

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

SOLIDARITÉ ET PARTICIPATION EN LIGNE  
LE CAS DES ATTENTATS DU 13 NOVEMBRE 2015 A PARIS

MÉMOIRE  
PRÉSENTÉ  
COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAITRISE EN COMMUNICATION

PAR  
CHLOÉ MERCKLING

DÉCEMBRE 2018

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.01-2006). 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

J'aimerais commencer par remercier sincèrement ma directrice de recherche, Florence Millerand, professeure au Département de communication sociale et publique de l'UQAM, pour la direction de ce mémoire. Je la remercie d'avoir cru en mes capacités, en mon projet et d'avoir su me guider avec ses conseils et son expérience tout au long de son élaboration. J'aimerais également remercier Christine Thoër et Mélanie Millette, professeures au Département de communication sociale et publique de l'UQAM, d'avoir accepté de siéger sur le jury.

J'aimerais remercier toutes les personnes qui ont généreusement accepté de prendre un peu de leur temps pour participer à ma recherche, je n'aurais pas pu le faire sans vous. J'aimerais aussi remercier celles et ceux qui m'ont aidé de près ou de loin à l'élaboration de ce mémoire, pour leur soutien et leurs encouragements.

Enfin, j'aimerais remercier particulièrement mon père qui a toujours cru en moi et m'a soutenu tout au long de ce projet.

## TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES .....	iii
LISTE DES FIGURES .....	vi
LISTE DES TABLEAUX.....	vii
RÉSUMÉ .....	viii
INTRODUCTION .....	1
CHAPITRE I. PROBLÉMATIQUE.....	3
1. 1 Du web 2.0 aux réseaux socionumériques .....	3
1. 1. 1 L'émergence du web social .....	3
1. 1. 2 Les réseaux socionumériques .....	6
1. 1. 1. 1 Popularité des réseaux socionumériques .....	7
1. 1. 1. 2 Fonctionnalités de Facebook et Twitter .....	8
1. 2 Contexte : les attaques du 13 novembre 2015.....	10
1. 2. 1 La chronologie des événements.....	10
1. 2. 2 La couverture médiatique des attentats .....	11
1. 2. 3 Une participation de masse sur Internet .....	12
1. 3 Revue de littérature.....	15
1. 4 Questions et objectifs de recherche .....	20
1. 5 Pertinence communicationnelle de la recherche .....	21
CHAPITRE II. CADRE THÉORIQUE.....	23
2. 1 La sociologie des usages.....	23
2. 1. 1 Les notions d'usage, de pratique et d'usage social .....	24
2. 1. 2 Les significations d'usages.....	25
2. 2 Les formes de solidarité sociale et de participation.....	26
2. 2. 1 D'une solidarité mécanique.....	28
2. 2. 2 À une solidarité organique .....	30
2. 2. 3 Les modalités de participation .....	32

2. 3	Théorie des événements médiatiques .....	35
2. 3. 1	Définitions et typologie des événements médiatiques .....	35
2. 3. 2	Les événements traumatiques et perturbateurs.....	37
2. 3. 3	Les événements médiatiques hybrides et la participation sur les médias sociaux .....	38
2. 4	Conclusion partielle .....	41
CHAPITRE III. MÉTHODOLOGIE.....		42
3. 1	Rappel des objectifs de la recherche.....	42
3. 2	Une stratégie méthodologique qualitative .....	43
3. 3	La collecte de données.....	44
3. 3. 1	La constitution d'un corpus de publications sur les réseaux sociaux.....	44
3. 3. 2	Les entretiens semi-dirigés sur traces .....	45
3. 3. 3	Portraits des participants .....	49
3.	L'analyse des données .....	51
4.	Les dimensions éthiques .....	56
CHAPITRE IV. USAGES DES RÉSEAUX SOCIONUMÉRIQUES.....		57
4. 1	Le soir des attentats : premiers usages.....	58
4. 1. 1	Prévenir ses proches et s'informer de ceux situés à Paris.....	58
4. 1. 2	S'informer sur les attentats.....	62
4. 1. 3	Réagir .....	63
4. 2	Les jours suivants : évolution des usages .....	67
4. 2. 1	Déferlante de publications.....	67
4. 2. 2	Les types de contenus publiés : le poids des images .....	68
4. 2. 3	Relayer du contenu plutôt que d'en produire .....	70
4. 2. 4	Les thèmes des publications : information, témoignages, solidarité .....	71
4. 3	Et après ? Un moment de rupture dans les usages .....	75
4. 3. 1	Des usages exceptionnels lors un événement exceptionnel .....	75

4.3.2	Des regards critiques sur l'usage « approprié » des réseaux socio numériques .....	77
4.3.3	Une injonction à participer .....	81
4.4	Conclusion partielle .....	83
CHAPITRE V. FORMES DE SOLIDARITÉ.....		85
5.1	Faire partie d'un collectif.....	85
5.1.1	Se sentir concerné par les attentats .....	86
5.1.2	S'exprimer pour être moins seul.....	91
5.2	Être solidaire .....	93
5.2.1	... Avec les Français .....	94
5.2.1.1	Le drapeau français .....	95
5.2.1.1.1	Un marqueur de soutien, de fierté et d'unité .....	97
5.2.1.1.2	Un symbole connoté et une injonction dérangeante.....	99
5.2.2	... avec les Parisiens .....	103
5.2.2.1	#PorteOuverte .....	104
5.2.2.2	#JeSuisEnTerrasse .....	107
5.2.3	... entre citoyens du monde et avec les victimes.....	110
5.2.3.1	#PrayForParis.....	110
5.2.3.2	Messages aux victimes et à leurs proches .....	112
5.3	Conclusion partielle .....	113
CHAPITRE VI. SOLIDARITÉ ET ÉVÉNEMENT MÉDIATIQUES .....		115
6.1	Un événement unique .....	115
6.2	Un événement médiatique massif en ligne .....	117
6.3	Conclusion partielle .....	119
CONCLUSION .....		120
ANNEXE A GUIDE DES ENTREVUES SEMI-DIRIGÉES .....		125
ANNEXE B GRILLE D'ANALYSE DE CONTENU .....		128
ANNEXE C CERTIFICATS ÉTHIQUE.....		129
BIBLIOGRAPHIE.....		131

## LISTE DES FIGURES

Figure 4. 1 : Publication du contrôle d'absence de danger Facebook de Mathieu .....	59
Figure 4 .2: Message publié par Anne la nuit du 13 au 14 novembre 2015.....	61
Figure 4. 3: Message publié par Justine le soir du 13 novembre 2015 .....	61
Figure 4. 4 : Publications partagées sur Twitter par Marie le 13 novembre 2015 .....	64
Figure 4. 5 : Message publié par Céline le 13 novembre 2015 .....	66
Figure 4. 6 : Photo du drapeau français publiée par Mathieu le 13 novembre 2015...	66
Figure 4. 7: Évolution du nombre de publications des participants en fonction du sujet entre le 13 et le 28 novembre 2015 sur Facebook et Twitter .....	68
Figure 4. 8 : Répartition des types de publications observées sur Facebook entre le 13 et le 28 novembre 2015 .....	69
Figure 4. 9 : Répartition des types de publications observées sur Twitter entre le 13 et le 28 novembre 2015 .....	69
Figure 4. 10 : Article publié par Anne le 14 novembre 2015 .....	71
Figure 4. 11 : Vidéo publiée par Carl le 19 mars 2015 .....	72
Figure 4. 12 : Vidéo publiée par Anne le 16 novembre 2015 .....	73
Figure 4. 13 : Photos du mémorial de la place de la République à Paris publié par Céline sur Facebook .....	73
Figure 4. 14 : Dessin partagé par Sophie sur Facebook .....	74
Figure 4. 15 : Article publié par Carl sur Facebook.....	74
Figure 4. 16 : Vidéo partagée par Justine le 20 novembre 2015 .....	75
Figure 5. 1 : Photo publiée par Mathieu le 16 novembre 2015 .....	90
Figure 5. 2 : Article publié par Justine le 14 novembre 2015 .....	90
Figure 5. 3: Invitation à appliquer le filtre temporaire publiée sur Facebook.....	96
Figure 5. 4 : Message publié par Justine le 14 novembre 2015 .....	113

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1. 1 - Sous-questions et objectifs de la recherche.....	21
Tableau 2. 1 - Typologie des modalités de participation au public des attentats (entre parenthèses figure le ressort de la réaction) par Gérôme Truc (2005 : 205).....	33
Tableau 3. 1 - Portraits des participants .....	50
Tableau 3. 2 - Méthodes de recherche selon les objectifs et les sous-questions .....	55

## RÉSUMÉ

Ce mémoire porte sur l'expression de la solidarité sur les réseaux sociaux numériques dans le contexte des attentats du 13 novembre 2015 à Paris. La question autour de laquelle cette étude s'articule est la suivante : comment s'est exprimée la solidarité à travers la participation massive sur les réseaux sociaux numériques, dans le contexte des attentats du 13 novembre 2015 à Paris ? Afin d'y répondre, nous mobilisons, sur le plan théorique, trois grands ensembles de travaux incluant la sociologie des usages, les recherches effectuées par Durkheim et Truc sur la notion de solidarité, et la théorie des événements médiatiques. La stratégie méthodologique est basée sur des entretiens sur traces réalisées auprès de 8 participants et sur l'analyse du contenu publié par ces participants dans le contexte des attentats. Ces derniers ont utilisé les réseaux sociaux numériques essentiellement pour s'informer et partager de l'information. Partager du contenu a été un moyen pour eux d'exprimer ce qu'ils ressentaient à travers les propos ou le dessin de quelqu'un d'autre. L'expression de formes de solidarité était au cœur des échanges en ligne et elle mettait souvent en avant une commune appartenance. Enfin, les attentats de Paris ont été un événement unique en soi qui a en plus généré une participation massive et internationale sur les réseaux sociaux numériques constituant ainsi un « événement médiatique hybride ».

**Mots-clés :** Attentats, Paris, Facebook, participation, réseaux sociaux numériques, solidarité, usages.

## INTRODUCTION

Le 13 décembre 2015 ont eu lieu à Paris les attentats les plus meurtriers en France depuis la Seconde Guerre mondiale. Ces attentats ont engendré une mobilisation sur Internet jugée exceptionnelle par certains médias<sup>1</sup>. En l'occurrence, les réseaux sociaux ont joué un rôle important dans la diffusion d'information pendant les attentats, mais aussi dans l'expression de soutien après les événements. Cet événement a été très marquant pour beaucoup d'individus, y compris pour nous en tant que Française. C'est pour ces raisons que nous avons choisi de travailler sur cet événement en particulier.

Il nous a fallu choisir un angle d'analyse pour cette étude. Les possibilités de recherche sur ce sujet sont nombreuses et variées. Nous avons été particulièrement touchée par l'activité massive sur les réseaux socionumériques à l'occasion de cet événement. Il est rapidement devenu évident que nous allions travailler sur ce phénomène. Nous savions également que nous voulions étudier les usages des individus en particulier et non ceux d'organismes ou de politiciens.

Avec le recul et à la suite de nombreuses discussions sur le sujet, nous en sommes venue à nous poser plusieurs questions : pourquoi les individus ont-ils utilisé les réseaux socionumériques pendant et après les attentats ? Pour quelles raisons ont-ils choisi de s'exprimer sur ces plateformes ? Comment les individus expriment-ils leur solidarité sur les réseaux socionumériques et quelles formes de solidarité ont-elles été exprimées sur ces réseaux dans le contexte des attentats de Paris ? Pourquoi cet événement en particulier, a-t-il généré autant de réactions et de solidarité même au

---

<sup>1</sup> <http://www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/2015/11/23/32001-20151123ARTFIG00245-ce-vendredi-13-novembre-sur-les-reseaux-sociaux.php>

niveau international ? Ce sont finalement à ces questions que nous avons choisi de répondre dans ce mémoire. Nous avons donc choisi comme thème la solidarité et les usages des réseaux socionumériques dans le contexte des attentats du 13 novembre à Paris.

Nous présenterons, au fil des pages de ce mémoire, les éléments théoriques et méthodologiques qui nous ont permis d'interroger et de comprendre certains enjeux liés à l'usage des médias socionumériques dans le contexte d'un événement tel que celui des attentats du 13 novembre 2015 à Paris.

Nous commencerons par exposer la problématique ainsi que les objectifs de recherches de ce mémoire (chapitre 1). Ensuite, nous présenterons le cadrage théorique mobilisé pour notre sujet : la sociologie des usages, la notion de solidarité, ainsi que la théorie des événements médiatiques (chapitre 2). Après quoi nous présenterons et justifierons la méthodologie choisie afin d'atteindre nos objectifs de recherche (chapitre 3). Enfin, nous exposerons, analyserons et discuterons nos résultats dans trois chapitres reprenant chacun un thème du mémoire : usages (chapitre 4), solidarité (chapitre 5) et événement (chapitre 6). Pour terminer, nous proposerons une conclusion dans laquelle nous synthétiserons les grandes lignes de cette recherche, ses limites, et les pistes de recherche futures.

# CHAPITRE I

## PROBLÉMATIQUE

Dans ce chapitre, nous exposons la problématique de ce mémoire. Nous commençons par aborder le développement du web 2.0 et des réseaux sociaux numériques, puis nous présentons le contexte du cas étudié dans le cadre de notre recherche. Nous présentons ensuite une revue de littérature suivie du questionnement et des objectifs de recherche. Nous terminons en justifiant la pertinence communicationnelle de notre projet.

### 1. 1 Du web 2.0 aux réseaux sociaux numériques

Nous présentons ici le contexte numérique dans lequel nous nous trouvons et comment nous y sommes parvenues. Nous commençons par l'émergence du web social jusqu'au développement des réseaux sociaux numériques tels que nous les connaissons aujourd'hui.

#### 1. 1. 1 L'émergence du web social

Internet tel que nous le connaissons aujourd'hui apparaît au début des années 90. C'est un ensemble de pages dans lesquelles nous retrouvons du texte, des liens, des images, du contenu audio, des vidéos et des liens qui les relient. Au départ, l'utilisation du web consistait principalement à consulter des pages Internet. Cependant, cette version du web a rapidement évolué pour devenir le « web 2.0 ». Cette expression est apparue en 2003, quelques années après l'explosion de la bulle

Internet en 2001 et du krach boursier. Il a fait l'objet d'une conférence organisée par Tim O'Reilly en 2004 intitulée « What is web 2.0 ? ». Lors de cette conférence, O'Reilly et John Battelle<sup>2</sup> ont présenté le « web 2.0 » comme une plateforme sur laquelle les internautes sont encouragés à participer et à être actifs.

L'expression « web 2.0 » étant connotée d'un point de vue technique et marketing, nous allons plutôt utiliser les expressions « web social » et « web participatif ». Les qualificatifs « social » et « participatif » évoquent le fait que ce changement qu'a connu le web au début des années 2000 n'est pas seulement technique, mais également économique et socioculturel (Heaton, Proulx et Millette, 2012 : 10). Le web social est caractérisé par un modèle économique basé sur l'agrégation des contenus postés par les utilisateurs, la matière première dans cette économie (Proulx, Millerand et Rueff, 2010 : 16). Les grandes entreprises de l'Internet se fondent en effet sur l'utilisation marchande des contenus produits et échangés par les usagers.

Dans le contexte du web social, les internautes peuvent toujours consulter des pages pour trouver de l'information, mais ils peuvent aussi désormais participer et s'exprimer en ligne. Proulx, Garcia et Heaton (2014) proposent la notion de contribution pour qualifier cette forme de participation. Ils définissent la contribution (à partir de la définition proposée par le dictionnaire Le Robert) comme une « collaboration à une œuvre commune ». Ainsi, le web social se démarquerait par l'existence d'une multitude d' « œuvres communes » numériques qui reposeraient sur la mise en commun de contributions de groupes d'utilisateurs, participant ainsi à une « intelligence collective augmentée » (Proulx, Garcia et Heaton, 2014 : 3).

La contribution comme forme sociale implique des relations d'échanges horizontales entre pairs qui en permettent la reconnaissance (Proulx, 2014). Les contributeurs d'un même univers partageraient ainsi les mêmes attentes normatives et les mêmes valeurs.

---

<sup>2</sup> O'Reilly, T., Battelle, J. (2005). What is web 2.0. <https://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>

Ces pratiques, pour la plupart, modestes et bénévoles sont souvent anonymes et peuvent être considérées comme un geste de don. Proulx (*ibid.*) parle même de l'émergence d'une « économie de la contribution » dans laquelle l'utilisateur est à la fois consommateur et producteur. Les sites Internet encouragent ainsi les usagers à participer et à s'impliquer davantage dans la création et la modification de contenus. Selon Proulx, Garcia et Heaton (2014 : 6) « alors que les usagers acceptent de contribuer massivement à la constitution de vastes corpus numériques, les entreprises propriétaires des plateformes du web social captent les traces de ces contributions bénévoles [...], génératrices de valeur économique ».

Millerand et Proulx (2010) définissent le web social en cinq points. Tout d'abord, le web social offre aux utilisateurs la capacité de créer, modifier, remixer et relayer des contenus et non plus seulement de les consulter. Deuxièmement, les outils et dispositifs sont accessibles et relativement faciles à utiliser. Ils ne requièrent donc pas ou peu de compétences techniques spécifiques. Troisièmement, le web social favorise l'instauration de modalités de collaboration entre les usagers. Quatrièmement, les plateformes reposent sur un modèle économique basé sur la logique de la force du grand nombre et elles se fondent sur l'agrégation d'une multitude de contributions individuelles, minimales et gratuites. Enfin, le cinquième point de définition est que le web social devient le lieu d'une pluralité d'usages, qu'ils soient prescrits, détournés ou proches du *hacking*.

Aujourd'hui, l'utilisation d'Internet est massive. Presque tous les pays sont connectés ou en passe de le devenir. En janvier 2017, selon l'agence internationale *WeAreSocial*, environ 50 % de la population mondiale utilise Internet, ce qui représente 3,77 milliards d'internautes<sup>3</sup>. Les régions du monde les plus connectées sont l'Amérique du Nord et l'Europe de l'Ouest. L'utilisation d'Internet est désormais une pratique

---

<sup>3</sup> Blaison, N. « Digital, Social, Mobile : les chiffres 2017 ». In *WeAreSocial*. (25 janvier 2015). [En ligne]. <http://wearesocial.com/fr/blog/2017/01/digital-social-mobile-les-chiffres-2017>. (Consulté le 12 février 2018).

quotidienne pour beaucoup d'usagers, dont le temps passé en ligne ne cesse d'augmenter. En France, le temps passé sur Internet au quotidien en janvier 2017 est de 4h48 (3h40 sur un ordinateur et 1h08 sur un cellulaire).

### 1. 1. 2 Les réseaux socionumériques

Dans l'écosystème du web social, composé de blogues, sites de réseaux socionumériques, sites de partage, etc., nous nous intéressons plus particulièrement aux « médias sociaux ». Il s'agit de plateformes dont le fonctionnement repose sur la participation des usagers, mais aussi sur la mise en relations de ces derniers. Proulx, Garcia et Heaton (2012 : 4) définissent les médias sociaux comme des « supports médiatiques logiciels permettant aux usagers de maintenir une présence, de communiquer et d'interagir en ligne ». L'utilisateur est au centre de ces plateformes au sein desquelles il a le double rôle de producteur de contenus et d'utilisateur. Bruns (2006, 2008) appelle d'ailleurs ces producteurs/consommateurs des « *producers* ». Le « *produsage* » renvoie à une participation ouverte, une évaluation communautaire, une propriété commune et des récompenses individuelles. Ces médias fonctionnent grâce aux flux permanents d'informations qui circulent entre les usagers, leur participation et le contenu qu'ils génèrent et partagent.

Les réseaux socionumériques ont été définis par boyd et Ellison (2007 : 211) comme « un service en ligne qui permet à l'utilisateur de construire un profil public ou semi-public dans un système donné, de gérer la liste des usagers avec lesquels il peut interagir, de partager des connexions et enfin de visualiser et parcourir la liste de ses liens et celle des autres usagers dans le système ». L'internaute peut, grâce à ces outils, se créer des groupes d'amis, des « *followers* », c'est-à-dire des abonnés avec lesquels il peut communiquer et partager du contenu. Lorsqu'il ajoute une personne à sa liste de contact, l'utilisateur lui donne alors accès à ses informations personnelles et à tout le contenu qu'il publie sur la plateforme. Les réseaux socionumériques sont

nombreux et variés. Ils peuvent être professionnels (Linkedin, Viadeo), personnels (Facebook), ou basés uniquement sur le partage de photographies (Instagram). Leurs usagers peuvent communiquer, partager ou publier du contenu, commenter, rencontrer des personnes, « aimer » une publication, etc. Ces plateformes encouragent l'interaction sociale entre les individus pour générer du contenu. Dans le contexte de ce mémoire, nous choisissons d'utiliser l'expression « réseaux sociaux numériques » proposée par Coutant et Stenger (2010 : 224), car l'emploi du qualificatif « numérique » permet de pointer la double dimension, sociale et technologique, de ces outils et ainsi d'éviter la focalisation de l'attention sur l'un ou l'autre de ces deux termes, « social » ou « numérique ».

#### 1. 1. 1. 1 Popularité des réseaux sociaux numériques

La proportion d'individus connectés à ces réseaux augmente chaque année. En janvier 2017, le nombre d'inscrits sur les réseaux sociaux numériques s'élevait à 2,78 milliards de personnes, soit 37% de la population mondiale. Le temps moyen passé à les utiliser par jour est de 1h23 en France<sup>4</sup>.

Le réseau social numérique le plus important en nombre d'inscrits est Facebook, lancé en 2004 par Mark Zuckerberg et qui compte en septembre 2016 1,18 milliard d'utilisateurs actifs<sup>5</sup>. Les 18-24 ans (562 millions de profils) suivis des 25-34 ans (534 millions d'utilisateurs) sont les tranches d'âge les plus présentes sur ce réseau. La mission principale de ce réseau social, telle que décrite sur le site, est de « connecter le monde » et de donner la possibilité aux individus de rester connectés<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> Blaison, N. « Digital, Social, Mobile : les chiffres 2017 ». In *WeAreSocial*. (25 janvier 2017). [En ligne]. <http://wearesocial.com/fr/blog/2017/01/digital-social-mobile-les-chiffres-2017>. (Consulté le 12 février 2018).

<sup>5</sup> « Statistiques ». In *Facebook*. [En ligne]. <http://wearesocial.com/fr/blog/2017/01/digital-social-mobile-les-chiffres-2017>. (Consulté le 31 janvier 2017).

<sup>6</sup> « A propos ». In *Facebook*. [En ligne]. [https://www.facebook.com/facebook/info?tab=page\\_info](https://www.facebook.com/facebook/info?tab=page_info). (Consulté le 12 février 2018).

Ainsi, plus le nombre de personnes connectées augmente, plus ces réseaux sociaux sont performants et efficaces. En 2017, 55% des utilisateurs de Facebook se connectent sur une base quotidienne.

Un autre réseau social est Twitter, une plateforme de microblogage créée en 2006 par quatre cofondateurs, dont Noah Glass et Jack Dorsey (le président actuel de l'entreprise). L'idée à l'origine de Twitter était de permettre aux utilisateurs de partager facilement des petits moments de leur vie avec leurs amis. Aujourd'hui, ce réseau a pour mission de « donner à chacun le pouvoir de créer et de partager des idées et des informations instantanément et sans entraves »<sup>7</sup>. Il est disponible en plus de 35 langues et compte, en janvier 2017, 317 millions d'utilisateurs. En mai 2016, 500 millions de « *tweets* » sont envoyés par jour via la plateforme. Selon Weller et al. (2013 : XXIX) « Twitter est passé d'un service de niche à un phénomène de masse ». Cette plateforme est rapidement devenue un service unique parmi les médias sociaux. Twitter est à la fois un moyen de communication, une source de communication en temps réel et également un lieu de débat sur de nombreux sujets (de politique, d'actualité, de divertissement, etc.). Si le service est peu utilisé au quotidien par les usagers, on peut noter des pics d'utilisation pendant des événements marquants (événement sportif, décès d'une personnalité, mariage princier) retransmis en direct (*ibid.*).

#### 1. 1. 1. 2 Fonctionnalités de Facebook et Twitter

Facebook permet à ses utilisateurs de créer un profil personnel public ou semi-public et de publier des informations personnelles. Ceux-ci peuvent retrouver des connaissances et les ajouter à leur liste d'amis. Selon Facebook, « les personnes utilisent Facebook pour rester connectées avec leurs amis et leur famille, pour

---

<sup>7</sup> « A propos ». In *Twitter*. [En ligne]. <https://about.twitter.com/fr/company>. (Consulté le 12 février 2018).

découvrir ce qu'il se passe dans le monde et pour partager et exprimer ce qui compte pour eux »<sup>8</sup>. Les fonctionnalités de la plateforme permettent aux membres de partager des images, des vidéos, des documents et des liens, de consulter leurs listes d'amis et celles des autres, de joindre et créer des groupes, des événements, des pages informatives, d'échanger des messages et d'utiliser de nombreuses autres applications. La plateforme incite ainsi ses usagers à diffuser, sous forme numérique, des témoignages de leur vie pour consolider leur popularité et accroître éventuellement leur réseau social ou tout au moins développer leurs interactions en ligne (Dang Nguyen et Lethiais, 2016).

Comme sur Facebook, les utilisateurs de Twitter peuvent créer un profil, s'abonner à d'autres comptes pour accéder à leurs contenus et publier des informations. Twitter permet à ses usagers de publier sur le site de courts messages limités à 140 caractères appelés *tweet* ou gazouillis. À sa création, la plateforme invitait ses utilisateurs à raconter ce qu'ils faisaient au moment où ils le faisaient. Cependant, le service de microblogging est devenu, plutôt qu'un site où l'on raconte ce que l'on fait, un lieu où l'on partage de l'information et des liens. Aujourd'hui, Twitter a remplacé son slogan « *What are you doing?* » (« Que faites-vous ») par « *What's happening?* » (« Que se passe-t-il? »). Dans leurs messages, les usagers peuvent mentionner d'autres personnes ou entités, et aussi signaler un sujet en attribuant un mot-clic à un mot. Twitter peut alors afficher tous les messages comportant un mot-clic précis. Les membres peuvent aussi « *retweeter* », c'est-à-dire retransmettre, les gazouillis d'autres internautes pour les redistribuer à leurs abonnés.

Avec le développement des technologies mobiles, et notamment du téléphone intelligent, les réseaux socionumériques sont accessibles en tout temps et dans une zone géographique très large. Il devient alors possible de publier et créer du contenu

---

<sup>8</sup> Traduction des propos écrits sur la page de Facebook « A propos ». In *Facebook*. [En ligne]. [https://www.facebook.com/pg/facebook/about/?tab=page\\_info](https://www.facebook.com/pg/facebook/about/?tab=page_info). (Consulté le 12 février 2018).

sur ces réseaux en tout temps. Dans le cadre de ce projet de mémoire, nous allons nous intéresser à l'utilisation des réseaux socionumériques en tant qu'espace d'expression de soutien et de solidarité dans le contexte particulier d'un événement marquant : les attentats du 13 novembre 2015 à Paris.

## 1. 2 Contexte : les attaques du 13 novembre 2015

Nous présentons ici le cas que nous voulons étudier dans notre mémoire, à savoir : les usages des réseaux socionumériques dans le cadre des attentats du 13 novembre 2015 à Paris.

### 1. 2. 1 La chronologie des événements

Le 13 novembre 2015, une série d'attentats perpétrés par l'organisation terroriste État islamique ont eu lieu dans la capitale française, Paris. Ces attaques ont touché le stade de France, des terrasses de cafés et de restaurants dans les 10<sup>ème</sup> et 11<sup>ème</sup> arrondissements et la salle de concert du Bataclan. Les attaques ont été commises par trois groupes distincts de terroristes. Celles-ci ont eu lieu presque simultanément, en commençant au Stade de France où se déroulait un match amical de football France-Allemagne, vers 21h20. Plusieurs détonations ont été entendues à proximité du stade, trois individus se sont fait exploser. Des fusillades ont ensuite eu lieu en pleine rue avec pour cibles les terrasses de plusieurs restaurants et cafés. La série d'attaques s'est terminée par une prise d'otages au Bataclan pendant le concert du groupe *Eagle of Death Metal*. L'attaque dans la salle de concert se terminera aux alentours de 1h du matin<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Breteau, P., Mouterde, P., et Baruch, J. « Attentats : le déroulé des événements et de l'enquête depuis le 13 novembre ». In *Lemonde*. (25 novembre 2015). [En ligne]. [http://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2015/11/25/attentats-le-deroule-des-evenements-et-de-l-enquete-depuis-le-13-novembre\\_4817151\\_4355770.html](http://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2015/11/25/attentats-le-deroule-des-evenements-et-de-l-enquete-depuis-le-13-novembre_4817151_4355770.html). (Consulté le 12 février 2018).

Ces attentats ont été les plus meurtriers, en France, depuis la Seconde Guerre mondiale avec 130 morts et 413 blessés. La particularité de ces attaques réside dans le fait qu'elles ne visaient pas un organisme ou un groupe en particulier, comme c'était le cas pour les attaques contre le journal *Charlie Hebdo* en janvier de la même année. Au contraire, elles visaient la société civile, des personnes qui buvaient un verre en terrasse, mangeaient au restaurant ou participaient à un concert. Ce sont donc des lieux de vie et de fêtes qui ont été visés par ces attentats, ce qui a amené certains médias français à aller jusqu'à dire que la culture française était également la cible de ces attaques.

### 1. 2. 2 La couverture médiatique des attentats

La couverture médiatique des événements a été exceptionnelle et immédiate. Plusieurs médias ont produit des émissions spéciales en direct le soir des attaques, et le quotidien *Le Monde* a mis en place un « *live* », une couverture en direct, sur son site Internet afin de pouvoir publier le plus d'informations possible, et le plus rapidement possible.

L'INA (Institut national de l'audiovisuel) a réalisé en 2016 une étude dressant un bilan de la couverture médiatique, par les chaînes hertziennes « historiques »<sup>10</sup>, des attentats de Paris entre le 14 et le 20 novembre 2015<sup>11</sup>. Ainsi, durant la semaine qui a suivi les attentats, 163 heures de programmes ont été consacrées à ces événements, conviant de nombreuses personnalités et spécialistes pour réagir sur l'actualité, la commenter et tenter de décrypter les événements. De plus, Paris étant une grande capitale européenne et, par conséquent le lieu de travail d'un grand nombre de

---

<sup>10</sup> Les chaînes concernées sont TF1, France 2, France 3, France 5, Canal+, M6 et Arte.

<sup>11</sup> Malherbe, C. « Attentats du 13 novembre : la saturation des écrans TV ». In *Ina Global*. (7 novembre 2015). [En ligne]. <http://www.inaglobal.fr/television/article/attentats-du-13-novembre-la-saturation-des-ecrans-tv-9355>. (Consulté le 12 février 2018).

correspondants étrangers, les médias du monde entier ont été attentifs au déroulement des événements.

En plus des médias traditionnels, Internet et plus particulièrement les réseaux sociaux ont été des lieux où l'information a circulé abondamment. Plusieurs facteurs ont ainsi contribué à faire des attentats de Paris un événement médiatique, particulièrement sur Internet.

### 1. 2. 3 Une participation de masse sur Internet

La couverture des événements ne s'est pas seulement faite dans les médias traditionnels, mais aussi, et surtout sur les médias sociaux. Le soir des attaques et dans les jours qui ont suivi, une forte mobilisation a pu être observée en ligne, en particulier sur Facebook et Twitter. Il faut souligner le fait que les victimes frappées par les attaques étaient principalement des jeunes, urbains, actifs et diplômés, une catégorie sociale très présente sur les réseaux sociaux - et par ailleurs adeptes du cellulaire. De nombreuses personnes ont ainsi utilisé ces outils pour trouver de l'information, en diffuser ou en partager. Les attaques ayant eu lieu en pleine rue et dans des lieux fortement fréquentés, beaucoup de personnes ont cherché à communiquer et à s'informer sur les événements.

Plusieurs dispositifs ont été mis en place par les plateformes ou par les internautes eux-mêmes pour aider les personnes en difficulté, s'informer sur les événements et les mesures éventuelles à prendre. Sur Twitter, plusieurs mots-clic déjà existants ou créés à cette occasion ont été utilisés, par exemple, le mot-clic « #RechercheParis » a été utilisé pour retrouver des personnes disparues ou dont on était sans nouvelles depuis le début des attaques. Il a été mentionné plus de 15 000 fois, du début des

attentats jusqu'au lendemain, le samedi 14 novembre à 9 heures<sup>12</sup>. La plateforme Facebook a également mis en place sa fonction « Safety Check » pour permettre aux internautes géolocalisés dans les zones dangereuses de signaler à leurs amis, par une notification, le fait qu'ils étaient en sécurité. Le soir des attentats, près de 4,1 millions de personnes se seraient « signalées en sécurité » et au moins 360 millions de notifications ont été envoyées par le service<sup>13</sup>. Les réseaux sociaux ont également permis aux personnes sur les lieux de trouver refuge et soutien pendant les attaques (particulièrement durant celle du Bataclan).

Un autre mot-clic a été lancé, faisant appel à la solidarité des internautes, « #PorteOuverte ». Les personnes proches des lieux attaqués et coincées dans la rue, ne pouvant rentrer chez elles ou potentiellement en danger ont pu trouver un refuge grâce à ce mot-dièse. Ce dernier était utilisé à la fois par des individus offrant un abri ou par ceux recherchant un abri.

En publiant ces messages et ces appels à l'aide, sur Twitter en particulier, les usagers essayaient de toucher le plus grand nombre d'internautes en espérant que, peut-être, l'un d'eux aurait l'information recherchée. Afin d'élargir la diffusion des messages et ainsi augmenter les chances d'obtenir une réponse positive, plusieurs célébrités et personnes influentes se sont chargées de retransmettre les messages sur leur compte Twitter. Par exemple, des Youtubers français comme Norman Thavaud<sup>14</sup> ou

---

<sup>12</sup> « Attaques à Paris : comment chercher vos proches portés disparus et où trouver de l'aide ». In *Le Monde*. (14 novembre 2015). [En ligne]. [http://www.lemonde.fr/attaques-a-paris/article/2015/11/14/apres-les-attaques-a-paris-la-recherche-des-disparus-s-organise\\_4809788\\_4809495.html?utm\\_campaign=Echobox&utm\\_medium=Social&utm\\_source=Twitter#link\\_time=1447491634](http://www.lemonde.fr/attaques-a-paris/article/2015/11/14/apres-les-attaques-a-paris-la-recherche-des-disparus-s-organise_4809788_4809495.html?utm_campaign=Echobox&utm_medium=Social&utm_source=Twitter#link_time=1447491634). (Consulté le 12 février 2018).

<sup>13</sup> « Facebook veut permettre aux utilisateurs d'activer eux-mêmes le « Safety Check » ». In *Le Monde*. (30 août 2016). [En ligne]. [http://www.lemonde.fr/pixels/article/2016/08/30/facebook-veut-permettre-aux-utilisateurs-d-activer-eux-memes-le-safety-check\\_4989783\\_4408996.html](http://www.lemonde.fr/pixels/article/2016/08/30/facebook-veut-permettre-aux-utilisateurs-d-activer-eux-memes-le-safety-check_4989783_4408996.html). (Consulté le 12 février 2018).

<sup>14</sup> Norman Thavaud est un vidéaste humoriste et acteur français qui s'est fait connaître en publiant des vidéos sur sa chaîne YouTube « Norman fait des vidéos » et en les relayant sur les réseaux sociaux. Il fait partie de la nouvelle génération d'humoristes utilisant ces outils et fait partie des « *youtubers* » comptabilisant le plus de vues sur YouTube.

MisterV<sup>15</sup> ont invité leurs abonnés à les mentionner dans leurs gazouillis afin qu'ils puissent par la suite les rediffuser et utiliser tous leurs liens disponibles pour les mettre à contribution.

Après les attentats, plusieurs signes et expressions de solidarité sont apparus en ligne. Sur Facebook, les internautes ont pu arborer le drapeau français sur leur photo de profil grâce à l'outil de personnalisation lancé par la plateforme. Celle-ci proposait à ses membres de « montrer [son] soutien à la France et aux Parisiens » en appliquant ce filtre. Le mot-dièse #PrayForParis a été utilisé dans plus de 6,7 millions de tweets en 10 heures. D'autres mots-clic et messages personnels ont été publiés pour condamner les attentats, partager sa peine ou sa solidarité envers les victimes et leurs proches, mais aussi sa solidarité entre Français ou même entre citoyens du monde.

Ainsi, il y a eu sur les réseaux sociaux une mobilisation exceptionnelle de même qu'un élan de solidarité extrêmement important, dans les jours suivant les attentats, pour aider les personnes directement touchées ou pour soutenir les blessés et les proches des victimes. Les attentats du 13 novembre ont constitué un véritable événement sur Internet, et c'est la raison pour laquelle nous avons choisi d'étudier ce cas dans le cadre de notre recherche.

Nous nous intéressons donc aux usages des réseaux sociaux dans le contexte de ces attentats. Comment peut-on comprendre le phénomène qui a eu lieu sur Internet ? Quelles ont été les motivations derrière cette forte mobilisation sur les réseaux sociaux ?

---

<sup>15</sup> MisterV est un vidéaste humoriste et rappeur français qui publie ses vidéos sur les réseaux sociaux, notamment YouTube. Il s'inscrit également dans la première génération d'humoristes du web.

### 1. 3 Revue de littérature

Il y a encore peu de recherches disponibles sur les usages des médias sociaux dans le contexte des attentats du 13 novembre. Ce manque d'écrits s'explique facilement par le caractère récent des événements. Néanmoins des recherches sont en cours, comme le projet français REAT (recherches sur les réactions sociales aux attentats) qui a pour objectif de « produire une sociographie fine des réactions suscitées dans la société française par les attentats de janvier et novembre 2015 »<sup>16</sup>. Le site Internet du projet, *reat.hypotheses.org*, présente l'actualité des recherches en sciences sociales sur les réactions aux attentats ainsi que les séminaires et journées d'étude qui ont lieu sur le sujet. Le projet est porté par Gérôme Truc, chargé de recherche au CNRS, et soutenu par cette même institution dans le cadre du programme « attentats-recherche ».

Un second programme financé par le comité « Attentats-recherche » est le projet ASAP (archives sauvegarde attentats Paris). Ce projet, coordonné par Valérie Schafer, également chargée de recherche au CNRS, et en partenariat avec la BNF et l'INA, a pour objectif de documenter la collecte de données issues du web et de Twitter en particulier, au cours des attentats de janvier et de novembre 2015<sup>17</sup>. L'étude de ces archives permettra d'interroger les conditions et possibilités d'élaboration de corpus de données, et de faire ressortir de premiers éléments d'analyse de ces données massives pour observer la fabrique de l'événement en ligne (impliquant, entre autres, des approches quantitatives et qualitatives, des cartographies de liens et des approches sémiologiques).

---

<sup>16</sup> Le responsable du projet est Gérôme Truc et les chercheurs participants au projet sont Sarah Gensburger, Maëlle Bazin, Fabien Truong, Sylvain Antichan, Sandrine Clérisse, Brian Chauvel. *Le projet REAT*. [En ligne]. <https://reat.hypotheses.org/le-projet-reat>. (Consulté le 9 Mars 2017).

<sup>17</sup> L'équipe du projet est portée par Valérie Schafer, chargée de recherche au CNRS, et est composée de membres des axes « trajectoires du numérique » et « modélisation des interactions temporelles » et membres du projet ANR Web90, des enseignants chercheurs et des équipes de la BNF et de l'INA. « A propos ». In *ASAP – Archives sauvegarde attentats Paris*. [En ligne]. <http://asap.hypotheses.org/> (Consulté le 7 mars 2017).

Le programme « 13-novembre » porté par le CNRS et l'INSERM est un autre programme de recherche transdisciplinaire sur 12 ans, dont l'objectif est « d'étudier la construction et l'évolution de la mémoire après les attentats du 13 novembre 2015, tout en pensant l'articulation entre mémoire individuelle et mémoire collective »<sup>18</sup>. Pour cela, des enquêteurs et chercheurs vont recueillir puis analyser les témoignages d'un groupe de 1000 personnes volontaires au cours de quatre entretiens répartis sur 10 ans. Ces témoignages seront mis en perspective avec les traces de la mémoire collective.

En ce qui concerne les recherches déjà publiées sur le sujet, les quelques publications disponibles portent sur des dimensions et aspects particuliers de l'usage d'Internet durant les événements. La recherche de Wiegand et Middleton (2016) se penche sur la véracité des informations et des contenus qui ont été diffusés durant les six premières heures après les attentats. Leur analyse de plus de 6 millions de contenus sur YouTube, Twitter et Instagram montre qu'à partir d'environ 30 minutes après les attentats, des rapports vérifiés de contenus de témoins oculaires commencent à être publiés à partir de sources fiables. Les informations qui proviennent de certaines sources dites fiables (c'est à dire des personnes ou organisations qui se concentrent sur de grands canaux d'information comme BBC ou CNN) sont les plus exactes. Les travaux de Potts et Mapes (2016) portent également sur la véracité des informations qui ont circulé durant les attentats de Paris. Selon eux, les internautes ont un rôle à jouer dans la diffusion et localisation de contenus pertinents. De plus, ils plaident pour la création de systèmes web sociaux qui pourraient permettre la participation et aider les gens à trouver du contenu pertinent en temps de crise.

---

<sup>18</sup> Le programme 13-novembre est porté par le CNRS et l'INSERM pour le volet scientifique et par héSam Université pour le volet administratif, le programme « 13-Novembre » est financé par l'Agence nationale de la recherche (ANR) dans le cadre du Programme Investissements d'Avenir (PIA). Il rassemble 35 partenaires et soutiens. *13-11 Programme de recherche transdisciplinaire*. [En ligne]. <http://www.memoire13novembre.fr/>. (Consulté le 9 Mars 2017).

D'autres aspects de l'usage d'Internet dans le contexte des attentats ont été étudiés, comme les procédures médicales mises en place au moment des attaques. Par exemple, un numéro entier des *Annales françaises de médecine d'urgence* a été consacré à un retour d'expérience sur les attentats du 13 novembre 2015 et sur les différents aspects de la prise en charge des victimes et le rôle des différents acteurs (hôpitaux, psychologues, samu, etc.)<sup>19</sup>.

Par ailleurs, plusieurs recherches ont été réalisées sur des crises similaires à celle provoquée par les attentats de Paris, dont l'attaque du journal *Charlie Hebdo* en janvier 2015 à Paris. Payne (2016), Truc (2015) et Konowska (2015) se sont penchés sur l'utilisation de l'expression « Je suis Charlie » par les internautes. Payne (2016) examine la circulation du slogan « Je suis Charlie » sur Twitter. Il explique que ce slogan peut être considéré comme une « performance de citoyenneté affective au nom de la cohésion sociale » (*ibid.* : 1). Truc (2015) s'intéresse quant à lui à la prise de parole à travers le message « Je suis Charlie ». Il constate que « l'élan de solidarité avec les victimes d'un attentat ne passe pas simplement par l'affirmation d'un « nous », mais aussi par une exacerbation du sens du « je », que la formule « Je suis Charlie » a rendu plus manifeste que jamais » (Truc, 2015 : 1). Enfin, Konowska (2015) adopte une approche discursive du slogan « Je suis Charlie ». Son article suggère quelques pistes de réflexion pour comprendre le fonctionnement discursif du slogan « Je suis Charlie ». Ainsi, selon elle « les sens discursifs que l'on peut y (le nom propre *Charlie*) attribuer varient en fonction du contexte et du choix des propriétés de son référent initial » (*ibid.* : 287).

Badouard (2016) s'est lui aussi intéressé à la pluralité des prises de parole sur Internet et les réseaux sociaux dans le contexte de l'attentat au journal *Charlie Hebdo*. Il a étudié en particulier l'expression « Je ne suis pas Charlie », qui bien qu'utilisée après les attaques de *Charlie Hebdo* a été moins relayée par les médias. Un certain nombre

---

<sup>19</sup> *Annales françaises de médecine d'urgence*, vol. 6, n°1 (Février 2016).

de chercheurs ont travaillé sur les mots-clic utilisés sur Twitter (ex. : #CharlieHebdo) et leur évolution à la suite des attaques, dont Smyrnaio et Ratinaud (2015). Ces derniers explorent comment les individus ont parlé de l'attentat contre *Charlie Hebdo* sur Twitter à travers l'étude de graphes sur l'usage du mot-clic #CharlieHebdo. De leur analyse, il ressort que l'attaque contre *Charlie Hebdo* n'a pas produit un point de vue unanime contrairement à ce qu'on aurait pu penser. En plus de la condamnation et l'indignation qui se retrouvent dans une grande majorité des commentaires, le positionnement politique reste un puissant facteur de différenciation du discours adopté.

La recherche de Sumiala et al. (2016) s'est penchée quant à elle sur la couverture des attentats de *Charlie Hebdo* sur Twitter. Ils définissent les attentats de *Charlie Hebdo* comme un événement médiatique hybride, nous reviendrons sur la notion d'événement médiatique hybride dans le chapitre du cadre théorique. Avec Internet et les médias sociaux, les événements, comme celui de *Charlie Hebdo*, deviennent des phénomènes sociaux multi-temporels et multi-situés à l'occasion desquels un grand nombre d'acteurs communiquent.

D'autres recherches se sont penchées sur les usages des réseaux socionumériques en situation de crise ou lors d'événements marquants. Bruns et Burgess (2013) se sont intéressés à la communication de crise lors de catastrophes naturelles, notamment du point de vue des services d'urgence. Ainsi, pour être efficaces pendant une crise, les services d'urgences doivent au préalable comprendre l'environnement de Twitter et créer une présence pour renforcer leur légitimité et l'efficacité de leurs messages pendant la crise. Manyukhina et Evans (2013) ont réalisé quant à eux une étude exploratoire sur les images partagées pendant les émeutes au Royaume-Uni en 2011. Selon eux, les photographies sont toujours considérées comme des « réflexions visuelles de la réalité », même sur Twitter (Stiegler dans Manyukhina et Evans, 2013 : 396). Pendant une crise, parfois les images de Twitter fonctionnent comme des

médiations en temps réel des événements de crise et parfois la plateforme est un canal par lequel les images téléchargées ailleurs peuvent être vues après la crise.

En ce qui concerne la solidarité et ses nouvelles formes d'expression en ligne, on trouve quelques travaux sur le sujet. Selon Auray (2009, 2011), l'état du lien social et la notion de communauté se trouvent redéfinis par les usages d'Internet en général. Les médias sociaux permettraient des communautés plus ouvertes, déterritorialisées, et favoriseraient l'essor de pratiques plus collectives. Cet essor de pratiques collectives illustrerait, selon Auray, un regain de solidarité pour compenser un délitement du lien social.

Dans une autre perspective, la solidarité a été abordée dans le cadre d'événements traumatiques (Middleton, Middleton et Modafferi, 2014 ; Gao, Barbier et Goolsby, 2011 ; Jin, Liu et Austin, 2014 ; Goolsby, 2010). Gao, Barbier et Goolsby (2011) ainsi que Middleton, Middleton et Modafferi (2014) montrent que les médias sociaux permettent de mettre à profit la production participative de cartes en temps réel comme des outils humanitaires dans le cas de catastrophes. Ces formes de participation en ligne permettent d'aider à la gestion de la crise puisque ces cartes sont actualisées en permanence par les internautes et permettent d'informer le public et les autorités sur la crise et son évolution. Dans son article, Goolsby (2010) étudie les communautés qui se forment sur Internet suite à une crise. Selon lui, ces nouvelles formes de « communautés de crise » utilisent les médias sociaux comme de véritables plateformes de gestion de crise. Jin, Liu et Austin (2014) cherchent quant à eux à comprendre ce qui influence la consommation de l'information de crise des internautes dans les réseaux socionumériques. Il ressort de leur étude que l'origine de la crise a une influence importante sur la forme d'information et la source privilégiée des publics.

Enfin, dans son livre *Sidérations. Une sociologie des attentats* (2016), Gérôme Truc aborde la question de la solidarité à travers l'analyse des réactions suscitées par les

attentats dans les médias et en ligne. Il a réalisé une recherche sur les formes d'expression de la solidarité sur un site Internet, créé juste après les attentats de Madrid en 2004, et en a déduit trois grands modes de participation en ligne que nous exposons dans le prochain chapitre.

Pour conclure, cette revue de littérature a permis de dresser plusieurs constats sur les recherches réalisées à ce jour sur le sujet. Le premier constat est le manque de recherches similaires à la nôtre, hormis celle de Gérôme Truc. Plusieurs chercheurs se sont penchés sur la solidarité en ligne ou sur l'étude de la couverture d'un événement sur les réseaux socionumériques. Cependant, peu de recherches étudient les formes d'expression de la solidarité en ligne dans le contexte d'une crise. En outre, les recherches portent sur des aspects spécifiques allant de l'utilisation d'un slogan sur Twitter à la cartographie en temps réel grâce aux internautes. Enfin, les démarches utilisées dans les recherches que nous avons citées sont essentiellement quantitatives. Dans notre recherche, nous souhaitons que notre méthodologie comporte une partie qualitative.

#### 1.4 Questions et objectifs de recherche

La question de recherche centrale de notre projet est la suivante :

Comment s'est exprimée la solidarité à travers la participation massive sur les réseaux socionumériques, dans le contexte des attentats du 13 novembre 2015 à Paris ?

Trois questions spécifiques, auxquelles correspondent trois objectifs de recherche, complètent notre questionnement :

**Tableau 1. 1** - Sous-questions et objectifs de la recherche

<b>Sous-questions de recherche</b>	<b>Objectifs</b>
Comment les réseaux sociaux numériques Facebook et Twitter ont-ils été utilisés pour exprimer de la solidarité ?	Identifier et décrire les usages de Facebook et Twitter ainsi que les différentes expressions de solidarité sur ces réseaux sociaux numériques.
Pour quelle(s) raison(s) les usagers ont-ils cherché à exprimer leur solidarité sur les réseaux sociaux numériques dans le cadre de cet événement particulier ?	Comprendre l'intérêt d'utiliser les réseaux sociaux numériques, des plateformes publiques ou semi-publiques, pour exprimer sa solidarité.
Quelle(s) signification(s) sociale(s) observe-t-on derrière l'expression de la solidarité sur les réseaux sociaux numériques ?	Cerner ce que ces usages nous apprennent sur les formes de solidarité en ligne et dégager les particularités de cet événement médiatique en ligne marqué par une participation massive.

### 1. 5 Pertinence communicationnelle de la recherche

Ce projet a pour but de contribuer au domaine de la communication en général, et aux recherches portant sur le web social en particulier.

La pertinence communicationnelle de cette recherche réside dans son intérêt pour l'étude des usages des réseaux sociaux numériques afin de mieux comprendre la relation entre les usagers et ces dispositifs en contexte de crise. L'utilisation des réseaux sociaux numériques étant en constante progression, ce phénomène reste un sujet pertinent à étudier. Cette recherche permettra donc de comprendre l'usage des médias sociaux numériques par les internautes et d'étudier leurs réactions et comportements en ligne face à un événement majeur comme les attentats de Paris. Il semble que se tourner vers les réseaux sociaux numériques devienne le premier réflexe chez les internautes pour s'informer et diffuser de l'information en cas de crise. Nous espérons apporter une meilleure connaissance de leurs usages, et en particulier de leurs dimensions sociale et collective.

Ce mémoire vise également à apporter une contribution théorique sur les formes d'expression de la solidarité en ligne. Comment un événement comme les attentats de Paris peut-il favoriser la formation de lien social entre les individus à travers l'expression de solidarité sur les réseaux sociaux numériques ? Cette recherche vise à permettre une meilleure compréhension de ces dynamiques, notamment à travers l'identification d'une typologie des différents modes d'expression de solidarité sur les réseaux sociaux numériques.

Cette recherche entend de plus apporter une contribution sur le plan méthodologique, par la mise en œuvre d'une démarche de recherche qualitative basée notamment sur la réalisation d'entrevues sur traces avec des usagers ayant utilisé les réseaux sociaux numériques pendant les événements. Alors que notre revue de littérature a montré la prédominance de recherches quantitatives sur les réseaux sociaux numériques, notre étude empirique vise à apporter un éclairage essentiellement qualitatif. En outre, la technique de l'entrevue sur traces, qui permet de confronter les participants interviewés aux contenus qu'ils et elles ont publiés afin de nous en expliquer la signification, constitue un apport relativement récent dans les méthodes de recherche en contexte numérique (Dubois et Ford, 2015).

Enfin, la pertinence sociale de notre recherche réside dans le choix du cas étudié, en l'occurrence les attentats du 13 novembre 2015 à Paris. Le choix de ce cas est lié au fait qu'il a engendré une mobilisation sociale en ligne jugée exceptionnelle et sans précédent par certains médias<sup>20</sup>. Cette recherche permettra ainsi une meilleure compréhension de cet événement particulier et de l'activité inédite qu'il a générée sur les réseaux sociaux numériques.

---

<sup>20</sup> Ferrand, M., Ronfaut, L., et Darmarin, J. « Minute par minute, le récit de la nuit du 13 novembre sur les réseaux sociaux ». In *LeFigaro*. (25 novembre 2015). [En ligne]. <http://www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/2015/11/23/32001-20151123ARTFIG00245-ce-vendredi-13-novembre-sur-les-reseaux-sociaux.php>. (Consulté le 12 février 2018).

## CHAPITRE II

### CADRE THÉORIQUE

Afin de pouvoir apporter des éléments de réponse aux questions de recherche énoncées dans le chapitre précédent, trois ensembles théoriques sont mobilisés : la sociologie des usages, les travaux sur la notion de solidarité et la théorie des événements médiatiques.

#### 2. 1 La sociologie des usages

Dans le cadre de cette recherche, nous nous intéressons aux usages des réseaux sociaux numériques dans le contexte des attentats de Paris. L'étude des usages consiste à observer, décrire et expliquer ce que les utilisateurs font avec les objets et dispositifs techniques (Jauréguiberry et Proulx, 2011 : 24). En adoptant cette posture centrée sur la mise en usage des dispositifs techniques (et non pas seulement sur les discours sociaux qui les accompagnent), cette perspective permet d'éviter un double déterminisme : le déterminisme technique et le déterminisme social (*ibid.*). La posture du déterminisme technique considère « l'innovation technique comme un élément moteur du changement social et historique » (*ibid.* : 10), ayant une autonomie propre. À l'inverse, la posture du déterminisme social considère les technologies comme le prolongement des rapports sociaux et des forces sociales dominantes (*ibid.*). La sociologie des usages propose de considérer la technique et le social comme étant coconstruits, en étant attentive à la fois aux sources de détermination (qu'elles soient techniques et sociales) et aux possibilités de changement.

### 2. 1. 1 Les notions d'usage, de pratique et d'usage social

La notion d'usage est un concept complexe dont les définitions peuvent être multiples et pas toujours consensuelles (Breton et Proulx, 2012). Dans tous les travaux de la sociologie des usages, l'usage est analysé comme un construit social, c'est-à-dire qu'il ne peut être défini dans une logique uniquement technique (Jouët, 2000). Selon Jauréguiberry et Proulx (2011 : 25), une des définitions proposées par le Dictionnaire de la sociologie Le Robert (1999) se rapproche de la notion telle qu'elle est mobilisée dans les travaux en sociologie des usages, à savoir « l'utilisation d'un objet, naturel ou symbolique à des fins particulières ». En ce qui concerne les usages dits sociaux, ces mêmes auteurs les définissent comme « les patterns d'usages individuels ou collectifs qui s'avèrent relativement stabilisés sur une période historique, à l'échelle d'ensembles sociaux plus larges » (2011 : 25). Ainsi, les usages sociaux s'élaborent dans le temps, en se heurtant aux résistances du corps social et au poids des habitudes et de la tradition (Jouët, 2000). L'usage social d'un outil technique ou d'un service n'apparaît que quand son utilisation est régulière et devient une habitude intégrée à la vie quotidienne au travail ou dans la sphère domestique. L'usage est donc toujours situé dans le temps, dans un lieu et dans un contexte sociopolitique. En outre, 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, il est un révélateur des tensions dans une société.

Dans le cas de notre recherche, il s'agit donc de comprendre les usages sociaux de Facebook et Twitter, en particulier en ce qui concerne l'expression de la solidarité. Cette perspective sur les usages revient à poser la question du quoi (quels types de contenus sont publiés en ligne ?), du comment (comment est exprimée la solidarité ?), du pourquoi (avec quelles motivations et quelles significations ?), etc., dans le but de décrire le plus finement possible la façon dont Facebook et Twitter sont mis en usage dans le cas des attentats du 13 novembre 2015 à Paris.

Bien que dans de nombreuses recherches les termes d'usage et de pratique soient confondus, il nous semble important de distinguer ces deux notions. Breton et Proulx (2012) définissent la pratique comme une notion plus large qui englobe l'un ou l'autre des grands domaines d'activité des individus en société comme le travail, les loisirs, la famille, la consommation, etc. Ainsi, l'usage d'une technologie peut s'inscrire dans une pratique sociale. Cela dit, la notion de pratique est souvent utilisée au sens de l'usage social, par exemple lorsqu'on parle de la pratique Internet des jeunes, qui renvoie en fait à l'usage d'Internet chez les jeunes en tant que groupe social.

### 2. 1. 2 Les significations d'usages

L'étude des usages permet de mettre en relief les significations sociales et culturelles des conduites dans la vie quotidienne, incluant les significations liées à l'utilisation des technologies de communication. L'usage est ainsi associé à une manière de faire singulière avec un objet ou dispositif technique particulier d'une part, et il revêt un ensemble de significations sociales et culturelles d'autre part.

Au fil des années, les usages des technologies de communication se sont particulièrement développés pour devenir, avec Internet, des pratiques sociales ordinaires (Granjon, 2014). Tant les pratiques médiatiques que les usages des dispositifs de communication sont désormais indissociables des activités quotidiennes (Millerand, 1998a). Comme l'indique Cardon (2011), alors qu'en 2005, on retrouvait les sites de vente en ligne et les grands portails commerciaux parmi les dix sites à plus forte audience, en 2008, ces sites ont été remplacés par des réseaux sociaux numériques comme MySpace, Facebook et Twitter. Nous pourrions ajouter qu'en 2018, le paysage des réseaux sociaux numériques a vu la quasi-disparition de MySpace pour intégrer désormais Instagram et Snapchat, pour ne citer que ceux-là.

La diffusion extrêmement rapide et massive de ces dispositifs et leur usage par un très grand nombre de personnes ont contribué à en faire d'excellents révélateurs des tensions qui traversent nos sociétés contemporaines (Jauréguiberry et Proulx, 2011 : 102). À titre d'exemple, l'étude des usages du téléphone portable permet d'observer l'émergence de nouvelles tendances sociales (Jauréguiberry, 2000). En effet, ce chercheur a observé des attitudes compulsives de manipulation du portable qui révèlent une des dimensions centrales du modèle culturel de nos sociétés hypermodernes, à savoir : la gestion rentabiliste de la vie. Les individus peuvent désormais être simultanément « ici et ailleurs » grâce à l'extension artificielle de l'écoute et de la parole (Jauréguiberry, 2000 : 256). En outre, l'usage du téléphone et des autres technologies de communication fait en sorte que l'on consacre de plus en plus de temps à répondre aux urgences, une habitude qui vient d'abord du monde du travail où la clé de survie des entreprises réside dans la capacité à répondre rapidement aux demandes. De plus en plus, cette notion d'urgence tend à envahir la sphère privée, notamment à cause de l'ubiquité des télécommunications (Jauréguiberry, 2000). À travers leurs usages de ces outils, les individus cherchent à accomplir davantage ou à faire mieux, mais dans la même période de temps. Ces technologies deviennent alors des organisateurs centraux de l'action, car elles se révèlent être d'excellents outils de gestion des contraintes temporelles, spatiales et relationnelles.

## 2. 2 Les formes de solidarité sociale et de participation

Après avoir abordé la sociologie des usages et ses concepts clés, nous nous penchons maintenant sur la notion de solidarité. Cette dernière est au centre de notre recherche puisque nous cherchons à identifier les différentes formes d'expression de la solidarité dans les usages des réseaux socionumériques lors des attentats du 13 novembre à Paris. Dans la pensée commune, la solidarité rapporte au sentiment d'un

devoir moral envers les autres membres d'un groupe, fondé sur l'identité de situation d'intérêts. Kiyindou (2011 : 120) l'a défini ainsi « Concept ancien, 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. C'est donc une démarche de personnes qui choisissent d'assister d'autres ». Ainsi, la solidarité est liée au lien social « dans la mesure où ce dernier traduit tout ce qui maintient, entretient une solidarité entre les membres d'une même communauté et qui permet la vie en commun. » (*ibid* : 121).

Nous définissons plus précisément ce concept à partir des travaux d'Émile Durkheim, puis nous exposons les recherches de Truc (2016) sur les liens entre solidarité et formes de participation en ligne. Durkheim constitue une référence incontournable sur la notion de solidarité, et ses écrits sont d'ailleurs à la base des travaux de Truc. Pour commencer, il est nécessaire de restituer les écrits de Durkheim dans le contexte dans lequel ils sont apparus, soit en 1893.

Dans son livre intitulé *De la division du travail* (1893), Durkheim aborde le thème de la solidarité sociale qu'il définit comme un lien moral entre les individus d'un groupe ou d'une communauté. La solidarité n'étant pas facilement observable, Durkheim décide de l'étudier à travers le droit pour mieux la comprendre d'une part, et pour mieux en saisir l'évolution dans le temps d'autre part. Pour l'auteur, le droit « reproduit les formes principales de la solidarité sociale » (*ibid.* : 32). Il construit alors, sociologiquement, une classification des diverses sortes de droits retenus par les juristes en considérant les sanctions codifiées par le droit, pour aboutir à une distinction entre le droit répressif et le droit restitutif (Durkheim dans Steiner, 1994). Le premier a pour objectif d'infliger une peine au criminel, il concerne les relations sociales qui touchent l'ensemble des membres d'un groupe (conscience collective). Le second consiste à remettre les choses en état et concerne des infractions aux règles du comportement social qui ne concernent que les parties spécialisées du groupe social. Ces deux droits « renvoient à différents niveaux des sentiments collectifs et

différents états de la conscience collective » (Steiner, 1994 : 19). De cette typologie, Durkheim fait ressortir deux formes de solidarité sociale : la solidarité mécanique et la solidarité organique. Pour parler de ces formes de solidarité, Durkheim utilise la division du travail.

### 2. 2. 1 D'une solidarité mécanique

Selon Durkheim (1893), la solidarité mécanique se retrouverait dans les sociétés traditionnelles plutôt petites où il n'y a pas de division du travail. Sans division du travail, il n'y a pas de spécialisation des tâches et, par conséquent, les individus n'ont pas de spécialités (Steiner, 1994). Ces sociétés seraient donc fondées sur l'homogénéité et la similitude des individus. Ils sont tous semblables et partagent une « conscience commune » (Coenen-Huther, 2010 : 44). Cette conscience commune est constituée d'un ensemble de valeurs communes auxquelles les individus adhèrent tous fortement (Coenen-Huther, 2010). Dans ces sociétés, la conscience individuelle n'a pas encore émergé. Pour Durkheim (1893), « toutes les consciences individuelles sont à peu près composées des mêmes éléments » (*ibid.* : 105). La solidarité mécanique repose donc 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, 1893 dans Truc, 2016 : 197). Cette solidarité est « mécanique », car elle fonctionne de manière automatique, c'est-à-dire qu'elle résulte de la proximité et des liens de similitude des individus qui vivent en communauté, où le groupe social joue un rôle important.

Gérôme Truc (2016) explore l'idée des solidarités mécanique et organique de Durkheim dans le contexte des attentats qui ont eu lieu à Madrid en 2004, à travers l'analyse des messages laissés par des individus sur un site créé à la suite des attaques

pour permettre aux internautes de s'exprimer<sup>21</sup>. Il ressort de son analyse que l'expression de la solidarité mécanique passe « par la mise en avant, non plus de « qui » est personnellement l'auteur du message, mais de « ce qu'il » est socialement » (*ibid.* : 197). Ainsi, certains individus vont exprimer leur solidarité à travers une « commune appartenance » (Truc, 2016 : 197-198). Cette commune appartenance est ce qui va rapprocher l'auteur du message de l'événement et des victimes ; cela peut être, par exemple, le fait d'être Espagnol, d'être Madrilène ou d'être usager des transports frappés par les attaques. L'auteur du message se considère comme « un simple maillon dans un élan de solidarité collective » (*ibid.* : 197). Il se fond dans la masse plutôt qu'il ne met en avant sa singularité. Selon Truc, en signant un message par une formule telle que « un Madrilène », l'auteur montre à quel titre il se sent concerné par les attentats. Signer ainsi est également une façon de « suggérer implicitement que toute autre personne partageant la même identité sociale devrait pouvoir écrire la même chose » (Truc, 2016 : 199). Il y a ici l'idée d'un état d'esprit commun à tous les membres d'un même groupe, caractéristique de la solidarité mécanique.

Durkheim (1893) explique que la solidarité mécanique serait peu à peu remplacée par la solidarité organique. Pour expliquer ce passage d'une solidarité à l'autre, Durkheim démontre l'existence d'une mutation des sociétés qui les mène vers la modernité telle qu'on la connaît au 19<sup>ème</sup> siècle. Les villes évoluent sous l'effet de l'augmentation de la population et la division du travail apparaît. On observe alors un relâchement progressif de la solidarité mécanique, qui apparaît comme la conséquence d'une « diversification du corps social » liée à la division du travail (Durkheim, 1893 dans Coenen-Huther, 2010 : 45). La division du travail entraîne des transformations radicales de la vie sociale. Les individus deviennent mentalement autonomes et la « réflexion individuelle » intervient pour interpréter les « règles de conduite »

---

<sup>21</sup> L'étude de Gérôme Truc repose sur l'analyse de 58 732 messages écrits à la suite des attentats de Madrid en 2004 et enregistrés sur le site [mascernos.com](http://mascernos.com) entre le 9 juin 2004 et le 11 mars 2005.

prescrites dans le milieu social (Durkheim, 1893 : 125). La conscience commune laisse alors place à une conscience individuelle. Pour Durkheim, cette division du travail est loin d'être un facteur de désintégration sociale, elle crée plutôt une nouvelle forme de solidarité : la solidarité organique.

### 2. 2. 2 À une solidarité organique

La solidarité organique apparaît dans les sociétés modernes et plus grandes, contrairement à la solidarité mécanique qui existe surtout dans des sociétés traditionnelles et plus petites (Steiner, 1994). La solidarité organique est liée à la division du travail, c'est-à-dire à la différenciation des tâches et des individus qui les accomplissent (Coenen-Huther, 2010 ; Steiner, 1994). L'existence de sous-groupes spécialisés à l'intérieur du groupe social permet l'individuation et donc l'existence de l'individu entendu désormais comme source autonome de pensée et d'action et non plus comme un membre d'un groupe partageant une même « conscience » (Steiner, 1994). La spécialisation des individus met en avant leur particularité et ils affirment ainsi leur personnalité face à l'emprise de la collectivité. Désormais, ce qui rassemble dans une société hétérogène est la diversité des individus (Coenen-Huther, 2010). Ils ne partagent donc plus les mêmes croyances et, par conséquent, ils ne partagent plus non plus la même conscience commune qui laisse place aux diverses personnalités (Steiner, 1994).

La solidarité organique passe par l'invocation d'une « commune singularité » alors que la solidarité mécanique passe par une « commune appartenance » (Truc, 2016 : 197). Ce qui compte dans la solidarité organique n'est pas en quoi les individus se ressemblent, mais plutôt en quoi ils se distinguent les uns des autres et se complètent. Les individus ont des fonctions sociales complémentaires, et chacun devient donc indispensable, par sa singularité, au fonctionnement de la société, comme les organes le sont à un être vivant, d'où la notion « solidarité organique ». Autrement dit, c'est

« 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, 1893 : 99-101). La notion de singularité occupe ainsi une place majeure dans l'expression de la solidarité organique.

La singularité correspond au caractère de ce qui est unique en son genre. La notion insiste sur la particularité de l'individu, ce qui le rend unique et différent des autres (Truc, 2016). Toute personne humaine est unique avec un prénom, un nom, une origine et une expérience. Dans le cadre de la solidarité organique, les individus s'expriment en leur nom, « à titre personnel » (Truc, 2016 : 197), et forment ainsi un public de « personnes singulières » (Durkheim 1893 : 99-101).

Truc (2016) illustre l'importance de la singularité dans la solidarité organique, dans son étude sur les messages échangés en ligne suite aux attentats de 2004 à Madrid. L'auteur montre que les réactions sur un mode personnel traduisent une solidarité qui repose sur un « sentiment d'un lien direct entre des vies [...] singulières » (*ibid.* : 259). Selon lui, la condition pour que l'on réagisse à un attentat de cette manière est qu'il faut que les victimes nous apparaissent comme des « vies humaines singulières » (*ibid.* : 260). « La compassion a besoin de singularité » (*ibid.* : 260) et n'est suscitée que par la souffrance d'une ou plusieurs personnes singulières. Cela va donc passer par la singularisation des victimes, c'est-à-dire des personnes avec un nom, un visage, une expérience personnelle. La publication publique d'informations personnelles va restituer leur « singularité individuelle » (*ibid.* : 263). C'est ainsi que des personnes étrangères ou éloignées des attentats vont se sentir proches d'une victime en particulier. Celles-ci vont ressentir de la compassion pour telle ou telle personne parce qu'elles partagent quelque chose en commun (une expérience personnelle, une situation, un âge, etc.).

Truc (2016) remarque que pour exprimer leur solidarité envers les victimes, les individus sont souvent amenés à livrer des détails personnels pour décrire ce qui les

rapproche. Ils vont ainsi réagir en tant que personnes singulières. Par exemple, ils peuvent réagir parce qu'ils sont directement affectés par les événements ou parce qu'ils sont concernés personnellement par le lieu des attentats. Ils réagissent alors en fonction de leur histoire personnelle, et font un rapprochement entre leur histoire et celles des victimes. Leur message sera typiquement rédigé à la première personne. En effet, le récit de soi permet de révéler les raisons personnelles pour lesquelles on se sent touché par un événement, en plus de personnaliser et moduler l'expérience d'une solidarité. Notre réaction face aux attentats va donc dépendre de nos expériences qui vont nous lier ou non personnellement à une ou plusieurs victimes.

Gérôme Truc observe également, à travers son étude de messages, que dans un même message il est possible de retrouver à la fois des marques de solidarité mécanique et de solidarité organique. En outre, contrairement aux deux types de sociétés dépeintes par Durkheim (1893), il évoque que les sociétés actuelles ne peuvent être caractérisées de manière exclusive soit par la solidarité mécanique, soit par la solidarité organique, mais que les deux cohabitent.

### 2. 2. 3 Les modalités de participation

Gérôme Truc a défini une typologie des modalités de participation au public des attentats de Madrid, qui reprend les concepts de Durkheim en les opérationnalisant dans le cadre de l'usage d'Internet. Le tableau suivant présente les trois grandes modalités de participation qu'il a identifiées à partir de l'analyse des messages publiés en ligne et des différentes postures énonciatives adoptées par les internautes.

**Tableau 2. 1** - Typologie des modalités de participation au public des attentats (entre parenthèses figure le ressort de la réaction) par Jérôme Truc (2005 : 205)

		<b>Modes d'énonciation</b>	
		<b>Personnel</b>	<b>Impersonnel</b>
<b>Status des personnes</b>	<b>Proche</b>	<b>Victimes</b> (affectées directement)	<b>Compagnons et concitoyens</b> (sentiment de commune appartenance)
	<b>Lointain</b>	<b>Personnes singulières</b> (sentiment de commune singularité, raisons personnelles)	<b>Citoyens du monde</b> (sentiment de commune humanité, souci du monde)

Les colonnes « Personnel » et « Impersonnel » distinguent les modes d'énonciation des messages, tandis que les lignes « proche » et « lointain » distinguent les personnes vivant l'attentat à distance de celles le vivant de près.

Ainsi, les « compagnons et citoyens » vivent l'attentat de près et réagissent de manière impersonnelle. Les messages écrits par ces derniers prennent souvent la forme de l'expression d'un deuil collectif : ils évoquent les attentats, le deuil et le traumatisme provoqué. Les locuteurs s'adressent aux morts, aux victimes et à leurs proches et semblent partager avec les victimes une même condition (usager de train ou de la même ville par exemple). Les « citoyens du monde » réagissent eux aussi sur un mode impersonnel, mais ils sont davantage éloignés de l'attentat. Ils ne sont ni directement touchés ni concernés par les attentats, mais ils vont réagir en tant qu'êtres humains choqués par les attaques. Ainsi, les messages expriment le souhait d'un monde meilleur sans violence ni terrorisme où tous vivent dans la paix, la liberté et le respect mutuel. Les deux types de participation que nous venons de voir sont basés sur un sentiment de commune appartenance. Les auteurs de messages se sentent concernés par les attentats parce qu'ils ont quelque chose en commun avec les

victimes. Les « compagnons et citoyens » partagent par exemple une origine commune. Pour les « citoyens du monde », c'est un sentiment de commune appartenance voir même un sentiment de commune humanité.

En ce qui concerne les « personnes singulières », elles réagissent sur un mode personnel, mais vivent l'attentat de loin. Leurs messages servent surtout à offrir leurs condoléances aux victimes et à assurer leur soutien à tous ceux et celles qui ont souffert. Ces personnes explicitent les raisons spécifiques pour lesquelles elles se sentent concernées par les attentats, bien qu'elles n'en soient pas directement des victimes. Leurs messages contiennent, par conséquent, des marqueurs de personnalisation comme l'âge, l'adresse ou même le nom de l'auteur. Ici, la solidarité exprimée ne repose pas sur une commune appartenance, mais sur une commune singularité, caractéristique de la solidarité organique. Les « victimes » sont proches de l'attentat et y réagissent personnellement. Cependant, comme le mentionne Truc, « il peut paraître étrange de considérer les victimes [...] comme faisant partie de son « public » » (Truc, 2016 : 193).

Pour Truc, cette typologie des modalités de participation peut être appliquée à tout type d'attentat ayant le statut d'événement public en Occident. Nous allons donc tenter d'appliquer à la fois les définitions de la solidarité selon Durkheim et la typologie proposée par Truc, dans le cadre de notre étude sur le cas des attentats du 13 novembre à Paris. À travers cette recherche, nous souhaitons ainsi pouvoir identifier les différentes marques et expressions de solidarité qui ont été publiées dans le contexte des attentats de novembre 2015 à Paris sur les médias socionumériques, en lien avec la typologie proposée par Truc. Nous espérons ainsi montrer sa pertinence et sa validité dans le cadre de notre étude et, le cas échéant, identifier les éventuels manquements de cette typologie.

## 2. 3 Théorie des événements médiatiques

Les attentats du 13 novembre à Paris ont été, au-delà de leur caractère tragique, un événement médiatique à part entière. À ce titre, les travaux sur les événements médiatiques vont nous permettre de saisir les attentats du 13 novembre à Paris en tant qu'événement d'une part, et de comprendre l'attrait que ce type d'événement exerce (celui-ci ayant amené un grand nombre de personnes à contribuer et à s'exprimer en ligne) d'autre part.

### 2. 3. 1 Définitions et typologie des événements médiatiques

La discussion autour des « *media events* », les événements médiatiques, a été amenée par Dayan et Katz (1986). Dans leur livre *Media events, the Live Broadcasting of History*, les auteurs définissent ce type d'événement et la communication qui se constitue autour de ceux-ci dans les médias traditionnels de la télévision et la radio. Dayan et Katz (1986) définissent ce genre de communication médiatique sur trois niveaux : syntaxique, sémantique et pragmatique. Au niveau syntaxique, ces événements médiatiques interrompent la routine, le quotidien, et monopolisent la communication médiatique sur différents canaux. En plus d'être diffusés en direct, ils sont également prés planifiés et organisés au préalable en dehors des médias. D'un point de vue sémantique, ces événements de type « cérémonial » sont organisés comme des occasions « historiques » qui respectent des protocoles et traditions et renvoient généralement un message de réconciliation. Enfin, sur le plan pragmatique, ces occasions médiatiques enthousiasment et fascinent le grand public qui les voit comme un moment festif.

Dayan et Katz (1986, 1992) identifient trois scripts de base qui permettent de différencier les événements médiatiques. Il y a d'abord le « concours » (« *contest* »), un événement médiatique cyclique selon des règles convenues dans le stade, l'arène,

etc., par exemple les Jeux olympiques. Ce type d'événement est marqué par la question « qui va gagner ? » et il est présenté de manière non partisane à une audience. Dans ce script, l'événement et sa présentation dans les médias sont focalisés sur le présent. Le second script est la « conquête » (« *conquest* »), qui peut être illustrée par l'exemple des premiers pas sur la lune par Neil Armstrong en 1969. Ce type d'événement se caractérise par le fait qu'il fonctionne comme un seul événement médiatique dépassant toutes règles aux frontières et limites de l'espace social. Il y a un héros agissant contre des normes, des croyances ou contre la nature, et la question qui se pose concerne la réussite ou non de ce héros. Ces événements sont présentés à un public témoin et ils sont orientés vers l'avenir. Enfin, le dernier script, le « couronnement » (« *coronation* »), n'est pas un événement médiatique fixe, mais récurrent, comme des funérailles. Ces événements se déroulent sur la base des traditions dans les espaces publics et sont marqués par le drame : « est-ce que le rituel va réussir ? ». Ils sont présentés de façon respectueuse à un public renouvelé et axé sur le passé. Selon Dayan et Katz, à travers ces trois scripts d'événements « cérémoniaux » tous les événements médiatiques, aussi différents soient-ils, peuvent être analysés.

Ces événements médiatiques sont diffusés en direct par les médias et interrompent ainsi la vie et la radiodiffusion quotidiennes. Ils sont pré-planifiés, scénarisés et rassemblent un auditoire immense – pouvant aller jusqu'à atteindre un public planétaire rassemblé autour du même événement (les Jeux olympiques par exemple). Ces événements ont une fonction d'intégrateurs de la société au sens où les individus se rassemblent dans un lieu ou devant la télévision pour assister ensemble à ces événements (Dayan et Katz, 1992.). Cela étant dit, cette typologie des événements médiatiques a été contestée. Plusieurs chercheurs (Katz et Liebes, 2007 ; Sumiala, 2016) ont émis des critiques vis-à-vis de ces trois scripts et ont estimé qu'un autre type d'événement devait être pris en compte et étudié : les événements traumatiques et perturbateurs.

### 2. 3. 2 Les événements traumatiques et perturbateurs

Les critiques principales du travail de Dayan et Katz portent sur les fonctions supposées cérémoniales et intégratives des événements médiatiques, la tentative d'exclure les événements perturbateurs ou traumatiques, et l'importance mise sur la télévision et la radiodiffusion en laissant de côté Internet (Sumiala, 2016). Katz et Liebes (2007) constatent un recul des trois genres d'événements médiatiques identifiés par Dayan et Katz (1986) et une progression équivalente de la diffusion en direct d'événements perturbateurs comme des catastrophes naturelles, des actes terroristes et des guerres. Ils sont, comme les précédents types énoncés, une interruption du quotidien, mais sont par contre imprévus et, surtout, indésirables.

Katz et Liebes (2007) proposent plusieurs hypothèses pour expliquer le recul des événements de type cérémonial. Tout d'abord, le développement et les changements majeurs dans la technologie et dans l'organisation des organismes de diffusion ont entraîné une multiplication des chaînes et canaux de diffusion et ont ainsi contribué à la dispersion du public et à la disparition progressive d'une expérience commune. Dayan (2010) reconnaît lui-même que les événements médiatiques aujourd'hui ne constituent plus une véritable expérience communautaire. Plusieurs facteurs sont en cause, comme la multiplication des messages et des canaux de diffusion, un public de plus en plus sélectif, l'arrivée des nouveaux médias et du téléphone cellulaire impliquant une réception plus individuelle et non plus seulement une écoute communautaire (ou collective). De plus, le développement du matériel et des technologies de diffusion a permis aux médias d'être mobiles et omniprésents dans l'espace social. Le direct et l'interruption des programmes dans la radiodiffusion quotidienne sont donc plus fréquents. Pour Katz et Liebes, ces changements ont rendu les individus plus socialisés à l'action qu'à la cérémonie, l'interruption est devenue une norme qui remplace désormais de plus en plus le calendrier de diffusion classique. Enfin, les individus réalisent que l'émerveillement apporté par les événements

médiatiques cérémoniels est souvent de courte durée et que ceux-ci sont rapidement remplacés dans les médias par l'annonce d'une catastrophe, ou d'une mauvaise nouvelle.

Les événements traumatiques remplaçant peu à peu les événements cérémoniels, leur couverture médiatique évolue elle aussi. Auparavant, ces événements étaient contenus dans les principaux « bulletins » et étaient suivis et analysés « à froid » plus tard dans les nouvelles principales (Katz et Liebes, 2007). Aujourd'hui, la couverture de ces événements, devenue étendue, voire même obsessionnelle, passe directement de l'annonce du drame, qui annule la radiodiffusion régulière, à un mode « marathon ». Ce dernier fait allusion aux heures (voir sur une journée entière) pendant lesquelles sont diffusées en boucle des images de l'événement et de l'héroïsme des secouristes, des entretiens avec des experts, des politiciens essayant d'analyser ce qui a mal tourné (Liebes, 1998). Ces marathons autour d'actes terroristes, de catastrophes naturelles et de guerres, sont devenus un genre établi à la télévision traditionnelle.

### 2. 3. 3 Les événements médiatiques hybrides et la participation sur les médias sociaux

Une autre critique des travaux de Dayan et Katz concerne leur focalisation trop importante sur la télévision, qui rencontrent des limites importantes lorsqu'il s'agit d'étudier des événements mondiaux sur le web (Sumiala, 2016). Pour Sumiala (*ibid.* : 100), les événements médiatiques contemporains doivent être compris comme des « phénomènes multiples », c'est-à-dire « multi-temporels, multi-acteurs et multi-voix, articulés par une connectivité simultanée d'une variété de processus de communication ». En quelques années, l'environnement médiatique a changé et les médias se sont multipliés. Dans son étude des attaques de *Charlie Hebdo* en 2015, Sumiala montre la nature hybride de la communication autour des événements

médiatiques et propose de considérer ces événements comme des « événements médiatiques hybrides ».

Chadwick (2013 dans Sumiala, 2016 : 98) définit la notion d'« événement médiatique hybride » comme référant « à une dynamique intermédiatique complexe entre les médias d'information traditionnels et les médias sociaux, et aussi aux circulations complexes entre les messages et les acteurs et la recombinaison des médias sur une variété de plateformes médiatiques ». Ainsi, il s'agit d'« événements médiatiques dont l'importance pour les professionnels des médias, politiciens et non-élites est reconfigurée par la croissance des médias sociaux » (Vaccari, Chadwick et O'Loughlin, 2015 : 1044).

Les événements médiatiques ne se retrouvent donc plus seulement couverts par les médias traditionnels, mais ils figurent aussi sur les plateformes en ligne des médias et les réseaux socionumériques. Ce faisant, les médias n'ont plus la main mise sur la communication en temps de crise et les internautes ont la possibilité d'intervenir dans la couverture médiatique d'un événement en participant à la diffusion et au relais de l'information. Le public n'est donc plus simplement spectateur, mais également acteur dans la communication d'un événement. On comprend alors que, dans une période de crise et compte tenu de la diversité des dispositifs disponibles actuellement, les individus peuvent produire de l'information, mais aussi relier et partager des nouvelles publiées par les médias traditionnels.

Les attentats de Paris en novembre 2015 sont, selon la typologie de Katz et Liebes (2007), un événement médiatique traumatique. L'une des caractéristiques des événements médiatiques est leur capacité à rassembler en communauté les individus. Bien que les attaques aient été un événement perturbateur et traumatique, nous pensons que cet événement a également son rôle intégrateur, sauf qu'au lieu de se retrouver devant la télévision, comme à l'époque de Dayan et Katz, il semblerait que les individus se soient retrouvés plutôt sur les médias sociaux pour communiquer et

partager leurs réactions et sentiments. Rappelons que pendant les attaques, les réseaux sociaux numériques qui ont été largement utilisés étaient Twitter et Facebook.

Comme nous l'avons vu dans le premier chapitre, Twitter et Facebook sont des plateformes particulièrement appropriées au partage rapide d'information. Dans le cas de Twitter, si les messages sont limités à un petit nombre de caractères, ils peuvent être enrichis d'autres éléments comme des images, des vidéos et des hyperliens. Il semblerait que, de plus en plus, les agences de presse et les médias traditionnels dépendent du flux rapide et facilement accessible de l'information fournie par les médias sociaux, et par Twitter en particulier (Sumiala, 2016 : 101). Le contenu publié sur le site étant public par défaut, il est populaire autant chez les journalistes, les autorités et les organisations que chez les individus ordinaires. Pour Sumiala (2016), le genre de plateforme qu'est Twitter est particulièrement propice à la construction d'événements médiatiques. En effet, Twitter se présente à la fois comme un lieu de conversation pour des milliers de personnes engagées dans un sujet, et comme un lieu où les dernières nouvelles entraînent de grands pics de trafic sur des périodes plus courtes. Ceci expliquerait qu'il soit devenu une plateforme importante pour la communication citoyenne, surtout en situation de crise, en permettant de connecter les individus entre eux et de contourner les « *gatekeepers* » (les gardiens de l'information) ou les autorités (Sumiala, 2016). Les usagers de Twitter deviendraient ainsi des coproducteurs de l'événement médiatique. Nous verrons plus tard, qu'il n'y a pas que sur Twitter que les internautes publient des informations. Facebook devient aussi une source d'information. De nombreux médias, organismes et personnalités ont une page sur le réseau social et l'alimentent très régulièrement en contenu d'information.

## 2. 4 Conclusion partielle

Dans ce chapitre, nous avons présenté le cadrage conceptuel qui nous permettra d'apporter des éléments de réponse aux questions de recherche de ce mémoire. Nous avons choisi de mobiliser trois ensembles théoriques : la sociologie des usages, la notion de solidarité et la théorie des événements médiatiques. Dans le cas de notre recherche, l'observation et l'étude des usages des réseaux sociaux numériques par les individus devraient nous permettre d'identifier et de décrire les usages de Facebook et Twitter par les internautes le soir du 13 novembre 2015 et les jours qui ont suivis. La solidarité est au centre de notre recherche et nous avons décidé de l'étudier à travers les écrits de Durkheim (1893) et de Truc (2016). Nous devrions ainsi pouvoir identifier les différentes formes d'expression de la solidarité dans les usages des réseaux sociaux numériques lors des attentats de Paris. Enfin, l'étude des attentats du 13 novembre à Paris, en les considérant comme un événement médiatique, va nous permettre de dégager ses particularités et de comprendre la participation massive que cet événement a engendrée sur Internet.

## CHAPITRE III

### MÉTHODOLOGIE

Dans ce troisième chapitre, nous présentons la démarche méthodologique retenue pour réaliser notre projet de recherche. Nous commençons par rappeler les objectifs de la recherche, puis nous exposons la stratégie choisie, les méthodes de recueil et d'analyse de données ainsi que les considérations éthiques.

#### 3.1 Rappel des objectifs de la recherche

Notre recherche s'intéresse à l'expression des formes de solidarité en ligne dans le contexte des attentats du 13 novembre 2015 à Paris. Les objectifs sont 1) d'identifier et décrire les usages de Facebook et Twitter ainsi que les différentes expressions de solidarité sur ces réseaux sociaux numériques, 2) de comprendre l'intérêt d'utiliser les réseaux sociaux numériques, des plateformes publiques ou semi-publiques, pour exprimer sa solidarité, et 3) de cerner ce que ces usages nous apprennent sur les formes de solidarité en ligne et de dégager les particularités de cet événement médiatique en ligne qui a suscité une participation massive.

Afin de répondre à ces objectifs, notre recherche déploie une stratégie de recherche qualitative reposant sur une analyse de contenu des contributions en ligne d'un groupe de participants, et sur des entrevues sur traces réalisées avec ces mêmes participants. L'étude porte sur les réseaux sociaux numériques Facebook et Twitter, car ce sont les deux plateformes qui ont été les plus utilisées dans le contexte des attentats de Paris. De plus, contrairement à d'autres plateformes comme Instagram,

on retrouve sur Facebook et Twitter des contenus variés comme des messages, des liens externes, des images, des vidéos, etc.

### 3. 2 Une stratégie méthodologique qualitative

La présente recherche est, selon la catégorisation proposée par Bonneville, Grosjean et Lagacé (2007), de type exploratoire, au sens où elle vise l'exploration de phénomènes méconnus pour lesquels il existe peu de documentation. Elle vise à ce titre à documenter les formes de solidarité en ligne et à fournir des éléments de compréhension pour mieux saisir les modalités de leurs expressions dans le contexte numérique d'une part, et le rôle des réseaux socionumériques dans les conduites sociales d'autre part.

Nous avons choisi une démarche méthodologique de type qualitative. Une telle démarche vise « la compréhension d'un phénomène social complexe pris dans son contexte » et elle est préconisée dans le cas où « le chercheur souhaite explorer ou approfondir un processus ou un phénomène complexe » (*ibid.* : 154). Dans notre cas, nous souhaitons comprendre comment et pourquoi les individus expriment leur solidarité sur les réseaux socionumériques et participent sur ces plateformes dans le contexte d'un événement marquant.

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, Grosjean et Lagacé, 2007 : 154). L'approche qualitative est compréhensive, elle permet de comprendre un phénomène ou certains aspects de celui-ci. Elle est donc recommandée pour une recherche dont l'objectif est d'explorer ou approfondir un processus ou un phénomène complexe. Dans ce type de recherche, le chercheur s'intéresse particulièrement aux données qualitatives, il cherchera ainsi à comprendre les significations des actions auprès des sujets concernés. Comme le disent

Bonneville, Grosjean et Lagacé (207 : 155), « le chercheur qualitatif étudie le contexte écologique dans lequel évoluent les personnes et il s'attache à la signification sociale attribuée par le sujet au monde qui l'entoure ».

Cette démarche a donc pour objectif de comprendre la signification des usages à partir de ce que les participants ont publié, mais aussi à partir de ce qu'ils diront dans les entrevues. Ces données qualitatives viseront à permettre l'accès à ce qui n'est pas visible (ce qui ne laisse pas de traces) comme les sentiments, les motifs, les intentions des individus. Nous pourrons ainsi comprendre les raisons pour lesquelles les participants ont voulu passer par les réseaux sociaux pour s'exprimer et réagir aux attentats.

### 3.3 La collecte de données

La collecte de données pour notre recherche s'est faite en deux temps. Dans un premier temps, nous avons constitué un corpus de publications sur les réseaux sociaux Facebook et Twitter de 8 participants ; dans un deuxième temps, nous avons réalisé des entrevues de type semi-dirigé, sur traces, avec ces mêmes participants.

#### 3.3.1 La constitution d'un corpus de publications sur les réseaux sociaux

La première phase de la collecte de données reposait sur la création d'un corpus de données. Ce dernier est composé des messages publiés sur Facebook et Twitter par les participants sélectionnés selon des critères que nous présentons plus loin. Toutes les informations publiées ou échangées par ces derniers pendant la période étudiée ont été récoltées pour être ensuite triées et analysées. Nous nous sommes intéressée à tous types d'informations, que ce soit une publication personnelle, le partage d'un

article ou d'un autre document, un commentaire, etc. Ces données ont été collectées afin d'être analysées dans un premier temps, puis utilisées dans le cadre des entrevues sur traces dans un second temps. Nous avons collecté les données sur Facebook et Twitter manuellement en parcourant le profil de chaque participant sur chacune des plateformes. Afin de pouvoir observer tout le contenu publié par les participants nous sommes devenue « amie » ou « *follower* » avec eux. Nous avons ainsi pu relever toutes les publications des participants ainsi que celles où ils ou elles étaient mentionnés.

Concernant la période temporelle de recueil des données pour le corpus, nous avons choisi une période de deux semaines. Nous avons observé que l'activité en rapport avec les attentats sur les réseaux sociaux a été la plus importante le jour des attentats et les jours qui ont suivis. En reprenant la chronologie des événements, les moments forts après les attentats ont été les suivants : la course poursuite du 14 novembre, le deuil national du 16 novembre, et la cérémonie d'hommage aux victimes par le président François Hollande à l'Hôtel des Invalides le 27 novembre. Nous avons donc récolté les données sur une période allant du 13 au 28 novembre 2015. Cette période temporelle de deux semaines nous a permis d'apprécier l'évolution des manifestations de la solidarité en ligne dans le temps.

### 3.3.2 Les entrevues semi-dirigées sur traces

La seconde phase de la collecte de données reposait sur la réalisation d'entrevues semi-dirigées sur traces. Nous avons choisi de faire des entrevues semi-dirigées, une technique de collecte de données fréquemment utilisée dans les recherches qualitatives en communication. Savoie-Zacj définit l'entrevue comme « un échange verbal contribuant à la production d'un savoir socialement construit » (2000 : 339). Cette méthode permet de comprendre un phénomène ou un événement en faisant appel à l'expérience de la personne interrogée. Il est possible de caractériser les

entrevues de recherche selon le degré de préparation et de contrôle du chercheur. Dans notre cas, nous avons choisi l'entrevue semi-dirigée qui laisse une certaine flexibilité au chercheur dans l'animation de l'interaction, ainsi qu'au participant dans ses réponses (Savoie-Zjac, 2000).

Dans ce type d'entrevue, le chercheur peut se laisser « guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à celui de la conversation, les thèmes généraux qu'il souhaite explorer avec les participants à la recherche » (Savoie-Zacj, 2000 : 340). Il a ainsi la possibilité d'intervenir pour réorienter ou relancer la conversation à l'aide d'une grille d'entrevue (Bonneville, 2006 : 175). Cette grille permet au chercheur de prévoir l'orientation que doit prendre l'entrevue et de s'assurer de couvrir les thèmes importants à aborder pendant celle-ci afin d'éviter de faire des erreurs ou des oublis. Le chercheur peut néanmoins laisser la possibilité à la personne interviewée d'aborder d'autres thèmes ou aspects du sujet étudié. L'entrevue semi-dirigée est nommée ainsi, car elle n'est ni entièrement ouverte ni canalisée par des questions précises.

Nous avons choisi le format de l'entrevue semi-dirigée, car elle permet de clarifier ce que l'autre pense, ce qui ne peut être observé. Les participants ont ainsi pu décrire de façon nuancée et détaillée leur expérience. À travers ces entrevues, nous avons cherché à comprendre le sens que les individus donnent à une expérience particulière, ici, leur vécu des attentats du 13 novembre à travers leurs usages des médias sociaux numériques.

Les thèmes que nous avons abordés avec les participants au cours des entrevues étaient les suivants : l'usage des réseaux sociaux numériques au quotidien (la fréquence d'utilisation, la durée moyenne d'une visite, la description des usages de la plateforme), la réaction à l'annonce des attentats, la participation sur ces réseaux (les réseaux sociaux numériques utilisés, les raisons de leur utilisation, l'usage de ces réseaux dans le contexte des attentats, le contenu publié et/ou observé), l'expression

de la solidarité et des sentiments suite aux attentats (exemples d'expressions de solidarité observées sur les réseaux, une expression personnelle, la réaction face à ces messages ou son propre message), et le contenu publié par les participants (voir annexe A).

L'entrevue était partiellement basée sur l'observation et le commentaire des traces d'usages des participants. Les entrevues sur traces sont particulièrement appropriées pour susciter une démarche réflexive chez les interviewés (Dubois et Ford, 2015). Les participants étaient ainsi confrontés à leurs propres publications ou réactions, que nous avons observées et analysées au préalable. Cela nous a permis de comprendre leur(s) motivation(s) et leur(s) attente(s) derrière la publication de chaque contenu. Nous avons confronté les participants à leurs propres usages, non pas pour qu'ils justifient leurs actions auprès de nous, mais plutôt pour qu'ils nous expliquent leurs motivations ainsi que les raisons et les significations de leurs publications dans le contexte des attentats, en particulier du point de vue de l'expression de formes de solidarité. Nous avons ainsi cherché à faire appel à leur réflexivité.

La sélection des participants s'est faite selon plusieurs critères. Un premier critère était que les personnes sélectionnées devaient disposer d'un compte Facebook et/ou de Twitter et être actives sur leur(s) compte(s). De plus, elles devaient avoir été actives le soir des attentats et les jours qui ont suivi afin que nous puissions analyser le contenu publié et pouvoir en parler pendant les entrevues. Pour considérer un participant comme « actif », nous avons estimé que le nombre de contenus publiés devait être au minimum de cinq publications sur l'un des deux réseaux sociaux numériques. Concernant l'âge des participants, nous avons mentionné dans la première partie de ce projet que les 18-24 ans et les 25-34 ans étaient les plus présents sur les réseaux sociaux numériques. De plus, cette catégorie a été la plus touchée par les attentats de novembre 2015. Nous avons donc souhaité que nos participants soient âgés entre 18 et 30 ans. Un autre critère important était la proximité des participants vis-à-vis de l'événement. Nous avons recruté des participants qui avaient été actifs

pendant les attentats, soit en raison de leur localisation (en tant que Parisiens), soit en raison de la présence d'amis ou de proches à proximité des attentats (Paris et les environs). Ces personnes devaient avoir été suffisamment proches des attentats pour qu'elles se soient senties concernées et qu'elles aient participé sur les réseaux. Cependant, cet événement ayant été traumatisant pour beaucoup et ayant fait un nombre important de victimes, nous nous sommes assurée de sélectionner des personnes qui n'avaient pas perdu d'êtres chers et dont aucun proche ni eux-mêmes n'avaient été blessés. Par ailleurs, dans le but d'explorer si la distance pouvait avoir une influence sur la participation et l'expression de la solidarité sur les réseaux sociaux, nous avons décidé de sélectionner 5 participants habitants Paris et 3 participants habitant en dehors de la région parisienne au moment des attentats. L'influence du genre sur les usages des réseaux sociaux dans le contexte des attentats n'était pas un critère d'intérêt dans notre recherche, nous n'avons donc pas retenu cet élément comme critère de sélection.

Nous avons rencontré au total 8 personnes pour cette recherche. Toutes ont été sélectionnées en fonction des critères énoncés ci-dessus. Le recrutement s'est fait par le biais de nos réseaux de contacts, en suivant la méthode d'échantillonnage dite par choix raisonné (ou volontaire), qui consiste à sélectionner des participants en fonction de certaines caractéristiques, ici le fait d'être âgé de 18 à 30 ans, d'être actif sur Facebook et/ou Twitter et notamment de l'avoir été durant les attentats de Paris. Nous avons contacté les participants en personne, par courrier électronique ou en passant par les plateformes de réseaux sociaux. Nous comptons également sur le « bouche-à-oreille » pour faire connaître notre recherche. Nous avons également publié une annonce sur Facebook présentant la recherche et invitant les personnes intéressées à nous contacter. Une fois que les personnes ont accepté de participer à la recherche, nous les avons ajoutés en « ami » sur Facebook et nous avons commencé à les suivre sur Twitter.

Les entretiens se sont faites exclusivement par Skype et ont duré entre 30 minutes et 1h20. Elles ont été enregistrées et retranscrites intégralement afin de pouvoir les analyser.

Les entretiens mobilisant des traces des contributions des participants, nous avons donc, au préalable et avec leur accord, analysé tout le contenu qu'ils avaient publié entre le 13 et le 28 novembre 2015 afin de pouvoir revenir sur certaines de leurs publications pendant les entretiens. Au total, nous avons relevé 80 publications sur Facebook et 36 sur Twitter entre le 13 et le 28 novembre 2015. De ce corpus, nous n'avons retenu que les contenus en lien avec les attaques de Paris, soit 53 publications sur Facebook et 29 sur Twitter. Les entretiens se faisant par Skype, nous avons demandé aux participants au début de la rencontre de se connecter sur Facebook et /ou Twitter et de remonter leur profil jusqu'au 13 novembre 2015. Ainsi, à chaque fois que nous faisons référence à une publication il pouvait la voir en même temps que nous.

### 3. 3. 3. Portraits des participants

Le groupe de participants à notre recherche se compose de six femmes et de deux hommes, âgés de 20 à 28 ans. Précisons qu'ils avaient entre 18 et 26 ans au moment des attentats en novembre 2015. Quatre d'entre eux habitaient à Paris et y étaient lorsque les attentats ont eu lieu, trois habitaient en province, et une personne habitait à Paris, mais elle était en province le 13 novembre 2015.

Le tableau ci-dessous dresse un portrait du groupe de participants sélectionnés pour notre recherche.

Tableau 3. 1 - Portraits des participants

<b>Pseudo</b>	<b>Sexe</b>	<b>Âge</b>	<b>Inscrit sur Facebook</b>	<b>Estimation du temps de connexion à Facebook</b>	<b>Inscrit sur Twitter</b>	<b>Ville</b>	<b>Profession</b>
Alice	F	27	Oui (2007)	Tous les jours	Oui (2012)	Paris	Gestionnaire de projet
Céline	F	23	Oui (2009)	Tous les jours, toutes les heures, "au final c'est tout le temps"	Non	Washington	Stagiaire
Carl	M	22	Oui (2014)	Tous les jours	Non	Châlon	Employé point relais
Marie	F	24	Oui (2008)	Tous les jours	Oui (2011)	Libourne	Étudiant en alternance
Mathieu	M	20	Oui (2009)	Tous les jours, toutes les heures	Non	Valenciennes	Étudiant
Anne	F	28	Oui (2008)	Tous les jours, plusieurs fois par jour	Non	Paris	Chargée mécénat et développement dans un festival
Justine	F	22	Oui (2008)	Tous les jours, plusieurs fois par jour	Non	Élancourt, Ile de France	Technicienne en réalité virtuelle dans la postproduction
Sophie	F	28	Oui (2007)	2 fois par jour	Non	Paris	Coordinatrice de programmes

Tous les participants sont des usagers de Facebook, deux participantes utilisent également Twitter. Les six autres participants n'utilisent pas Twitter parce qu'ils n'y trouvent pas d'intérêt ou une utilité particulière, et parce que Facebook répond à leurs besoins.

Nous dressons ici un aperçu de leurs usages quotidiens. Tous les participants utilisent Facebook tous les jours et plusieurs fois par jour, voire toutes les heures pour certains, sans forcément publier systématiquement. Certains y vont pour regarder leur fil d'actualité, et des contenus précis. Toutefois, il faut souligner que plusieurs nous ont signalé une diminution de leur utilisation de Facebook, sans que cette baisse ne soit liée aux attentats. Ils disent « y aller » moins régulièrement qu'il y a quelques années et de manière plus discrète, c'est-à-dire qu'ils publient, partagent et commentent moins qu'à leurs débuts sur la plateforme. Ils préfèrent regarder des vidéos, des publications et « aimer » du contenu plutôt que de partager.

Les participants utilisent les médias sociaux numériques pour plusieurs raisons. Les deux seules participantes qui sont inscrites sur Twitter l'utilisent essentiellement pour s'informer et pour des raisons professionnelles. Facebook est quant à lui utilisé à la fois pour regarder et partager du contenu sur ses passe-temps et ses passions, garder le contact avec ses proches, et pour s'informer. La moitié des participants interrogés s'informe principalement en passant par Facebook. Ils suivent les pages de plusieurs médias français ou internationaux tels que *Le Monde*, le *Courrier International*, le *Times* ou le *Huffington Post*. Plutôt que de partager du contenu sur leur page Facebook, ils préfèrent l'envoyer dans les conversations privées de Messenger, ou en identifiant la personne dans un commentaire.

### 3. L'analyse des données

La phase d'analyse vise à interpréter les données recueillies afin d'en dégager des constats de recherche et d'apporter des réponses aux questionnements énoncés. Il s'agit d'organiser les données et de les structurer pour pouvoir les analyser.

La première phase de notre analyse consistait en une analyse de contenu qualitative sur le corpus constitué du contenu publié par les participants. 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, p. 24). Pour analyser le contenu recueilli, nous avons utilisé les grilles d'analyses en annexe (voir annexe B). Nous avons analysé les expressions de solidarité dans les publications de nos participants sur les réseaux sociaux Facebook et Twitter. L'analyse des échanges et des témoignages nous a permis d'examiner de façon fine les usages et les formes d'expression de la solidarité en ligne et de les interpréter en lien avec la typologie de Truc. Nous avons cherché à dégager la présence de formes communes d'expression de cette solidarité entre les participants. Par ailleurs, l'analyse des contributions avait aussi pour objectif de sélectionner les contributions qui allaient être utilisées dans le cadre des entretiens sur traces. Soulignons que cette analyse à visée qualitative comportait quelques traitements quantitatifs de base (repérage de mots-clés, calcul de fréquence de mots ou d'expression, etc.) afin d'identifier la récurrence de certaines thématiques, modalités d'expression, etc.

La deuxième phase de notre analyse visait les données recueillies au cours des entretiens. D'après Bonneville, Grosjean et Lagacé (2006 : 196), plusieurs auteurs en recherche qualitative s'accordent pour dire que « l'analyse consiste essentiellement à traiter les données de façon inductive en les découpant en unités de sens, en les classant et en les synthétisant dans l'objectif de faire émerger des régularités et de découvrir des liens entre les faits accumulés ». Une fois les entretiens réalisés, nous avons commencé par réaliser des fiches synthèses pour chaque entretien à partir de la transcription verbatim qui avait été faite au préalable. Ensuite, nous avons codé tous ces éléments selon une analyse thématique. Pour cela, nous avons utilisé la méthode d'analyse inspirée de la théorisation ancrée de Paillé (1994). Ce modèle est composé de six étapes : 1) la codification, 2) la catégorisation, 3) la mise en relation, 4) l'intégration, 5) la modélisation et, enfin, 6) la théorisation. L'étape de codification consiste à coder le contenu pour identifier les thèmes et les sujets récurrents. Ce codage a permis de dégager les principales formes et significations d'usages liées à la solidarité en ligne.

La catégorisation consiste à mettre le phénomène étudié en perspective et à regrouper les thèmes à un niveau plus abstrait en lien avec le cadre théorique dans le but de formuler des catégories. Nous avons donc repris la liste des thèmes identifiés lors de la codification des verbatim, puis nous en avons fait une nouvelle lecture plus conceptuelle afin de construire et de consolider des catégories. L'étape suivante, la mise en relation, a permis de trouver les liens entre les catégories et de raffiner l'analyse. L'étape de l'intégration consiste à déterminer et délimiter l'objet précis de l'analyse, toujours en lien avec notre cadre théorique. Cette étape nous a permis notamment de discriminer les constats les plus saillants et de retenir les plus pertinents. La modélisation permet ensuite de dégager les caractéristiques importantes du phénomène, son déroulement, ses conséquences à divers niveaux, etc., tandis que la dernière étape, la théorisation, consiste à consolider la théorie, cerner la variation et vérifier si les données soutiennent les hypothèses émises. Dans notre cas, nous n'avons pas d'hypothèses clairement établies, nous étions plutôt guidée par des intuitions de recherche ancrées dans la littérature et en particulier dans les travaux de Durkheim et de Truc. Nous n'avons pas pour objectif de produire une nouvelle théorie sur les formes de solidarité en ligne, mais plutôt d'explorer ce phénomène dans le cadre d'un cas concret (les attentats du 13 novembre à Paris), et il nous semblait important d'examiner la pertinence de la typologie des formes de solidarité proposée par Truc dans ce contexte précis.

Pour résumer, l'analyse des traces de l'activité des participants sur les réseaux sociaux pendant les attentats nous a permis de dresser un portrait des usages des réseaux sociaux et des manifestations de la solidarité et de comparer nos interprétations à celles de la typologie de Truc. Nous avons ainsi pu comprendre comment les individus se sont exprimés sur ces plateformes afin de répondre au premier objectif de cette recherche : identifier et décrire les usages de Facebook et Twitter ainsi que les différentes expressions de solidarité sur ces réseaux sociaux. En ce qui concerne l'analyse des entrevues, elle nous a permis d'approfondir notre compréhension des usages des réseaux sociaux et de leurs significations, dans le cadre des attentats, et aussi de mieux cerner les motivations et le sens de l'expression de la solidarité en ligne dans ce contexte particulier.

L'analyse des données d'entrevues nous a ainsi permis de répondre à notre second objectif : comprendre l'intérêt d'utiliser les réseaux socionumériques, des plateformes publiques ou semi-publiques, pour exprimer leur solidarité. Enfin, en comparant et en mettant en relation les résultats de l'analyse de nos deux ensembles de données (corpus des contributions en ligne et entrevues), nous avons pu répondre à notre dernier objectif : comprendre ce que les usages nous apprennent sur les formes de solidarité en ligne et dégager les particularités de cet événement médiatique marqué par une participation massive sur les réseaux socionumériques.

Le tableau ci-dessous résume notre question et nos sous-questions de recherche, nos objectifs et les méthodes employées pour y répondre.

Tableau 3. 2 - Méthodes de recherche selon les objectifs et les sous-questions

Question de recherche	Sous-questions de recherche	Méthodes de recherche	Sources de données	Analyses	Objectifs
Comment s'est exprimée la solidarité à travers la participation massive sur les réseaux sociaux numériques, dans le contexte des attentats du 13 novembre 2015 à Paris ?	Comment les réseaux sociaux numériques Facebook et Twitter ont-ils été utilisés pour exprimer de la solidarité ?	Analyse de contenu	Contenus publiés sur Facebook et Twitter par et aux participants	Analyse qualitative complétée par des traitements statistiques de base	Identifier et décrire les usages de Facebook et Twitter ainsi que les différentes expressions de solidarité sur ces réseaux sociaux numériques
	Pour quelle(s) raison(s) les usagers ont-ils cherché à exprimer leur solidarité sur les réseaux sociaux numériques pour cet événement particulier ?	Analyse de contenu Entrevues semi-dirigées sur traces	Verbatim d'entrevues avec les participants	Analyse qualitative thématique des traces d'activité en ligne et des verbatim d'entrevues	Comprendre l'intérêt d'utiliser les réseaux sociaux numériques, des plateformes publiques ou semi-publiques, pour exprimer sa solidarité
	Quelle(s) signification(s) y a-t-il derrière l'expression de la solidarité sur les réseaux sociaux numériques ?	Entrevues semi-dirigées sur traces	Verbatim d'entrevues avec les participants	Analyse qualitative thématique des traces d'activité en ligne et des verbatim d'entrevues	Cerner ce que ces usages nous apprennent sur les formes de solidarité en ligne et dégager les particularités de cet événement médiatique en ligne marqué par une participation massive

#### 4. Les dimensions éthiques

Notre recherche impliquant des personnes, elle est soumise au respect de règles éthiques, avant, pendant, et après la collecte de données. Dans le souci du respect de ces règles, nous avons suivi le cours d'éthique de la recherche avec des êtres humaines (voir annexe C). Avant la collecte de données, nous sommes entrée en contact avec les participants pour les informer de notre recherche et de ses objectifs ainsi que du déroulement de l'étude (durée, thèmes abordés, etc.) afin qu'ils puissent nous donner leur consentement libre et éclairé par la signature d'un formulaire de consentement écrit. Le sujet de la recherche étant délicat, celle-ci concernant un attentat terroriste, il était de notre devoir de nous assurer que les participants étaient à l'aise avec les thèmes abordés dans l'entrevue. Nous avons pris soin de préciser aux participants qu'ils pouvaient quitter la recherche à tout moment s'ils le désiraient. Au cours de la collecte de donnée, nous nous sommes engagée à protéger l'intégrité, l'intimité des participants, ainsi que la confidentialité des données collectées en garantissant leur anonymat via l'utilisation de pseudonymes.

En raison de la participation directe de personne, ce projet de recherche a nécessité une approbation éthique (EPTC2, 2010) (voir annexe C).

## CHAPITRE IV

### USAGES DES RÉSEAUX SOCIONUMÉRIQUES

Dans les trois chapitres qui suivent, nous présentons les résultats de la recherche. Nous avons choisi de privilégier une présentation organisée par thématique en combinant analyse et discussion au sein de chacun des trois chapitres plutôt qu'en les dissociant. Dans le chapitre IV, nous abordons les usages des réseaux sociaux numériques dans le contexte des événements en examinant tout particulièrement l'activité en ligne le soir même des attentats. Nous traitons des formes de solidarité en ligne dans le chapitre V, en détaillant la manière dont elles se sont exprimées et en dégagant leurs significations pour les participants. Dans le chapitre VI, nous examinons ce qui a fait de l'intense activité sur les réseaux sociaux numériques durant les attentats de Paris un événement médiatique massif en ligne. Chacun des trois chapitres apportera des éléments de réponse aux trois sous-questions de la recherche en lien avec les différents objectifs visés. Les constats principaux qui sont présentés dans ces chapitres seront repris dans la conclusion générale de façon à apporter des réponses à la question générale de la recherche.

Dans le présent chapitre, nous examinons les premiers usages des réseaux sociaux numériques par les participants le soir même des attentats, puis nous abordons l'évolution de ces usages dans les semaines qui ont suivi, pour terminer sur la nature exceptionnelle des usages engendrés à cette occasion. Ce chapitre fournira des éléments de réponse à la question « comment les réseaux sociaux numériques Facebook et Twitter ont-ils été utilisés pour exprimer de la solidarité ? », en lien avec le premier objectif de la recherche visant à identifier et décrire les usages des réseaux

socionumériques ainsi que les différentes expressions de solidarité dans le contexte des attentats du 13 novembre à Paris.

Les résultats présentés dans ce chapitre reposent sur l'analyse des contributions des participants durant la période étudiée et sur les verbatim d'entrevues. Les usages observés chez les participants étant plutôt homogènes, nous avons décidé d'opter pour une présentation transversale des résultats.

#### 4. 1 Le soir des attentats : premiers usages

Les participants ont appris la nouvelle des attentats de différentes manières : par un membre de la famille ou par un ami, en regardant le match amical de football France-Allemagne qui avait lieu ce soir-là, ou encore après avoir reçu des notifications sur leur téléphone cellulaire de la part de médias traditionnels ou de réseaux socionumériques. Dans cette partie, nous reprenons le fil des événements dès l'annonce de la nouvelle des attentats et nous détaillons les premiers réflexes des participants. Ceux-ci ont utilisé les réseaux socionumériques essentiellement à trois fins : pour prévenir ou s'informer de leurs proches, pour s'informer plus généralement sur les attentats, et pour réagir ou observer les réactions en ligne sur les événements.

##### 4. 1. 1 Prévenir ses proches et s'informer de ceux situés à Paris

L'un des premiers réflexes que tous les participants ont eu a été de prévenir leurs proches qu'ils étaient en sécurité (pour ceux habitant à Paris) et de contacter ceux qui étaient dans la région parisienne pour s'assurer qu'ils étaient hors de danger. Un des moyens utilisés pour ce faire a été d'activer la fonctionnalité Facebook Safety Check (ou contrôle d'absence de danger Facebook) mise en place par la plateforme. Cet outil lancé en octobre 2014 fonctionne ainsi : dans le cas d'une catastrophe naturelle

ou d'origine humaine, la plateforme détermine la zone géographique concernée par les événements, puis invite tous les utilisateurs situés dans la zone à signaler auprès de leurs réseaux de contacts s'ils sont en sécurité. Au départ, la fonctionnalité était utilisée uniquement lors de catastrophes naturelles, comme le séisme du 25 avril 2015 au Népal. Le 13 novembre 2015 a marqué un tournant : c'est la première fois que le contrôle d'absence de danger Facebook a été activé dans le contexte d'un attentat. En l'occurrence, la fonctionnalité a été utilisée par au moins 4,1 millions de Français, et 360 millions d'utilisateurs ont reçu des notifications<sup>22</sup>. Tous les participants qui résidaient dans la région parisienne à ce moment-là ont utilisé le contrôle d'absence de danger Facebook. Cet outil leur a permis d'informer, avec une seule action, tous leurs amis Facebook qu'ils étaient en sécurité. La figure ci-dessous (4. 1) montre la publication qui s'est affichée sur le mur d'un participant (Mathieu) ayant utilisé cet outil.



**Figure 4. 1:** Publication du contrôle d'absence de danger Facebook de Mathieu

Dans l'ensemble, le contrôle d'absence de danger a été bien accueilli par les participants qui l'ont décrit comme un outil rassurant et pratique, voire comme une

<sup>22</sup> « Sur Facebook, le « Safety Check » s'est métamorphosé depuis les attentats de Paris ». In *Le Monde*. (13 novembre 2016). [En ligne]. [http://www.lemonde.fr/pixels/article/2016/11/13/un-an-apres-les-attentats-du-13-novembre-les-transformation-du-safety-check-de-facebook\\_5030356\\_4408996.html](http://www.lemonde.fr/pixels/article/2016/11/13/un-an-apres-les-attentats-du-13-novembre-les-transformation-du-safety-check-de-facebook_5030356_4408996.html). (Consulté le 24 janvier 2018)

invention « absolument géniale » (Alice). Pour Anne, qui était sur Paris au moment des attaques, cette fonctionnalité s'est révélée être « le bon outil » au bon moment :

Et du coup euh quand on a vu le petit bouton apparaître sur Facebook on s'est tout de suite dit ben en fait ouais c'est le bon outil parce que juste de voir apparaître le nom des gens petit à petit. Machin va bien, un tel va bien euh un tel est en sécurité, etc., en fait ça nous rassurait et je pense qu'on les likait tous un par un.

Néanmoins, une fois les attentats passés, plusieurs participants se sont montrés critiques en dénonçant le fait que le contrôle d'absence de danger Facebook avait été activé pour Paris, alors qu'il ne l'avait pas été pour d'autres attentats, comme celui de Beyrouth. Une critique similaire a également été faite à propos de l'utilisation du filtre temporaire sur la photo de profil Facebook pour y faire figurer le drapeau français, comme l'exprime Marie :

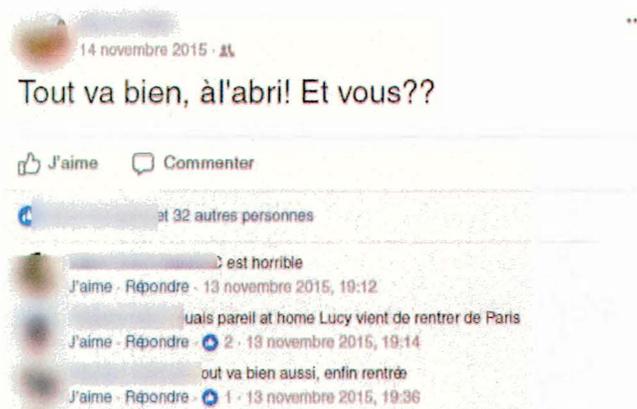
Et c'est quand même dérangeant aussi quoi de se dire « ben super nous on a un Safety Check, nous on a un drapeau, mais dans les autres pays oui ben eux non quoi, c'est pas grave ils ont rien. » Enfin y a un moment donné où je me souviens qu'y avait un peu cette polémique-là sur les réseaux sociaux et c'est un peu fondé.

Cet usage avait en effet fait polémique, à la fois sur les réseaux socionumériques et dans les médias traditionnels, les jours qui ont suivi les attentats<sup>23</sup>. Dans la mesure où cette fonctionnalité ne peut être activée que par Facebook, beaucoup de personnes ont reproché à la plateforme un biais dans la sélection des attentats et des catastrophes qui bénéficiaient de cet outil.

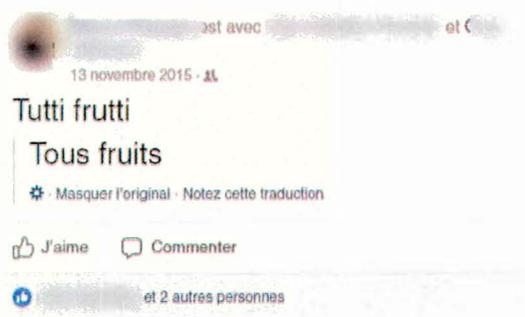
---

<sup>23</sup> « Polémique sur Facebook : « Je ne suis pas un drapeau ». In *Le Temps*. (16 novembre 2015). [En ligne]. <https://www.letemps.ch/societe/polemique-facebook-ne-suis-un-drapeau-0>. (Consulté le 25 janvier 2018)

Avant que le contrôle d'absence de danger Facebook ne soit activé par la plateforme le soir des attentats, les participants ont utilisé spontanément leur téléphone cellulaire ou les réseaux socionumériques pour signaler leur sécurité. Les exemples suivants montrent des messages postés directement sur Facebook par les participants pour informer leurs réseaux d'amis qu'ils étaient « à l'abri » (voir les figures 4. 2 et 4. 3).



**Figure 4 .2:** Message publié par Anne la nuit du 13 au 14 novembre 2015



**Figure 4. 3:** Message publié par Justine le soir du 13 novembre 2015

Ces messages ont été publiés pendant le déroulement des attentats, alors que les participants n'étaient pas encore parfaitement au courant de la situation. Avec du recul, certaines réactions comme celle de Justine (figure 4. 3) peuvent paraître inappropriées étant donné les circonstances. Pour prévenir ses proches qu'elle était en sécurité, Justine a choisi de publier le message « Tutti frutti » sur son mur Facebook. Lors de l'entrevue, elle nous a expliqué que c'est une expression qu'elle utilise

régulièrement : « En fait c'est un truc, moi que je dis de temps en temps euh enfin, c'était complètement débile hein. Moi c'est ce que je dis quand, pour dire tout va bien. ». En repensant à ce soir-là et à sa réaction, elle a réalisé que le ton de son message était un peu trop léger dans le contexte des événements :

Sauf que je pense qu'après coup, je me suis rendu compte que le ton un peu léger et humoristique que j'avais utilisé était pas, comment dire, n'allait pas forcément avec le contexte en fait, parce qu'à ce moment-là je n'avais pas bien compris ce qu'il se pensait, je pensais que c'était un, enfin j'avais compris que ça avait l'air sérieux.

Le jugement *a posteriori* de Justine sur sa publication est révélateur à la fois de la logique d'usage qui prévaut sur les médias socionumériques, à savoir l'expression spontanée (et souvent humoristique), et de l'importance d'un « bon usage » ou d'un usage « approprié » des réseaux socionumériques, donc de l'existence de conventions partagées.

#### 4. 1. 2 S'informer sur les attentats

Une fois la famille et les amis avertis, et la confirmation que leurs proches étaient en sécurité, la seconde étape importante ce soir-là a été de s'informer sur les attaques en cours. Parce qu'ils avaient de la difficulté à comprendre et à saisir ce qu'il se passait, les participants ont cherché à récolter le maximum d'informations. Pour cela, ils se sont tournés vers les chaînes de télévision (*France 2, BFMTV, TF1*), les applications mobiles des médias (*Le Monde, France 24, Le Figaro*) et bien sûr les réseaux Twitter et Facebook. Pour être sûrs de ne rater aucune information, plusieurs ont multiplié les sources d'informations, c'est notamment le cas d'Alice :

Et j'ai suivi, en fait, tout ce qui se passait en essayant de comprendre ce qu'il se passait et où en suivant des chaînes, des chaînes télévisées, France 24 en

l'occurrence, et en regardant sur Twitter ce qu'il se passait. Voilà et sur Facebook.

Certains participants ont trouvé difficile de s'informer le soir même sur les médias sociaux, et en particulier sur Facebook. Ils évoquent le fait que les informations circulaient très vite, qu'elles n'étaient pas toujours vérifiées et qu'elles étaient mélangées à de fausses informations. Il faut dire que les nouvelles ont commencé à circuler très rapidement tout de suite après l'attaque au stade de France qui a eu lieu vers 21h20, et que la prise d'otage au Bataclan s'est déroulée jusqu'à 00h20. Durant ce temps, les informations étaient constamment mises à jour et de nouvelles informations continuaient de circuler, d'où cette impression d'incompréhension ressentie par certains participants, comme l'exprime Sophie :

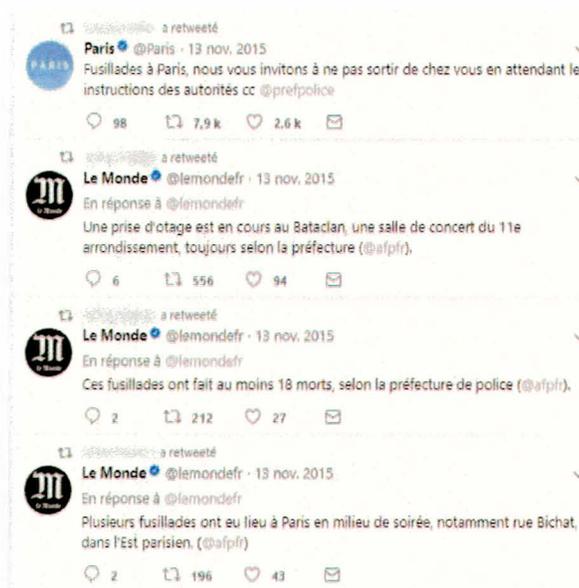
Là pour le coup, je me suis mise tout de suite sur Facebook, en fait. Et là je me suis dit qu'il y aura forcément des éléments d'infos que j'ai pas encore, euh et en même temps, tout ce que je voyais sur Facebook me rendait encore plus confuse parce que c'était au milieu de la nuit, et c'était encore en train de se passer, les attaques.

#### 4. 1. 3 Réagir

Enfin, une bonne partie des activités le soir même a consisté à aller voir les premières réactions des internautes sur les médias sociaux et même, pour certains, à réagir soi-même. Plusieurs participants ont exprimé l'envie, voir le besoin, d'aller regarder ce qu'il se disait sur les réseaux socionumériques le soir des attentats et comment les autres internautes réagissaient aux événements.

Peu de participants ont publié le soir des attentats. Sur Twitter, seule Marie a partagé du contenu, en l'occurrence du contenu informatif, comme le montre la figure

ci-dessous (4. 4). Elle explique qu'elle voulait relayer de l'information provenant de sources sérieuses, comme la ville de Paris et le média *Le monde*.



**Figure 4. 4 :** Publications partagées sur Twitter par Marie le 13 novembre 2015

Ces premiers constats nous laissent supposer que le réseau social Twitter a été utilisé principalement comme source d'information et de partage d'information sur le déroulement des attaques. Nous allons voir que Facebook a plutôt été utilisé pour exprimer son ressenti sur ce qu'il s'était passé ou ce qui était toujours en train de se passer.

Sur Facebook, seulement deux participants ont publié un message le soir même des attentats, Céline et Mathieu. Lorsque nous leur avons demandé la raison pour laquelle ils avaient souhaité réagir aux événements, ils ont mentionné tous les deux un « besoin » de s'exprimer, de montrer ce qu'ils ressentaient. Céline, qui n'était pas à Paris, mais qui apprécie beaucoup cette ville dans laquelle elle souhaite habiter un jour a tenu à s'exprimer le soir même pour témoigner son soutien, et aussi pour « se sentir moins seule ». Dans l'extrait suivant, elle exprime clairement ce besoin de

s'exprimer et également à quel point elle s'est sentie entourée grâce aux « j'aime » de ses amis Facebook.

J'ai publié ça parce que je n'avais rien d'autre à dire, mais je voulais, je voulais montrer mon soutien [...]. Et en fait les réseaux sociaux comme Facebook, ben c'est la chose la plus facile à faire parce qu'on a tous nos amis dessus, on a des gens qu'on connaît plus ou moins, et on sait que ça va être vu donc on se sent soutenu dans nos propos [...], et on se sent moins seul. Et dans des moments comme ça, tu n'as pas du tout envie d'être seul quoi. Et Facebook [...] tu sais très bien que si tu vas publier quelque chose sur un événement comme ça qui vient de se passer, ben forcément les gens vont aimer parce qu'enfin ils vont te soutenir parce qu'on est tous ensemble quoi.

Cependant, à défaut d'avoir les mots justes, et de peur de mal s'exprimer, Céline a préféré utiliser un visuel graphique : trois petits ronds aux couleurs du drapeau français (figure 4. 5). Selon elle, il était trop tôt pour s'exprimer avec des mots : « on ne peut pas écrire de mot sur ce qui venait de se passer, c'était beaucoup trop frais, intense et tout ». Quant à Mathieu, qui a également publié le soir du 13 novembre, il a lui aussi choisi de s'exprimer à travers un visuel. Il a publié une photo du drapeau français avec un texte énonçant plusieurs pays victimes d'attentats terroristes (figure 4. 6). Selon eux, l'utilisation de visuels permet de s'exprimer plus facilement, d'autant plus qu'un texte peut parfois être mal reçu ou mal interprété.

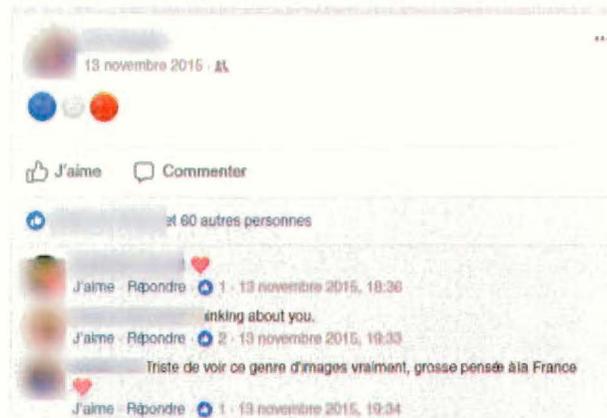


Figure 4. 5 : Message publié par Céline le 13 novembre 2015

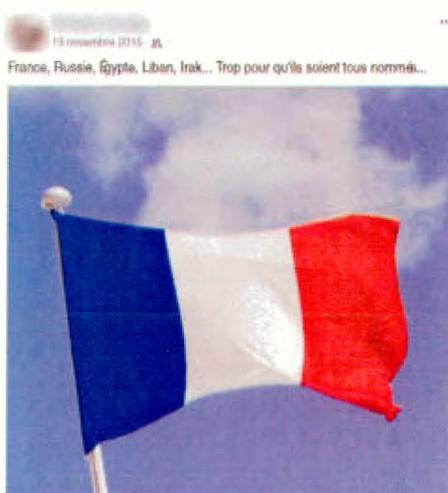


Figure 4. 6 : Photo du drapeau français publiée par Mathieu le 13 novembre 2015

Ainsi, l'observation des premières réactions sur les réseaux sociaux le soir même des attentats semble montrer que Twitter a été utilisé principalement comme source d'information alors que Facebook aurait été utilisé plutôt pour s'exprimer et se soutenir mutuellement. Ces résultats sont en adéquation avec ceux exposés dans la cartographie de Coutant et Stenger (2013). Cette cartographie des médias sociaux montre que sur Facebook la participation est conduite par l'amitié et répond à une démarche de « présentation de soi » alors que sur Twitter elle est

conduite par un intérêt et répond à une démarche de publication de contenu (2013 : 112).

Les participants se sont rués sur les réseaux sociaux le soir des attentats pour s'informer, communiquer ou tout simplement observer les réactions des autres internautes. L'utilisation de ces plateformes a été l'un, si non le premier réflexe de la majorité d'entre eux dès qu'ils ont appris la nouvelle des attentats. Ils ont continué à utiliser de façon importante ces réseaux deux ou trois jours après les événements, mais leurs usages ont évolué.

#### 4. 2 Les jours suivants : évolution des usages

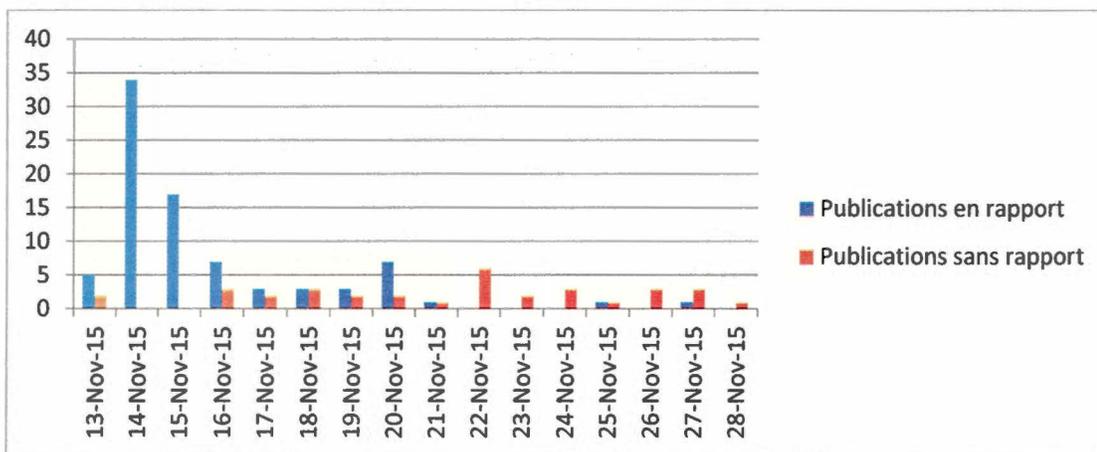
Une fois le choc des attentats passé, les participants ont continué à utiliser les réseaux sociaux, mais leurs usages ont évolué. Ils ont été beaucoup plus actifs au lendemain des événements en partageant du contenu et en s'exprimant personnellement dans certains cas.

##### 4. 2. 1 Déferlante de publications

Si les participants ont utilisé les réseaux sociaux dès l'annonce des attentats, la plus forte participation a été observée le 14 novembre 2015, soit le lendemain des événements. Le soir même, les participants étaient plutôt dans une posture d'observation et de réaction, ils cherchaient de l'information, prévenaient leurs amis, mais très peu ont communiqué. En revanche, le lendemain tous ont publié au minimum un contenu sur les attentats. Toutes les publications postées le 14 et le 15 novembre concernaient exclusivement les événements de la veille.

Le graphique ci-dessous (figure 4. 7) montre l'évolution des publications sur Facebook et Twitter du 13 au 28 novembre. Nous observons un pic le 14 novembre :

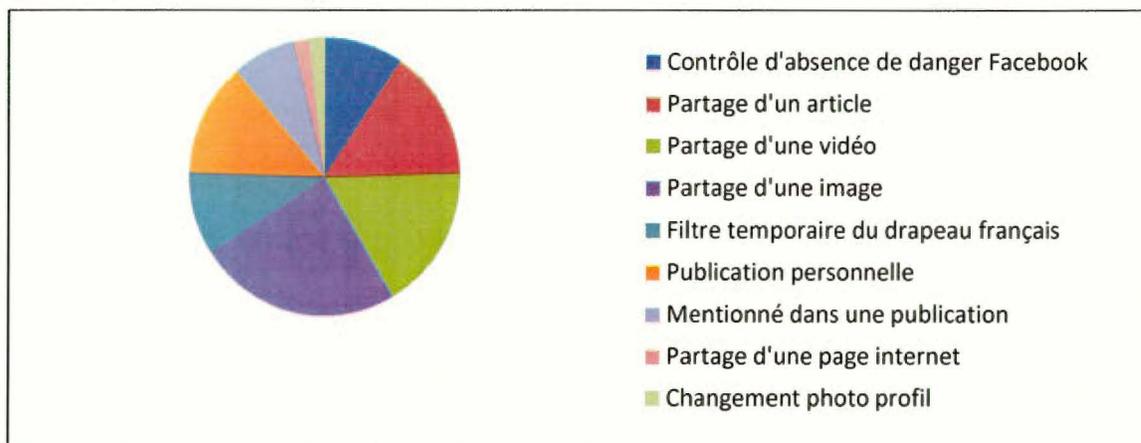
les contenus publiés ce jour-là représentent plus de la moitié des contenus publiés sur les attentats durant cette période. En outre, on constate que les attaques du 13 novembre ont constitué le sujet principal des publications durant la première semaine. Les autres actualités ont commencé à reprendre leur place à partir du 22 novembre.



**Figure 4. 7:** Évolution du nombre de publications des participants en fonction du sujet entre le 13 et le 28 novembre 2015 sur Facebook et Twitter

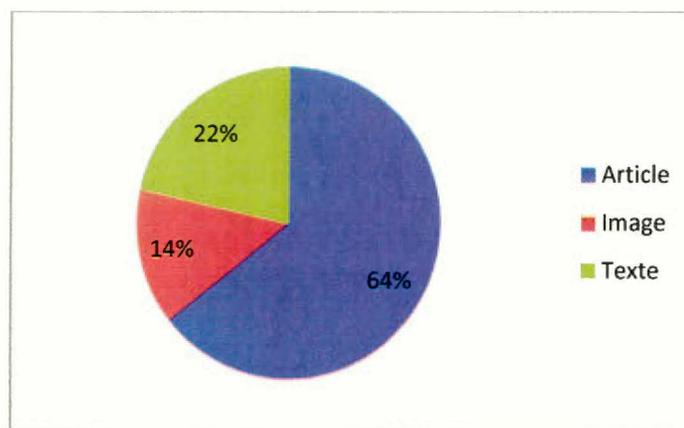
#### 4. 2. 2 Les types de contenus publiés : le poids des images

La figure 4. 8 présente les différents types de contenus que les participants ont publiés sur Facebook. Pendant les premières 24h, nous avons principalement relevé l'utilisation du contrôle d'absence de danger Facebook et le partage d'articles et de publications à but informatif. Ensuite sont apparus le filtre temporaire Facebook du drapeau français sur la photo de profil, ainsi que des réactions personnelles. On constate que les images, photos et vidéos constituent une grande partie des contenus.



**Figure 4. 8 :** Répartition des types de publications observées sur Facebook entre le 13 et le 28 novembre 2015

Sur Twitter, les contenus partagés étaient constitués en majorité d'articles de médias comme *Le Monde*, le *Courrier International*, etc. (voir figure 4. 9). Des publications de personnalités comme des journalistes ou des animateurs, des blogueurs ou des dessinateurs ont également été partagées.



**Figure 4. 9 :** Répartition des types de publications observées sur Twitter entre le 13 et le 28 novembre 2015

L'image semble avoir été un moyen privilégié par les participants pour s'exprimer sur les attentats. Certes, l'image, la photographie et la vidéo sont des supports de contenus très présents sur Internet en général, et sont même au centre de réseaux sociaux numériques comme *Instagram*, *Snapchat*, *Flickr*, etc. En août 2013, le réseau

social Facebook comptait 240 milliards d'images téléchargées sur son site<sup>24</sup>. Selon Beuscart et al. (2009 : 93-94), « l'une des transformations apportées par le partage des photos numériques est l'avènement de nouvelles manières de « faire conversation » avec des photos qui ne se substituent pas aux pratiques antérieures, mais déploient de nouveaux territoires à la constitution des échanges en ligne ». Ainsi, les conversations ne portent plus uniquement sur le contenu des photos, mais ces dernières sont utilisées en elles-mêmes pour faire la conversation. Dans le cas des attentats du 13 novembre 2015, le fait de publier des images a été un moyen très important pour les internautes de communiquer ce qu'ils ressentaient. L'image était échangée non pas simplement comme un contenu à regarder ; elle était aussi et surtout un moyen de rentrer en contact et de converser avec les autres.

#### 4. 2. 3 Relayer du contenu plutôt que d'en produire

Il est intéressant d'observer que les participants ont préféré partager ou relayer des contenus (et notamment des contenus visuels) plutôt que de s'exprimer directement sur les réseaux sociaux numériques. Plusieurs nous ont expliqué qu'ils souhaitaient éviter tout malentendu ou mauvaise interprétation de leur message par les autres utilisateurs de la plateforme. Par ailleurs, comme nous l'avons vu dans le cas de Céline, celle-ci trouvait plus facile de partager des visuels, faute de trouver les mots justes pour exprimer ce qu'elle ressentait. Partager du contenu publié par d'autres était plus « facile ».

Cependant, cela ne signifie pas qu'ils partageaient tout ce qu'ils voyaient passer sur les médias sociaux. Plusieurs ont insisté pour dire qu'ils étaient sélectifs et qu'ils partageaient du contenu qui les avait émus ou touchés personnellement. Soit ces

---

<sup>24</sup> Mindjumpers, « 13 Amazing Facebook Stats [infographic] », 19 août 2013.

[http://www.mindjumpers.com/facebook-stats/?utm\\_source=feedly](http://www.mindjumpers.com/facebook-stats/?utm_source=feedly)

contenus reflétaient ce qu'ils ressentait, soit les participants se reconnaissaient dans ces contenus ou s'identifiaient à leurs auteurs. En parlant de l'article du magazine en ligne *Slate* qu'elle a publié sur son compte Facebook (figure 4. 10), Anne explique que c'est justement parce qu'elle s'était reconnue dans ce qui était écrit qu'elle avait choisi de le partager.

L'article de *Slate*, je me souviens très bien que quand je l'ai lu, je me suis reconnue dedans parce qu'il parle de Paris un vendredi, de gens qui ont entre 25 et 35 ans qui font la fête, qui sont un peu insouciantes, qui ne pensent pas particulièrement au danger. Et je me suis vachement reconnue dans la population qu'ils décrivaient.



Figure 4. 10 : Article publié par Anne le 14 novembre 2015

#### 4. 2. 4 Les thèmes des publications : information, témoignages, solidarité

En poursuivant notre analyse sur les thèmes abordés dans les publications des participants, nous avons identifié trois sujets principaux, et cela, autant sur Twitter que sur Facebook : contenus d'information, témoignages et opinions, et solidarité.

Nous l'avons vu précédemment, beaucoup de publications avaient pour but d'informer, ses proches notamment, et elles ont été partagées principalement pendant les premières 48h après les attentats. Nous avons regroupé dans cette catégorie de contenus d'information toutes les publications dont le but principal est d'apporter de l'information sur les attentats ou sur la sécurité des participants comme le contrôle d'absence de danger de Facebook, les messages sur la sécurité des participants, ainsi que les articles et les contenus publiés par les médias.

Un autre thème important des publications concerne les témoignages et les opinions. Dans cette catégorie, nous retrouvons des interviews (figure 4. 11), des articles et des vidéos (figure 4. 12) qui ont pour but de donner un avis ou de raconter ce que la personne a vécu et a ressenti. Il faut préciser que les témoignages et l'expression d'opinion étaient généralement présents dans une même publication, ce qui explique que nous ne les avons pas distingués. Beaucoup de contenus d'opinion et de témoignages ont circulé durant les trois jours qui ont suivi les attentats. Par la suite, ces publications sont devenues plus ponctuelles. Les réactions se sont donc rapidement fait entendre à la suite des attentats.



**Figure 4. 11 :** Vidéo publiée par Carl le 19 mars 2015



Figure 4. 12 : Vidéo publiée par Anne le 16 novembre 2015

Enfin, la solidarité a constitué un thème particulièrement important au sein des publications des participants. La solidarité y était exprimée à travers des symboles de la France ou de Paris, par exemple à travers la photo du mémorial de la place de la République (figure 4. 13), des dessins représentant Paris et sa devise (4. 14) ou encore des articles évoquant des gestes collectifs d'empathie avec les victimes (figure 4. 15).



Figure 4. 13 : Photos du mémorial de la place de la République à Paris publié par Céline sur Facebook



Figure 4. 14 : Dessin partagé par Sophie sur Facebook



Figure 4. 15 : Article publié par Carl sur Facebook

Nous avons regroupé dans cette catégorie les publications dans lesquelles étaient exprimées des formes de soutien social et d'hommage aux victimes. Les publications mentionnant du soutien ont principalement été partagées le 14 et le 15 novembre 2015, donc dans les 48h suivant les attentats. Nous pouvons supposer que c'est dans ces moments particulièrement éprouvants que les participants ont eu besoin de se sentir soutenus et entourés, afin de ne pas rester seuls face à la tragédie. Les hommages étaient exclusivement des hommages aux victimes. La vidéo partagée par Justine dans laquelle des vidéastes français rendent hommage aux victimes en reprenant le titre « *Imagine* » de John Lennon en est un bon exemple (figure 4. 16).



Figure 4. 16 : Vidéo partagée par Justine le 20 novembre 2015

Nous verrons dans le chapitre suivant que ces publications étaient à la fois un moyen pour les participants d'exprimer leur solidarité avec les Français, les Parisiens ou les victimes, et qu'elles leur permettaient également de se sentir unis et moins seuls face aux événements.

#### 4. 3 Et après ? Un moment de rupture dans les usages

Les réseaux sociaux ont été très utilisés par les internautes durant toute la période des attentats de Paris, et nos participants n'ont pas fait exception. À peine les attentats annoncés, ils se sont rués sur ces plateformes et ont continué de les utiliser durant les jours qui ont suivis. Mais dans le cadre de cet événement exceptionnel, nous avons pu constater que les participants avaient modifié leurs usages et qu'ils n'avaient pas utilisé les réseaux sociaux de la même manière qu'avant les attentats.

##### 4. 3. 1 Des usages exceptionnels lors un événement exceptionnel

Un élément nous a particulièrement marqué dans les entrevues avec les participants : l'influence qu'a eue cet événement exceptionnel sur leurs usages des réseaux sociaux. D'une part, les usages qu'ils en ont fait pendant les événements ont marqué une rupture dans les habitudes d'utilisation. D'autre part, tous avaient une opinion sur ce qu'il était approprié ou non de faire en matière d'usage des réseaux

socionumériques dans un tel contexte. La réflexivité des participants sur leurs propres usages a été considérable.

Tous les participants ont utilisé les réseaux socionumériques différemment pendant les attentats. L'usage d'Alice est particulièrement intéressant à cet égard. Sur Facebook, Alice a pour habitude de peu publier et de contrôler tout le contenu qu'elle partage. Quant à Twitter, elle l'utilise principalement pour diffuser de l'information en général ou en rapport avec son travail. D'ailleurs, dans la description de son compte Twitter, elle a inscrit la mention « *Retweets are not endorsements* » ou « les partages ne sont pas des approbations » en français. Il faut préciser que les partages (*retweet*) signifient généralement que la personne qui partage un contenu adhère à celui-ci. Les études sur le sujet tendent d'ailleurs à confirmer cette pratique pour la majorité des utilisateurs Twitter sauf les journalistes et les personnes qui travaillent dans l'information (Metaxas et al., 2015). La mention « les partages ne sont pas des approbations » signifie que le contenu qui est partagé n'est pas forcément validé ou cautionné par l'utilisateur.

Alice explique : « j'ai rajouté sur mon profil Twitter « *retweet are not endorsements* » signifiant que c'est pas parce que je retweete que je suis forcément d'accord. ». Elle applique ce principe à ses usages quotidiens. Cependant, durant les jours qui ont suivi les attentats, elle a remarqué que tout ce qu'elle avait publié, que ce soit sur Facebook ou sur Twitter, était directement en lien avec ce qu'elle ressentait, et donc qu'elle endossait complètement les contenus partagés. Alors qu'au quotidien, elle a l'habitude de partager toutes sortes de contenus, soit parce que c'est du contenu qu'elle juge intéressant en lui-même, soit parce qu'elle juge qu'il pourrait intéresser les personnes qui la suivent, sans pour autant qu'elle approuve ce qui est dit dans les liens, elle n'a publié, durant les attentats, que du contenu qui la touchait personnellement ou qui reflétait son ressenti sur ce qui s'était passé. C'est d'ailleurs ce qu'elle explique dans l'extrait ci-dessous par rapport au texte du *New York Times* qu'elle a partagé.

Généralement je ne suis pas quelqu'un qui aime particulièrement mettre en avant mes sentiments et mettre à la vue de tous sur Facebook et encore moins sur Twitter. [...] Mais on va dire que là [...] en l'occurrence si on prend les lignes du *New York Times*, c'est vrai, en fait, la France c'est ça : la France c'est une certaine joie de vivre, et en anglais, ça se dit « joie de vivre » qu'on ne retrouve pas ailleurs. Et c'est vrai que ça met en mots, ça décrit un peu les gens, ce qu'incarnaient les gens qui étaient visés ce soir-là, parce qu'il y a une certaine liberté en France qu'il n'y a pas ailleurs.

Certes, les usages des réseaux sociaux prennent toujours place dans un contexte particulier, et on comprend qu'à l'occasion d'un événement exceptionnel et inhabituel, ces usages changent. Dans le cas des attentats de Paris, plusieurs participants nous ont dit au début des entrevues qu'ils faisaient attention de contrôler tout ce qu'ils publiaient sur les médias sociaux afin de garder une certaine maîtrise de leur image sur Internet. Ils nous ont également confié qu'ils publiaient peu de messages personnels. Le contexte des attentats a bouleversé ces manières de faire. Pendant les deux semaines suivant les attaques, et plus particulièrement durant la première, les participants se sont beaucoup exprimés, ils ont publié davantage de contenus, en l'occurrence des contenus qui les ont marqués et touchés, et surtout des contenus avec lesquels ils étaient en accord. Au final, ils n'ont pas exercé le même contrôle ni la même retenue qu'ils appliquent généralement au quotidien.

#### 4.3.2 Des regards critiques sur l'usage « approprié » des réseaux sociaux

Globalement, les participants font une évaluation très positive de l'usage des réseaux sociaux durant les attentats de Paris. Cependant, plusieurs ont signalé des comportements problématiques ou jugés inappropriés. De façon générale, nous avons

été surprise de l'importance qu'ils accordaient au « bon usage » des médias sociaux et à la prégnance de règles et de conventions d'usage implicites.

Plusieurs participants ont évoqué le risque des réactions « à chaud ». Les réseaux sociaux permettent de réagir très rapidement à un événement ou à une information. En quelques clics, une personne peut s'exprimer ou réagir, et sa contribution sera, par défaut, visible à tout son groupe d'amis Facebook. Lors d'événements tragiques comme les attentats de Paris, le risque de s'exprimer immédiatement et de réagir sur le coup de l'émotion est bien réel. Plusieurs participants se sont montrés très conscients des risques liés au fait d'écrire quelque chose que l'on pourrait regretter par la suite ou encore qui pourrait être mal interprété, comme l'évoque Alice :

Dans l'immédiateté, enfin c'est con, mais Internet n'oublie pas, et y a peut-être parfois des choses que tu n'aurais peut-être pas dû dire ou que tu n'aurais pas dit comme ça, qui vont être interprétées d'une certaine manière en fait. Et c'est pour ça, enfin ça n'engage que moi, mais c'est pour ça aussi que je ne partage pas non plus à tout va mon opinion sur Internet.

Dans le contexte particulier des attentats, certains participants ont d'ailleurs relevé des réactions qu'ils ont jugé inappropriées. Ils ont notamment évoqué des messages mettant en avant une opinion politique ou des propos vindicatifs. Alice évoque ces messages jugés inutiles et non constructifs en soulignant aussi que les plateformes rendent la publication « facile » :

Le 13 novembre, c'est notre 11 septembre à nous en fait, à notre échelle et avec toute l'horreur qui va avec, mais au bout d'un moment, enfin, tu n'es pas obligé d'étaler l'ensemble de tes sentiments, de ta frustration, de ta colère, de ta tristesse ou ton dégoût sur un réseau social. [...] La bonne chose et l'inconvénient des réseaux sociaux, c'est que du coup, en fait, on a le post très facile.

Les messages de colère ou à teneur politique ont beaucoup déplu aux participants, ces messages n'ont, selon eux, pas leur place sur les réseaux sociaux numériques. Tous avouent avoir considéré plus approprié de voir du partage de contenus ou des messages plus positifs, d'espoir et de solidarité, comme le mentionne Anne dans l'extrait ci-dessous.

J'étais vachement gênée quand je lisais des gens qui publiaient des messages un peu vindicatifs. Quand les gens exprimaient leurs émotions vraiment franchement en publiant des messages comme « je suis triste », « je suis en colère », « c'est la guerre », etc., enfin des messages vraiment très sur le coup de l'émotion, ça me gênait pas mal. [...] Par contre les messages de soutien et d'espoir que les gens que tu connais vont bien, je ne sais pas, sur le moment, ça m'a semblé normal en fait.

Ainsi, les messages au ton plus sobre du point de vue des émotions exprimées et des mots employés étaient généralement plus acceptés par les participants. En filigrane de ces opinions personnelles sur ce qu'il est convenable de dire sur les réseaux sociaux numériques se trouvent des normes implicites de la contribution en ligne comme la netiquette (Scheuermann et Taylor, 1997). Cette charte définit les règles de conduite et de politesse qu'il est recommandé d'adopter sur Internet. Parmi ces principes on retrouve notamment : « pensez d'abord », « n'insulte pas », « ne vous offusquez pas facilement » et « n'évangélise pas ».

D'après l'étude de Wang et al. (2011) sur les regrets sur Facebook, il est fréquent que des internautes regrettent d'avoir posté certaines publications sur la plateforme. Les types de contenus concernés sont le plus souvent des contenus dits sensibles (utilisation d'alcool ou drogues, sexe, religion et politique, obscénités, problèmes personnels et familiaux, travail, etc.), des contenus exprimant des sentiments forts (commentaires négatifs ou offensants, dispute) ainsi que les mensonges et secrets. Dans le cas des événements de Paris, ce sont les publications contenant des opinions

politiques et des propos négatifs ou offensants qui ont le plus gêné les participants. Ce type de publications est généralement généré sur le coup de l'émotion et correspond aux contributions faites dans le cadre de ce que Wang et al. (2011) appellent les « « Hot » States » (« les états « chauds » »). En effet, lorsque les individus sont dans un état de très forte émotivité, ils peuvent être amenés à ne pas se soucier des conséquences possibles de leurs actes. Il n'est pas étonnant que les participants que nous avons interrogés aient observé des contenus d'opinions politiques et religieuses ou fortement chargées d'émotion, à la suite des attentats. Cet événement a été extrêmement marquant et il a soulevé de nombreuses émotions chez les individus qui ont pu réagir dans cet « état « chaud » » identifié par Wang et al. (2011) et publier des contenus jugés inappropriés par certaines internautes.

Pour Marie, le fait d'exprimer des opinions politiques lors d'un événement comme celui des attentats de Paris, est tout simplement déplacé et cela peut entraîner des phénomènes de récupération politique, ce qu'elle désapprouve :

Il y a tellement des gens à qui tu as envie de dire : « mais enfin, franchement, si c'est pour publier ça, ne publie rien ! ». Des fois ça part tellement en cacahuète justement parce qu'il y a des gens qui mettent des posts avec leurs opinions politiques en fond [...] même si à la base c'est, entre guillemets, un « deuil national » quoi, et qu'on s'en fout quoi des opinions politiques, c'est juste qu'on ne peut pas accepter ça, les récupérations politiques sur Facebook par certaines personnes. Enfin moi, je trouvais ça dégueulasse quoi. Enfin franchement. Donc c'est vrai que les gens qui ne publiaient rien, des fois, tu avais plutôt envie de leur dire merci quoi.

Elle considère ainsi qu'il est parfois mieux de ne rien dire et de rester silencieux sur les réseaux sociaux, tout comme Anne :

Dans ces moments-là, ce n'est pas parce que tu es silencieux que tu ne souffres pas pour autant, ou que tu n'as rien à dire ou que tu n'es pas touché par ce qui se passe. Et je pense que parfois, c'est mieux d'être silencieux.

Cela étant dit, les réseaux sociaux sont très présents dans le quotidien et ils se sont révélés l'être encore davantage dans ce genre de contexte. Au cours des entretiens, nous avons relevé que plusieurs participants avaient ressenti une certaine injonction à participer sur les réseaux sociaux.

#### 4.3.3 Une injonction à participer

Bien qu'ils l'aient fait de leur plein gré, plusieurs participants ont avoué avoir ressenti une certaine incitation à participer aux conversations sur les réseaux sociaux pendant les événements. C'est le cas de Mathieu, qui a, tout au long de l'entretien, réfléchi à cette question de « participation spontanée » en ligne et qui s'est demandé si un grand nombre de personnes n'avait pas participé tout simplement par mimétisme, parce que les autres le faisaient.

Ouai, mais maintenant depuis qu'on parle depuis tout à l'heure, je suis en train de me dire que les réseaux sociaux euh en fait, nous ont plus emmené à faire un peu les moutons en fait, à tous se copier, et à réagir, à réagir de la même manière, on a tous réagi de la même manière.

Ainsi les internautes auraient, pour certains, publié ou partagé leur ressenti d'abord en réaction à d'autres, parce qu'ils avaient vu un grand nombre d'internautes le faire. Plusieurs participants ont mentionné l'exemple du drapeau français affiché sur la photo de profil, le filtre temporaire Facebook (que nous détaillerons davantage dans le chapitre suivant). Selon eux, le fait de voir leurs amis Facebook appliquer le drapeau français sur leur photo de profil les uns après les autres, et de les voir tous affichés sur leur fil d'actualité les a fortement incités à faire de même.

Un bon nombre de chercheurs se sont penchés sur la prescription et l'influence sur les réseaux sociaux numériques. Selon Cardon (2012 : 36), ces plateformes sont devenues « l'un des principaux supports de l'injonction à la visibilité qui invite massivement les individus à exposer leur identité en ligne pour la faire reconnaître et valider par les autres ». Il montre ainsi qu'au quotidien, les internautes sont incités à être visibles sur les réseaux sociaux pour faire reconnaître leur identité. En outre, les réseaux sociaux numériques utilisent les relations (réseaux de contacts) pour inciter à la participation. Que ce soit sur Facebook, Twitter ou tout autre réseau social, la première chose que les internautes voient est leur fil d'actualités avec l'ensemble des activités récentes de leurs proches. Pour Stenger (2011), c'est cette visibilité du quotidien des proches qui fait tout l'intérêt et l'attractivité de ces plateformes. Cette mise en avant des activités de chacun a pour but de « stimuler la fréquence de connexion (car il « faut » être au courant) et constitue une forme de prescription : « chacun est ainsi encouragé à commenter, partager, réagir face à ce flux d'informations » (2011 : 127). Un individu peut être à la fois prescripteur auprès de ses amis et influencé par ces derniers, et ce sont les interactions sociales qui font tout l'intérêt et la réussite de ces plateformes. Stenger parle même d'« action collective » (2011 : 131) qu'il décrit comme étant « basée sur une forte proximité sociale, dans le sens où c'est la vie des proches, des amis, qui est en jeu et sert à alimenter le contenu de la plateforme » (*ibid.*).

Si, pour reprendre les propos de Stenger, « les activités ordinaires sur les réseaux sociaux numériques sont essentiellement sous prescription » (2011 : 132), cette prescription était encore plus frappante pendant les attentats de Paris. En effet, le soir même des attaques, plusieurs sont allés voir spontanément les réactions de leurs amis sur Facebook. Le fait d'observer les réactions des autres était à la fois un moyen pour eux de savoir comment réagir dans les circonstances, mais c'était aussi une incitation forte à rejoindre la conversation et à y « retrouver » leurs amis.

Il faut souligner aussi le rôle joué par les dispositifs techniques dans la mesure où les réseaux sociaux et, en particulier Facebook, se sont servis de ce mouvement collectif pour encourager des participations en proposant plusieurs outils. Reprenons l'exemple du drapeau. Pour appliquer le filtre temporaire sur sa photo de profil, il faut qu'un ami l'ait fait auparavant. La plateforme affichait ensuite automatiquement la photo modifiée sur le fil d'actualité des internautes, les incitant ainsi à faire comme leur ami. Ainsi, en proposant des outils comme le contrôle d'absence de danger ou le filtre temporaire qui reposent les interactions entre usagers, Facebook a engendré une activité considérable. Ces outils ont été utilisés par un grand nombre de personnes le soir des attentats (5,4 millions pour le contrôle d'absence de danger<sup>25</sup>, mais aucun chiffre n'est donné pour le filtre temporaire). Ils ont d'ailleurs été réclamés par la suite par des utilisateurs dans le cadre d'autres attentats ayant suivi ceux de Paris au point où Facebook a décidé, en août 2017 de rendre l'accès au contrôle d'absence de danger libre et permanent<sup>26</sup>. Avec ces outils, Facebook, qui est déjà très utilisé au quotidien, est désormais devenu presque indispensable en contexte de crise. Grâce à la fonctionnalité de contrôle d'absence de danger en particulier, le site est en passe de devenir un passage obligé pour les internautes qui cherchent à prévenir leurs proches dans des situations de catastrophes ou d'attentats.

#### 4. 4 Conclusion partielle

Dans ce chapitre, nous avons étudié les usages des réseaux socionumériques en deux temps : le soir des attentats et les jours suivants. Le soir des attentats, les internautes ont utilisé ces plateformes pour trois principales raisons. La première était pour prévenir ou s'informer de leurs proches en utilisant différents moyens comme le

---

<sup>25</sup> Hadni, D. « Attentats à Paris : pourquoi Facebook a lancé le Safety Check ». In *Les Echos*. (16 novembre 2015). [https://www.lesechos.fr/16/11/2015/lesechos.fr/021479513776\\_attentats-a-paris---pourquoi-facebook-a-declenche--safety-check-.htm](https://www.lesechos.fr/16/11/2015/lesechos.fr/021479513776_attentats-a-paris---pourquoi-facebook-a-declenche--safety-check-.htm)

<sup>26</sup> Brandy, G. « « Safety Check » va être accessible de façon permanente sur Facebook ». In *Slate*. (22 août 2017). <http://www.slate.fr/story/150243/facebook-safety-check>

« contrôle d'absence de danger » jugé rapide et efficace par tous participants. Ensuite, les internautes ont utilisé les réseaux sociaux pour s'informer. Après l'annonce des attentats, les participants ont tous ressenti une certaine confusion et ont donc cherché le maximum d'informations pour comprendre ce qu'il se passait exactement. Enfin, le soir des attentats ont utilisé les réseaux pour réagir ou observer les réactions en ligne sur les événements.

Les jours qui ont suivis les attentats ont été marqués par une déferlante de publications et en particulier les 14 et 15 novembre 2015. Peu de participants ont publié un message personnel, mais ils ont tous partagé du contenu. La majorité de ces contenus étaient des images, des articles et des vidéos. Sur Facebook, nous avons retrouvé davantage d'images et de vidéos, des contenus plus subjectifs et personnels alors que sur Twitter c'était principalement des articles de médias. Au cours de l'analyse que nous avons fait pour ce chapitre, nous avons constaté que les usages des participants pendant les attentats étaient en rupture avec leurs habitudes d'utilisation. Même s'ils gardaient un certain contrôle sur ce qu'ils publiaient, leur motivation de publier était surtout guidée par leurs sentiments. Enfin, plusieurs participants ont avoué avoir ressenti une certaine incitation à participer sur les réseaux sociaux pendant les événements. Cette injonction venait à la fois de la pression sociale sur Facebook, voir tous ses amis mettre un drapeau français sur leur photo de profil vous incite à le faire, et aussi des dispositifs techniques qui se sont servis de cette action collective.

## CHAPITRE V

### FORMES DE SOLIDARITÉ

Ce chapitre traite des formes de solidarité en ligne dans le contexte des attentats du 13 novembre 2015 à Paris, en détaillant la manière dont elles se sont exprimées sur les réseaux sociaux numériques et en dégagant les significations qu'elles ont prises pour les participants. Les résultats présentés ici apporteront des éléments de réponse à la sous question « pour quelle(s) raison(s) les usagers ont-ils cherché à exprimer leur solidarité sur les réseaux sociaux numériques pour cet événement particulier ? » en lien avec l'objectif visant à comprendre l'intérêt d'utiliser les réseaux sociaux numériques, en tant que des plateformes publiques ou semi-publiques, pour exprimer sa solidarité. Ce chapitre apportera également des éléments de réponse à la sous-question « quelle(s) signification(s) y a-t-il derrière l'expression de la solidarité sur les réseaux sociaux numériques ? » en lien avec l'objectif visant à cerner ce que ces usages nous apprennent plus généralement sur les formes de solidarité dans le contexte numérique.

#### 5.1 Faire partie d'un collectif

Pour commencer, nous nous sommes intéressée aux raisons pour lesquelles les participants ont souhaité exprimer leur solidarité en ligne. Pourquoi et envers qui se sont-ils montrés solidaires ? La solidarité exprime un lien moral reliant les individus d'un groupe ou d'une communauté (Durkheim, 1893). Nous faisons référence ici à l'expression d'une solidarité mécanique où, dans le cas des réseaux sociaux numériques, l'auteur d'un message mettra en avant non pas « qui » il est personnellement (Carl, un garçon, âgé de 22 ans, employé, etc.), mais plutôt « ce » qu'il est socialement (Français, Parisien, etc.). Dans ce cas, c'est à travers une « commune appartenance »

que certains participants ont exprimé leur solidarité (Truc, 2016 : 197-198) et c'est celle-ci qui contribue à rapprocher l'auteur du message à l'événement et aux victimes.

#### 5.1. 1 Se sentir concerné par les attentats

Lorsque les participants ont exprimé leur solidarité en ligne, ils l'ont fait au nom d'un lien entre eux et le lieu des attaques (Paris, le stade de France, une terrasse...) ou entre eux et les victimes. Nous commençons donc par relever les différentes raisons pour lesquelles les participants se sont sentis concernés. Nous avons identifié quatre « communautés d'appartenance » au nom desquelles les participants à notre recherche ont exprimé leur solidarité : (1) l'appartenance à une même génération, (2) l'appartenance à un même mode de vie, (3) le fait d'être citoyen français ou parisien, et (4) le fait d'œuvrer dans le domaine du spectacle (en lien avec l'attaque du Bataclan).

En ce qui concerne l'appartenance à une même tranche d'âge, rappelons que nous avons choisie de rencontrer des personnes âgées entre 18 et 30 ans, soit la même tranche d'âge que de nombreuses victimes des attentats, il n'est donc pas étonnant qu'ils se soient sentis concernés pour cette raison-là. Les attaques ont eu lieu sur des terrasses de restaurants et de cafés et dans une salle de spectacle, des lieux de vies fréquentés par des individus appartenant à cette génération. Plusieurs participants se sont identifiés spontanément aux victimes parce que celles-ci participaient à des activités au moment des attentats, qu'eux-mêmes ont l'habitude de faire. L'idée que les victimes étaient des personnes comme eux, de leur âge, de leur pays ou de leur ville, les a beaucoup touchés. C'est le cas de Céline qui s'est sentie très concernée par le fait d'appartenir à la même génération que les personnes touchées par les attaques :

Ça aurait pu être toi ou moi [...] ouais les jeunes qui profitent de la vie et tout. [...] le 13 novembre, ça aurait pu être n'importe qui et c'est nous en fait, nous la jeunesse, qui est visée. [...] c'est dur à accepter.

Ce premier lien, l'appartenance à une génération, a poussé les participants à exprimer leur solidarité en ligne. Anne, qui vient de Paris, considère d'ailleurs que tous les jeunes Parisiens ont été des « victimes collatérales » des attentats de Paris. Pour elle, c'est toute une génération qui a été visée par ces attaques.

Le fait de partager un mode de vie commun constitue une autre « communauté d'appartenance » qui explique que certains participants ne sont sentis concernés. Pour certains médias, c'est la jeunesse parisienne qui était visée par ces attentats<sup>27</sup>. Une grande partie des Français de la même génération (voir de la jeunesse tout court) partage le même mode de vie que les Parisiens : le fait d'aller boire un verre en terrasse, d'assister à un concert ou à un match de football ou simplement de marcher dans la rue un vendredi soir. Alice explique qu'elle a souhaité montrer sa solidarité en tant que personne partageant un même mode de vie à défendre et à préserver :

Les attentats du 13 novembre ont attaqué un concept qui est la vie, le mode de vie occidental, mais ils ont aussi surtout attaqué des gens qui, comme toi, comme moi, en fait, le vendredi soir, vont boire un verre en terrasse... soit avec leur pote ou avec leur date ou avec leur famille ou bien ils vont tout simplement se balader dans la rue pour rejoindre des amis dans un appartement. Et c'était assez marquant et violent, et d'une violence extrême parce que c'est des personnes qui ont effectivement mon âge, c'est des Parisiens qui ont aussi plus ou moins pas forcément le même parcours que moi, mais le même mode de vie [...]. Et c'était une attaque assez personnelle d'autant plus que ça nous a tous touché d'une certaine manière [...] on ne retrouve pas la même sérénité, le même laisser-aller qu'on a pu avoir, qu'on avait y a deux ans.

---

<sup>27</sup> Soullier. L. « À Paris, une génération visée » [http://www.lemonde.fr/attaques-a-paris/article/2015/11/15/a-paris-une-generation-visee\\_4810495\\_4809495.html](http://www.lemonde.fr/attaques-a-paris/article/2015/11/15/a-paris-une-generation-visee_4810495_4809495.html)

Comme Alice, plusieurs se sont sentis concernés en tant que Parisien ou Parisienne, et tous ont évoqué s'être sentis directement interpellés en tant que Français. Les attaques du 13 novembre 2015 ont touché Paris, la capitale de la France, mais pour les participants, elles concernaient tous les Français. Mathieu nous disait même qu'après ces attentats, il se sentait fier d'être français :

Ben à ce moment-là, j'avais un sentiment de fierté d'être français et j'avais envie de le partager avec le monde entier et de le dire à haute voix qu'on était peut être touché, mais que, qu'on était toujours présent quoi.

Pour Céline, bien qu'elle n'y habite pas, c'est son attachement à la ville de Paris qui lui a donné envie d'exprimer sa solidarité en ligne :

Paris, c'est vraiment là où je veux vivre plus tard, quoi. C'est la ville qui m'intéresse le plus, je trouve que c'est une ville magnifique et, bon bref, là je deviens hyper franchouillarde, mais bon « Paris, c'est la plus belle ville du monde » et bla-bla-bla. Mais je veux vraiment y vivre quoi, j'ai toujours voulu y étudier, y être. Enfin bref, je sais que ça arrivera un jour. Mais du coup, ça m'a fait trop de peine de savoir qu'une ville aussi belle et tout, voilà, était visée.

Enfin, dans le cas d'une participante, les attentats du 13 novembre l'ont touché d'une manière personnelle parce qu'elle travaille dans le domaine du spectacle :

Travaillant moi-même dans une salle de spectacle à ce moment-là, je ne sais pas, je ressentais encore plus une empathie particulière parce que c'est le monde dans lequel j'ai décidé de travailler. Donc pour moi, c'est un monde de loisirs, d'échange, de partage, de bonheur, de joie, c'est un environnement boulot aussi. Mais je n'aurai jamais imaginé, en fait, ce contexte-là, le monde du spectacle comme un endroit dans lequel tu te sentes en danger.

Les propos des participants que nous venons de présenter constituent des exemples de solidarité mécanique telle que définie par Durkheim (1893). Les participants mettent en avant une « commune appartenance » qui les lie aux victimes ou aux lieux concernés par les attaques. Nos résultats révèlent que cette forme de solidarité est largement dominante. En effet, nous avons observé très peu de marques d'expression d'une solidarité organique basée sur la « commune singularité ». Rappelons que la « commune singularité » met de l'avant ce qui distingue les individus et donc la manière dont ils se complètent, à la différence de la « commune appartenance » qui s'appuie sur les points communs entre les individus.

Plusieurs raisons peuvent expliquer ce constat. Premièrement, nous avons étudié un groupe restreint et un nombre de publications limité. Il faudrait analyser une quantité de messages beaucoup plus importante. Deuxièmement, contrairement à l'étude de Truc (2016) qui était basée sur un forum en ligne, nous n'avons pas étudié uniquement des messages écrits, mais également des partages de contenu visuels (images, dessins, vidéos) et parmi eux, beaucoup de contenus qui étaient relayés, donc il ne s'agissait pas toujours de contenus produits par les participants. Les messages personnels étaient d'ailleurs peu nombreux dans le contenu relevé. Nous avons néanmoins fait l'exercice de trier les publications des participants en fonction de la typologie des modalités de participation de Truc en quatre catégories. Sur les 20 publications dans lesquelles une modalité de participation était apparente, la majorité (65%) était des publications correspondant au mode d'énonciation en tant que « compagnons et concitoyens » (voir par exemple la figure 5. 1).



Figure 5. 1 : Photo publiée par Mathieu le 16 novembre 2015

Les participations en tant que « citoyens du monde » représentaient 20%, elles reprenaient le plus souvent l'hymne à la paix « Imagine » de John Lennon (figure 5. 2).



Figure 5. 2 : Article publié par Justine le 14 novembre 2015

Quant aux participations en tant que « personnes singulières », elles ne représentaient qu'une infime partie (15%). En ce qui concerne les participations en tant que « victimes », elles étaient absentes (volontairement exclues de notre recherche).

### 5.1.2 S'exprimer pour être moins seul

En plus de se sentir concernés par les événements, les participants ont associé le fait de s'exprimer sur les réseaux socionumériques à un besoin de se sentir « moins seuls » et de se « retrouver » collectivement. Nous avons trouvé intéressants les propos d'Anne qui avait l'impression que, pendant un court instant, le monde entier était connecté en même temps.

Ben pour le coup, ça permet de réaliser justement que le monde entier est connecté, et que euh en temps réel tout le monde s'intéresse à ce qu'il se passe de l'autre côté de la terre. [...] tu te rends compte en fait que, que le monde entier partage à peu près le même espace-temps, pendant quelques minutes en tout cas, et qu'on est tous interconnectés.

Par leurs usages des médias sociaux, les participants se sont sentis membres d'un collectif, comme s'ils faisaient partie d'un groupe. Pour Alice, il était important après un tel événement de se montrer soudés et unis.

Un événement comme ça, c'est rassembleur, c'est tellement fort et c'est tellement collectif que tu as besoin de montrer collectivement ta solidarité et tu as besoin à titre individuel de mettre en avant ta solidarité, en fait. Et c'est notable avec le nombre de marches et de manifestations qu'il y a eu dans les jours qui ont suivis.

Plusieurs participants ont évoqué le fait qu'ils ont ressenti fortement le besoin du collectif. Ils ont eu besoin de se retrouver et de partager ensemble la douleur causée par les attentats. Ils sont donc allés sur les réseaux socionumériques aussi pour

retrouver leurs amis et leurs proches et ainsi se sentir soutenus et moins seuls. À ce titre, Céline évoque l'importance du rôle joué par l'usage de la fonction « j'aime » de Facebook :

Facebook, c'est l'un des premiers réseaux sociaux où tu te dis, ben tu sais très bien que si tu vas publier quelque chose sur un événement comme ça qui vient de se passer, ben forcément les gens vont aimer parce que, enfin ils vont te soutenir parce qu'on est tous ensemble quoi et moi aussi j'ai regardé mon fil d'actualités. J'ai presque aimé tout ce que je voyais parce que bah tu peux pas, tu as l'impression que ce n'est pas un like en soit, tu n'aimes pas du tout ce qu'il vient de se passer, c'est horrible, tu ne peux pas, mais c'est un j'aime de soutien, de dire on est là, tous ensemble, et voilà on va se serrer les coudes, et on va se soutenir voilà.

Les réseaux socionumériques permettraient ainsi de chercher du réconfort. L'usage de ces plateformes serait un moyen de se sentir moins seul et de se soutenir mutuellement, notamment à travers les « j'aime ». Comme l'évoque Céline, il s'agit de dire qu'on est « ensemble » et qu'on « se serre les coudes ». La fonction « j'aime » en a été une de soutien social dans ce contexte (Lee, Hansen, et Lee, 2016). Pour tous les participants, ces plateformes ont joué un rôle essentiel les jours qui ont suivi les attentats d'abord parce qu'ils ont été des réseaux de réconfort et de soutien. Cette utilisation des réseaux socionumériques pourrait expliquer en partie la très forte mobilisation qu'il y a eu lors de ces attentats.

Cela ne signifie pas pour autant que ces réseaux en ligne sont suffisants. Dans le cas des attentats de Paris, les gens sont sortis massivement de chez eux et se sont rendus sur les lieux touchés par les attaques pour se soutenir et se rassembler. Cependant, il semble bien que les usages massifs des réseaux socionumériques aient donné lieu à l'apparition d'une ou de « communautés » en soit. En effet, lorsque nous avons parlé du filtre temporaire du drapeau français mis en place par Facebook avec les

participants, plusieurs ont mentionné l'idée qu'une communauté était apparue. Cette communauté qu'évoquent les participants peut faire penser à la notion de communauté éphémère décrite par Truc (2016) en parlant des attentats de Madrid. Selon l'auteur, ces communautés aux frontières poreuses sont en partie révélées ou reconfigurées par l'événement. Sous le coup d'un attentat, des individus se sentent concernés et un sentiment de proximité se développe. Ainsi, dans le cas des attaques du 13 novembre 2015, le mot-clic « Mon plus beau souvenir au Bataclan » qui a été utilisé sur Twitter pour rendre hommage à la salle de spectacle a fait apparaître la communauté des spectateurs du Bataclan. Ce mot-dièse a permis à toutes les personnes qui avaient déjà visité cette salle de spectacle de « se retrouver ».

Cependant, ce sentiment de communauté et de commune appartenance ne perdure pas au-delà de quelques semaines après les événements, c'est pourquoi Truc considère ce type de communautés non pas comme des « communautés » stables et durables, mais plutôt comme des « publics » fugaces et éphémères qui se forment à l'épreuve de l'événement et qui ne sont observables qu'au travers de ces manifestations (messages, etc.). C'est sous le coup de l'émotion suscitée par l'événement que les personnes se rendent compte que leurs pratiques quotidiennes ou leur statut social les rendent solidaires des personnes visées.

## 5.2 Être solidaire ...

Nous nous penchons maintenant sur la façon dont la solidarité en ligne s'est exprimée dans le contexte des attentats de Paris et sur les significations que les participants ont attribuées à ces pratiques solidaires en ligne.

Dans le cadre de notre analyse de contenu, nous avons recensé toutes les pratiques solidaires identifiées dans les publications des participants. En reprenant la définition large de Kiyindou (2011 : 118), nous avons considéré comme étant des « pratiques solidaires » 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... ». En l'occurrence, les expressions de solidarité recueillies ont pour objectifs principaux de soutenir les personnes touchées de près ou de loin par les attentats : les victimes, leurs proches, les Parisiens, les français, etc. Ces pratiques sont variées et prennent différentes formes : le partage d'une image, d'une photographie, l'utilisation d'un mot-clic sur Twitter, la publication d'un message personnel ou même l'organisation d'un événement commémoratif sur Facebook.

Tous les participants ont mentionné spontanément l'élan de solidarité qu'ils ont observé sur les réseaux socionumériques après les attentats de Paris. Céline nous a confié qu'elle n'avait jamais ressenti un tel mouvement de solidarité, une telle mobilisation : « cette chose qu'il s'est passée en France, je ne l'avais jamais ressentie avant quoi, cette solidarité française et tout ça ». Pour elle, cette importante participation partait d'une forte volonté des individus à se mobiliser à la suite des attentats.

L'analyse de contenu sur les publications combinées à l'analyse des entrevues sur traces nous a permis d'identifier quatre types de solidarité: (1) la solidarité avec les Français, (2) avec les Parisiens, (3) entre citoyens du monde et (4) avec les victimes et leurs proches. Nous avons observé que la grande majorité des marques de solidarité relevées étaient destinées aux Français et aux Parisiens, nous allons donc davantage les décrire et les analyser dans la suite de ce chapitre. Nous avons néanmoins relevé quelques exemples de solidarité entre citoyens du monde et avec les victimes que nous présenterons à la fin de ce chapitre.

### 5. 2. 1 ... Avec les Français

L'expression de la solidarité avec les Français est extrêmement visible dans les publications analysées. Elle ressort comme étant le type de solidarité le plus prégnant.

Cette solidarité peut venir de Parisiens, de Français ou même d'étrangers comme nous le verrons ultérieurement à travers l'utilisation du mot-clic #PrayforParis. Le fait de se montrer solidaire avec les Français s'est exprimé principalement à travers l'utilisation du drapeau français sur la photo de profil, un usage autour duquel s'est cristallisé un ensemble de significations à la fois positives (le drapeau comme marqueur de soutien, de fierté et d'unité) et négatives (un symbole trop connoté sur le plan politique et une injonction quelque peu dérangeante).

#### 5. 2. 1. 1. Le drapeau français

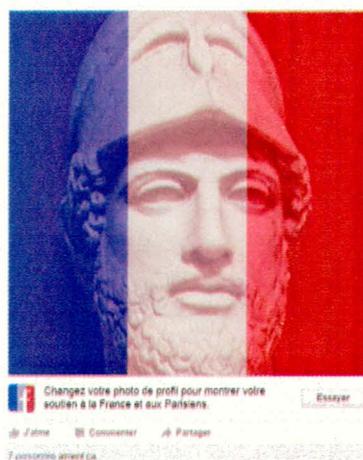
Le drapeau français a été abondamment utilisé dans des photographies partagées sur les réseaux sociaux et notamment sur la photo de profil avec la fonction filtre temporaire de Facebook. Il faut dire aussi que ce symbole a beaucoup circulé dans l'espace public et médiatique avec des projections sur des bâtiments du monde entier, comme l'Opéra de Sydney ou l'Empire State Building qui étaient éclairés avec les couleurs de la France.

La fonctionnalité mise en place par Facebook est un filtre temporaire pour personnaliser sa photo de profil, en l'occurrence pour arborer le drapeau de la France. Cette fonctionnalité était présentée comme un moyen « pour montrer son soutien à la France et aux Parisiens » (figure 5-3). Au départ, elle a été utilisée pour soutenir des causes comme l'adoption du mariage homosexuel aux États-Unis avec le drapeau arc-en-ciel<sup>28</sup>. Dans le contexte du 13 novembre 2015 et pour la première fois dans l'histoire de Facebook, c'est la plateforme elle-même qui a proposé cette fonctionnalité consistant à mettre le drapeau d'une nation sur les photos de profils des

---

<sup>28</sup> Constine, J. « Rep a cause with Facebook's new temporary profile pics ». In *Techcrunch* (11 septembre 2015). [En ligne]. <https://techcrunch.com/2015/09/11/facebook-temporary-profile-picture/>. (Consulté le 10 février 2018).

internautes<sup>29</sup>. Les inscrits à la plateforme étaient invités à appliquer ce filtre sur leur photo de profil de la manière suivante : sur leur fil d'actualité apparaissait la photo de profil d'un ami avec le filtre appliqué, accompagnée de la mention « changez votre photo de profil pour montrer votre soutien à la France et aux Parisiens » (figure 5. 3).



**Figure 5. 3:** Invitation à appliquer le filtre temporaire publiée sur Facebook

Cet outil a été massivement utilisé ; nos participants ont d'ailleurs souvent évoqué leur impression que « tout le monde l'avait mis » (Anne) : français, parisiens, étrangers. Le filtre était en effet proposé à toute personne inscrite sur la plateforme à partir du moment où un de ses amis Facebook l'avait utilisé. Ainsi, des Parisiens, des Français, mais aussi des étrangers de n'importe où dans le monde ont pu utiliser cette fonctionnalité, comme l'évoque Anne dans l'extrait suivant :

<sup>29</sup> Ligneul, R. « « Changez votre photo de profil » : Facebook et le bleu-blanc-rouge en un clic ». In *Nouvel Obs.* (17 novembre 2015). [En ligne]. <https://www.nouvelobs.com/rue89/rue89-parti-pris/20151117.RUE1354/changez-votre-photo-de-profil-facebook-et-le-bleu-blanc-rouge-en-un-clic.html>. (Consulté le 12 février 2018)

Oh tout le monde ! Enfin, j'exagère peut-être, mais [...] ouais, mes amis de l'étranger aussi l'avaient pas mal mis. J'ai eu l'impression, en tout cas pendant 24h, que tout le monde l'avait mis.

Largement utilisé après les attentats par les utilisateurs de Facebook, ce filtre censé représenter le soutien aux Français et aux victimes a été associé par nos participants à la fois à des éléments positifs et négatifs qui seront énoncés plus loin.

#### 5. 2. 1. 1. 1. Un marqueur de soutien, de fierté et d'unité

L'usage de la fonctionnalité a été associé par tous les participants à une volonté de montrer son soutien. Ainsi, lorsque questionnée sur les raisons qui l'ont poussée à utiliser le filtre du drapeau sur son profil Facebook, Justine a évoqué spontanément les notions de « soutien » et d' « unité ». Plusieurs participants ont mentionné que c'était un « bon moyen de montrer sa solidarité » et de rendre visible que le fait qu'ils se sentaient touchés et concernés par ce qu'il s'était passé.

L'utilisation du drapeau a aussi été un moyen d'exprimer et de revendiquer sa fierté d'être français. Le 13 novembre 2015, c'est la ville de Paris qui a été frappée, la capitale de la France. Certains ont eu besoin de montrer leur soutien à leurs compatriotes et de montrer leur fierté d'être citoyens de ce pays au reste du monde, comme l'exprime Mathieu dans l'extrait suivant :

Si je me suis dit « c'est trop stylé, je veux le même filtre », c'est parce que, parce que j'ai envie de montrer que je suis fier aussi d'être français, et puis voilà je trouve que c'était bien.

Pour Alice, le filtre du drapeau a été non seulement un moyen de se revendiquer française, mais aussi une manière de porter le deuil. Selon elle, mettre un drapeau français temporairement sur sa photo de profil, c'est une façon de porter le deuil au même titre que le fait de s'habiller en noir ou de mettre les drapeaux en berne.

Ben la photo Facebook, c'était de mettre en avant sa solidarité pour ce qu'il s'est passé [...] on a été attaqué, mais on est toujours là, on est français. C'est se revendiquer français et c'est aussi une manière de porter le deuil, on ne va pas s'habiller en noir, mais on va mettre temporairement une photo Facebook avec le drapeau français en transparence [...] de la même manière qu'on met les drapeaux en berne.

Enfin, pour les participants, le fait d'afficher le drapeau français en guise de photo de profil envoyait un message d'unité, comme l'explique Sophie : « c'était peut-être un moyen de me sentir, [de dire] ouais que je me sentais aussi concernée, je faisais partie de cette tristesse, cette douleur collective ». Le fait de voir un grand nombre de leurs amis Facebook mettre le drapeau français sur leur photo de profil leur a permis de partager collectivement ce moment difficile et de se sentir membre à part entière d'une communauté et d'un même pays.

Plusieurs ont évoqué aussi le fait que le drapeau a été un bon moyen pour les étrangers de montrer leur solidarité envers les Français. D'ailleurs, tous ont été frappés du grand nombre d'utilisateurs Facebook qui ont décidé d'utiliser cette fonction. Ainsi, non seulement l'usage du drapeau français par des étrangers était considéré approprié, mais comme l'exprime Céline dans l'extrait ci-dessous, il permettait de dépasser les visions politiques, y compris en France.

En fait, j'ai vu des étrangers mettre des filtres français en soutien et ça, je trouvais ça réconfortant et sympa. Ça me réconfortait personnellement [...]. C'est vrai que les Français qui le faisaient, bah les principaux amis qui ont fait ça, je ne connais pas toute leur vision politique, mais bon je sais que dans ce cadre-là, y avait pas de jugement à faire, c'était complètement normal.

### 5. 2. 1. 1. 2. Un symbole connoté et une injonction dérangeante

L'usage du drapeau a également fait l'objet de plusieurs critiques par les participants. Une première critique porte sur le choix du drapeau français en tant que tel. Plusieurs participants estiment que d'autres symboles auraient été plus appropriés, comme la devise de Paris ou la tour Eiffel. Comme elle l'explique dans l'extrait ci-dessous, après l'avoir mis sur sa photo de profil, Anne l'a rapidement retiré.

Je l'ai enlevé assez vite parce que je me suis vite rendu compte que ça n'avait pas trop de sens, enfin que ce n'était pas ce que je voulais véhiculer et que ce n'était pas ce que je voulais dire non plus. Oui, je me sentais touchée, mais je ne me sentais pas touchée parce que j'étais française, enfin le drapeau français n'a rien à voir là-dedans. Pour moi, c'était pas la France qui était touchée, c'était une représentation d'un mode de vie, de la jeunesse, de qui on était et de comment on voulait vivre. Mais ça n'a rien à voir avec le fait d'être français ou pas.

Pour elle, le drapeau français n'était pas le symbole le plus approprié pour montrer son soutien, car ce n'était pas la France qui était touchée par les attentats terroristes, mais plutôt un mode de vie. Pour d'autres participants, le drapeau français est trop connoté politiquement et associé à des visions « nationalistes », « extrémistes », ou encore « patriotiques ». Par exemple, Céline qui se dit être pourtant « hyper fière du drapeau français » n'a pas voulu le mettre sur sa photo de profil, car il représente pour elle « un peu trop le nationalisme et l'extrême droite » auquel elle ne souhaite pas s'associer. En dehors de son utilisation lors d'événements sportifs, plusieurs participants considèrent que le drapeau n'est pas adéquat pour les représenter en tant que Français.

L'outil de la plateforme Facebook a aussi été vivement critiqué pour ne pas avoir été mis en place dans le contexte d'attaques terroristes qui ont eu lieu dans d'autres pays.

Certains participants ont en effet reproché à la plateforme de choisir les événements pour lesquelles elle décide d'offrir ou non cette fonctionnalité. Signalons que cette controverse avait trouvé, à l'époque, un certain écho médiatique<sup>30</sup>. Par exemple, la veille des attentats de Paris, des attaques ont eu lieu au Liban à Beyrouth, sans qu'aucun drapeau libanais n'ait été proposé par la plateforme. C'est l'une des raisons pour laquelle certains participants ont choisi de ne pas appliquer le drapeau français, comme Céline l'exprime dans l'extrait ci-dessous.

Le drapeau bon, c'est une chose, [...] ça veut dire que je soutiens mon pays OK, mais quand il se passe des choses dix mille fois pires dans d'autres pays, pourquoi Facebook ne met pas les drapeaux des autres pays ? Comme en Turquie, il s'est passé des choses horribles et il n'y a jamais rien eu [...] partout dans le monde, il se passe des choses [...] Et Facebook ne va même pas le proposer donc, enfin non, je n'étais pas trop confortable.

La façon dont la fonctionnalité du filtre temporaire sur la photo de profil a évolué après les attentats de Paris a grandement dérangé les participants. Rappelons qu'au départ, il avait été utilisé pour soutenir des causes comme le mariage homosexuel, puis pour afficher sa solidarité avec un pays touché par des attentats terroristes, comme c'est le cas ici. Par la suite, Facebook a offert cette même fonctionnalité, mais pour d'autres types d'occasions, comme des événements sportifs (pour soutenir des équipes) ou en lien avec des événements culturels. Ainsi, à peine un mois après les attentats de Paris, Facebook proposait un filtre temporaire avec un sabre laser pour marquer la sortie du septième volet du film *Star Wars*<sup>31</sup>. Ce détournement de la

---

<sup>30</sup> Nunn, L. « Got a French flag on your Facebook profile picture ? Congratulations on your corporate white supremacy ». (16 novembre 2015). [En ligne]. <http://www.independent.co.uk/voices/got-a-french-flag-on-your-facebook-profile-picture-congratulations-on-your-corporate-white-supremacy-a6736526.html>. (Consulté le 10 février 2018).

<sup>31</sup> Huffington Post, « Comment ajouter un sabre laser « Star Wars » à votre photo de profil Facebook », 15 décembre 2015. [http://www.huffingtonpost.fr/2015/12/15/star-wars-facebook-photo-profil-sabre-laser\\_n\\_8811836.html](http://www.huffingtonpost.fr/2015/12/15/star-wars-facebook-photo-profil-sabre-laser_n_8811836.html)

fonctionnalité a dérangé plusieurs participants qui y voyaient une perte de valeur, comme le résume Anne :

Au début, j'ai trouvé ça cool parce que c'était pour les attentats et ensuite j'ai vu que ça a été détourné en tout et n'importe quoi, genre soutien à l'OM (équipe de foot de Marseille) [...]. En fait, après, du coup je trouvais ça dommage qu'un symbole en fait, d'unité soit détourné en symbole de com, [...] je me souviens pour la sortie de Star Wars. Je pense que ça a été un peu ouais, ils en ont abusé quoi.

De manière générale, les participants ont été très réflexifs par rapport à leur utilisation du drapeau dans le contexte des attentats. D'emblée, la plupart ont justifié le fait de l'avoir utilisé par le simple fait de suivre le mouvement général, comme l'explique Sophie : « Comme tout le monde le fait, ben du coup, je vais le faire aussi ». Il est certain que ce mouvement de foule a pu fonctionner comme un effet d'entraînement et que de nombreux usagers ont sans doute suivi le mouvement en mettant le filtre du drapeau français sur leur photo de profil. D'autres, comme Marie, ont choisi de ne pas utiliser le filtre de Facebook de manière délibérée après s'être interrogés sur sa signification :

OK tout le monde le faisait oui, mais est-ce que c'était une raison pour le faire ? Enfin moi, j'avais déjà fait un *post*, en plus c'est un *post* qui est resté, et, je ne sais pas... en fait je me suis vraiment posée la question, mais finalement je ne l'ai pas fait.

En l'occurrence, Marie a choisi de publier plutôt un message personnel, le seul contenu qu'elle a publié entre le 13 et le 28 novembre 2015 sur Facebook, pour exprimer son ressenti et exprimer son soutien.

Ces réflexions laissent penser que les usagers n'ont sans doute pas tous choisi de mettre le drapeau français sur leur photo de profil dans le but conscient d'exprimer

leur soutien, mais qu'ils l'ont fait spontanément pour faire comme tous les autres utilisateurs sur Facebook. Le fait d'utiliser le filtre proposé par la plateforme pour montrer son soutien serait moins un acte spontané qu'une réponse à une injonction de la communauté Facebook, voire même de la plateforme elle-même. Nous avons été interpellés par la manière dont Facebook a invité ses utilisateurs à utiliser le filtre : « changez votre photo de profil pour montrer votre soutien à la France et aux Parisiens ». D'après ce message, il suffirait donc d'afficher le drapeau français pour montrer sa solidarité envers les victimes. En outre, la formulation peut également donner l'impression que si un individu ne change pas sa photo pour celle du drapeau français, c'est qu'il ne soutient pas la France et les Parisiens. L'utilisation de l'impératif (« changez votre photo ») fait de cette incitation une véritable injonction à appliquer le filtre. Anne exprime très clairement l'idée que l'utilisation du filtre n'était pas spontanée d'une part, et qu'elle pouvait impliquer une certaine stigmatisation des personnes qui avaient choisi de ne pas l'utiliser.

Non, ce n'était pas franchement spontané, c'est carrément incité, enfin, c'était totalement Facebook qui t'incitait à le faire ! Déjà tu le voyais sur tous les profils de tout le monde, tu te demandais pourquoi toi, tu l'avais pas, et puis effectivement le fait d'être encouragé parce que ton ami montre sa solidarité, etc., t'étais complètement incité à le faire. Limite, c'était stigmatisant pour les gens qui ne le faisaient pas.

Nous retrouvons donc ici l'injonction à participer que nous avons abordée dans le chapitre précédent. Le fait de voir le drapeau affiché sur la photo de profil de la majorité de leurs amis Facebook a sans aucun doute incité les usagers à l'utiliser plutôt que de risquer de se montrer peu ou pas solidaire. Cette injonction à utiliser le drapeau serait une manière d'expliquer l'importante utilisation du filtre temporaire de Facebook dans le cadre des attentats de Paris.

Finalement, certains ont considéré que l'utilisation du drapeau français était un moyen un peu « facile » de montrer sa solidarité, sous-entendu un moyen peu authentique ou peu sincère. La plateforme propose à ses utilisateurs une fonctionnalité qui permet de « se revendiquer en tant que soutien pour deux clics » comme l'évoque Carl. Déclarer son soutien serait tellement facile sur Facebook que cela n'aurait finalement aucune valeur. Anne qualifie même l'usage du filtre temporaire de « kit de soutien ». Ainsi, le fait de mettre le drapeau n'aurait rien de personnel, les individus ne faisant qu'appliquer une fonctionnalité que la plateforme a mise à disposition. Voudraient-ils réellement exprimer leur soutien, qu'auraient-ils fait si la plateforme n'avait pas proposé cette fonctionnalité ? Le filtre du drapeau aurait pour certaines peu de valeur en tant que forme de soutien et de solidarité, il serait surtout un comportement imité et peu signifiant.

Le remplacement de la photo de profil par le drapeau français a finalement engendré des opinions mitigées. D'un côté, afficher le drapeau est un moyen de se sentir soutenu et uni après les attentats. Il permet de montrer sa fierté d'être français et de revendiquer son appartenance à un collectif (les français). Et il est aussi un moyen efficace pour les personnes étrangères de montrer leur soutien aux Français. D'un autre côté, le drapeau français est fortement connoté sur le plan politique en France. L'utilisation de cette fonctionnalité par la plateforme Facebook est contestable parce qu'elle n'est pas offerte systématiquement dans tous les contextes d'attentat. Enfin, afficher le drapeau sur son profil ne serait pas une marque sincère de soutien, mais plutôt une réponse à une injonction à la participation de la plateforme et la communauté Facebook.

### 5. 2. 2 ... avec les Parisiens

À côté des marques de solidarité exprimées envers la France et les Français en général, on trouve beaucoup d'expressions solidaires vis-à-vis des Parisiens, touchés

directement par les attentats dans la capitale. L'utilisation de deux mots-clics en particulier, #PorteOuverte et #JeSuisEnTerrasse, l'un le soir même des attentats et l'autre dans les semaines qui ont suivi, constitue deux exemples de ces formes de solidarités envers les Parisiens.

#### 5. 2. 2. 1 #PorteOuverte

Le mot-clic #PorteOuverte est apparu alors que les attentats n'étaient pas encore terminés. Il a été lancé par Sylvain Lapoix, journaliste indépendant, pour aider les personnes sur Paris qui avaient besoin d'un abri<sup>32</sup>. Les internautes pouvaient proposer ou rechercher un lieu pour se mettre à l'abri pendant les attentats en utilisant ce mot-clic. Il a été utilisé dans plus de 200 000 publications peu après minuit ce soir-là<sup>33</sup>.

Pour les participants, ce type d'usage des réseaux sociaux est un exemple concret de la solidarité qui a pu être observée durant les attentats. Tous ont beaucoup apprécié cette initiative. Ils ont apprécié la dimension concrète du soutien et de la solidarité qu'elle permettait. En utilisant ce mot-clic, non seulement les individus montraient leur solidarité, mais ils s'engageaient aussi à agir et à ouvrir leur porte à ceux qui en avaient besoin. Comme le mentionne Carl dans l'extrait ci-dessous, ce mot-clic pouvait avoir un impact beaucoup plus important que l'usage du drapeau proposé par Facebook :

Ça, je trouve ça génial. Franchement, tu vois, directement en rapport avec juste le filtre du drapeau, ça je trouve que, mettre en *hashtag* ça, ça veut dire

<sup>32</sup> Hadni, D. « #PorteOuverte du 13 novembre : « ce n'était pas grand-chose, mais pour nous, c'est ce qui a fait toute la différence ». In *Libération*. (13 novembre 2016). [En ligne]. [http://www.liberation.fr/france/2016/11/13/porteouverte-du-13-novembre-ce-n-etait-pas-grand-chose-mais-pour-nous-c-est-ce-qui-a-fait-toute-la-d\\_1523947](http://www.liberation.fr/france/2016/11/13/porteouverte-du-13-novembre-ce-n-etait-pas-grand-chose-mais-pour-nous-c-est-ce-qui-a-fait-toute-la-d_1523947). (Consulté le 1 février 2018).

<sup>33</sup> Croquet, P., Tual, M., Audureau, W. « Attaques à Paris : #PorteOuverte, #RechercheParis, #PrayForParis, nuit de solidarité en ligne ». In *Le Monde*. (14 novembre 2015). [En ligne]. [http://www.lemonde.fr/police-justice/article/2015/11/14/porteouverte-pour-se-mettre-a-l-abri-des-fusillades-a-paris-sur-les-reseaux-sociaux\\_4809516\\_1653578.html](http://www.lemonde.fr/police-justice/article/2015/11/14/porteouverte-pour-se-mettre-a-l-abri-des-fusillades-a-paris-sur-les-reseaux-sociaux_4809516_1653578.html). (Consulté le 1 février 2018).

que tu acceptes consciemment de loger des personnes qui sont dans le besoin à cause de cette crise. Je trouve que là, ça se fait encore une fois en trois clics, mais là y a un impact.

Alice et Sophie ont, elles aussi jugé l'initiative très positivement, dans la mesure où elle démontrait la bonne volonté des gens à se venir en aide dans des moments difficiles comme celui des attentats du 13 novembre 2015.

Ben y avait le #PorteOuverte, pour moi, la marque de solidarité en fait la plus forte de ce soir-là. D'autant plus que, alors que je ne sais même pas d'où est venue cette initiative, mais c'est quelque chose de tellement évident que tu te dis, ouais, enfin, voilà. (Alice)

Marie et Anne ont, quant à elles, insisté sur le fait que l'usage du mot-clic #PorteOuverte révélait le fait que, dans des moments difficiles, les gens sont prêts à venir en aide à des inconnus. C'est aussi la démonstration d'un élan de solidarité marquant et un signe d'ouverture des Parisiens en particulier, comme l'exprime Anne, en tant que Parisienne, dans l'extrait suivant.

Ça avait créé un élan en fait de solidarité et d'ouverture, cassant un peu au passage aussi cette image du Parisien replié sur lui-même dans sa petite bulle et dans son petit monde, et qui n'est pas ouvert aux autres. Ce qui m'a fait plutôt plaisir. Je pense que sur le moment, ça m'a un peu rendue fière de voir qu'on pouvait réagir rapidement et dans le bon sens et avec une ouverture d'esprit, avec une compassion et une empathie... Enfin ouais, on arrive quand même à créer des choses dans des situations complètement catastrophiques pour s'entraider donc y a de quoi quand même à être un petit peu fier des gens avec lesquels on vit et de se dire que ouais, cette génération-là de Parisiens est certes repliée sur son téléphone et dans son monde et dans sa bulle, mais n'en perd pas pour autant le sens de l'humain et de ce qui est important.

Ainsi, pour Anne, ce qui s'est passé sur les réseaux sociaux numériques durant les attentats a contribué à révéler la capacité des Parisiens à se montrer solidaires les uns des autres. Le fait qu'elle évoque une génération « repliée sur son téléphone », mais qui ne perd pas « le sens de l'humain » est particulièrement intéressant puisqu'elle évoque la capacité des usagers des médias sociaux, qu'on a tendance à critiquer pour leurs comportements jugés individualistes, à faire preuve d'empathie et à agir pour le bien d'autrui.

Sylvain Lapoix, le journaliste indépendant qui a lancé ce mot-dièse, explique son geste ainsi : « Quand vous ne savez pas à qui demander de l'aide et vous avez peur, les réseaux sociaux vous permettent de vous adresser à tout le monde »<sup>34</sup>. Ces propos font écho aux analyses de Auray (2009) à propos des réseaux sociaux qui peuvent offrir des « liens de solidarité électronique » pour rechercher du soutien dans des situations difficiles. En publiant en temps réel sur ces plateformes qui mettent en relation un grand nombre de personnes, les internautes peuvent ainsi faire appel à une vaste communauté lors de situations critiques.

Avec les réseaux sociaux numériques, les publications des utilisateurs peuvent se propager au-delà des cercles d'amis proches et gagner rapidement en visibilité (boyd et Ellison, 2007). Selon Kiyindou (2011), nous sommes aujourd'hui « dans des communautés hybrides, où tous les membres ne se connaissent pas, mais sont prêts à se soutenir et où la volonté de reconstruction nationale côtoie l'entraide mutuelle et l'affirmation de l'identité communautaire ». En effet, « les membres du réseau sont liés par un sentiment subjectif d'appartenance, d'affectivité et d'esprit de groupe » (2011 : 120). Il ne s'agit peut-être pas ici de « reconstruction nationale », mais à la suite des attentats de Paris, les internautes se sont soutenus et l'usage du mot-clic « #PorteOuverte » constitue un bon exemple des formes d'entraide qu'on peut

---

<sup>34</sup> Jarry, M. « Attentats : L'histoire avec un # ». In *Télé Obs*. (28 novembre 2015). [En ligne]. <http://teleobs.nouvelobs.com/actualites/20151124.OBS0069/attentats-l-histoire-avec-un.html>. (Consulté le 10 février 2018).

observer en ligne. En outre, les personnes actives sur les réseaux sociaux comme Facebook ou Twitter ce soir-là n'étaient pas toutes forcément sur les lieux des attentats, et pouvaient même, au contraire, se trouver à plusieurs centaines de kilomètres. Cependant, même à distance, elles ont pu servir d'intermédiaires et de relais d'information pour aider les personnes en difficulté.

#### 5. 2. 2. 2 #JeSuisEnTerrasse

Dans les jours qui ont suivi les attentats, plusieurs mots-clic ont fait leur apparition sur les réseaux sociaux. Certains visaient précisément l'expression de formes de soutien tandis que d'autres visaient à condamner les attentats ou encore à revendiquer le droit à la fête et à la liberté, comme #TousEnTerrasse, #ParisDoitResterUneFête, #TousAuBistrot, etc. Nous allons ici nous intéresser au mot-clic #JeSuisEnTerrasse.

Ce mot-clic est intéressant d'abord parce qu'il révèle un ancrage géographique local des usages des réseaux sociaux en lien avec les attentats. En effet, et comme on pouvait s'y attendre, l'usage de ce mot-clic n'avait pas la même signification pour les Parisiens versus les Français du reste de la France. Pour Alice qui vit à Paris, #JeSuisEnTerrasse a permis aux Parisiens de réagir politiquement aux attentats en revendiquant un mode de vie et une manière de vivre :

Juste dire que vous êtes bien gentils, vous êtes venus, vous nous avez tués en fait, vous avez tué certaines personnes d'entre nous, [mais] c'est pas pour autant qu'on va se laisser faire et qu'on va vous laisser dicter notre manière de vivre. Si j'ai envie d'aller en terrasse, je vais aller en terrasse et me fais pas chier, quoi.

Pour d'autres, l'apparition de ce mot-clic sur les réseaux était également une réponse à un besoin des Parisiens de reprendre une vie normale, de combattre la peur et de

sortir de nouveau de chez eux. Comme l'exprime Anne dans l'extrait ci-dessous, voir l'utilisation de ce mot-clic se répandre sur les réseaux socionumériques a permis aux Parisiens de se motiver mutuellement à sortir après les attentats. L'utilisation de ce mot-clic a été un révélateur de l'importance de la première sortie en terrasse suite aux attentats, pour les Parisiens.

Ça, c'est plutôt le côté amusant, le côté « ne restons pas non plus prostré dans la tristesse », ce serait leur faire trop d'honneur que de se replier, justement chacun chez soi, et de rester les yeux dans le vide et enfoncés dans notre colère et dans notre tristesse. On a mieux à faire que ça, il faut sortir, il faut bouger, il faut continuer à aller de l'avant. [...] je pense que c'était plutôt une sorte d'énergie, et de montrer que ben ouais il fallait quand même qu'on reste soudé, qu'on fasse face. [...] même si moi je ne partageais pas forcément de choses sur Twitter, #tousaubistro, #tousenterrasse, ça m'a parlé, je les ai utilisés ces *hashtags*. J'envoyais des textos à des copines pour les motiver à sortir parce qu'on avait, c'est vrai, tous pas très envie de sortir, je leur disais « vient on va aller boire un coup #tousaubistro ». C'était une petite façon de sourire et de rester un peu de bonne humeur quand même, d'essayer en tout cas.

Pour les participants qui ne vivaient pas à Paris pendant les attentats, l'utilisation de #JeSuisEnTerrasse n'avait pas la même connotation, il semble d'ailleurs avoir été beaucoup moins utilisé. Comme l'évoque Céline, l'usage de ce mot-clic a montré que même sur les réseaux sociaux, l'appartenance géographique des usagers se ressentait :

Et quand y a eu le mouvement de boire une bière en terrasse après, je trouvais ça beau [...], mais moi je n'étais pas rentrée dans le mouvement, je n'étais pas à Paris. Ce n'est pas pareil quand tu n'es pas à Paris. [...] Ça se sentait, les Parisiens avaient vraiment besoin d'être ensemble et même sur les réseaux sociaux, je trouve que ça se voyait qu'y avait quand même une séparation

entre les Parisiens et les autres Français. [...] Après c'est normal, c'est Paris qui a été visé.

Le cas de #JeSuisEnTerrasse est révélateur de l'influence réciproque des activités en ligne et hors ligne et ici, de l'importance du lieu géographique qui a donné lieu à des usages spécifiques dans le cas des attentats. Ce mot-clic a eu une signification très importante pour les Parisiens, il a été un moyen pour eux de se motiver à sortir dans la rue, à reprendre une « vie normale » et à revendiquer une manière de vivre. En cela, il a fait l'objet d'un usage tout à fait contextuel et directement ancré dans un lieu : Paris.

Depuis Internet et encore plus avec les réseaux socionumériques, nous pourrions penser qu'il y a un effacement des frontières géographiques. D'ailleurs, Facebook et Twitter nous permettent d'être en lien avec des personnes à l'autre bout du monde. Selon Auray (2009), les communautés en ligne ont pour particularité de permettre une sociabilité ouverte et déterritorialisée. Ouverte, car elles offrent une hospitalité bienveillante au dernier venu et accueillent des contributions ponctuelles d'anonymes. Déterritorialisée, car les communautés ne sont plus uniquement construites autour d'un lieu et d'une localisation géographique. La communauté se structure plutôt autour de l'existence d'un bien commun ou d'une chose commune. En effet, contrairement aux communautés classiques qui se rassemblaient traditionnellement autour d'un point géographique, celles en ligne ne se regroupent plus forcément autour de liens géographiques, mais autour d'intérêts communs (Licklider et Taylor 1990 ; 37-38). Cependant, l'utilisation de mot-clic comme #JeSuisEnTerrasse montre que l'ancrage local est important et confirme que l'usage du web en général reste intrinsèquement lié au contexte hors ligne (Lethiais et Roudaut, 2010).

### 5. 2. 3 ... entre citoyens du monde et avec les victimes

Si les marques de solidarité entre citoyens du monde et avec les victimes étaient moins présentes dans les contenus que nous avons analysés, nous avons néanmoins choisi d'analyser quelques exemples.

#### 5. 2. 3. 1 #PrayForParis

Le mot-clic #PrayForParis était à la fois un marqueur de solidarité envers les Français et les Parisiens, mais aussi entre citoyens du monde qui « prient » les uns pour les autres. L'expression « Pray for » est régulièrement utilisée comme slogan de solidarité pour des événements qui ont lieu dans le monde. Il a ainsi été aperçu sur les réseaux socionumériques à la suite des attentats de Bruxelles<sup>35</sup> ou de Manchester<sup>36</sup> pour n'en nommer que quelques-uns. Pour les attentats de Paris, cette expression a été très utilisée sur Twitter, plus de fois que le mot-clic #JeSuisCharlie à l'époque des attentats contre *Charlie Hebdo* en janvier 2015<sup>37</sup> puisqu'en 10h elle a été mentionnée 6,7 millions de fois dans le monde. Selon les participants, ce mot-dièse a plutôt été utilisé par des personnes éloignées qui n'ont pas été touchées par les attentats pour montrer leur soutien. Certains membres du groupe interrogé, comme Alice, ont apprécié le soutien de la communauté internationale qui a été exprimé à travers l'utilisation de cette expression.

« *Pray for Paris* » ouai celui-là il est sorti quasiment tout de suite après parce que c'est surtout la communauté internationale qui se mobilise pour soutenir

35 « 'Pray for Brussels': What people were saying online after attacks ». In BBC. (22 mars 2016). <http://www.bbc.com/news/blogs-trending-35872170>

36 Albert, E. « Attentats de Manchester : la jeunesse britannique touchée de plein fouet ». In *Le Monde*. (23 mai 2017). [http://www.lemonde.fr/attentat-de-manchester/article/2017/05/23/a-manchester-la-jeunesse-britannique-touchee-de-plein-fouet\\_5132653\\_5132575.html](http://www.lemonde.fr/attentat-de-manchester/article/2017/05/23/a-manchester-la-jeunesse-britannique-touchee-de-plein-fouet_5132653_5132575.html)

37 Manilève, V. « Comment les réseaux sociaux ont couvert les attentats du 13 novembre ». In *Slate*. (14 novembre 2015). [En ligne] <http://www.slate.fr/story/109925/reseaux-sociaux-attentats-paris>. (Consulté le 11 février 2018)

Paris dans son, dans une épreuve atroce qu'il faut traverser et c'est vrai que ça a été une marque touchante de la part de la communauté internationale euh et assez naturelle en fait. [...] Déjà les *hashtags* #PrayFor pour moi ceux sont les gens qui ne sont pas touchés par l'événement en fait, ils ne sont pas, si on reprend le cas des attentats de Paris ce n'est pas forcément des gens qui sont parisiens qui se sentent touchés par l'attentat d'un point de vue personnel ou machin, mais plutôt en fait de se dire que c'est des gens un peu extérieurs qui voient le truc se passer ou qui ont vu le truc se passer et qui sont tout de même choqués et c'est une manière pour eux de montrer leur soutien pour le peuple français ou pour les Parisiens.

Selon elle, ce mot-clic était un moyen pour les individus extérieurs aux attentats de participer. Ils ne peuvent pas aider directement les personnes touchées, mais peuvent prier pour elles et penser à elles. Il est un moyen pour eux de montrer leur solidarité avec le pays ou la ville frappée par les attaques.

D'autant plus qu'en fait tu sais que tu ne peux rien faire concrètement à part envoyer de l'argent à des associations ou quand t'es français et je pense encore que quand tu es parisien d'aller à la banque du sang et donner ton sang, il n'y a pas grand-chose que tu puisses faire là tout de suite dans l'immédiateté de l'action ou dans le juste les heures ou les jours d'après. (Justine)

Concernant la connotation religieuse de « *Pray For Paris* », les avis sont mitigés dans le groupe de participants. Pour Alice, ce mot-clic n'a forcément une connotation religieuse, mais est plus un moyen de montrer que l'on pense aux personnes touchées. Les religions sont utilisées pour faire face aux moments difficiles, mais « *Pray For Paris* » serait donc davantage une expression qui signifie « je pense à vous » qu'une réelle prière.

Pour Céline et Marie, le mot dièse #PrayForParis a, au contraire, une connotation trop religieuse. Selon Céline, la religion ne devrait pas être étalée sur les réseaux sociaux numériques comme elle le dit dans l'extrait ci-dessous.

Enfin je n'aime pas, genre « *Pray for Paris* » ça a été un *hashtag* hyper utilisé et tout et moi j'étais là olalala, pff j'aime pas enfin voilà la religion c'est ton choix et tout, mais pour moi c'est personnel et on a pas à étaler ça euh et donc prier pour Paris alors que, enfin ça va rien changer quoi enfin pour moi on n'avance pas et après c'est strictement personnel.

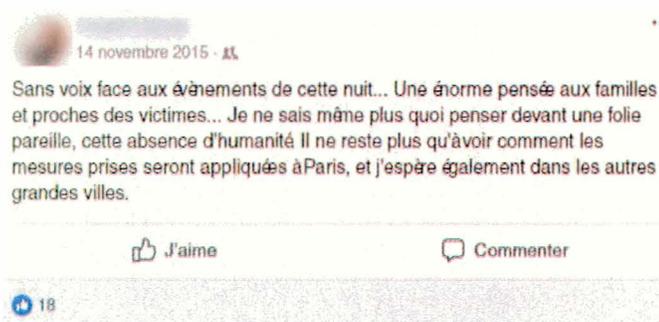
Selon elle ce n'était pas la bonne réaction à avoir. Plutôt que de se tourner vers la religion, il fallait au contraire continuer à faire les choses de la vie quotidienne comme écouter de la musique, faire la fête et boire des verres en terrasse avec ses amis. Pour Marie, le mot-clic l'a dérangé puisqu'il a été utilisé alors que la France est un pays laïc et pour elle, il n'avait pas lieu d'être.

Oui avec en plus cette notion de « *Pray for Paris* » qui était quand même pays utilisé dans un pays laïc, enfin pardon hein, mais je, par exemple c'est un *hashtag* que je n'aurais pas pu réutiliser, juste à cause de ça. [...] Connotation trop religieuse pour nous quoi. Enfin en tant que Français, francophones, c'est pas un truc qu'on va utiliser quoi enfin sauf si on a des convictions, mais moi, enfin c'est vrai que voilà c'était un peu bizarre.

#### 5. 2. 3. 2 Messages aux victimes et à leurs proches

La solidarité avec la victime était moins la moins visible entre toutes. Elle était le plus souvent exprimée dans des messages écrits par les internautes et allait souvent de pair avec le soutien aux proches des victimes. Dans ces publications, les personnes

exprimaient clairement leur solidarité aux victimes comme dans le message publié par Justine (figure 5. 4).



**Figure 5. 4 : Message publié par Justine le 14 novembre 2015**

Nous n'avons pas remarqué d'images ou photographies qui contenaient un marqueur de solidarité aux victimes dans notre corpus.

### 5. 3 Conclusion partielle

Ce chapitre nous a permis de comprendre les raisons pour lesquels les internautes ont utilisé les réseaux sociaux numériques pour exprimer leur solidarité. D'abord, les participants se sont exprimés parce qu'ils se sentaient concernés et ont donc mis en avant une « communauté d'appartenance ». Nous en avons identifié quatre au nom desquelles ils ont exprimé leur solidarité : (1) l'appartenance à une même génération, (2) l'appartenance à un même mode de vie, (3) le fait d'être citoyen français ou parisien, et (4) le fait d'œuvrer dans le domaine du spectacle (en lien avec l'attaque du Bataclan). Ensuite, le fait d'exprimer leur solidarité sur mes médias sociaux était aussi un moyen pour les individus de se retrouver, de se soutenir et de partager ensemble la douleur causée par les attentats. Ils se sont ainsi sentis membres d'un collectif, comme s'ils faisaient partie d'un groupe. Les réseaux sociaux numériques étaient le moyen pour les individus de ne pas se sentir seuls.

Enfin, nous avons identifié quatre types de solidarité exprimés par les participants : la solidarité avec les Français, avec les Parisiens, entre citoyens du monde, et avec les victimes et leurs proches. La majorité des marques de solidarité observées étaient à destination des Français et des Parisiens. Les plus marquantes étaient l'utilisation du filtre temporaire du drapeau français de Facebook et les mots-clic #PorteOuverte et #JeSuisEnTerrasse. Le filtre temporaire a suscité des avis partagés chez nos participants. D'un côté, c'est un moyen de montrer son soutien, sa fierté et sa solidarité aux Français et aux Parisiens. D'un autre côté, il utilise un symbole, le drapeau, très connoté politiquement et plusieurs participants ont ressenti une injonction certaine obligation de le mettre. Les mots dièse #PortesOuvertes et #JeSuisEnTerrasse étaient presque exclusivement perçus comme destinés aux Parisiens. Ils étaient un moyen pour eux de se soutenir et s'encourager le soir des attentats et les jours qui ont suivis. Le mot-clic #JeSuisEnTerrasse en particulier n'étaient pas perçu de la même manière par les Parisiens et par les autres Français. Les Parisiens avaient un besoin de sortir à nouveau dehors et de se soutenir que n'ont pas ressenti les Français qui ne vivaient pas à Paris. La marque de solidarité entre citoyens du monde, la plus notable était le mot-clic #PrayForParis principalement utilisé par la communauté internationale. La solidarité avec les victimes et leurs proches a été peu observée dans le contenu que nous avons analysé, mais nous avons remarqué qu'elle s'exprimait surtout dans des messages personnels.

## CHAPITRE VI

### SOLIDARITÉ ET ÉVÉNEMENT MÉDIATIQUES

Les attentats du 13 novembre 2015 à Paris ont engendré une mobilisation importante sur les réseaux sociaux dès le soir des attentats et une participation de masse en France et sur le plan international, durant les jours qui ont suivi. Dans ce chapitre, nous cherchons à comprendre pourquoi cet événement en particulier a engendré une telle participation en ligne, notamment autour de l'expression de formes de solidarité. Ce chapitre apportera des compléments de réponse à la sous question déjà traitée dans le chapitre précédent, à savoir « quelle(s) signification(s) y a-t-il derrière l'expression de la solidarité sur les réseaux sociaux ? » tout en dégagant les particularités de cet événement médiatique en ligne marqué par une participation massive.

#### 6.1 Un événement unique

Au-delà de la participation massive qu'ils ont engendrée sur Internet, les attentats du 13 novembre 2015 à Paris constituent un événement unique à plusieurs égards.

Premièrement, la cible des attentats en a fait un événement tout à fait singulier. Les attentats qui ont eu lieu en janvier 2015 contre l'hebdomadaire satirique *Charlie Hebdo* visaient des journalistes et des dessinateurs pour une raison précise : le contenu critique du journal, notamment à l'endroit de la religion islamique. Dans le cas des attentats du 13 novembre, les victimes n'étaient pas visées *a priori* pour qui elles étaient personnellement, ni pour leur profession ou leurs convictions. Les lieux importaient davantage que les personnes dans le choix des attaques. En l'occurrence et contrairement aux attaques contre *Charlie Hebdo*, les attentats du 13 novembre ont touché des personnes qui marchaient dans la rue, buvaient un verre en terrasse ou

assistaient à un concert. En d'autres mots, les victimes visées étaient monsieur et madame tout le monde, et notamment des jeunes. Comme l'évoque Céline : « Ça aurait pu être toi ou moi, ça aurait été la même chose. C'était la jeunesse [qui était visée] et c'était plus dans son symbole, ouais les jeunes qui profitent de la vie et tout. »

Deuxièmement, les attentats de Paris se sont démarqués par leur ampleur et la nature des lieux attaqués. Avec 191 morts, ils constituent les attentats les plus meurtriers en France depuis la Seconde Guerre mondiale. De plus, ils ont visé des lieux de vie (des terrasses de café, un stade de football, une salle de concert, la rue) et ont consisté en une série d'attaques qui se sont enchaînées à quelques minutes d'intervalle dans une soirée. Ce faisant, ils ont suscité une onde de choc extrêmement importante en un court laps de temps.

Troisièmement, ils ont visé Paris, la capitale la plus visitée du monde, et une ville reconnue mondialement, suscitant ainsi une réaction internationale. Suite aux attentats, plusieurs villes du monde ont illuminé leurs bâtiments emblématiques aux couleurs du drapeau français, de nombreux chefs d'État se sont exprimés, de même que des célébrités qui ont démontré leur soutien à la France et aux Français.

Enfin, ces attentats ont été les premiers depuis plusieurs années à toucher un nombre aussi important de victimes et à viser des civils, dans les pays occidentaux. Depuis, d'autres attentats plus ou moins meurtriers ont eu lieu en Europe (Allemagne, Belgique, Angleterre) et ailleurs dans le monde, mais d'ampleur moindre, et surtout, avec une résonance beaucoup moins forte sur Internet.

Bref, les attentats du 13 novembre 2015 ont été marquants parce qu'ils ont été les premiers d'une série, ils ont frappé des civils et provoqué des victimes en très grand nombre et plus particulièrement des jeunes, et cela, dans une ville à dimension internationale. Ces différents éléments en ont fait un événement unique et cette

singularité s'est retrouvée aussi sur le web, dans le sens où ces événements ont suscité une participation massive inédite sur les réseaux sociaux numériques.

## 6.2 Un événement médiatique massif en ligne

Les attentats du 13 novembre répondent aux caractéristiques des événements médiatiques tels que décrits par Dayan et Katz (1986). Pour rappel, ces événements sont diffusés en direct par les médias et interrompent ainsi la vie et la radiodiffusion quotidiennes, en plus de rassembler un vaste public. Les attentats de Paris s'apparentent à des événements dits traumatiques et perturbateurs (Katz et Liebes, 2007), qui regroupent les catastrophes naturelles, les guerres et les actes terroristes. Ces événements provoquent également une interruption dans le quotidien, mais contrairement aux événements de types cérémoniaux, ils sont inattendus. En outre, les attentats du 13 novembre ont rassemblé un auditoire qui ne s'est pas arrêté pas aux frontières de la France, mais qui a touché un public international.

À la différence des événements médiatiques définis dans les premiers travaux de Dayan et Katz (1986), avec les attentats du 13 novembre à Paris, nous sommes devant une situation où les individus se sont retrouvés non seulement devant leur poste de télévision, mais aussi sur les réseaux sociaux numériques qu'ils ont utilisés abondamment pour s'informer, partager leur réaction, leur ressenti et pour témoigner de leur solidarité à travers la publication de commentaires ou de mentions « j'aime », bref pour vivre collectivement l'événement.

Les attentats de Paris se rapprochent ainsi des événements médiatiques hybrides décrits par Sumiala (2016) dans le sens où ils ont été couverts à la fois par les médias traditionnels et sur Internet, notamment par les plateformes de médias en ligne et les réseaux sociaux numériques. Les médias traditionnels ne sont plus les seuls responsables de la couverture médiatique d'un événement. L'information se retrouve également sur Internet et les réseaux sociaux numériques, et médias traditionnels et médias

socionumériques s'alimentent mutuellement. Nous avons pu constater que les médias traditionnels avaient été utilisés par les participants pour s'informer et partager de l'information à leurs amis Facebook ou leurs abonnés sur Twitter. Certains ont utilisé la télévision, d'autres les applications mobiles de médias ou encore les pages Facebook et comptes Twitter des sources médiatiques pour rechercher le maximum d'information en lien avec les attentats.

Les internautes interviennent dans la couverture médiatique en jouant un rôle important de relais d'information. Notre étude a montré que 64% des publications des participants étaient des partages d'articles, et les médias représentaient la source de près de la moitié des contenus partagés. Mais les usagers constituent également une source d'information pour les médias qui reprennent des contenus publiés sur les réseaux socionumériques. Dans le cas des attentats de Paris, les internautes en général ont joué un rôle important dans la diffusion de l'information à la fois le soir des attentats et durant les jours qui ont suivi, faisant ainsi de cet événement médiatique un « phénomène multiple », c'est-à-dire « multi-temporels, multi-acteurs et multi-voix, articulé par une connectivité simultanée d'une variété de processus de communication » (Sumiala, 2016 : 100).

La participation massive sur les réseaux socionumériques a contribué à faire des attentats du 13 novembre 2015 un événement médiatique massif en ligne, et en l'occurrence, un cas d'espèce. En effet, un très grand nombre de personnes ont participé et réagi sur les réseaux à la suite des attentats. Les gens se sont rassemblés en ligne et ils y ont exprimé leur solidarité avec les Français et les Parisiens. Des internautes de partout dans le monde ont envoyé des messages de soutien, et plusieurs ont même changé leur photo de profil pour le drapeau français en signe de solidarité. Ce soutien international a été sans précédent, suscitant d'ailleurs, avec le recul, une certaine surprise, comme l'évoque Marie: « j'étais très étonnée de voir autant d'anciens amis Erasmus réagir justement, mettre le drapeau. [...] Ça fait chaud au cœur quand même, dire et montrer sa solidarité envers un pays. » En outre, l'ampleur

de la participation sur les réseaux sociaux n'a pas été observée pour les autres attentats qui ont suivi ceux de Paris. Serait-ce là le signe d'une certaine « banalisation » des attentats ou encore la marque d'un usage désormais intégré des réseaux sociaux dans ce type de circonstances ?

### 6.3 Conclusion partielle

Les attentats de Paris ont été un événement unique à plusieurs niveaux. Ils ont touché un nombre important de civils dans une ville connue mondialement, et ils étaient les premiers d'une série. Ils répondent aux caractéristiques des événements médiatiques traumatiques et perturbateurs puisqu'ils étaient inattendus, couverts en direct le soir des attaques, interrompant ainsi les programmes habituels et ont rassemblé un public vaste et international.

En plus de son caractère unique, cet événement a touché la génération des 18 à 30 ans, une tranche d'âge très présente et active sur les réseaux sociaux<sup>38</sup>. Tous ces éléments peuvent expliquer la participation massive et inédite qui a été observée sur les réseaux sociaux. Les attentats sont ainsi devenus un véritable événement sur Internet. Ils n'étaient plus seulement couverts par les médias traditionnels, mais aussi en ligne. Les internautes ont pu prendre part à cette couverture en tant que relais d'information. Ainsi, les médias traditionnels et les internautes s'échangent constamment des informations sur les réseaux sociaux. Cette couverture à la fois en ligne et hors ligne a fait des attentats de Paris un événement médiatique hybride.

---

<sup>38</sup> Blaison, N. « Statistiques ». In *We are Social*. (29 janvier 2018). [En ligne]. <https://wearesocial.com/fr/blog/2018/01/global-digital-report-2018>. (Consulté le 10 février 2018).

## CONCLUSION

Nous présenterons dans cette conclusion générale une synthèse de notre recherche en faisant ressortir les principaux éléments abordés dans le cadre de cette étude, ainsi que ses principales conclusions. Ensuite, nous relèverons les limites de la recherche, et nous terminerons en évoquant des pistes de recherche futures.

Ce mémoire de recherche porte sur un événement particulier, les attentats du 13 novembre 2015 à Paris. Il a été marqué par un usage important d'Internet, et en particulier des réseaux sociaux numériques. Ces réseaux sont aujourd'hui très largement utilisés par les internautes et sur une base quotidienne. Il n'était donc pas étonnant de constater l'activité intense sur ces plateformes le soir des attentats, mais il était plus difficile d'imaginer l'ampleur de la mobilisation qui s'est révélée massive et internationale.

Un grand nombre d'acteurs ont utilisé les médias sociaux : des politiciens, des médias, des journalistes, etc. Dans cette recherche, nous nous sommes intéressée aux Français de Paris ou d'ailleurs en France, de professions différentes et qui n'étaient pas directement touchés par les attentats. Nous avons donc cherché à comprendre comment ces citoyens français avaient réagi sur les réseaux sociaux numériques à l'annonce des attentats, et pourquoi et comment ils avaient choisi d'exprimer leur solidarité sur ces plateformes. Nous voulions, dans cette recherche, étudier les usages de ces plateformes dans ce contexte et cerner les formes de solidarité exprimées sur les réseaux sociaux numériques. Notre question de recherche était la suivante : comment s'est exprimée la solidarité à travers la participation massive sur les réseaux sociaux numériques, dans le contexte des attentats du 13 novembre 2015 à Paris ? Notre recherche visait donc à comprendre cet engouement à participer sur les réseaux

socionumériques dans le contexte des attentats, à identifier les usages liés à cet événement et à relever les formes de solidarité exprimées sur ces plateformes.

Sur le plan théorique, nous avons mobilisé la sociologie des usages pour saisir les « usages sociaux » de Facebook et Twitter par les participants. Nous avons également mobilisé les travaux de Durkheim (1893) et Truc (2015) sur la solidarité. Les travaux de Durkheim nous ont permis d'identifier les deux grands types de solidarité, mécanique et organique, ainsi que leurs particularités. Ceux de Truc (2016) nous ont apporté un cadre d'analyse de la solidarité en ligne dans le contexte d'un attentat, celui de Madrid en 2004, et également une typologie des réactions sur Internet que nous avons tenté d'appliquer dans notre analyse. Nous avons également mobilisé la théorie des événements médiatiques avec les travaux de Dayan et Katz (1986), complétés par ceux de Katz et Liebes (2007) sur les « événements traumatiques et perturbateurs ». Ces travaux nous ont permis d'identifier et de comprendre les attentats de Paris en tant qu'événement médiatique. Enfin, nous nous sommes intéressée aux « événements médiatiques hybrides » décrits par Sumiala (2016) comme n'étant plus seulement couverts par les médias traditionnels, mais aussi, et surtout sur Internet. Avec ces travaux, nous avons pu identifier la place et l'importance des participants dans la couverture d'un événement et saisir ce qui le rend « médiatique ».

Concernant la méthodologie, nous avons choisi une stratégie de recherche qualitative basée sur la conduite d'entrevues semi-dirigées sur traces, couplée à une analyse des contenus publiés par un groupe de huit participants entre le 13 et le 28 novembre 2015. Les participants sélectionnés devaient être âgés entre 18 et 30 ans, français vivant en France en novembre 2015, actifs sur les réseaux socionumériques au moment des attentats (5 publications minimum sur Facebook ou Twitter), et ne devaient pas avoir été touchés par les attentats ni leurs proches.

Sur le plan des usages, l'analyse a montré que l'activité la plus intense sur les réseaux sociaux numériques avait eu lieu les 13 et 14 novembre 2015, soit le soir même et le lendemain des attentats. Les participants ont utilisé ces plateformes essentiellement pour s'informer et pour partager (de l'information et des réactions). Malgré le fait que les informations en circulation n'étaient pas toutes vérifiées, les réseaux sociaux numériques ont constitué l'une des principales sources d'informations pour les participants, dès le soir des attentats. Ces plateformes leur ont permis de suivre le cours des événements à partir de plusieurs médias et sources d'information. Les participants ont peu publié de messages personnels, mais ont principalement partagé du contenu (des articles, des visuels, des messages d'autres personnes). Partager du contenu a été un moyen pour eux d'exprimer ce qu'ils ressentaient à travers les propos ou le dessin de quelqu'un d'autre, faute de trouver les bons mots. Nous avons constaté que beaucoup d'images ont été partagées par les internautes. Elles n'étaient pas uniquement exposées pour leur qualité visuelle, mais elles permettaient aussi de faire passer un message, d'exprimer son avis ou son ressenti.

L'expression de formes de solidarité était au cœur des échanges en ligne. Cette solidarité pouvait se retrouver dans un dessin, une photographie, un message, etc. Un grand nombre de marques de solidarité relevaient de la commune appartenance telle que décrite par Durkheim (1896) puis par Truc (2016). En exprimant leur solidarité, les participants ont mis en avant ce qui les rapprochait des victimes, soit le groupe auquel les personnes touchées et eux appartenaient (ex : les Français, les Parisiens, les jeunes, etc.). Les participants se sont exprimés sur les réseaux sociaux numériques pour se sentir moins seuls. Ils ressentaient le besoin d'être unis, et se retrouver sur ces plateformes était un moyen pour eux de se soutenir mutuellement dans les circonstances. L'expression de la commune appartenance, entre Français, parisiens, ou même entre citoyens du monde, pouvait prendre différentes formes, comme le fait d'arborer le drapeau français sur sa photo de profil ou d'utiliser un mot-clic comme #PrayForParis ou #JeSuisEnTerrasse. Les formes de solidarité exprimées ont ainsi

permis aux internautes de mettre en avant une commune appartenance, c'est-à-dire la mise en avant par l'auteur du message de ce qui le rapproche des victimes. Nous avons, en revanche, très peu observé de commune singularité, où l'auteur met en avant ce qui le distingue, dans les publications analysées. Nous pensons que cela est lié au fait que nous avons analysé peu de messages écrits par les internautes.

Enfin, les attentats de Paris ont constitué un événement unique, non seulement en soit, mais aussi par la participation massive qu'ils ont générée sur les réseaux sociaux. Ils ont frappé des lieux de vie du quotidien et provoqué un grand nombre de victimes, dont beaucoup de jeunes. La participation massive sur les réseaux sociaux a été sans précédent et a créé un véritable événement sur Internet. Des millions d'utilisateurs ont partagé le même mot-clic, le même filtre Facebook, ou publié sur les attentats. Ils n'étaient pas seulement spectateurs, mais ils ont pu prendre part à la couverture de l'événement en servant de relais d'information sur les réseaux sociaux. Les attentats n'ont donc pas seulement été un événement dans les médias, mais également sur Internet, constituant ainsi un « événement médiatique hybride » marqué par une participation massive et internationale.

Comme toute étude, notre recherche a ses limites. Premièrement, il s'agit d'une recherche qualitative qui reste exploratoire puisque nous n'avons rencontré que 8 personnes. Nous avons pu apporter plusieurs éléments de réponse à nos questions de recherche, mais nous ne pouvons pas les généraliser. Il faudrait réaliser une étude plus importante sur un corpus de publications plus conséquent et auprès d'un plus grand nombre de personnes pour pouvoir apporter une contribution théorique plus avancée sur les formes de solidarité en ligne. Deuxièmement, nous avons sélectionné les participants à la recherche en fonction de critères précis comme l'âge, la nationalité ou le nombre de contenus publiés pendant la période étudiée. Les résultats observés ne concernent donc que des Français âgés de 18 à 30 ans qui étaient en France au moment des attentats. Il pourrait être intéressant d'élargir la recherche à

des personnes d'autres nationalités et d'âges différents. Une telle étude pourrait nous mener, nous semble-t-il, à une meilleure compréhension des formes et expressions de solidarité en ligne.

Pour terminer, nous souhaitons ouvrir sur des pistes de recherche qu'il serait intéressant d'aborder dans des travaux futurs. Nous avons abordé très succinctement le fait que les usages observés dans le contexte des attentats étaient exceptionnels au sens où ils rompaient avec les usages « ordinaires ». Il pourrait être intéressant d'étudier plus précisément les différences entre les usages quotidiens des réseaux sociaux numériques et les usages dans un contexte exceptionnel comme les attentats du 13 novembre 2015 à Paris. Enfin, nous avons été frappée par le caractère unique de cet événement, une telle mobilisation sur les réseaux sociaux numériques n'ayant pas été observée depuis. Il pourrait être intéressant d'étudier les usages des réseaux sociaux numériques en lien avec l'expression de forme de solidarité dans le contexte des attentats qui ont suivi ceux de Paris, donc auprès de participants de nationalités différentes. Cette étude permettrait de comprendre pourquoi ces événements ont généré *a priori* moins de participation sur les réseaux sociaux numériques et quelles formes de solidarité ont pu être observées.

## ANNEXE A

### GUIDE DES ENTREVUES SEMI-DIRIGÉES

#### Identification

Date et heure de l'entrevue :

Participant-e :

Thèmes et sous thèmes	Questions
<b>Présentation de la personne</b> <b>Questions informatives</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ? (âge, sexe, profession, cursus, etc.)</li></ul>
<b>Modalités et motivation d'inscription sur Facebook et Twitter</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Depuis quand êtes-vous inscrit sur Facebook et/ou Twitter ?</li><li>• Pourquoi s'être inscrit à chacune de ces plateformes ?</li></ul>
<b>Usages de Facebook et Twitter</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• À quelle fréquence utilisez-vous Facebook ? Et Twitter ?</li><li>• Combien de temps durent vos visites en moyenne ?</li><li>• Pouvez-vous décrire l'utilisation que vous faites de Facebook ? De Twitter ? (S'informer, partager du contenu, regarder du contenu, etc.)</li><li>• Est-ce que vous partagez du contenu ? Quel type ?</li></ul>
<b>Attentats du 13 novembre 2015</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comment et à quel moment avez-vous appris qu'il y avait des attentats ?</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quelle a été votre première réaction, votre premier réflexe ?</li> <li>• Comment vous êtes-vous informé par la suite ? Comment avez-vous cherché de l'information ? Sur quel(s) site(s) êtes-vous allé(s) ?</li> </ul>
<p><b>Participation sur les réseaux socio-numériques</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avez-vous utilisé les réseaux socio-numériques après l'annonce des attentats ?</li> <li>• Avez-vous utilisé d'autres plateformes que Facebook et Twitter pour vous exprimer, vous informer ?</li> <li>• Avez-vous publié du contenu sur Facebook ? Sur Twitter ?</li> <li>• Quel(s) type(s) de contenu sur Facebook et sur Twitter ? (message personnel, article, publication d'un ami ou autre membre, etc.)</li> <li>• Y a-t-il eu des réactions à vos publications ?</li> <li>• Quel contenu avez-vous vu sur les réseaux sociaux ?</li> <li>• Avez-vous réagi à des publications ?</li> <li>• Avez-vous remarqué des différences entre le contenu sur Facebook et sur Twitter ?</li> </ul>
<p><b>Expression de solidarité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous êtes-vous exprimé à la suite des attentats, le lendemain ou les jours qui ont suivi ?</li> <li>• Si oui, pourquoi vous êtes exprimé sur les réseaux socio-numériques ?</li> <li>• Quel(s) sentiment(s)/opinion(s)/autres avez-vous voulu exprimer ?</li> <li>• Dans le contenu publié par les autres usagers, qu'est-ce qui était exprimé ou comment qualifieriez-vous le contenu ?</li> <li>• À qui étaient-ils adressés ?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Que pensez-vous du fait d'exprimer sa solidarité sur les réseaux sociaux numériques ?</li><li>• Selon vous l'expression de sa solidarité devrait être privée ou publique ?</li></ul>
<b>Entrevues sur traces</b>	Questions à déterminer en fonction du contenu observé.

**ANNEXE B**  
**GRILLE D'ANALYSE DE CONTENU**

Grille d'analyse de contenu Facebook :

Type de contenu	Date de publication	Auteur de publication	Thème(s) abordé(s)	Référence(s)
Origine et sujet du lien externe (si lien externe)	Solidarité exprimée	Nombre de mentions "J'aime"	Mots-clés des commentaires	

Grille d'analyse de contenu Twitter :

Type de contenu	Date de publication	Auteur de publication	Thème(s) abordé(s)	Mots-clés	Solidarité exprimée	Nombre de mentions "J'aime"
Nombre de "retweet"	Nombre de réponses	Mots-clés des réponses	Solidarité exprimée dans les commentaires	Origine et sujet du lien externe	Thème(s) abordé(s) dans le lien externe	

ANNEXE C  
CERTIFICATS ÉTHIQUE

Groupe en éthique  
de la recherche

Piloter l'éthique de la recherche humaine

EPTC 2: FER

*Certificat d'accomplissement*

*Ce document certifie que*

**Chloé Merckling**

*a complété le cours : l'Énoncé de politique des trois Conseils :  
Éthique de la recherche avec des êtres humains :  
Formation en éthique de la recherche (EPTC 2 : FER)*

**4 avril, 2017**

## CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE 2: communication, science politique et droit, arts) a examiné le projet de recherche suivant et le juge conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par la *Politique No 54 sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (Janvier 2016) de l'UQAM.

Titre du projet:	Solidarité et participation en ligne : le cas des attentats du 13 novembre 2015 à Paris
Nom de l'étudiant:	Chloé MERCKLING
Programme d'études:	Maîtrise en communication (médias sociaux numériques)
Direction de recherche:	Florence MILLERAND

### Modalités d'application

Toute modification au protocole de recherche en cours de même que tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité de la recherche doivent être communiqués rapidement au comité.

La suspension ou la cessation du protocole, temporaire ou définitive, doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

**Le présent certificat est valide pour une durée d'un an à partir de la date d'émission.** Au terme de ce délai, un rapport d'avancement de projet doit être soumis au comité, en guise de rapport final si le projet est réalisé en moins d'un an, et en guise de rapport annuel pour le projet se poursuivant sur plus d'une année. Dans ce dernier cas, le rapport annuel permettra au comité de se prononcer sur le renouvellement du certificat d'approbation éthique.

Moufoud Boukala  
Président du CERPE 2 : Facultés de communication, de science politique et droit et des arts  
Professeur, École des médias

## BIBLIOGRAPHIE

- Auray, N. (2009). Communautés en ligne et nouvelles formes de solidarité. In C. Licoppe, *L'évolution des cultures numériques : de la mutation du lien social à l'organisation du travail*, 58–66. Limoges: FYP éditions.
- Auray, N. (2011). Solidarités. In *Communications - Cultures du numérique*, vol. 88, no. 1 : 159–167.
- Badouard, R. (2016). ' Je Ne Suis Pas Charlie '. Pluralité des prises de parole sur le web et les réseaux sociaux. In P. Lefébure, C. Sécaïl, *Le Défi Charlie. Les Médias À L'épreuve Des Attentats*, 187–220. Coll. « Mundos médias ». Paris: Lemieux Editeur.
- Bonneville, L., Grosjean, S., et Lagacé, M. (2007). *Introduction aux méthodes de recherche en communication*. Montréal: Morin Éd.
- boyd, d., et Ellison, N. (Octobre 2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. In *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 13, no. 1 : 210–230. doi:10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x.
- Breton, P. (2012). *L'explosion de la communication: introduction aux théories et aux pratiques de la communication*. Paris: La Découverte.
- Breton, P., et Proulx, S. (2006). *L'explosion de la communication à l'aube du XXIe siècle*. Paris: La Découverte.
- Bruns, A., et Burgess, J. (2013). Crisis Communication in Natural Disasters. The Queensland Floods and Christchurch Earthquakes. In *Twitter and Society*, 373–384. New York: Peter Lang.
- Bruns, A. (2008). Blogs, Wikipedia, Second Life, and Beyond: From Production to Produsage. Coll. « Digital Formations ». New York: Peter Lang, 2008.

- Bruns, A. (2006). Towards Produsage: Futures for User-Led Content Production. In F. Sudweeks, H. Hrachovec, C. Ess, (eds), *Proceedings Cultural Attitudes towards Communication and Technology*, 275–284. Tartu (Estonie).
- Cardon, D. (2011). Réseaux sociaux de l'Internet. In *Communications*, vol. 88, no. 1 : 141–148. doi:10.3917/commu.088.0141.
- Cardon, D. (2012). « Le Parler Privé-Public Des Réseaux Sociaux d'Internet ». In S. Proulx, M. Millette, et L. Heaton, *Médias Sociaux, Enjeux Pour La Communication*, 33–45. Collection Communication. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Coenen-Huther, J. (2010). *Comprendre Durkheim*. Coll. « Lire et comprendre ». Paris: Armand Colin.
- Couldry, N., Hepp, A., et Krotz, F., (eds). (2010). *Media Events in a Global Age*. Coll. « Comedia ». London ; New York: Routledge.
- Dang Nguyen, G., et Lethiais, V. (2016). Impact des réseaux sociaux sur la sociabilité : Le cas de Facebook. In *Réseaux*, vol. 1, no. 195 : 165–195.
- Dayan, D. (2010). Beyond Media Events : Disenchantment, Derailment, Disruption. In N. Couldry, A. Hepp, F. Krotz, (eds), *Media Events in a Global Age*, 23–31. London ; New York: Routledge.
- Dayan, D., et Katz, E. (1996). *Media Events: The Live Broadcasting of History*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Denouël, J., et Granjon, F., (eds). (2011). *Communiquer à l'ère numérique: regards croisés sur la sociologie des usages*. Coll. « Sciences sociales ». Paris: Presses des Mines.
- Dubois, E., et Ford, H. (2015). Trace Interviews: An Actor-Centered Approach. In *International Journal of Communication*, no. 9 : 2067–2091.
- Durkheim, E., et Paugam, S. (2013). *De la division du travail social*. Paris: Presses universitaires de France.
- Gao, H., Barbier, G., et Goolsby, R. (Mai 2011). Harnessing the Crowdsourcing Power of Social Media for Disaster Relief. In *IEEE Intelligent Systems*, vol. 26, no. 3 : 10–14. doi:10.1109/MIS.2011.52.

- Goolsby, R. (Octobre 2010). Social Media as Crisis Platform: The Future of Community Maps/Crisis Maps. In *ACM Transactions on Intelligent Systems and Technology*, vol. 1, no. 1 : 1–11. doi:10.1145/1858948.1858955.
- Granjon, F. (2014). Problématiser les usages sociaux des technologies d’information et de communication : un regard français critique. In *Canadian Journal of Communication*, vol. 39 : 1–16.
- Heaton, L., Proulx, S., et Millette, M., (eds). (2012). *Médias sociaux: enjeux pour la communication*. Coll. « Communication ». Québec: Presses de l’Université du Québec.
- Hepp, A., et Couldry, N. (2010). Introduction: Media events in globalized media cultures. In N. Couldry, A. Hepp, & F. Krotz (Eds.), *Media events in a global age*, 1–20. Abingdon: Routledge.
- Jaureguiberry, F. (Juin 2000). Mobile Telecommunications and the Management of Time. In *Social Science Information*, vol. 39, no. 2 : 255–268. doi:10.1177/053901800039002005.
- Jauréguiberry, F., et Proulx, S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Coll. « Ères poche-société ». Ramonville Saint-Agne: Érès.
- Jin, Y., Liu, B. F., et Austin, L. L. (Février 2014). Examining the Role of Social Media in Effective Crisis Management: The Effects of Crisis Origin, Information Form, and Source on Publics’ Crisis Responses. In *Communication Research*, vol. 41, no. 1 : 74–94. doi:10.1177/0093650211423918.
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. In *Réseaux*, vol. 18, no. 100 : 487–521.
- Jouët, J. (1993). Usages et pratiques des nouveaux outils de communication. In L. Sfez, *Dictionnaire critique de la communication*. Paris: Presses universitaires de France.
- Katz, E., et Dayan, D. (1986). Contests, conquests, and coronations: On media events and their heroes. In C. Graumann, S. Moscovici, *Changing conceptions of leadership*, 135–144. New York: Springer-Verlag.
- Katz, E., et Liebes, T. (2007). ‘No More Peace!’: How Disaster, Terror and War Have Upstaged Media Events. In *International Journal of Communication*, 157–166.

- Kiyindou, Al. (2011). Réseaux socionumériques et solidarité. In *Hermès, La Revue* 59, no. 1 : 117–22.
- Konowska, A. (2015). Quelques pistes de réflexion pour une approche discursive du nom propre : le cas du slogan Je suis Charlie. In *Białostockie Archiwum Językowe*, no. 15 : 277–289.
- Lee, S. Y., Hansen, S. S., et Lee, J. K. (2016). What makes us click “like” on Facebook? Examining psychological, technological, and motivational factors on virtual endorsement. In *Computer Communications*, vol. 73, 332–341.
- Lethiais, V., Roudaut, K. (2010). Les amitiés virtuelles dans la vie réelle. Profils, motifs et modalités de construction. In *Réseaux*, 6, no 164, 13-49. Doi : 10.3917/res.164.0013.
- Licklider, J.C.R., Taylor, R. (Avril 1968). The Computer as a Communication Device. In *Science and Technology*, vol. 76, no. 2, 1-3.
- Liebes, T. (1998). Television’s Disaster Marathons: A Danger to Democratic Processes?” In T. Liebes, J Curran, (eds), *Media, Ritual and Identity*, 71–84. London ; New York: Routledge.
- Metaxas, P.T., Mustafaraj, E., Wong, K., et al. (Avril 2015). What Do Retweets Indicate? Results from User Survey and Meta-Rewiew of Research. In *ICWSM* : 658-661.
- Middleton, S., Middleton, L., et Modafferi, S. (Mars 2014). Real-Time Crisis Mapping of Natural Disasters Using Social Media. In *IEEE Intelligent Systems*, vol. 29, no. 2 : 9–17. doi:10.1109/MIS.2013.126.
- Millerand, F. (2008). Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l’innovation et de l’appropriation (1ère partie). In *Commposite*, vol. 2, no. 1 : 1–19.
- Millerand, F. (2008). Usages des NTIC: les approches de la diffusion, de l’innovation et de l’appropriation (2ème partie). *Commposite*, vol. 3, no. 1 : 54–73.
- Mucchielli, R. (2006). L'analyse de contenu : des documents et des communications. (9e édition). Issy-les-Moulineaux : Issy-les-Moulineaux : ESF.
- Paillé, P. (1994). L’analyse par théorisation ancrée. In *Cahiers de recherche sociologique*, no. 23 : 147-181. doi:10.7202/1002253ar.

Payne, R. (Octobre 2016). 'Je Suis Charlie': Viral Circulation and the Ambivalence of Affective Citizenship. In *International Journal of Cultural Studies*. doi:10.1177/1367877916675193.

Potts, L., et Mapes, K. (2016). From Mumbai to Paris: Experiencing Disasters Across Social Media. In F. Fui-Hoon Nah, C-H. Tan, (eds), *HCI in Business, Government, and Organizations: eCommerce and Innovation*, 72–81. Cham: Springer International Publishing. doi:10.1007/978-3-319-39396-4\_7.

Proulx, S., Garcia, J. L., et Heaton, L., (eds). (2014). La Contribution En Ligne: Pratiques Participatives À L'ère Du Capitalisme Informationnel. Coll. « Communication ». Québec: Presses de l'Université du Québec.

Proulx, S., Millerand, F., et Rueff, J., (eds). (2010). *web social: mutation de la communication*. Coll. « Communication ». Québec: Presses de l'Université du Québec.

Proulx, S. (2014). Enjeux et Paradoxes D'une Économie de La Contribution. In S. Proulx, J. L. Garcia, L. Heaton, (eds), *La contribution en ligne: Pratiques participatives à l'ère du capitalisme informationnel*, 15–32. Coll. « Communication ». Québec: Presses de l'Université du Québec.

Savoie-Zajc. (2010). L'entrevue semi-dirigée. In B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale - de la problématique à la collecte des données*, 337–360. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Scheuermann, L., et Taylor, G. (1997) Netiquette. In *Internet Research*, vol. 7, no. 4, 269–273, <https://doi.org/10.1108/10662249710187268>

Smyrniaios, N., et Rainaud, P. (Mai 2015). Twitter : ce que les graphes nous disent de #CharlieHebdo. In *Ina Global*. <http://www.inaglobal.fr/sciences-sociales/article/twitter-ce-que-les-graphes-nous-disent-de-charliehebdo-8099#sommaire>.

Steiner, P. (2005). *La sociologie de Durkheim*. Paris: La Découverte.

Stenger, T. (2011). « La prescription de l'action collective. Double stratégie d'exploitation de la participation sur les réseaux socionumériques. » In *Hermès, La Revue*, vol. 59, no. 1: 127–33.

- Stenger, T., et Coutant, A. (2010). Les réseaux sociaux numériques : des discours de promotion à la définition d'un objet et d'une méthodologie de recherche. In *Hermès-Journal of Language and Communication Studies*, vol. 44, 209–228.
- Stenger, T., et Coutant, A. (2013). Médias sociaux: clarification et cartographie. Pour une approche sociotechnique. In *Décisions marketing*, 107-117.
- Sumiala, J., Minttu, T., Huhtamäki, J., et Valaskivi, K. (Octobre 2016). #JeSuisCharlie: Towards a Multi-Method Study of Hybrid Media Events. In *Media and Communication*, vol. 4, no. 4 : 97. doi:10.17645/mac.v4i4.593.
- Truc, G. (Janvier 2015). « Je, tu, il, nous sommes Charlie » : ce que se sentir concerné veut dire. In *Métropolitiques*. <http://www.metropolitiques.eu/Je-tu-il-nous-sommes-Charlie-ce.html>.
- Truc, G. (2015). *Sidérations. Une sociologie des attentats*. Paris: Les Presses universitaires de France.
- Vaccari, C., Chadwick, A., et O'Loughlin, B. (Décembre 2015). Dual Screening the Political: Media Events, Social Media, and Citizen Engagement: Dual Screening the Political. In *Journal of Communication*, vol. 65, no. 6 : 1041–1061. doi:10.1111/jcom.12187.
- Wang, Y., et al. (2011) 'I Regretted the Minute I Pressed Share': A Qualitative Study of Regrets on Facebook. ACM Press. doi :10.1145/2078827.2078841.
- Weller, K., Bruns, A., Burgess, J., Mahrt, M., et Puschmann, C. (eds). (2013). *Twitter and Society* (1<sup>st</sup> New edition edition). Coll. « Digital Formations ». New York: Peter Lang inc., International Academics Publishers.
- Wiegand, S., et Middleton, S. (2016). Veracity and Velocity of Social Media Content during Breaking News: Analysis of November 2015 Paris Shootings. 751–756. ACM Press. doi:10.1145/2872518.2890095.