression de la solidarité le moins important en volume. Toutefois, sur Facebook, nos résultats illustrent que c'est plutôt les « citoyens du monde » qui s'expriment le moins, alors que les « victimes » arrivent en deuxième avec 12 % du corpus analysé et classé.

De tels résultats semblent, à première vue, différer de la vision de Durkheim (1893) arguant que la société moderne est dans un mode de solidarité organique. En effet, les résultats de notre analyse suggèrent la forte présence d'un sentiment d'appartenance à un même groupe, tous alliés en soutien à la communauté de Lac-Mégantic, ce qui fait plutôt référence à ce que Durkheim qualifie de solidarité mécanique. Truc (2016) nuance justement les propos de Durkheim en précisant que ce n'est pas qu'il n'existe plus aucune forme de solidarité mécanique dans les sociétés modernes, mais qu'elles y sont moins présentes. Truc (2016: 323-324) explique que lorsque l'on perçoit une forme de solidarité mécanique, elle peut se présenter ainsi :

Les réactions aux attentats formulées sur un mode impersonnel et anonyme en attestent : nombreux sont ceux qui, dans l'épreuve terroriste, se sentent portés par un « nous » qui les dépasse et dans lequel ils se fondent.

Nous avons observé cette forme de solidarité notamment dans les messages exprimés sous le mode des « citoyens du monde ». Les usagers s’y expriment sur un mode impersonnel, mais d’une manière qui laisse penser qu’ils se sentent concernés par la tragédie. Leurs messages évoquent majoritairement l’expression du souhait d’un « monde meilleur », en l’occurrence exempt de pétrole.

### 5.2.2 ...envers la nation

Si l’on opère un dénombrement au sein des quelque 6 400 messages de solidarité publiés sur Facebook et Twitter, de 2013 à 2020, en soutien à la tragédie de Lac-Mégantic, on constate que le mot « Québec » et ses déclinaisons lexicales y revient plus de 360 fois. Autrement dit, l’élan de solidarité en lien avec la tragédie s’est manifesté à l’échelle de la province sur le mode de ce que Truc (2016) appelle un sentiment de « commune appartenance » à la nation.

Merckling (2018) a observé que les marques de solidarité étaient exprimées par ce qui rapprochait les participants des victimes des attentats du 13 novembre 2015 à Paris : être Français, Parisien, jeune, etc. Cela concorde avec le sentiment de solidarité nationale que nous avons observé très clairement sur Twitter et un peu plus marginalement sur Facebook, où les usagers ont exprimé leur solidarité envers les Québécois. Les recherches antérieures de Lecomte (2011) et Touati (2012) ont d’ailleurs observé un phénomène similaire, principalement sur Facebook où ils ont constaté la formation d’un sentiment de solidarité nationale lors des protestations en Tunisie de 2010 à 2011. Par ailleurs, l’étude de Papi (2016, 2017) a également révélé que la participation sur les médias sociaux, à des collectifs dédiés à des personnes décédées lors de tragédies constitue un moyen de « se reconnaître » au niveau national.

À la lumière de ces observations, on constate que la participation active en ligne des citoyens semble avoir favorisé la création d’une identité nationale dans le cas de la

tragédie de Lac-Mégantic. Jauréguiberry et Proulx (2011: 107) observent d'ailleurs que l'identité est plurielle sur Internet et qu'il est possible de « passer d'une tribu à une autre ». « En activant le bon réseau au bon moment, il est possible de partager à distance et d'être reconnu malgré l'absence : l'intégration passe par la connexion. » (*ibid.*) Le sentiment de solidarité nationale a ainsi entraîné une connexion entre ces usagers, mais principalement, entre les Québécois. Cette identité collective serait ainsi forgée grâce aux liens qui relient les Québécois ensemble : « [l'identité collective] implique l'existence d'un haut degré de "groupalité", d'une "identité" ou d'une similitude entre les membres du groupe, en même temps que d'une distinction nette à l'égard des non-membres et d'une frontière clairement marquée entre l'intérieur et l'extérieur » (Brubaker, 2001).

### 5.2.3 ...par attachement au lieu

Le sentiment de solidarité envers la nation était parfois accompagné, sur Facebook et sur Twitter, d'un sentiment d'attachement au « lieu » où la tragédie est survenue, soit la ville de Lac-Mégantic. Que ce soit par l'entremise d'un témoignage personnel, d'un élément qui relie l'utilisateur au lieu, d'un souvenir propre à ce lieu, on observe dans ces messages publiés ce que Truc (2016: 292-293) qualifie de « sentiment de concernement personnel ». Ce facteur de concernement s'appuie justement sur le fait d'être attaché de quelque manière au lieu d'une tragédie (d'un attentat dans le cas de Truc) :

D'un côté, il y a tous ceux qui sont d'autant plus attachés au lieu de l'attentat qu'ils y sont déjà venus à plusieurs reprises [...] De l'autre côté, on trouve à l'inverse tous ceux qui [...] n'ont visité le lieu des attentats qu'une seule fois avant le jour fatidique (*ibid.*: 301).

Truc précise d'ailleurs « [qu']il n'est dès lors pas nécessaire de connaître par soi-même une ville pour s'y sentir attaché, pourvu seulement que l'on n'y connaisse des gens ou que certains de nos proches y vivent ou y séjournent » (*ibid.*: 297). Ainsi, les

usagers expriment leur solidarité parce qu'ils se sentent concernés par la tragédie de Lac-Mégantic, mais aussi parce qu'ils ont un attachement personnel au lieu. On voyait aussi différents messages invitant les gens à soutenir la communauté de Lac-Mégantic, à leur venir en aide.

#### 5.2.4 ...pour se sentir moins seul

Dans le chapitre précédent, nous avons vu que les usagers de la classe des « victimes » ont semblé s'exprimer sur le groupe Facebook pour se sentir moins seuls et avoir le sentiment de faire partie d'un collectif. Ces résultats font écho aux résultats de Merckling (2018) qui a observé que les usagers qui s'expriment sur les médias sociaux ont besoin d'être unis et de se retrouver sur ces plateformes pour se soutenir mutuellement. Meese et ses collègues (2020) sont également parvenus aux mêmes conclusions lorsqu'ils affirment que le partage d'histoires similaires sur les médias sociaux permet de créer un sentiment de compréhension mutuelle et de développer des connexions solidaires à travers la communauté en ligne.

Jauréguiberry et Proulx (2011: 124) soulignent d'ailleurs que Facebook, comme d'autres dispositifs technologiques, a l'avantage d'atténuer « des contraintes temporelles, spatiales et relationnelles ». Selon ces chercheurs, le téléphone portable « donne l'impression d'une présence qui permet de rompre la solitude » (*ibid.*: 108). Écrire un commentaire sur Facebook serait ainsi une façon de se sentir membre d'une communauté en ligne et ainsi avoir le sentiment d'être moins seul face à cette tragédie. Comme le soulignent Bolduc et Roy (2016: 41), « le fait de ne pas se sentir seul crée la force d'affronter la peur et le traumatisme ».

À cet effet, sur Facebook comme sur les blogues, ce qui est attendu des usagers, « ce sont les réactions d'autres sujets, d'autres "je" à la recherche d'eux-mêmes et qui ont envie de se construire dans une relation, certes de faible intensité mais sincères, aux autres » (Jauréguiberry et Proulx, 2011: 123). La communauté en ligne (sur Facebook

dans le cas présent) se présente ainsi comme une ressource bien réelle, spécialement lors de moments plus difficiles ou plus intenses. La plateforme d'interaction sociale semble alors combler « l'immense besoin de lien, d'écoute et d'échange que la vie "réelle" ne comble pas » (*ibid.*).

Ces résultats sont cohérents avec notre intuition initiale selon laquelle le Web et les médias sociaux peuvent donner à voir des formes particulières de solidarité en ligne contribuant à « rapprocher » les gens autour d'événements majeurs. En effet, ce sentiment de communauté et le fait de se sentir moins seul semblent bien avoir « rapproché » les gens autour de la tragédie de Lac-Mégantic.

#### 5.2.5 ...pour un monde meilleur

Parmi les formes de solidarité exprimées sur Facebook et Twitter, il semble que le souhait d'un monde meilleur - exempt de pétrole - est revenu à plusieurs reprises, et ce, en majeure partie sur Twitter. En effet, les gens ont exprimé des marques de solidarité orientées vers l'action, plus précisément vers une forme de mobilisation politique pour demander une voie de contournement des trains de pétrole. Ces gens qui s'expriment sur le mode des « citoyens du monde » font part de leur frustration envers la MMA (responsable de la tragédie) et envers le gouvernement (pour leur inaction). Parfois, certains usagers semblent adopter une forme de mobilisation (ex. un sentiment de colère envers la MMA) non pas par préoccupation réelle pour la cause, mais par désir de faire partie d'une communauté. Cette tendance fait appel directement à ce que Truc (2016) qualifie de sentiment de commune appartenance.

#### 5.3 Facebook, Twitter et leurs distinctions spécifiques

Nous avons abordé précédemment les *affordances* spécifiques de Facebook et Twitter lors de la présentation des résultats. Nous souhaitons y revenir afin de cerner les dynamiques d'expression de la solidarité sur ces deux plateformes. Une première distinction s'impose :

[...] le concept de référencement des mots-clics (hashtags) initié par Twitter est encore largement utilisé sur cette plateforme, alors qu'on ne trouve pas son équivalent sur Facebook. Les mots-clics permettent de donner un impact collectif à une initiative individuelle, en plus de regrouper des interventions de la même nature (Millette *et al.*, 2012).

Le mot-clic #lacmégantic sur Twitter a ainsi permis de regrouper plusieurs contenus étant reliés à la tragédie, et cela rapidement. Sur Facebook, il a fallu effectuer plus de recherches afin de retrouver des groupes qui étaient pertinents en lien avec notre problématique. À cet effet, ces groupes sont une fonctionnalité propre à Facebook (Koroleva et Kane, 2017) et permettent de créer des liens plus facilement entre les membres de cette communauté que sur Twitter où l'on n'a pas cette même conscience du groupe. C'est aussi en majeure partie ce qui explique le niveau plus personnel des messages de solidarité qui ont été exprimés sur Facebook en comparaison à Twitter.

De plus, la limite de caractères sur Twitter incite les usagers à s'exprimer plus rapidement, en étant concis et, par le fait même, sur un mode un peu moins personnel que sur Facebook où il n'y a pas de limite. D'un autre côté, l'instantanéité est l'avantage principal de Twitter. On peut s'informer en temps réel, sur une tragédie par exemple, et y diffuser de l'information importante (Hermida, 2010). C'est notamment pourquoi Twitter est une plateforme qui a été adoptée par la communauté journalistique et politique comme outil de travail. Parmi les gens qui génèrent du contenu sur Twitter avec le mot-clic #lacmégantic, plusieurs le font dans le cadre de leur profession, d'où le côté plus informatif de la plateforme que nous avons relevé lors de la catégorisation des formes de solidarité, notamment le grand nombre de messages de type « informations ».

#### 5.4 Limites de la recherche

Considérant le caractère exploratoire de la recherche, le présent mémoire comporte certaines limites. Tout d'abord, et comme nous l'avons mentionné dans le chapitre sur la méthodologie, le corpus Twitter comporte les trois grandes limites suivantes : (1) certains usagers suppriment leurs tweets au fil du temps, ou encore désactivent leurs comptes; (2) l'extraction via l'API fournit les attributs du tweet en date du moment de l'extraction et non en date de la publication. Par exemple, la description du profil de l'utilisateur, l'emplacement du «domicile» du compte ou encore le nombre de retweets sont mis à jour avec les valeurs d'aujourd'hui et non avec les valeurs lors de la publication; (3) puisque notre recherche est circonscrite à l'utilisation du mot-clic #lacmégantic, nous n'avons pas eu accès à tout ce qui a été dit autour de la tragédie. En outre, l'analyse que nous avons effectuée au fil des années s'est concentrée sur Twitter uniquement sur une date, celle de la tragédie, ce qui ne nous permet pas d'avoir accès à toute l'information en lien avec la tragédie, même si nous pensons en avoir un bon aperçu.

Ensuite, il y a plusieurs groupes de soutien sur Facebook qui ont été créés en lien avec la tragédie de Lac-Mégantic. Toutefois, nous avons dû nous restreindre à l'un d'entre eux (le plus populaire), pour des raisons de faisabilité de la recherche. Bien que la diversité des messages de soutien offerts par le groupe que nous avons choisi d'analyser soit notable, il pourrait être intéressant de comparer les dynamiques d'expression de la solidarité sur ces divers groupes et voir comment elles diffèrent selon les groupes.

Puis, notre analyse s'est concentrée exclusivement sur les messages en français, la langue officielle du Québec. Il serait intéressant d'analyser si ces formes de solidarité et l'expression de cette identité nationale notamment, diffèrent selon la langue utilisée.

En guise de piste de recherches futures, nous pourrions suggérer la piste d'une analyse sémiotique, afin de mieux cerner le sens du mot « solidarité » chez les usagers. Nous nous basons sur cette piste développée dans le récent ouvrage de Kaarina Nikunen, où elle explore la manière dont les médias peuvent à la fois permettre et entraver des liens significatifs de solidarité et de changement social positif (2019: 15) :

What is solidarity? It may first appear self-evident: solidarity means standing in unity with others and showing support in the struggle for justice. However, closer examination reveals that solidarity can refer to various things from social cohesion to political struggle.

Enfin, il serait définitivement pertinent de réaliser des entretiens auprès des usagers qui se sont exprimés sur Facebook et sur Twitter, afin de reconstruire leurs usages des médias sociaux pendant et après la tragédie, de comprendre leurs motivations à publier des messages de solidarité et de dégager les significations associées à l'expression de cette solidarité en ligne. Des entretiens avec les victimes de la tragédie seraient également fort intéressants pour savoir comment ces derniers perçoivent ces manifestations de solidarité en ligne, à savoir si ces usages solidaires des médias sociaux ont un impact positif ou négatif dans leur processus de deuil. Il serait possible aussi d'envisager la tenue d'un groupe focus avec ces mêmes participants, ce qui permettrait de saisir la dimension collective de la tragédie de Lac-Mégantic et la solidarité qui s'est exprimée. En complémentarité aux entretiens, la réalisation d'une ethnographie lors de l'événement commémoratif annuel de la tragédie de Lac-Mégantic serait aussi envisageable.

## CONCLUSION

En conclusion, notre premier questionnement général était de comprendre comment la solidarité s'est exprimée à travers la participation des citoyens sur les médias sociaux, dans le contexte de la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic, et comment cette solidarité a évolué dans le temps. Pour ce faire, nous avons réalisé une analyse de contenu des messages publiés sur un groupe public Facebook et sur Twitter. Nous avons également analysé longitudinalement ce corpus, soit de 2013 à 2020. Cette analyse nous a permis de dresser un portrait des usages des médias sociaux, d'identifier différentes formes de solidarité et de comparer nos interprétations avec celles de Gérôme Truc (2016) sur la solidarité en ligne lors des attentats de Madrid en 2004.

Notre première sous-question se formulait comme suit : comment les médias sociaux Facebook et Twitter ont-ils été utilisés pour exprimer des formes de solidarité? Nous y avons répondu, d'abord à travers la description de deux corpus, sur Facebook et sur Twitter, et ensuite, en discutant comment les *affordances* spécifiques de ces deux plateformes permettent d'expliquer les différents modes d'expression de marques de solidarité. La seconde et dernière sous-question était : quelles formes a pris l'expression de la solidarité dans le contexte spécifique de la tragédie et dans le temps? Grâce à l'analyse temporelle réalisée à l'aide de la grille de Truc (2016), nous avons observé qu'il existe différentes formes de solidarité et qu'elles diffèrent sur Facebook et Twitter. Nous avons également observé que les formes de mobilisation (ex. demande d'une voie de contournement, frustration envers la MMA) sont présentes dès les premières 24 heures suivant la tragédie.

Les résultats ont montré que le mode d'expression des « personnes singulières » (qui vivent la tragédie à distance, mais réagissent sur un mode personnel, en offrant leur soutien ou en adressant leurs condoléances aux familles et amis des victimes) est prédominant sur Facebook, alors que sur Twitter, ce sont les « compagnons et concitoyens » (qui vivent la tragédie de près; leurs messages portent sur l'expression de deuil collectif, en évoquant le traumatisme que la tragédie occasionne) qui sont les plus importants en volume. Nous avons également vu que les *affordances* respectives des plateformes jouent un rôle important dans l'expression de la solidarité et dans les formes que l'on y retrouve. Notamment, le fait que la classe des « citoyens du monde » (qui sont davantage éloignés de la tragédie; leurs messages évoquent le souhait d'un monde meilleur, libre de trains pétroliers, etc.) soit 30 fois plus importante proportionnellement sur Twitter que sur Facebook. En outre, le mode d'expression des « victimes » (qui sont affectées directement et personnellement par la tragédie) est plus élevé sur Facebook que sur Twitter, en lien avec la disposition de Facebook à favoriser ce mode d'expression, en raison notamment de la fonction de « groupe », comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent. L'étude longitudinale a, quant à elle, révélé qu'au fil des années, de 2014 à 2020, autant sur Facebook que sur Twitter, ce sont des vœux d'anniversaire, des messages en commémoration à la tragédie ainsi que des messages plus politiques comme la demande d'une voie contournement qui ont été majoritairement exprimés par les usagers.

Nous avons mobilisé divers concepts théoriques issus de la sociologie des usages, ce qui nous a permis de cerner les usages sociaux de Facebook et Twitter, en ce qui concerne l'expression de la solidarité, et de décrire la façon dont ces médias sociaux ont été mis en usage dans le contexte de la tragédie de Lac-Mégantic. Nous nous sommes également appuyées sur les travaux sur les formes de solidarités sociales (Durkheim, 1893) et les formes de solidarité en ligne (Truc, 2016). Ces notions nous ont permis d'identifier les différentes formes qu'a prise l'expression de la solidarité dans le contexte spécifique de la tragédie d'une part, et dans le temps d'autre part.

À la lumière des résultats obtenus, nous avons pu identifier différentes formes d'expression de la solidarité en ligne : être solidaire envers un public spécifique, envers la nation, par attachement à un lieu, pour se sentir moins seul et être solidaire pour un monde meilleur. Nous avons pu constater que plusieurs éléments ont contribué à la formation d'une identité nationale, soit par l'appel à la nation québécoise, par l'utilisation du drapeau du Québec ou encore l'utilisation d'un « nous » faisant appel à la collectivité.

Dans le cadre de ce mémoire, nous nous sommes intéressées à la dimension relationnelle des médias sociaux, qui permet aux usagers de se « rapprocher » les uns des autres, de créer des liens, principalement lors d'une situation de crise comme celle de Lac-Mégantic. En comparant les dynamiques d'expression sur Facebook et sur Twitter, nous avons établi et confirmé les grandes distinctions entre ces deux plateformes et nous avons observé en détail comment elles se manifestent dans l'expression de formes de solidarité spécifiques. Aux regards de notre analyse, il semble que Facebook est davantage utilisé sur un mode plus personnel et plus « proche » de la tragédie, alors que sur Twitter, les gens s'expriment plutôt sur un mode impersonnel, tout en se sentant concernés par la tragédie. Nous avons identifié différentes *affordances* spécifiques à chacune de ces plateformes qui peuvent expliquer ces distinctions, notamment la fonction de groupe sur Facebook, l'usage de mots-clics sur Twitter ou encore la limite de caractères. D'ailleurs, nous avons vu que les échanges dans un groupe fermé, comme celui du groupe de soutien pour Lac-Mégantic, s'inscrivent dans ce que Cardon (2008b) qualifie de clair-obscur, c'est-à-dire les réseaux en ligne qui se construisent dans ce groupe s'appuient sur des relations qui existent déjà dans le monde réel et « ne s'étendent vers des inconnus que lorsque ceux-ci appartiennent au périmètre des connaissances possibles dans le monde réel » (Cardon, 2008b: 111). Ainsi, ces *affordances* nous apparaissent comme étant structurantes dans le fait de favoriser ou non la mise en relation et la sociabilité

sur ces médias sociaux dans le cas de situations tragiques, comme celle de Lac-Mégantic.

Sur le plan empirique, le mémoire a permis de documenter comment la solidarité s'est exprimée dans le cadre de l'événement tragique à Lac-Mégantic. Plusieurs recherches ont fourni des éclairages intéressants sur l'utilisation des médias sociaux dans le contexte de tragédies (Lecomte, 2011; Amsidder *et al.*, 2012; Merckling, 2018; Miéré, 2016; Touati, 2012), mais la plupart ont porté sur de courtes périodes. Notre recherche ajoute à ces analyses une perspective longitudinale. Cette temporalité a l'avantage d'offrir une vue d'ensemble sur la manière dont les médias sociaux sont utilisés dans un contexte de tragédie d'une part, et nous permet d'observer comment les formes de solidarité évoluent au fil des années d'autre part. Notre analyse a donc apporté une meilleure connaissance des dimensions sociale et collective de l'usage des médias sociaux dans le contexte de pratiques expressives centrées sur la solidarité. En effet, nous croyons que la compréhension des dynamiques de la solidarité en ligne lors d'une tragédie comme celle de Lac-Mégantic est utile pour saisir des dynamiques collectives qui reposent beaucoup sur les émotions et les affects.

Le mémoire a également permis de déployer une méthodologie mixte qui contribue notamment à la réflexion sur le développement de nouvelles méthodes de recherche numériques (Millette *et al.*, 2020). Avec cette recherche, nous espérons avoir montré la pertinence d'une telle démarche méthodologique qui vise à tirer parti des possibilités offertes par le contexte numérique, notamment l'accès à de vastes corpus de traces d'activité en ligne, distribuées sur deux plateformes et réparties sur sept ans, sur lesquels il est possible de mener des analyses quantitatives et qualitatives. Nous espérons aussi avoir contribué à la compréhension des spécificités propres aux médias sociaux, par l'entremise de leurs *affordances* notamment.

En définitive, nous avons concentré notre recherche sur le côté « positif » de l'expression individuelle et collective en ligne, c'est-à-dire en prenant pour acquis la bonne foi et l'implication sincère des gens qui ont souhaité partager – et qui continuent de le faire – une part d'humanité et de solidarité avec d'autres. Cela dit, certains auteurs ont observé de leur côté une forme de solidarité qualifiée d'« artificielle » sur les médias sociaux. En effet, bien qu'ils y constatent que les gens y partagent des messages de solidarité, ceux-ci ne semblent pas toujours être suivis d'actions concrètes, par exemple pour venir en aide concrètement à la communauté touchée. C'est notamment ce qu'observe Nikunen (2019: 29) :

I am not saying that being compassionate is bad; what I am saying is that being compassionate is difficult. In the digital media context, solidarity is often driven by mechanisms that harness compassion from individualistic and commercial premises, at the same time exemplifying and collapsing difference. This is why expressions of empathy may appear trivial or superficial.

Christensen (2011) observe le même phénomène, soit le fait que les contributions sur les médias sociaux peuvent parfois s'apparenter à une forme de « slacktivisme<sup>32</sup> », qui consiste essentiellement à (se) donner bonne conscience, plutôt que de refléter un engagement concret. Ce côté « négatif » mériterait d'être étudié dans le cadre d'une recherche future, qui viserait à savoir si la solidarité en ligne mène à un engagement concret, par exemple en lien avec une mobilisation politique, de la part des usagers qui s'expriment sur les médias sociaux.

Enfin, nous espérons que notre recherche a permis de montrer la part du bon dans notre société marquée par des discours virulents et parfois très cyniques sur la sincérité des sentiments exprimés en ligne, et plus généralement sur le rôle des médias sociaux qui sont souvent dépeints comme étant les maux de notre société

---

<sup>32</sup> Le « slacktivisme » fait référence aux activités politiques qui n'ont aucun impact sur les résultats politiques réels, mais servent uniquement à augmenter le facteur de bien-être des participants (Morozov, cité dans Christensen, 2011, traduction libre).

contemporaine. Ce faisant, nous espérons avoir rendu hommage à cette conséquence positive de la tragédie de Lac-Mégantic qui a été trop peu discutée selon nous, à savoir cette immense vague de solidarité et d'entraide qui a marqué le Québec.

ANNEXE A  
NETTOYAGE DU CORPUS TWITTER

Description	Nombre de <i>tweets</i>
Nombre de <i>tweets</i> initialement recueillis avec l'API Twitter	23 645
Nombre de <i>tweets</i> en langues étrangères (anglais, espagnol, allemand, finlandais, etc.) ignorés pour les fins d'analyse	8 692
Nombre de <i>tweets</i> en français conservés pour les fins d'analyse	14 953
Nombre de <i>tweets</i> provenant de comptes institutionnels / médias d'information ignorés pour les fins d'analyse*	2 462
Nombre de <i>tweets</i> final qui seront conservés pour l'analyse	12 491

**\*Liste des comptes institutionnels évacués du corpus :**

94,5 Unique FM, 98,5 FM, abitibien.malartic, AFPC-Québec, Agence de presse du Québec, Alain Castonguay, bestvideonow.com, C'est juste de la TV, CBC Classical, CBC Homerun, CBC Montreal, CBC Music, CBC News, CBC News Alerts, CBC News: The National, CBC Ottawa, CBC Radio Noon, CBC Radio: The Current, CBC Superior Morning, CBC Toronto, CBC Trending, CIRRIQ, CIUSSS Estrie - CHUS, CNEWS, CNW\_Transport, CNWArts, CNWBanking, CNWEnergie, CNWLabour, CNWManufact, CNWNews, CNWNotforProfit, CNWNouvelles, CNWNouvelles, CNWPolitique, Coalition Avenir Québec, Croix-Rouge, CTV Montreal, CTV National News, CTV News, CTV News Barrie, CTV News Northern Ontario, CTV News Vancouver, CTV News Vancouver Island, CTV Toronto, CTVM info, Desjardins, Élections-Sondages 2018, ÉNERGIE 94.3, Festival d'été de Qc, franceinfo, Global Montreal, Gravel le matin, Hebdo Rive-Nord, HollywoodPQ.com, HuffPost Alberta, HuffPost Canada, HuffPost Québec, ICI Estrie, ICI Laurie Trudel, ICI Mauricie, ICI Mauricie, ICI Ottawa Gatineau, Journal de Montréal, Journal Ensemble, Journal Métro, Journal Québec Hebdo, JournalLeGuide, L'Écho de Maskinongé, La Presse, La Tribune, LacMégantic, Le Devoir, Le Journal de Montréal, Le Journal de Québec, Le Pélican, Le Radiojournal, Les Affaires, Magazine L'actualité, MELCC, Midi Info, Montreal Gazette, MSN Canada, MSN Québec, MTL Blog, Parti conservateur du Québec, Parti libéral du Québec, Parti Québécois, patwhite70, Paul Beckwith, Planète-éducation, Radio Canada - RCI, Radio CHGA, Radio-Canada Info, Radio-Canada Lab, RadioCanada RiveNord, RadioCanada RiveSud, RDI matin, RDI MATIN Week-End, RNCREQ, RTSinfo, sciencepresse, TSB of Canada, TV5MONDE, TV5MONDE Info, TVA, TVA nouvelles, UMQ, WWF-Canada en français, ZONE911.com

ANNEXE B  
GRILLE D'ANALYSE DE CONTENU

Grille d'analyse de contenu Facebook :

Date de publication	Date du commentaire	Auteur de publication	Contenu de publication	Contenu de commentaire
Lien URL de publication	Nombre de mentions « J'aime »	Nombre de commentaires sous la publication	Modalités de participation (basé selon la grille de Truc, 2016) - victimes, personnes singulières, compagnons et concitoyens ou citoyens du monde	

Grille d'analyse de contenu Twitter :

Date de publication	Heure de publication	Auteur de publication	Contenu de publication	Mots-clics ( <i>hashtag</i> )	Langue de publication
Nombre d'abonnés de l'utilisateur	Nombre de <i>retweet</i>	Nombre de réponses	Lieu du compte de l'utilisateur	Modalités de participation (basé selon la grille de Truc, 2016) - victimes, personnes singulières, compagnons et concitoyens, citoyens du monde, ou informations	

ANNEXE C  
GRILLE D'ANALYSE SUR LE LOGICIEL TABLEUR EXCEL

ID	Date de publication	Heure de publication	Auteur publication	Contenu publication	Mots-clics	NOEUD - Formes de solidarité	Langue	Lien URL publication	NB abonnés usager	NB retweets	NB réponses	Lieu usager
	06/07/2013			Un gros MERCI à toutes unités d'urgence #Pompier #Police #Ambulancier #CroixRouge #Servicedesanté et tout autre. #Lacmegantic	#Pompier,#Police,#Ambulancier,#CroixRouge,#Servicedesanté,#Lacmegantic	Compagnons et concitoyens	fr		521	0	0	
	06/07/2013			Le Québec en deuil ... certes, mais j'espère aussi en colère !! #LacMégantic // Aujourd'hui le deuil,mais demain la colère!!!	#LacMégantic	Personnes singulières	fr		204	0	3	
	06/07/2013			Le parc des vétérans du lac Mégantic n'est plus :( #LacMégantic	#LacMégantic	Compagnons et concitoyens	fr		532	0	0	
	06/07/2013			Aujourd'hui, tous les Québécois habitent à Lac-Mégantic. Courage. #LacMegantic	#LacMegantic	Personnes singulières	fr		943	0	0	
	06/07/2013			Ce soir nous sommes Québécois. Courage #LacMégantic - MT - #Québec #Canada	#LacMégantic, #Québec,#Canada	Personnes singulières	fr		1 035	0	0	
	06/07/2013			Toutes mes pensées vont aux gens de Lac Megantic... C'est horrible! #Feu #LacMegantic	#Feu,#LacMegantic	Personnes singulières	fr		48	1	0	
	06/07/2013			#LacMégantic - Un autre désastre humain et écologique. Il en faudra combien encore avant un changement imp. de notre société. Ça marche pus!	#LacMégantic	Citoyens du monde	fr		4 210	6	1	
	06/07/2013			Savoir qu'une amie est portée disparue depuis la tragédie de Lac Megantic ..... Ca brise une soirée ent'filles :( #LacMegantic	#LacMegantic	Victimes	fr		95	0	0	

Note explicative : Nous avons volontairement masqué différentes informations nominatives dans cette capture d'écran, afin d'assurer l'anonymat de l'utilisateur.

De plus, comme mentionné précédemment dans la méthodologie, la colonne "NOEUD - Formes de solidarité" constitue une liste déroulante qui permet de sélectionner rapidement la forme de solidarité correspondante (voir capture d'écran ci-contre).

## ANNEXE D IMPORT DES DONNÉES EXCEL DANS LE LOGICIEL NVIVO

### Exemple du corpus provenant du fichier Excel importé dans NVivo

ID...	Date...	Heure ...	Nom ...	Contenu publication	Mots-clics	NOEUD - Grille Truc
1	2013-0	14:14:21	Denis Desjardins	"Un gros MERCI à toutes unités d'urgence #Pompier #Police #Ambulancier #CroixRouge #Service desanté et tout autre. #Lacmegantic"	#Pompier,#Police,#Ambulancier,#CroixRouge,#Service desanté,#Lacmegantic	Compagnons et conditoyens
2	2013-0	17:29:28	Florent	"- C'est pas facile ce soir de dormir ici sachant que vous avez tout perdu, n'est-ce pas? - ..." #rdi #lacmegantic	#rdi,#lacmegantic	Compagnons et conditoyens
3	2013-0	14:19:56	Karine Desjardins	"@AIRMEDICQC: Une photo prise de notre hélico qui vient d'arriver sur les lieux #LacMegantic <a href="http://t.co/zta0himbl">http://t.co/zta0himbl</a> "	#LacMegantic	Citoyens du monde - INFO
4	2013-0	12:14:17	Steeve!	"@amthouin: Le Québec en deuil ... certes, mais j'espère aussi en colère !! #LacMégantic"// Aujourd'hui le deuil,mais demain la colère!!!	#LacMégantic	Personnes singulières
5	2013-0	14:20:13	Karine Desjardins	"@chezfarfelu: Le parc des vétérans du lac Mégantic n'est plus :( #LacMégantic <a href="http://t.co/VVgemD2EGg">http://t.co/VVgemD2EGg</a> "	#LacMégantic	Compagnons et conditoyens

### Exemple de la liste des cas NVivo pour le fichier Twitter

Nom	Fichiers	Références
Victimes	1	54
Personnes singulières	1	1308
Citoyens du monde	1	1411
Compagnons et concitoyens	1	1967
Citoyens du monde - INFO	1	7751

## BIBLIOGRAPHIE

- Allen, M., Titsworth, S., et Hunt, S. K. (2009). Introduction to quantitative research. Dans *Quantitative research in communication*. SAGE Publications, Inc., p. 1-16. [En ligne]. <<https://www.doi.org/10.4135/9781452274881.n1>>.
- Alloing, C. et Pierre, J. (2020). *Le tournant affectif des recherches en communication numérique*. *Communiquer*, vol. 28. [En ligne]. <<http://journals.openedition.org/communiquer/6472>>.
- Anadón, M. (2006). *La recherche dite « qualitative » : de la dynamique de son évolution aux acquis indéniables et aux questionnements présents*. [En ligne]. <[http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition\\_reguliere/numero26%281%29/manadon\\_ch.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero26%281%29/manadon_ch.pdf)>.
- Anadón, M. (2019). *Les méthodes mixtes : implications pour la recherche « dite » qualitative*. *Recherches qualitatives*, vol. 38, no 1, p. 105–123. [En ligne]. <<https://doi.org/10.7202/1059650ar>>.
- Amsidder, A., Daghami, F. et Toumi, F. (2012). *La mobilisation sociale à l'ère des réseaux sociaux : cas du Maroc*. ESSACHESS. *Journal for Communication Studies*, vol. 5, n° 1(9), p. 151-161. [En ligne]. <<http://www.essachess.com/index.php/jcs/article/view/156/141>>.
- Auray, N. (2011). *Solidarités*. *Communications*, vol. 88, Cultures du numérique. p. 159-167. [En ligne]. <<https://doi.org/10.3406/comm.2011.2596>>.
- Badouard, R. (2016). *Je ne suis pas Charlie. Pluralité des prises de parole sur le web et les réseaux sociaux*. *Le Défi Charlie. Les médias à l'épreuve des attentats*, HAL. [En ligne]. <<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01251253/document>>.
- Bazin, M. (2018). *Peuples en larmes, peuples en marches : la médiatisation des affects lors des attentats de janvier 2015*. *Mots. Les langages du politique*, vol. 118, no 3, p. 75-94. [En ligne]. <<https://www-cairn-info.proxy.bibliotheques.uqam.ca/revue-mots-2018-3-page-75.htm>>.

Bergman, M. M. (2011). *The good, the bad, and the ugly in mixed methods research and design*. *Journal of Mixed Methods Research*, vol. 5, no 4, p. 271-275.

Blog du modérateur. (2019). *Les 50 chiffres à connaître sur les médias sociaux en 2019*. [En ligne]. <<https://www.blogdumoderateur.com/50-chiffres-medias-sociaux-2019/>>.

Bolduc, V. et Roy, M. (2016). La résilience des individus. In Roy-Laroche C. et Marois P. (auteurs), Maltais D. et Larin C. (dir. publ.), *Lac-Mégantic: De la tragédie... à la résilience* (p. 33-52). Québec: Presses de l'Université du Québec.

Bonneau, C. (2000). Joindre une conversation sans y avoir été invité. Les normes éthiques informelles des acteurs commerciaux pour l'envoi de réponses non sollicitées sur Twitter, dans Proulx, S., Millette, M. et Heaton, L. *Médias sociaux : enjeux pour la communication*. Montréal : Les Presses de l'Université du Québec (Communication), chapitre 15, p. 247-258.

Bonneau, C. (2020). La collecte manuelle des traces d'usage par la découverte progressive de mots-clics, dans Millette, M., Millerand, F., Myles, D. et Latzko-Toth, G. (dir.), *Méthodes de recherche en contexte numérique : une orientation qualitative*, Québec: Les Presses de l'Université de Montréal, chapitre 13, p. 225-239.

Bonneville, L., Grosjean, S., Lagacé, M. (2007). *Introduction aux méthodes de recherche en communication*. Montréal : Gaëtan Morin Éditeur/Chenelière Éducation, 256 pages.

Bradner, E., Kellogg, W. A. et Erickson, T. (1999). *The adoption and use of BABBLE: A field study of chat in the workplace*. Dans *Proceedings of the Sixth European Conference on Computer Supported Cooperative Work*, 12–16 September 1999, Copenhagen, Denmark, p. 139–158.

Brubaker, R. (2001). *Au-delà de l'«identité»*. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 139(4), p. 66-85. [En ligne]. <<https://www.cairn.info/revue-actes-de-la-recherche-en-sciences-sociales-2001-4-page-66.htm>>.

Carbasse, R. (2000). La déontologie journalistique et les réseaux sociaux. L'encadrement de l'utilisation de Twitter par les institutions du journalisme québécois, dans Proulx, S., Millette, M. et Heaton, L. *Médias sociaux : enjeux pour la communication*. Montréal : Les Presses de l'Université du Québec (Communication), chapitre 12, p. 203-215.

- Cardon, D. (2008a). *Réseaux Sociaux : Internet*. Encyclopaedia Universalis. France, Encyclopaedia Universalis S.A. [En ligne]. <<http://www.universalisedu.com/encyclopedie/blog/>>.
- Cardon, D. (2008b). *Le design de la visibilité: Un essai de cartographie du web 2.0*. Réseaux, vol. 152, no 6, p. 93-137.
- Carignan, M-E. et David, M. (2018). La tragédie de Lac-Mégantic et la gestion de crise, dans Yates, S. (dir.), *Introduction aux relations publiques — Fondements, enjeux et pratiques*, cas 5. Ste-Foy : Presses de l'Université du Québec, p. 438-449.
- Christensen, H. S. (2011). *Political activities on the Internet: Slacktivism or political participation by other means?*. First Monday, vol. 16, no 2. [En ligne]. <<https://doi.org/10.5210/fm.v16i2.3336>>.
- Coutant, A. et Domenget, J.-C. (2020). L'analyse du numérique dans une perspective complexe avec la sociologie des usages, dans Millette, M., Millerand, F., Myles, D. et Latzko-Toth, G. (dir.), *Méthodes de recherche en contexte numérique : une orientation qualitative*, Québec: Les Presses de l'Université de Montréal, chapitre 3, p. 59-73.
- D'Astous, C. (2013). *Une chaîne de retrouvailles virtuelle*, La Presse, Montréal, 8 juillet 2013. [En ligne]. <<https://www.lapresse.ca/actualites/dossiers/tragedie-a-lac-megantic/201307/08/01-4668668-une-chaine-de-retrouvailles-virtuelle.php>>.
- Dagenais, B. (1993). *En temps de crise, les médias sont des acteurs à part entière : octobre 1970 au Québec*. Communication. Information Médias Théories, vol. 14, n°1, Crise. p. 56-81.
- Dang Nguyen, G., et Lethiais, V. (2016). *Impact des réseaux sociaux sur la sociabilité: le cas de Facebook*. Réseaux, vol. 195, no 1, p. 165–165. [En ligne]. <<https://doi.org/10.3917/res.195.0165>>.
- Daoud, A. (2011). *La révolution tunisienne de janvier 2011 : une lecture par les déséquilibres du territoire*. EchoGéo, Sur le Vif. [En ligne]. <<http://journals.openedition.org/echogeo/12612>>.
- Domenget, J. (2013). *La fragilité des usages numériques: Une approche temporaliste de la formation des usages*. Les Cahiers du numérique, vol. 2, no 2, p. 47-75. [En ligne]. <<https://doi.org/>>.

- Dubet, F. (2017). *Durkheim 100 ans après*. Sciences Humaines, vol. 296, no 9, p. 30. [En ligne]. <<https://www.cairn.info/magazine-sciences-humaines-2017-9-page-30.htm>>.
- Durkheim, E. (1893). *De la division du travail social*. Paris: Les Presses universitaires de France, 8e édition, 1967, 416 pages. Collection: Bibliothèque de philosophie contemporaine.
- Durkheim, E., et Paugam, S. (2013). *De la division du travail social*. Paris: Presses universitaires de France, 420 pages.
- Gibson, J. J. (1979). *The ecological approach to visual perception*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Girard, A. et Fallery, B. (2009). *Réseaux Sociaux Numériques: revue de littérature et perspectives de recherche*. AIM: Marrakech, p. 1-12.
- Hermida, A. (2010). *Twittering the news*, Journalism Practice, vol. 4, no 3, p. 297-308.
- Hesse-Biber, S., et Griffin, A. J. (2013). *Internet-Mediated Technologies and Mixed Methods Research: Problems and Prospects*. Journal of Mixed Methods Research, vol. 7, no 1, p. 43–61. [En ligne]. <<https://doi.org/10.1177/1558689812451791>>.
- Houston, J. B., Hawthorne, J., Perreault, M. F., Park, E. H., Goldstein Hode, M., Halliwell, M. R., ... Griffith, S. A. (2015). *Social media and disasters: a functional framework for social media use in disaster planning, response, and research*. Disasters, vol. 39, no 1, p. 1–22. [En ligne]. <<https://doi.org/10.1111/disa.12092>>.
- Hughes, D. J., Rowe, M., Batey, M., et Lee, A. (2012). *A tale of two sites: Twitter vs. Facebook and the personality predictors of social media usage*. Computers in Human Behavior, vol. 28, no 2, p. 561–569. [En ligne]. <<https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.11.001>>.
- Isaak, J., et Hanna, M. J. (2018). *User Data Privacy: Facebook, Cambridge Analytica, and Privacy Protection*. Computer, vol. 51, no 8, p. 56-59. [En ligne]. <<https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8436400>>.
- ISPQ - Institut national de santé publique du Québec. (2016). *Changements sociaux et risques perçus à la suite de la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic*.

- Rapport de recherche, Direction de la santé environnementale et de la toxicologie. [En ligne]. <[https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2210\\_changements\\_sociaux\\_risques\\_percus\\_megantic\\_0.pdf](https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2210_changements_sociaux_risques_percus_megantic_0.pdf)>.
- Jauréguiberry, F. et Proulx, S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Toulouse, France: ERES (Poche – Société), 144 pages.
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. dans *Réseaux*, vol. 18, n°100. *Communiquer à l'ère des réseaux*, p. 487-521.
- Journal de Montréal. (2019). *Six ans après la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic, «les gens sont encore sur le qui-vive»*. [En ligne]. <<https://www.journaldemontreal.com/2019/07/06/six-ans-apres-la-tragedie-ferroviaire-de-lac-megantic-les-gens-sont-encore-sur-le-qui-vive>>.
- Jung, J.Y. (2012). *Social media use and goals after the Great East Japan Earthquake*. *First Monday*, vol. 17, no 8. [En ligne]. <<https://journals.uic.edu/ojs/index.php/fm/article/download/4071/3285>>.
- Jung, J.Y., et Moro, M. (2014). *Multi-level functionality of social media in the aftermath of the Great East Japan Earthquake*. *Disasters*, vol. 38, no 2, p. 123–143. [En ligne]. <<https://doi-org/10.1111/disa.12071>>.
- Karahanna, E., Xu, S. X., Xu, Y., et Zhang, N. (2018). *The needs-affordances-features perspective for the use of social media*. *Mis Quarterly: Management Information Systems*, vol. 42, no 3, p. 737–756. [En ligne]. <<https://doi.org/10.25300/MISQ/2018/11492>>.
- Kim, Y., Nordgren, R., & Emery, S. (2020). *The Story of Goldilocks and Three Twitter's APIs: A Pilot Study on Twitter Data Sources and Disclosure*. *International journal of environmental research and public health*, 17(3), 864.
- Kirkpatrick, D. (2011). *The facebook effect : the inside story of the company that is connecting the world*. Simon & Schuster, 384 pages.
- Kiyindou, A. (2011). *Réseaux socionumériques et solidarité*. Hermès, La Revue, vol. 59, n° 1, p. 117-122.
- Koroleva, K. et Kane, G. (2017). *Relational affordances of information processing on Facebook*. *Information & Management*, vol. 54, no 5, p. 560-572. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720616303524>>.

- La Presse. (2020). *Un mémorial pour se souvenir des 47 victimes de Lac-Mégantic*. [En ligne]. <<https://www.lapresse.ca/actualites/2020-07-06/un-memorial-pour-se-souvenir-des-47-victimes-de-lac-megantic.php>>.
- Lecomte, R. (2011). *Révolution tunisienne et Internet : le rôle des médias sociaux*. L'Année du Maghreb. [En ligne]. <<http://journals.openedition.org/anneemaghreb/1288>>.
- Leiner, B. et al. (1997). *Un bref historique de l'Internet*. Internet Society. [En ligne]. <<https://www.internetsociety.org/fr/internet/history-internet/brief-history-internet/>>.
- Le Point. (2015). "*Charlie Hebdo*" - #Jesuischarlie : la solidarité s'exprime sur les réseaux sociaux. [En ligne]. <[https://www.lepoint.fr/societe/charlie-hebdo-jesuischarlie-la-solidarite-s-exprime-sur-les-reseaux-sociaux-07-01-2015-1894681\\_23.php](https://www.lepoint.fr/societe/charlie-hebdo-jesuischarlie-la-solidarite-s-exprime-sur-les-reseaux-sociaux-07-01-2015-1894681_23.php)>.
- Lyon, D. (2014). *Surveillance, Snowden, and Big Data: Capacities, Consequences, Critique*. Big Data & Society (July-December 2014), p. 1-13.
- Maltais, D. et Larin, C. (2016). *Lac-Mégantic : De la tragédie... à la résilience*. Montréal : Les Presses de l'Université du Québec, 472 pages.
- McKenna, B., Myers, M. D., et Newman, M. (2017). *Social media in qualitative research: challenges and recommendations*. Information and Organization, vol. 27, no 2, 2017, p. 87-99.
- Meese, H., Baker, T. et Sisson, A. (2020). #WeAreBeneficiaries: Contesting Poverty Stigma Through Social Media. Antipode, A Radical Journal of Geography, vol. 52, no 4, p. 1152-1174. [En ligne]. <<https://doi.org/10.1111/anti.12617>>.
- Mercier, A. (2015). *Le rôle des réseaux sociaux pendant les attentats de Paris*. Sud Ouest.fr. [En ligne]. <<https://www.sudouest.fr/2015/11/17/le-role-des-reseaux-sociaux-pendant-les-attentats-de-paris-2188640-5166.php>>.
- Merckling, C. (2018). *Solidarité et participation en ligne : le cas des attentats du 13 novembre 2015 à Paris*. Mémoire. Montréal (Québec, Canada), Université du Québec à Montréal, Maîtrise en communication.
- Merzeau, L. (2015). #jesuisCharlie ou le médium identité. Médium, vol. 43, no 2, p. 33-46. [En ligne]. <<https://www.cairn.info/revue-medium-2015-2-page-33.htm>>.

- Miéré, T. (2016). *Tic et mobilisation : le cas du Congo*. Les enjeux de l'information et de la communication, La communication numérique : acteurs, dispositifs, pratiques, p. 196-212. [En ligne]. <<https://lesenjeux.univ-grenoble-alpes.fr/wp-content/uploads/2018/12/14-2016A-Miere.pdf>>.
- Millerand, F. (1998). *Usages des NTIC: les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (1ere partie)*. Commposite, 19 pages.
- Millerand, F. (2008). *Usages de NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (2e partie)*, COMMposite, vol. 3, no 1, p.54-73. [En ligne]. <<http://www.commposite.org/index.php/revue/article/view/17>>.
- Millerand, F., Proulx, S. et Rueff, J., (dir.). (2010). *Web social: mutation de la communication*. Coll.« Communication». Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Millette, M., Millerand, F., Myles, D., et Latzko-Toth, G. (2020). *Méthodes de recherche en contexte numérique : une orientation qualitative* (Ser. Pum). Congrès de l'ACFAS (84e : 2016 : Université du Québec à Montréal). Les Presses de l'Université de Montréal.
- Mongeau, P. (2008). *Réaliser son mémoire ou sa thèse : côté jeans & côté tenue de soirée*. Presses de l'Université du Québec, 160 pages.
- Moreau, R. (2013). *La tragédie de Lac-Mégantic – une gestion des risques déficiente*, Assurances et gestion des risques, vol. 81(3), p. 247-258. [En ligne]. <[http://www.revueassurances.ca/wp-content/uploads/2016/01/2013\\_81\\_no3\\_4\\_p247\\_258.pdf](http://www.revueassurances.ca/wp-content/uploads/2016/01/2013_81_no3_4_p247_258.pdf)>.
- Mucchielli, R. (2006). *L'analyse de contenu : des documents et des communications* (9e édition, Ser. Collection formation permanente, série développement personnel, 16). Issy-les-Moulineaux : Issy-les-Moulineaux : ESF.
- Nganji, J. et Cockburn, L. (2020). *Use of Twitter in the Cameroon Anglophone crisis*. Behaviour & Information Technology, vol. 39, no 3, p. 267-287. [En ligne]. <<https://doi.org/10.1080/0144929X.2019.1620333>>.
- Nikunen, K. (2018). *From Irony to Solidarity: Affective Practice and Social Media Activism*. Studies of Transition States and Societies, vol. 10, no 2. [En ligne]. <[https://www.researchgate.net/publication/327630035\\_From\\_Irony\\_to\\_Solidarity\\_Affective\\_Practice\\_and\\_Social\\_Media\\_Activism](https://www.researchgate.net/publication/327630035_From_Irony_to_Solidarity_Affective_Practice_and_Social_Media_Activism)>.

- Nikunen, K. (2019). *Media Solidarities: Emotions, Power and Justice in the Digital Age*. Finland: SAGE Publications Ltd, 208 pages.
- Nora, P. (1972). *L'événement monstre*. Communications, no 18, L'événement, pp. 162-172. [En ligne]. <[https://www.persee.fr/doc/comm\\_0588-8018\\_1972\\_num\\_18\\_1\\_1272](https://www.persee.fr/doc/comm_0588-8018_1972_num_18_1_1272)>.
- Ollivier, N. (1990). *Individualisme et mouvements sociaux*. Nouvelles pratiques sociales, vol. 3, no 1, p. 53–60. [En ligne]. <<https://doi.org/10.7202/301069ar>>.
- Palguna, D., Joshi, V., Chakaravarthy, V., Kothari, R. et Subramaniam, L V. (2015). *Analysis of Sampling Algorithms for Twitter*. Proceedings of the Twenty-Fourth International Joint Conference on Artificial Intelligence (IJCAI 2015). [En ligne]. <<https://www.ijcai.org/Proceedings/15/Papers/141.pdf>>.
- Papi, C. (2016). *The influence of culture on the expression of emotions in online social networks*. Journal for Communication Studies, vol. 9, no 2 (18), p. 33-42. [En ligne]. <<https://r-libre.teluq.ca/1118/1/334-992-1-PB.pdf>>.
- Papi, C. (2017). *Vers une communauté d'affects numériques source de mieux-être ?*, Revue française des sciences de l'information et de la communication. [En ligne]. <<http://journals.openedition.org/rfsic/2928>>.
- Parks, M. (2010). Social network sites as virtual communities. Dans *A networked self*. Routledge, p. 113-131.
- Pérouse, J., Gilles, I., Côte-Réal Pinto, A. G., Scalbert-Yücel, C., Saran, C., et Taşdemir, S. (2017). *Ambigüités turques : La réception des attentats de 2015 en France dans les médias et réseaux sociaux turcs*. Istanbul : Institut français d'études anatoliennes. [En ligne]. <<https://books.openedition.org/ifeagd/2240?lang=fr>>.
- Pfeffer, J., Mayer, K. & Morstatter, F. (2018). *Tampering with Twitter's Sample API*. EPJ Data Sci. 7, 50.. [En ligne]. <<https://doi.org/10.1140/epjds/s13688-018-0178-0>>.
- Postigo, H. (2016). *The socio-technical architecture of digital labor: Converting play into YouTube money*. New Media & Society, vol. 18, no 2, p. 332–349. [En ligne]. <<https://doi.org/10.1177/1461444814541527>>.
- Proulx, S. (2000). L'irruption des médias sociaux : enjeux éthiques et politiques, dans

- Proulx, S., Millette, M. et Heaton, L. *Médias sociaux : enjeux pour la communication*. Montréal : Les Presses de l'Université du Québec (Communication), chapitre 1, p. 9-28.
- Proulx, S. (2015). *La sociologie des usages, et après ?* Revue française des sciences de l'information et de la communication. [En ligne]. <<http://journals.openedition.org/rfsic/1230>>.
- Proulx, S. (2017). *L'injonction à participer au monde numérique*, Communiquer [En ligne]. <<http://journals.openedition.org/communiquer/2308>>, p. 15-27.
- Proulx, S. (2020). *La participation numérique : une injonction paradoxale*. Presses des Mines, 182 pages.
- Proulx, S., Millette, M. et Heaton, L. (2011). *Médias sociaux : enjeux pour la communication*. Montréal : Les Presses de l'Université du Québec (Communication), 264 pages.
- Proulx, S. et Kwok Choon, M. (2011). *L'usage des réseaux socionumériques : une intériorisation douce et progressive du contrôle social*. Hermès, La Revue, vol. 59, no 1, p. 105-111. [En ligne]. <<https://www.cairn-int.info/revue-hermes-la-revue-2011-1-page-105.htm>>.
- Radio-Canada. (2017). *Procès Lac-Mégantic : un minimum de neuf freins à main auraient dû être utilisés*. [En ligne]. <<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1061027/proces-lac-megantic-un-minimum-de-neuf-freins-a-main-auraient-du-etre-utilises>>.
- Radio-Canada. (2020). *BD reportage numérique Lac-Mégantic : la dernière nuit*. [En ligne]. <<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1710598/tragedie-lac-megantic-bd-bede-journalistique-documentaire-reportage-sherbrooke-estrie-rousseau-lacas>>.
- Sajir, Z. et Aouragh, M. (2019). *Solidarity, Social Media, and the “Refugee Crisis” : Engagement Beyond Affect*, International Journal of Communication, vol. 13, p. 550–577. [En ligne]. <<https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/9999/2548>>.
- Saint-Cerny, A. (2018). *Mégantic : une tragédie annoncée*. Les Éditions Écosociété, Collection Parcours, 344 pages.
- Segault, A. (2020). *Documenter Twitter : défis et méthodes pour la constitution de*

- corpus de tweets*, Balisages [En ligne]. <<https://publications-prairial.fr/balisages/index.php?id=280>>.
- Smith, M. (2010, 23 juin). *Facebook Community Pages: What Your Business Needs to Know*. Social Media Examiner: Your Guide to the Social Media Jungle. [En ligne]. <<https://www.socialmediaexaminer.com/facebook-community-pages-what-your-business-needs-to-know/>>.
- Steiner, P. (2009). *Altruisme, égoïsme et individualisme dans l'École Durkheimienne*. European Journal of Sociology, vol. 50, n<sup>o</sup>1, p. 35-59.
- Stenger, T., et Coutant, A. (2013). *Médias sociaux : clarification et cartographie pour une approche sociotechnique*. Décisions Marketing, vol. 70, no 70, p. 107-117.
- Stewart, M., et Schultze, U. (2019). *Producing solidarity in social media activism: the case of my stealthy freedom*. Information and Organization, vol. 29, no 3. [En ligne]. <<https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2019.04.003>>.
- Sutcliffe, A. G., Gonzalez, V., Binder, J., et Nevarez, G. (2011). *Social Mediating Technologies: Social Affordances and Functionalities*. International Journal of Human-Computer Interaction, vol. 27, no 11, p. 1037-1065. [En ligne]. <<https://doi.org/10.1080/10447318.2011.555318>>.
- Tarot, C. (2004). *Individu, société et individualismes: Une introduction au débat sociologique*. Essaim, vo. 12, no 1, p. 85-104. [En ligne]. <<https://doi.org/10.3917/ess.012.0085>>.
- Tisseron, S. (2011). *Les nouveaux réseaux sociaux sur internet*. Psychotropes, vol. 17, no 2, p. 99-118.
- Touati, Z. (2012). *La révolution tunisienne : interactions entre militantisme de terrain et mobilisation des réseaux sociaux*. L'Année du Maghreb. [En ligne]. <<http://journals.openedition.org/anneemaghreb/1426>>.
- Truc, G. (2015). *“Je, tu, il, nous sommes Charlie” : ce que se sentir concerné veut dire*, Métropolitiques. [En ligne]. <<https://www.metropolitiques.eu/Je-tu-il-nous-sommes-Charlie-ce.html>>.
- Truc, G. (2016). *Sidéations. Une sociologie des attentats*. Paris: Les Presses universitaires de France, 343 pages.

- Truc, G. (2018). *Témoigner (virtuellement) sa solidarité aux victimes: Les usages d'un dispositif informatique en gare d'Atocha après l'attentat du 11 mars 2004 à Madrid*. Réseaux, vol. 210, n° 4, p. 21-51.
- Valiante, G. (2018). *Catastrophe ferroviaire de Lac-Mégantic*. L'Encyclopédie canadienne. [En ligne].  
<<https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr/article/catastrophe-ferroviaire-lac-megantic>>.
- Vieweg, S., Hughes, A. L., Starbird, K., et Palen, L. (2010). *Microblogging during two natural hazards events : What twitter may contribute to situational awareness*. Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems, p. 1079-1088.
- Ville Lac-Mégantic. (2019). *6 ans après la tragédie- Lac-Mégantic se rappelle*. [En ligne].<<https://www.ville.lac-megantic.qc.ca/6-ans-apres-la-tragedie-lac-megantic-se-rappelle/>>.
- Vision santé publique. (2017). *Le portrait des jeunes de la communauté de Lac-Mégantic*. Bulletin d'information de la Direction de santé publique de l'Estrie, numéro 40.
- Wang, Z., Ye, X. et Tsou, M. (2016). *Spatial, temporal, and content analysis of Twitter for wildfire hazards*. Nat Hazards, vol. 83, p. 523–540. [En ligne]. <<https://doi-org/10.1007/s11069-016-2329-6>>.
- Wellman B, Quan-Haase A, Boase J, et al. (2003) *The Social Affordances of the Internet for Networked Individualism*. Journal of Computer-Mediated Communication, vol. 8, no 3. [En ligne]. <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2003.tb00216.x/abstract>>.
- Yadav, M., et Rahman, Z. (2016). *The social role of social media: the case of chennai rains-2015*. Social Network Analysis and Mining, vol. 6, no 1, p. 1–12. [En ligne]. <<https://doi.org/10.1007/s13278-016-0410-5>>.
- Yates, S. et Arbour, M. (2013). *L'usage des médias socionumériques par les organismes publics : le cas du Québec*, Communiquer, 9. [En ligne]. <<http://journals.openedition.org/communiquer/136>>.
- Zuckerberg, M. (2017). *Building Global Community*. [En ligne]. <<https://www.facebook.com/notes/mark-zuckerberg/building-global-community/10154544292806634/>>.