HAL
open science

Les apprentissages interculturels dans les communautés virtuelles. Le cas de la communauté Global Voices

Laura Vidal

To cite this version:

Laura Vidal. Les apprentissages interculturels dans les communautés virtuelles. Le cas de la communauté Global Voices. Education. Université Paris-Est, 2017. Français. NNT : 2017PESC0092 . tel-02415843

HAL Id: tel-02415843

https://theses.hal.science/tel-02415843v1

Submitted on 17 Dec 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Université de Paris-Est Créteil

Ecole Doctorale Cultures et Sociétés
Laboratoire interdisciplinaire de recherche sur les transformations des pratiques éducatives et des pratiques sociales (LIRTES) - EA 7313

Thèse de doctorat
Sciences de l'Education

Les apprentissages interculturels dans les communautés virtuelles

Le cas de la communauté Global Voices

Volume I

Laura VIDAL

Dirigée par Hélène BEZILLE

Présentée et soutenue publiquement le 18 décembre 2017

Devant un jury composé de :

Thierry Ardouin, Professeur des Universités, Université de Rouen - Rapporteur
Hélène Bezille, Professeure Émérite, Université Paris-Est-Créteil – Examinateur
Ahmed Chabchoub, Professeur des Universités, Université de Tunis - Rapporteur
Jean-Louis Le Grand, Professeur des Universités, Université Paris 8 - Examinateur
Emmanuelle Maître de Pembroke, Maître de conférences,
Université Paris-Est-Créteil - Examinateur
Marcel Pariat, Professeur émérite, Université Paris-Est-Créteil - Examinateur

*Cet environnement multiplie le nombre de rencontres et de contacts interhumains, et le climat du monde dans lequel nous vivons dépendra du déroulement et de la qualité de nos rapports aux autres, de plus en plus nombreux et divers […] Le nombre de personnes ayant des difficultés à définir leur identité ne cesse de croître. Elles se sentent perdues, elles sont de plus en plus attentives aux sollicitations des nationalistes et des racistes qui leur font voir dans l'Autre une menace, un ennemi, la cause de leurs frustrations et de leurs peurs. La question [*de la rencontre*] est primordiale aujourd'hui où nous vivons dans un monde multiculturel et alors que les progrès de la communication rendent le pluralisme culturel de notre existence de plus en plus évident, visible et omniprésent. Notre planète a toujours été, il est vrai, multiculturelle.*

Ryszard Kapuscinski (2006), *Cet Autre*. Plon, p. 45

Il nous semble, à nous, que notre ascension n'est pas achevée, que la vérité de demain se nourrit de l'erreur d'hier, et que les contradictions à surmonter sont le terreau même de notre croissance. Nous reconnaissons comme nôtres ceux mêmes qui diffèrent de nous. Mais quelle étrange parenté ! elle se fonde sur l'avenir, non sur le passé. Sur le but, non sur l'origine. Nous sommes l'un pour l'autre des pèlerins qui, le long de chemins divers, peinons vers le même rendez-vous.

Antoine de Saint-Exupéry (1943), *Lettre à un otage*. La Bibliothèque électronique du Québec. Collections Classiques du 20e siècle, p. 35

RESUME

La recherche qui est au centre de ce travail de thèse porte sur les opportunités d'apprentissage qui s'offrent à la personne à l'occasion de la rencontre avec d'autres cultures que la sienne. Elle se focalise plus spécifiquement sur l'observation d'une « communauté » virtuelle, également organisation internationale, consacrée au partage d'informations et de témoignages sur le Web et les réseaux sociaux. Cette communauté, appelée Global Voices, est une organisation de médias qui se divise en régions et langues. Elle compte plus de 800 participants. La plupart de ces participants sont des auteurs et des traducteurs bénévoles.

Le cadre conceptuel de la recherche mobilise des théories de l'apprentissage, et notamment celles qui concernent les apprentissages par la participation dans les communautés, dans leurs dimensions interculturelles. Nous nous sommes appuyé également sur certains apports de la sociologie de la communication.

Nous avons utilisé une approche monographique pour étudier la « communauté » et ses dynamiques de travail et de participation. Les résultats de cette recherche sont aussi le fruit d'une observation impliquée qui repose sur notre participation à plusieurs postes au sein de Global Voices sur une durée de six ans. L'analyse des données recueillies montre comment les interactions au sein de l'organisation, et les histoires et les témoignages qui se partagent sont aussi pour les membres de Global Voices des expériences d'apprentissage qui mobilisent des processus complexes d'ordre cognitif mais aussi affectif.

MOTS CLEFS : Apprentissages informels, apprentissages interculturels, communautés virtuelles, communauté de pratique, témoignages.

ABSTRACT

The research presented here deals with learning opportunities available to people when they encounter a different culture. The thesis focuses specifically on the observation of a virtual « community », also an international organization, devoted to share information and personal accounts online through social media. This community, called Global Voices is a media organization whose content and teams are divided in regions and languages. The community is made of over 800 participants, most of them volunteer authors and translators.

The conceptual frame of the research uses theories of learning, specially those devoted to describe learning through participation in communities, and in an intercultural dimension. We have also searched support on the contributions coming from the Sociology of Communication.

The research uses a monographic approach to study the « community » and its dynamics of work and participation. The results of the research are also the fruit of an engaged observation work supported by my own participation, a 6 year long participation that included different roles and levels of engagement inside Global Voices.

The analysis of the data show the ways in which interactions at the heart of the organization, as well as the stories and testimonies shared through Global Voice's work are also learning for its learners. Finally, it is concluded that these learning experiences also bring with them complex processes of a cognitive, but also affective order.

KEY WORDS : Informal learning, intercultural learning, virtual communities, communities of practice, testimonies.

Remerciements

Au moment de l'aboutissement de cette recherche je tiens à remercier très fortement toutes celles et tous ceux qui m'ont soutenue et accompagnée dans cette aventure.

Tout d'abord, je tiens à remercier très particulièrement ma directrice Hélène Bézille pour le temps, l'énergie et l'inspiration qu'elle m'a donnés pendant tout le travail de recherche.

Je remercie très spécialement Charles, Christine et Bénédicte pour m'avoir aidé si généreusement à rendre ce texte plus lisible.

Je voudrais aussi remercier Emmanuelle Maître de Pembroke, Thierry Ardouin, Ahmed Chabhoub, Jean-Louis Le Grand et Marcel Pariat pour avoir accepté d'examiner mon travail.

Et finalement un grand merci à ma famille et mes amis proches qui m'ont accompagnée avec amour et patience, et qui m'ont beaucoup inspirée malgré les contraintes et la distance.

Sommaire

INTRODUCTION GENERALE DE LA THESE.....9
1. Le contexte social de la recherche et ses enjeux de connaissance 9
2. Un univers complexe dans son organisation, son champ, ses désignations..... 10
3. Une approche compréhensive et participante 11
4. Une rencontre entre cultures assombrie par la méfiance 12
5. Une expérience formatrice 13
6. Carte de navigation pour la lecture de la thèse 14

Partie I : Contextes, émergences et constructions de la recherche.....16
Chapitre I : Les apprentissages et les échanges culturels sur le Web.....18
1. Les apprentissages informels et les technologies du Web 18
2. Le Web comme théâtre de rencontres entre cultures 24
Chapitre II : L'échange entre cultures dans la recherche.....30
1. Complexités et inégalités dans l'étude des cultures et de l'interculturel 30
2.Visions sur l'interculturel dans le monde de la recherche 32
Chapitre III : Le Web « des gens » 36
1. Médias traditionnels, médias du Web, et médias « citoyens »..... 36
2. Luttes, liens et isolement sur le Web 40
2.1 Des médias alternatifs au service des luttes sociales..... 42
2.2 Des espaces pour l'expression personnelle 44
3. Des technologies qui créent autant de liens que de séparations..... 45
Chapitre IV : Questionnements et hypothèses.....48
1. Le terrain et l'émergence des questions..... 48
2 Les hypothèses de travail et les objectifs de la recherche..... 50
Conclusion de la partie I 52

Partie II : Présentation du terrain de recherche et du cadre méthodologique 54
Chapitre V : Présentation du terrain et structure du travail de recherche 56
1. Global Voices : une « communauté » et une organisation des médias 56
2. Un processus d'exploration complexe 58
2.1 L'observation participante..... 60
2.2 La phase exploratoire 61
2.3 Phase approfondie 62

Chapitre VI : Construction de la méthode 63
1. Une recherche qualitative et une monographie impliquée 63
2. L'approche ethnographique 65
Chapitre VII : Les ressources mobilisées 68
1. Les ressources mobilisées dans la phase exploratoire 72
1.1 Mon expérience 72
1.2 GlobalVoices.org : Le site central 73
1.3 WordPress : la plateforme de travail 78
1.4 Le « *GV Community List* » (Google Group) 82
1.5 Les « *summits* » 86
1.6 Les entretiens exploratoires 89
2. Les ressources mobilisées dans la phase exploratoire 91
2.1 Une analyse de mon expérience 91
2.2 Les entretiens semi-directifs 92
2.3 « Mon premier post » / « Ma première traduction » 93
2.4 Les « *summits* » dans la phase d'approfondissement 98
Conclusion de la partie II 99
PARTIE III : GLOBAL VOICES : UNE COMMUNAUTE D'APPRENTISSAGE ? 101
Chapitre VIII : Une « communauté » et une organisation 102
1. Origines et objectifs 102
2. Les missions les valeurs et les identités de Global Voices 104
3. L'évolution de Global Voices 110
3.1 La page d'accueil 112
3.2 « *Lingua* », « *Advocacy* » et « *Rising Voices* » 121
3.3 Un contenu plus proche de la presse traditionnelle d'occident 125
Chapitre IX : Les dynamiques d'échange et de participation 129
1. Le Contenu et dynamique de travail 129
2. Échanges et communications 133
3. Engagement et modes de participation 135
3.1 Global Voices : Une « famille » 135
3.2 Les « *summits* » 137

Conclusion de la partie III **142**

PARTIE IV: RESULTATS et discussion **145**

Chapitre X : Données de terrain **146**

1. L'analyse de mon expérience 146

1.1 Antécédents : L'Internet avant le Web 2.0 146

1.2 Les débuts avec Global Voices : Traducteur et auteur 147

2. Résultats des entretiens 158

2.1 Résultat des entretiens exploratoires 159

2.2 Résultats des entretiens semi-directifs 163

Chapitre XI : Global Voices : une « famille » et à la fois un espace d'apprentissage **174**

1. Un moyen de participation sur le Web 174

2. Une « communauté » devenue « organisation » 175

3. Le potentiel d'apprentissage liés à la communication interculturelle 178

3.1 Des savoirs « en accumulation » 179

3.2 La Sensibilité Interculturelle au sein de Global Voices 183

3.3 Le rôle des témoignages 187

Conclusion de la partie IV **194**

CONCLUSIONS GENERALES **196**

1. Le processus de recherche revisité 196

2. Le terrain 198

3. Les apports de l'enquête 201

3.1 Les apprentissages en « communauté » de pratique 201

3.2 Les histoires et les témoignages 204

4. Des pistes pour de nouvelles alphabétisations 206

INTRODUCTION GENERALE DE LA THESE

1. Le contexte social de la recherche et ses enjeux de connaissance

Il serait très difficile de commencer un travail sur les échanges entre cultures sans faire référence aux conflits qui ont mis ce concept sur le devant de la scène médiatique internationale. Le dit « choc entre cultures » et la peur ou le rejet de « l'Autre » semblent les sujets sous-jacents de la plupart des conflits d'aujourd'hui. Cet « Autre » ne semble pas être une entité monolithique et unidimensionelle, il représente une constellation très ample de groupes et d'individus qui n'entre pas dans la catégorie de ce qui est considéré comme le « moi », ou le « nôtre ». Ainsi, les relations entre personnes provenant de différentes cultures prennent des formes très difficiles à saisir, d'autant plus que les prétendues « relations interculturelles » sont, en effet, des interactions entre personnes et entre groupes de personnes, toutes porteuses de plus d'une culture et d'une identité.

Bien que la rencontre interculturelle soit, comme le dit Demorgon, « le défi de notre temps » (Demorgon, 2002), penser aux échanges entre cultures différentes comme un phénomène contemporain serait ignorer de longs processus historiques. La question de la rencontre et de « l'Autre » touche un grand nombre de domaines. Tout comme aujourd'hui, les migrations, les rencontres, et les conflits issus de ces phénomènes ont été au centre de beaucoup d'évènements historiques. Ce défi reste difficile et problématique, d'autant plus que les images et les imaginaires sur « l'Autre » continuent à occuper une bonne partie des représentations que nous nous faisons du monde.

Dans un monde qui a toujours été multiculturel et dont l'histoire est pleine de rencontres entre les peuples, force est de constater que la tendance de la fin du XXe siècle et du début du XXIe n'est pas la disparition des identités, mais au contraire, l'intensification de leur multiplication (Castells, 2004). Le défi de notre temps est donc, aussi, la reconnaissance et la compréhension des rencontres entre ces identités mélangées et en mouvement rapide et constant. Les rencontres interculturelles ont toujours existé, mais notre regard sur elles semble avoir changé. Ce regard répond souvent aux hiérarchies que nous faisons des cultures et des pays, et ce regard semble aussi présent dans le monde de la recherche et celui de l'éducation.

Les références ethniques ont servi depuis très longtemps à l'auto-identification, et aussi à définir ce qui appartient à nos groupes et ce qui n'y appartient pas. Cette altérité généralisée, souvent définie par des attributs extérieurs (comme la langue, la nationalité ou la couleur de la peau) est une réalité très ancienne qui continue à évoluer dans l'actualité. D'après Castells (Castells, 2012), dans le monde multiculturel, les distinctions entre les

groupes sont construites aussi dans une quête de solidarité face aux forces incontrôlables du marché et des préjugés des groupes ethniques dominants.

Par ailleurs, les minorités ethniques d'aujourd'hui semblent être des réminiscences des groupes plus anciens qui se sont formées selon cette même logique (Bauman, 2001). Et de la même manière, ce qui identifie ces groupes n'est pas choisi par le groupe même. L'identification vient d'ailleurs, des groupes dominants et leur vision sur ces minorités (Buman, 2001 ; Spivak ; 1982 ; Saïd, 1982). Ainsi, un grand nombre de groupes ne choisissent pas les images et les noms qui les identifient et, par conséquent, c'est sur des espaces comme les médias du Web 2.0 qu'ils cherchent à revendiquer leurs propres visions d'eux-mêmes.

2. Un univers complexe dans son organisation, son champ, ses désignations

Le terrain choisi pour le travail empirique est une « communauté » virtuelle internationale connue sous le nom de Global Voices. Cette organisation, qui se voit elle-même comme une « communauté » de bloggeurs et d'activistes pour la liberté d'expression sur Internet, le libre accès aux technologies de la communication et les droits humains, est au cœur d'un travail monographique qui s'intéresse aux potentiels d'apprentissages informels.

Les membres de la « communauté » sont des usagers privilégiés des outils du Web, habiles dans le monde technologique et ses usages et avec un accès presque sans restrictions aux ressources en ligne.

De plus, les membres de Global Voices travaillent dans un entourage où les récits et les témoignages qui se partagent sur le Web sont très abondants. En fait, une des valeurs qui réunit les membres de Global Voices est précisément cet intérêt pour les témoignages de personnes venant de régions peu visibles dans les médias traditionnels (comme la presse et la télévision, par exemple).

Il faut aussi noter que la présence de ces médias est très importante sur la Toile, et qu'ils ont une influence forte sur les médias faits par les usagers, plus amateurs et artisanaux. Les études sur le Web essayent en permanence de définir les pratiques d'Internet par les particuliers ou les organisations à initiative propre, mais l'apparition régulière de nouveaux outils et, par conséquent, de nouveaux phénomènes exigent de nouvelles précisions en permanence. Par exemple, le « journalisme citoyen » (Rodriguez, 2001), prend des connotations différentes de celles initialement voulues par l'auteure. Comme on le verra dans la première partie du travail, le terme cherche à décrire les pratiques de communication

alternatives de communautés, afin de se rendre visible dans les médias de communication[1].

Aujourd'hui, et après les événements plus récents liés aux élections en France et aux États-Unis, le « journalisme citoyen » évoque aussi d'autres types de groupes, communautaires également, mais aussi politiquement militants cherchant à se rendre plus visibles et à avoir plus d'influence dans la politique du pays.

Ainsi, en opposition aux « médias traditionnels », nous privilégierons l'utilisation de termes comme le « Web 2.0 », le « web interactif » ou même les « médias d'Internet » ou le « Web des gens » pour faire référence aux plate-formes et espaces individuels et collectifs qui ne sont pas nécessairement connectés avec les médias plus organisés. Comme indiqué plus haut, les « médias traditionnels » désignent des médias qui suivent certaines conventions et qui sont dirigés par des organisations plus encadrées. Ceci est un point important vu que des grands conglomérats de communication qui avaient déjà de la place à la télévision, dans la presse écrite et à la radio, comme CNN, Arte ou la BBC, par exemple, occupent aujourd'hui des espaces très importants sur le Web 2.0 à travers des chaînes vidéos comme Youtube, les comptes Facebook et Twitter, entre autres.

3. Une approche compréhensive et participante

Le parti pris épistémologique entraîne une approche qualitative. Le but est d'observer les complexités présentes dans la participation des membres de Global Voices et dans la vie de la « communauté » qui fait le cœur de l'organisation. Je m'intéresse aux possibilités d'apprentissages informels dans le cadre de rencontres interculturelles, au sein de la communauté mais aussi sur le Web. L'objectif est de comprendre le rôel des éléments qui pourraient rentrer en jeu dans l'utilisation du Web du point de vue de l'apprentissage sur d'autres cultures.

Il est important de noter que les démarches qualitatives sont relativement rares dans les études sur l'interculturel même quand l'étude des échanges et des apprentissages dans l'univers de l'interculturel sollicite l'analyse d'éléments assez complexes et pleins d'interprétations subjectives. Je n'ignore pas, bien évidemment, l'importance des démarches quantitatives dans le domaine. Il y a un grand interêt dans le monde de la recherche à mesurer des expériences et des processus liés à la rencontre interculturelle. Je trouve, pourtant, qu'il

1 Un exemple intéressant de la définition établie par Rodriguez et qui illustre l'utilisation des médias du Web est celui d'une des populations indigènes du Mexique, les puérépechas. Après avoir subi plusieurs exactions de la part du crime organisé et face à l'indifférence du gouvernement, ils ont déclaré leur indépendance de l'Etat mexicain. Puis, pour partager le développement de leurs communautés et aussi pour répondre aux images propagées par les médias traditionnels qu'ils trouvaient injustes, ils ont créé leur propre constellation de médias sur Internet. L'« auto-gouvernement » de Cherán (la région où les puérépechas habitent) documente ses activités et ses idées à travers des chaînes YouToube, journaux en ligne (blogs), et des comptes Twitter.

est nécessaire d'avoir plus des visions qualitatives, pour faire attention aux phénomènes qui pourraient se cacher derrière les chiffres qui essayent d'identifier les individus les plus compétents pour des postes dans les milieux internationaux ou bien les stratégies les plus efficaces pour faire travailler une équipe dont les participants sont issus de différents pays.

4. Une rencontre entre cultures assombrie par la méfiance

Les rencontres entre cultures qui ont lieu de nos jours sont hautement liées aux flux globaux de richesse, avec des échanges économiques entre les pays et aussi des migrations. Ces flux globaux incluent aussi des images dans lesquelles beaucoup de groupes sont représentés et qui perpétuent une longue histoire de quête d'identité et de signification sociale (Castells, 2010). D'après le même auteur, cette nouvelle forme de rencontre voit aussi une montée d'un racisme qui peut être liée à une crise d'identité. Le cas de l'Europe en est un exemple. L'Europe occidentale voit son identité s'estomper en même temps qu'elle découvre l'existence de minorités ethniques installées de longue date dans le territoire. Ceci s'est traduit dans la réapparition de groupes nationalistes qui voient l'image mentale qu'il se font de l'Europe (Touraine, 1997 ; Wieviorka, 2001). Les vagues de migrants qui sont venus suite aux mouvements sociaux et conflits armés du nord de l'Afrique (et aussi de migrations antérieures à cette période) sont souvent évoquées par les groupes d'extrême droite de pays comme la France et l'Italie comme la cause d'une perte de l'identité nationale.

Pour Rasse (Rasse, 2006) et Castells (Castells, 2009) la rencontre et les échanges entre cultures ne sont pas nouveaux, mais en revanche, les connexions dans la communication ouvrent la porte d'un monde « sans précédent » qu'il faut comprendre. Ces nouvelles communications ont ouvert de véritables autoroutes d'information qui peuvent facilement trouver les frontières des pays et qui sont susceptibles d'influencer ou de stimuler la création d'identités collectives (Tubella, 2004). Selon l'auteure, les réseaux d'Internet et les médias de communication portent des informations qui participent de la quête, la création et de la renégociation d'identités [2]. Il s'agit aussi d'une époque de fractures et d'hétérogénéités qui, à travers ces médias, peuvent trouver des codes en commun qui les unifient. Pour García Canclini (Canclini, 1989), ces codes ne seraient pas accrochés aux classes sociales ou aux régions géographiques. Plusieurs liens entre des personnes d'origines ethniques différentes peuvent trouver des aspects communs qui attirent les uns aux autres dans leurs statuts sociaux, ou leurs intérêts politiques. Les migrations occupent, de leur côté, une place importante dans ces quêtes d'identité et ces échanges entre cultures dans le monde

[2] Par exemple, beaucoup de jeunes Européens issus de la migration de pays musulmans trouvent une source d'identité à travers les réseaux sociaux d'Internet dans lesquels ils échangent avec des jeunes originaires des pays de leurs parents (on reviendra sur cet exemple dans la partie I du travail).

globalisé d'aujourd'hui. D'après Zygmunt Bauman (Bauman, 2011) la migration et la modernité sont des « jumeaux ». Pour l'auteur, il est impossible de penser à une modernisation du globe sans mobiliser les gens, raison pour laquelle il faut s'attendre à ce que ces migrations donnent comme résultat des identités multiples qui conjuguent des éléments de la culture d'origine avec quelques autres de nouveaux entourages. Selon Bauman, l'assimilation totale à la culture d'accueil est peu probable. À ces sentiments s'ajoute la crainte de l'incertain, qui est d'ailleurs une cause des migrations. Toujours selon Bauman, l'esprit des temps contemporains se voit, en quelque sorte, emprisonné par l'incertitude et la conviction que rien ne peut être fait.

Mis à part le fait qu'ils sont des preuves vivantes de l'existence des différences qui menacent ce que nous considérons comme allant de soi, les migrants deviennent aussi les objets sur lesquels il est possible d'agir. Il s'agit des personnes vulnérables, susceptibles d'être attaquées, tandis que d'autres pouvoirs plus « invisibles », comme les grandes multinationales, par exemple, qui sont souvent signalées comme responsables de la perte d'emplois ou d'abus de leurs travailleurs, ont tendance à échapper au contrôle des institutions des Etats.

5. Une expérience formatrice

Quelles sont donc les caractéristiques des apprentissages qui aideraient à profiter de la richesse des échanges entre cultures ? Et quels outils pourraient aider ce processus à une époque comme la nôtre, caractérisée par les avancées technologiques de la communication ? Il est certain que l'immersion technologique offre une grande opportunité d'emploi et de revenus, augmente la confiance en soi, rend plus facile l'expansion des informations sur les droits humains, la protection légale, les organisations politiques et les services de l'Etat (Marcelle, 2004). Pourtant, il faut insister sur le fait que les technologies ne seraient pas un substitut des pratiques d'apprentissage plus traditionnelles, même si pour les opportunités précitées elles constituent une formation très utile.

L'explosion de ces technologies et les possibilités qui viennent avec, inspirent de nouveaux dispositifs de formation et de nouvelles politiques éducatives. Plusieurs chercheurs soulignent et célèbrent les compétences acquises à travers l'utilisation des nouvelles technologies. Ils soulignent surtout celles liées à la coopération, à la disposition à expérimenter et à la capacité de résoudre des problèmes à travers plusieurs moyens (Deschryver, 2010; Peraya 2010; Henri; 2010), mais la majorité des ces recherches concernent plutôt les activités dans le cadre de l'éducation formelle.

Cependant, éduquer un citoyen pour la dite « société de l'information », dans laquelle

plusieurs types de savoir seraient disponibles à l'aide d'Internet, implique aussi de lui donner des compétences autres que la simple utilisation des ordinateurs et des outils d'Internet (Cobo, 2010). En effet, faire usage des technologies pour enseigner les mêmes contenus d'une façon légèrement différente, ne constitue pas une vraie innovation, ni une réponse utile aux carences du système éducatif.

Finalement, ce travail est une étude sur les possibilités des nouvelles technologies pour un apprentissage qui pourrait favoriser une ouverture d'horizons culturels. Parallèlement, le but est de rester prudent devant des terminologies qui pourraient ne pas refléter la complexité et la diversité des relations entre les personnes. La discussion sur la communication et la compréhension entre cultures est, essentiellement, la discussion sur les contacts entre des individus ou groupes d'individus aux référentiels différents. De plus, les notions et les concepts derrière ces rencontres englobent rarement tous les phénomènes qui leur sont inhérents.

6. Carte de navigation pour la lecture de la thèse

La présentation de la recherche est divisée en quatre parties. La **première partie** est consacrée aux contextes et aux questionnements de la recherche et aux sensibilités théoriques autour de l'apprentissage à l'ère du numérique. Je discuterai ensuite les possibilités de voir le Web 2.0 comme un théâtre de rencontres entre personnes de différentes cultures. Ensuite, je présenterai des réflexions autour du domaine de ces rencontres : l'interculturel. J'analyserai les intérêts principaux de la recherche en sciences de l'éducation qui se focalise sur les apprentissages interculturels. Puis, je ferai une présentation de l'univers de recherche : le Web 2.0. Je me concentrerai sur certains des phénomènes sociaux qui ont lieu sur le Web et qui intéressent les membres de l'organisation qui constitue le terrain : Global Voices.

La **deuxième partie** se concentre sur la méthodologie de la recherche. Je ferai une brève présentation de Global Voices et justifierai le choix de cette organisation comme terrain de travail. Ensuite, je présenterai les deux phases dans lesquelles la recherche est divisée et je décrirai les stratégies de travail et les ressources mobilisées. Cette partie discutera également la position épistémologique, qui entraine une analyse qualitative à l'aide des méthodes propres à l'ethnographie. On observera que mon implication est un élément clé du travail d'enquête et l'observation participante constitue la méthode de recueil de données qui a aidé à profiter de la richesse du terrain.

La t**roisième partie** porte sur Global Voices, sa culture et son fonctionnement. J'analyserai les dynamiques de communication et d'échange et présenterai des réflexions sur

l'organisation et son évolution.

La **quatrième partie** présente et discute les résultats du travail de terrain à l'intérieur de Global Voices. Je ferai une analyse de la participation des membres du point de vue de l'apprentissage, et des éléments qui permettraient de voir Global Voices comme une « communauté » d'apprentissage. Je rendrai compte aussi du rôle des témoignages personnels partagés sur le Web 2.0. Cette partie comprendra aussi une narration en première personne qui analysera mon expérience dans la « communauté ». Finalement, les témoignages recueillis lors du travail de terrain seront mis en parallèle pour arriver aux conclusions finales.

PARTIE I : CONTEXTES, EMERGENCES ET CONSTRUCTIONS DE LA RECHERCHE

La première partie de cette enquête décrit et analyse les contextes dans lesquels ont émergé les questions et les hypothèses. Ainsi, cette partie présentera des analyses et des réflexions autour des champs d'étude couverts par le thème de l'enquête. Nous commencerons donc par explorer les concepts et les études existants sur les apprentissages informels dans la vie quotidienne, et la manière dont ceux-ci peuvent se dérouler dans l'espace ouvert par les nouvelles technologies du Web. Ensuite, nous analyserons les thèmes qui dominent le champ des enquêtes sur l'interculturel. En questionnant les courants dans lesquels s'inscrivent les enquêtes consultées pour poser les bases conceptuelles des rencontres entre cultures, les limites seront aussi établies. La première partie se termine avec la mise en place de la problématique, des questions et des hypothèses qui ont guidé l'enquête.

Le chapitre I présente les sensibilités théoriques sur les apprentissages, qui ont guidé la recherche. Nous cheminerons au sein de certains courants qui cherchent à théoriser et explorer les apprentissages informels, ceux qui ont lieu en dehors des structures formelles. Le chapitre explore aussi les idées qui existent pour décrire et réfléchir autour de ce type d'apprentissages dans le monde de la technologie, et plus spécifiquement dans celui du Web 2.0. Ce Web, qui se différencie de celui des premières années d'Internet par une interactivité et des interactions sociales accrues, constitue un changement de paradigme pour les études qui portent sur les apprentissages à l'ère de la technologie. Pour cette raison, j'utilise les termes de « Web », « Web 2.0 » ou même « le Web des gens », et j'ai préféré laisser de côté les termes de TIC (Technologies de l'information et de la communication), TICE (Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Éducation), et même « e-learning », qui sont des termes associés à l'univers institutionnel, et qui ont donc une connotation en quelque sorte limitante pour l'étude des phénomènes qui nous occupent. Ainsi, le chapitre propose de penser ces technologies comme des espaces ayant un potentiel d'apprentissage comparable à celui de la vie quotidienne ; des

espaces qui, en même temps, sont susceptibles d'être des espaces de rencontres entre des cultures différentes.

Le chapitre II a pour objectif de faire une analyse des courants qui étudient le champ des enquêtes dédiées à ce dernier point : la rencontre entre cultures. L'objectif de ce chapitre n'est pas de faire une étude exhaustive des travaux sur les rencontres culturelles et leurs limites. Bien au contraire, il s'agit d'apporter une réflexion sur certaines caractéristiques de ce domaine d'étude, et des outils qui peuvent être utiles ou non pour l'étude des potentiels d'apprentissage sur d'autres cultures.

Le chapitre III décrit les caractéristiques principales du contexte dans lequel se déroule l'enquête, et celles de l'univers auquel appartient le terrain étudié : le Web 2.0. Ainsi qu'il a été établi dans le premier chapitre, nous considérons dans cette étude le Web comme une scène et un groupe d'outils qui peuvent être comparé à la vie quotidienne. Les idées déroulées dans le chapitre permettent donc de dresser le portrait de quelques-unes des pratiques qui ont lieu sur le Web 2.0, et qui sont intéressantes pour comprendre le monde dans lequel s'inscrit notre terrain. Dans ce chapitre, je fais référence aux phénomènes sociaux qui ont lieu sur le Web 2.0 et à la participation citoyenne en ligne. De la même manière je m'intéresse à la représentation que l'on se fait de groupes et de régions géographiques et politiques dans les médias traditionnels, et dans les médias plus artisanaux du Web. Enfin, la première partie se termine avec les questions qui sont ressorties de l'analyse de ces contextes et des hypothèses. Dans cette partie nous préciserons l'objet de l'étude, ses objectifs ainsi que la position épistémologique avec laquelle nous menons cette étude. Les idées développées tout au long des chapitres permettent de comprendre les contextes dans lesquels sont nées les questions et les idées qui ont structuré l'approche de l'objet. Avec cette première partie, le lecteur aura une notion claire de l'univers de l'enquête et des domaines de réflexion sur lesquels s'appuie la vision générale du travail.

Chapitre I : Les apprentissages et les échanges culturels sur le Web

Les façons d'agir et de participer sur le Web sont nombreuses et elles semblent être porteuses d'apprentissages qui ne s'arrêtent pas une fois l'ordinateur ou le téléphone portable éteints ou sans réseau. Ces technologies semblent avoir aussi une influence sur nos façons de lire et de raconter, et ces changements, vus il y a quelques années comme « révolutionnaires » se sont rapidement ajoutés à nos façons quotidiennes de communiquer, même au-delà des écrans.

Les technologies de communication d'Internet sont, on le sait, une partie incontournable de notre quotidien. Depuis la popularisation de ces technologies, le Web 2.0 est devenu un espace d'échange auquel il est difficile d'échapper. Le Web est maintenant bien plus qu'une constellation d'outils : il peut être vu comme un espace qui se mélange avec le monde physique et qui crée des connexions entre le virtuel et le réel.

Ces idées invitent à penser le Web comme une « virtualité réelle » (Castells, 1996) qui influence et parfois articule ce qui se passe au-delà des écrans des ordinateurs ou des téléphones portables. Ainsi, l'objectif des pages qui suivent est de décrire le Web comme un des espaces appartenant à la vie de tous les jours, dans lequel certaines interactions sont susceptibles de véhiculer des apprentissages informels, notamment sur d'autres cultures[3].

1. Les apprentissages informels et les technologies du Web

Même si les apprentissages informels sont difficiles à quantifier, l'ensemble de théories qui les explore jette des lumières sur des phénomènes très importants dans l'acquisition des savoirs. Hélène Bezille compare les processus informels d'apprentissage à la matière noire, très difficile à mesurer et à décrire, mais incontournable pour la compréhension du reste de l'univers (Bezille, 2012). L'étude de certains apprentissages sur le Web, comme l'apprentissage sur d'autres cultures, peut être abordée à partir de cette métaphore. De nombreux phénomènes complexes se mettent en marche quand un usager rentre dans l'univers du Web et interagit avec ces outils, et ces phénomènes n'ont pas lieu dans des espaces isolés les uns des autres.

[3] Tout au long du travail de recherche, je privilégierai l'utilisation du « Web », ou encore du « Web 2.0 », et j'éviterai la notion « TIC » (Technologies de l'Information et de la Communication), même si cette dernière est souvent au centre des études qui associent les apprentissages à l'Internet. Pour décrire les phénomènes qui sont au centre de cette thèse, « Web » semble plus pertinent (comme indiqué page 14 de ce travail)

McCarthy et Wright décrivent la technologie non seulement comme quelque chose qu'on utilise, mais quelque chose qu'on *vit*. Ils préconisent de penser à l'expérience de l'usager (« *the user's experience* ») comme une constellation d'éléments émotionnels, intellectuels et sensoriels.

À ces visions sur la technologie il serait utile d'ajouter les observations faites sur les apprentissages de la vie quotidienne, capables de décrire des processus aussi bien dans le monde physique que dans les espaces virtuels.

C'est vers la fin des années 90 que les technologies du Web commencent à prendre une place importante dans nos quotidiens et qu'elles créent des espaces qui sont accessibles depuis n'importe où. Peu après, les technologies du Web deviennent le centre de la création de nouvelles professions et de formes de divertissement qui amènent le cinéma et la télévision à d'autres niveaux, mais qui partagent les mêmes caractéristiques des théâtres d'apprentissages informels étudiés par Pain. Pour l'auteur, les contenus de la télévision sont susceptibles de véhiculer des apprentissages « non intentionnels » (Pain, 1990), et ce type d'apprentissages semble être présent aussi dans les espaces du Web.

Une autre vision sur les apprentissages informels et non intentionnels a été étudié par Marcia Conner qui explore les apprentissages « inattendus » dans le monde du travail (Conner, 2013). Ces études correspondent aussi à ceux de Jay Cross, qui estime que la plupart des savoir-faire dans le monde du travail sont acquis lors des interactions qui se font tous les jours avec d'autres, ou même dans le travail par tâtonnement (Cross, 2006). Du fait des interactions qui ont lieu sur le Web, avec des outils ou des personnes, ce type d'apprentissages semble avoir une place importante dans cet univers. Pour Davis et Eynon les apprentissages sur le Web ont deux formes caractéristiques : la participation, l'échange et la création de contenu d'un côté, et les pratiques solitaires pendant la recherche de contenu de l'autre (Davis et Eynon, 2013).

Ces auteurs voient dans les pratiques d'Internet des activités essentiellement individuelles. Même si elle a lieu en groupe, l'interaction entre les membres se fait de façon autonome et maîtrisée par chacun des participants. L'exploration est auto-dirigée et souvent ouverte aux découvertes faites de façon accidentelle. Ceci fait du Web un théâtre exceptionnel d'apprentissages informels, intentionnels ou non, vaguement cherchés, et parfois complètement inattendus. Il est possible de connecter ces situations d'apprentissage

avec celles décrites par Marsik et Watkins qui montrent comment certains apprentissages apparaissent comme « un co-produit d'une autre activité » (Marsik et Watkins, 1990).

Les technologies du Web semblent avoir pris le monde de l'éducation presque par surprise. Aux débuts de cette recherche les positions par rapport aux nouvelles technologies du Web semblaient extrêmes : elles étaient soit très optimistes, soit très pessimistes. Quelques années après, le monde de la recherche semble comprendre mieux le fonctionnement de ces « nouvelles » technologies, mais les positions dans la recherche en éducation peuvent continuer à être divisées entre ceux qui sont très enthousiastes quant à ce qu'elles représenteraient en matière d'avancées technologiques et ceux qui sont encore très résistants à ces outils. Pourtant, il semble que les avantages et les désavantages des outils du Web vont bien au-delà des équipements et des applications qui en sont tirées. Ces technologies peuvent être très dépendantes des usagers et de leurs contextes. Dans la majorité des cas, le Web peut amplifier des phénomènes sociaux qui étaient moins visibles auparavant, mais qui préexistaient. Un exemple de ces phénomènes se trouve dans ce que l'on appelle les « *fake news* » (sur lesquelles je reviendrai plus loin) ou la prolifération d'informations fausses sur Internet. Quoi qu'il en soit, sur le Web 2.0 ce sont les usagers qui, la majorité des fois, donnent le ton. A l'ère du numérique nous pouvons autant être producteurs que consommateurs de contenu et d'information.

Les usagers du Web 2.0 sont vus comme des « prosommateurs », un concept créé par Toffler qui a été adapté pour le monde de la communication d'Internet pour mettre en relief la façon dont les usagers étaient autant consommateurs que producteurs de contenu (Toffler, 1980). Ces idées peuvent être croisées avec celles de Castells, qui décrit les communications sur le Web comme une « auto-communication de masses » dans laquelle les usagers contournent les règles du partage d'information définies auparavant par les grands médias de masse (Castells, 2009).

De leur côté, White et Le Cornu décrivent aussi l'engagement des personnes sur le Web à travers leur comportement en ligne et leur approche des outils. Pour les auteurs, les personnes peuvent être vues soit comme « résidents », soit comme « visiteurs » de différents types de médias numériques d'après leurs motivations et leurs contextes (White et Le Cornu, 2011). Les usagers du Web 2.0 traversent donc un grand espace fait de réseaux en ligne, de blogs, de systèmes de partage de vidéos, textes, images et sons. Ces espaces contiennent aussi des forums, des applications de communication, des espaces de

rencontre, des journaux et des émissions semblables à la radio, mais divisées par épisode (connus comme *podcasts*). Les outils sont, dans leur vaste majorité, gratuits et d'utilisation facile.

Le Web 2.0 peut être vu comme un théâtre dans lequel s'ouvre la possibilité d'apprentissages par l'appropriation à travers la participation, qui ressemblent aux expériences étudiées par Rogoff sur les apprentissages informels dans les groupes (Rogoff, 1996). Rollet et ses collaborateurs ont également observé les potentiels d'apprentissage sur Internet à travers l'interaction, la participation dans les groupes et les communautés virtuelles et la création de contenu (Rollet *et al*, 2007).

Les idées avancées par Schugurenski sur les apprentissages informels peuvent se relier aussi à celles décrites plus haut. L'auteur identifie des apprentissages non intentionnels qu'il appelle « fortuits » et qui pourraient aussi faire partie des apprentissages qui peuvent avoir lieu sur le Web. D'autres apprentissages informels étudiés par cet auteur, comme les apprentissages « autodirigés » (qui sont conscients et intentionnels) et les apprentissages venus de la « socialisation » pourraient aussi être reliés aux apprentissages sur le Web. Dans ces situations, on peut aussi assimiler « de façon presque naturelle des valeurs, attitudes, comportements, savoir faire, connaissances, qui [*se produisent*] dans la vie quotidienne » (Schugurenski, 2007. p.14).

Cobo et Moravec approfondissent les réflexions autour des apprentissages informels et les pratiques du Web avec une « métaphore » qui réunit plusieurs théories sur les apprentissages informels, notamment en ligne, qu'ils appellent des « apprentissages invisibles ». Ainsi, Cobo et Moravec centrent l'attention sur les apprentissages qui peuvent arriver sur le Web et qui peuvent être difficilement mesurables.

Ces chercheurs détachent l'évolution accélérée et la grande diversité des technologies du Web, ainsi que la nécessité de reconnaître le potentiel d'apprentissage qui peut se « cacher » derrière la constellation de pratiques qui ont lieu sur ces espaces. Cobo et Moravec signalent que ces opportunités d'apprentissage (qui peuvent aussi être des opportunités de « des-apprentissage ») surviennent quand les sujets mettent en œuvre leurs capacités d'utilisation des technologies, aussi élémentaires soient-elles, pour résoudre des problèmes, explorer, collaborer ou expérimenter. Toujours selon ces auteurs, ces apprentissages « invisibles » peuvent arriver « indépendamment de l'objectif,

l'environnement, le moment ou le rythme avec lequel elles ont lieu » (Cobo et Moravec, 2011 p.93).

Ces idées des apprentissages « invisibles » aident à mettre en relief les connaissances définies comme « tacites », qui trouvent un écho dans les idées de Schugurenski sur les apprentissages à travers la socialisation, et qui sont très liées à l'expérience, aux contextes, aux personnes et aux lieux (Nonaka et Takeuchi, 1999) et dont les individus n'ont pas forcément conscience. Par ailleurs, Nonaka et Takeuchi soutiennent aussi que, pour que ces apprentissages puissent avoir lieu, les liens doivent être basés sur des relations proches et de confiance.

Les idées autour des apprentissages invisibles sur Internet prennent beaucoup en compte les possibilités de faire de ces acquis sur Internet un atout dans un monde guidé par les technologies de la communication. Néanmoins, Nonaka et Takeuchi soutiennent que ces « compétences » doivent aller au-delà de la simple utilisation des outils : éduquer un citoyen pour la société de l'information implique aussi de le rendre capable de compléter des travaux intellectuels plus complexes que la simple utilisation des instruments (Cobo et Moravec, 2011). Les auteurs s'appuient sur Rushkoff pour souligner l'importance de comprendre comment et pourquoi les technologies fonctionnent comme elle le font, non seulement en tant qu'outils, mais aussi considérant les conventions sociales et les structures de pouvoir qui structurent leur utilisation (Rushkoff, 2010).

C'est ainsi que Moravec (2008) propose le concept des « *knowmads* » (une sorte de nomades de la connaissance) qui seront ceux capables de re-configurer et re-contextualiser leur espace de travail n'importe où et n'importe quand. Pour la création du concept, Moravec s'inspire de l'apparition d'une grande diversité de travaux intensifs dans le monde de l'innovation. Selon l'auteur, le nouveau monde du travail a besoin de bien plus qu'un individu dans un poste déterminé avec un rôle concret. Les emplois et les initiatives associés à ce que Moravec appelle les « travailleurs de la connaissance et de l'information » sont moins spécifiques du point de vue des tâches et des lieux de travail. Les technologies permettent à ces personnes d'effectuer des tâches depuis un endroit en particulier, qu'il soit virtuel ou physique.

Ainsi, les « *knowmads* » seraient des personnes capables de combiner plusieurs types d'apprentissages et d'expériences physiques et en ligne. Le concept est aussi spécialement intéressant pour cette recherche, vu la proximité avec les caractéristiques des

membres de Global Voices. Les auteurs listent les aspects qui permettraient d'identifier un « *knowmad* », et qui restent ouverts et adaptables pour amplifier la description. Un « *knowmad* », donc:

- N'appartient pas à un groupe d'âge déterminé.
- Est créatif, innovateur, collaboratif et motivé. Il/elle utilise l'information et produit des connaissances en différent contextes.
- Est très inventif, intuitif et capable de produire des idées.
- Est capable de créer du sens socialement construit.
- Ne cherche pas seulement à accéder à l'information, mais à l'utiliser ouverte et librement.
- Crée des réseaux, et connecte en permanence personnes, idées et organisations.
- Est capable d'utiliser différents outils pour résoudre différents problèmes.
- Est alphabétisé numériquement, comprend comment et pourquoi les technologies fonctionnent comme elles le font.
- Est capable de résoudre des problèmes différents en des contextes différents.
- Apprend à partager (sans limites géographiques).
- Est capable de s'adapter à différent contextes et entourages.
- Est conscient de la valeur de libérer l'accès à l'information.
- Est attentif aux contextes et à l'adaptabilité de l'information.
- Est capable de désapprendre rapidement, en ajoutant de nouvelles idées.
- Est capable de créer des réseaux de connaissance horizontaux.
- Apprend de façon permanente et tout au long de la vie (de façon formelle et informelle).
- Expérimente constamment avec les technologies de collaboration, d'information et de communication.
- N'a pas peur de l'échec.

Les « *knowmads* » pourraient compter aussi sur un degré plutôt élevé de sensibilité interpersonnelle et interculturelle (en relation au concept développé par Chen et Starosta,

1996), la capacité de parler plus d'une langue (sans devoir forcément avoir un très haut niveau), ainsi que sur la capacité à chercher au-delà de leurs réseaux locaux d'information.

2. Le Web comme théâtre de rencontres entre cultures

Outre les potentialités d'apprentissage informel, le Web est aussi un espace de rencontres variées et importantes entre personnes de différents pays, langues, cultures, religions et sensibilités sociales et politiques qui créent, elles aussi, des espaces du quotidien sur le Web. Ainsi, le Web est également le théâtre de constructions identitaires (Dervin et Abbas, 2009; Castells, 2009) de récits communautaires, de partage d'informations et de savoirs qui peuvent être accessibles à ceux capables de les trouver, et que nous explorerons dans le prochain chapitre pour construire les bases de nos hypothèses de travail.

Les médias d'Internet et leur fonctionnement ont marqué un point dans l'histoire des communications contemporaines, notamment avec le développement des technologies du Web 2.0. Avec des outils plutôt faciles à dominer et une multiplicité d'options pour la création et l'accès aux différents types de contenu, cette nouvelle génération du Web a vu une forte diversification dans ses différents types d'utilisation.

Les « auto-communications de masses » évoquées plus haut, dans lesquelles les usagers étaient à la fois des producteurs et des consommateurs de contenu (Castells, 2009), produisent des informations qui sont potentiellement accessibles pour un grand nombre de personnes au-delà des frontières géographiques. Les plateformes de communication avec le Web sont nombreuses : des chaînes vidéo, des documents sous plusieurs formats ou encore des enregistrements de sons sont possibles. Les usagers choisissent, à priori, qui seront les récepteurs de leurs contenus; contenus qui combinent et transforment une grande diversité d'expressions culturelles qui sont, finalement, le fruit des interactions humaines. Pour Castells ces partages et ces échanges ont une influence importante du point de vue de l'organisation sociale et du changement culturel.

Dès ses origines, les fonctionnements d'Internet ont été conçus pour le partage horizontal de l'information suivant des idéaux modernes de démocratie (Castells, 2011). Ainsi, le caractère de partage, gratuité et accessibilité conçu par ses créateurs est resté longtemps comme une force centrale de son fonctionnement. Ceci fait que la génération d'outils d'Internet qui ont succédé au Web 1.0 – connu comme « le Web des données » – a conduit au changement de son appellation pour « web des gens » ou encore « web social ».

En effet, ce qui a poussé la grande généralisation du Web vers la fin des années 90 a été la facilité à produire du contenu de façon gratuite et sans l'aide des « *webmasters* ».

À partir de ce moment, ce sont les usagers qui ont été au centre de la production de contenus et de leur distribution. L'accélération propre à l'évolution de ces technologies nous laisse devant une grande diversité des moyens de communications qui ont contribué à créer un véritable théâtre d'interactions, notamment entre personnes de cultures, origines, valeurs et langues différentes entre elles.

Les interactions entre groupes culturels font partie d'une longue histoire dans les relations humaines, mais c'est avec les mouvements de globalisation contemporaine et les communications aidées par la technologie qu'elles se font plus évidentes. L'histoire de ces interactions, d'après Holton, est très importante, même si elle a été relativement ignorée par le monde académique (Holton, 2008). Tout comme dans l'histoire, les réseaux technologiques de communication font converger des relations de coopération et d'« engagement interculturel »; mais aussi de haine, de violence, et des relations relatives à des intérêts individuels. Dans tous les cas, l'utilisation de ces technologies permet des relations d'échange en temps réel et crée de nouveaux types de communautés, de relations, de socialisations et même d'identités.

Réfléchir sur la culture et l'identité n'a jamais été tâche simple, et avec les espaces du Web, les complications, et aussi les complexités, se reproduisent. À l'aide des théorisations de Castells nous comprenons l'identité des acteurs sociaux comme un processus en construction permanente et en connexion avec les principes de ceux qui la construisent, ainsi que leur environnement. L'identité est le processus de construction de sens à partir d'un attribut culturel, ou d'un ensemble cohérent d'attributs culturels, qui reçoit priorité sur toutes les autres sources. Un même individu peut, donc, avoir plusieurs identités, mais cette « pluralité d'identités » peut engendrer des tensions et des contradictions dans l'image que l'individu se fait de lui-même et de son rôle dans la société. Ferréol et Jucquois signalent le caractère « paradoxal » de l'identité comme une constante et coïncident avec Castells dans l'affirmation que l'identité est plus un processus en cours d'évolution perpétuelle qu'un attribut statique (Ferréol et Jucquois, 2003). Ceci fait que les mouvements de différentes populations qui se font dans le cadre des mouvements économiques globalisés constituent un scénario plein de défis pour ces cultures qu'on pourrait qualifier d'« hybrides » (García Canclini, 2001) qui intègrent des valeurs parfois

opposées. Une autre façon de regarder ce phénomène a été proposé par Shayegan, qui fait référence à des « consciences métisses » qui sont constituées par plusieurs influences (Shayegan, 2012). De cette façon, un seul individu peut avoir plusieurs identités fussent-elles cohérentes ou contradictoires entre elles. Ces identités seront dépendantes de l'image que l'individu se fait de lui-même, et de sa participation au sein de la société (Castells, 2011).

Tout comme les identités des individus, les identités collectives comportent des enchevêtrements qui se reproduisent en ligne. Les identités collectives sont une expression complexe de récits culturels et de mythes que les personnes se racontent sur elles-mêmes (Tubella, 2004) et constituent un phénomène massif très présent dans les révolutions technologiques (Castells, 2011). Ces manifestations identitaires sont puissantes et cherchent à avoir plus de contrôle sur leur entourage et leur environnement. Ces identités peuvent être multiples et très diversifiées, mais elles ont tendance à se fonder sur certains éléments culturels et historiques. Ces groupes identitaires occupent une partie très importante des participations sur le Web où ils créent des espaces de communication et d'organisation, souvent à des fins de visibilité et de revendication sociale et politique.

D'après Dervin une façon très importante de participer sur la Toile est de faire partie de groupes, ou même de « tribus » qui trouvent sur Internet une façon d'articuler différentes identités et « d'exister au pluriel » (Dervin, 2009). La construction d'identités collectives était déjà fortement influencée par les médias de masse traditionnels (comme la presse et la télévision) à travers la création d'images collectives, une idée bien comprise par les Etats qui ont, de leur côté, toujours fait de leur mieux pour les contrôler (Tubella, 2004). Les médias d'Internet constituent ainsi un pas en avant dans cette construction identitaire, cette rencontre entre semblables et aussi ce contrôle par les pouvoirs de l'Etat.

Pour Tubella, les identités culturelles et collectives sont en train de se construire de façons assez nouvelles qui signalent une transformation importante et qui ouvrent à de nouvelles compositions identitaires pour beaucoup de groupes, notamment dans la classe moyenne globale. Néanmoins, d'autres collectivités qui cherchent de nouveaux espaces de représentation partagent aussi ces modes de création de communauté et de connectivité globale au travers du Web. L'identité collective qu'on voit se déployer sur Internet est le résultat de symboles et d'intérêts partagés qui trouvent dans les outils du Web des façons concrètes pour se construire (Tubella, 2004), se déconstruire, se reconstruire et échanger.

Dans le même temps, le Web constitue aussi un espace de loisir qui peut être partagé à travers des « communautés d'intérêt ». L'apparition de ces « communautés » montre aussi les façons dans lesquelles le Web est devenu un endroit de construction d'identité et de rencontre aussi important que le monde physique (Spracklen, 2015).

Le Web est donc un endroit qui pousse à la rencontre de personnes différentes de nous (Bauman, 2014), et où des groupes qui partagent des identités religieuses ou ethniques se connectent entre eux et racontent leurs expériences. Selon Chen et Starosta il y a trois éléments culturels dans ces rencontres : les façons de penser, les styles d'expression et les contextes culturels. Pour les auteurs, les nouveaux médias du Web permettent la création d'une nouvelle culture dans la société humaine dans laquelle le degré d'ambigüité et d'incertitude sont remaniés, très particulièrement dans le contexte des communications entre cultures (Chen, 2000; Starosta, 2005).

Imma Tubella (2004) rappelle l'importance de voir l'identité comme un consensus collectif, un projet symbolique et aussi un groupe d'intérêts partagés sur lesquels de nouveaux outils de communication, comme l'Internet, ont une grande influence. Cette affirmation peut se croiser avec celle d'Etzioni (1993) qui met en relief l'idée que les identités basées sur la résistance conduisent à la formation de liens entre les groupes, et que ceux-ci peuvent être vus comme les parties d'une grande quantité d'échanges conflictuels dans le monde d'aujourd'hui.

Le Web constitue ainsi un endroit d'expression dans la vie quotidienne. Les mondes du travail et des migrations, par exemple, génèrent des groupes de personnes qui démarrent une vie ailleurs que dans leur pays d'origine, ou des diasporas qui échangent sur leur culture commune et celle du pays d'accueil dans des grands réseaux en ligne. Le Web redéfinit ainsi les notions d'espace géographique et d'appartenance.

En même temps, des réseaux d'intérêt politique échangent et organisent des mouvements de dissidence politique ou de critique sociale, et se connectent avec d'autres groupes d'interêt qui peuvent être proches géographiquement ou non. De la même manière, de nombreux mouvements en faveur de la visibilité de causes politiques trouvent une place sur la Toile et des figures, comme celles des « *bridgebloggers* », qui aident à l'amplification de leur message à travers la traduction et la contextualisation (nous y reviendrons). Ces usages et ces quotidiennetés laissent des traces sous la forme d'histoires et de témoignages

ayant plusieurs morphologies sur le Web, et qu'il est possible de suivre pour les usagers habiles.

Pourtant, malgré toutes les possibilités de contact, d'approche de groupes et de cultures, le Web peut aussi être un endroit d'isolement. Les réseaux qui se créent pour connecter quelques-uns, peuvent cloîtrer beaucoup d'autres. Certains réseaux créent des groupes de personnes qui ne se connectent qu'avec leurs semblables. Ce phénomène est évoqué par certains chercheurs sous le nom d'« homophilie »[4] et il constitue l'une des limitations les plus fortes des rencontres interculturelles sur Internet. De plus, les différences culturelles qui peuvent rendre difficiles les relations entre les personnes dans le monde physique jouent aussi un rôle important dans les réseaux d'Internet (Cho et Jae-Shin, 2008).

Ces phénomènes d'isolement et même de confrontation ont fortement contredit les espoirs de nombreux optimistes des technologies du Web. Pour certains, l'utilisation du Web s'est traduite par le partage et la consommation de contenus et d'informations dans un cercle homogène et fermé. De cette façon, le Web devient un espace ample et divers en apparence, mais très réduit dans la réalité (Zuckerman, 2010). Ainsi, cette idée d'un Web varié avec beaucoup de potentiel est nourri d'illusions sur la rencontre interculturelle et interpersonnelle qui ne prennent pas en compte les difficultés inhérentes à ces échanges, et qui contribuent à une vision naïve des possibilités d'Internet dans les apprentissages interculturels (Dervin, 2009).

Ceci devient d'autant plus complexe du fait que les individus, comme on l'a déjà indiqué plus haut, sont aussi liés à d'autres groupes et d'autres catégories qui ajoutent plus de mixité et d'hétérogénéité à l'ensemble et qui suscitent des imbrications de croyances et valeurs qui ne viennent pas forcément de leur région d'origine ou même d'une région géographiquement délimitée. Par conséquent, tant les cultures que les identités qu'on trouve reflétées dans les contenus partagés sur Internet sont composées de plusieurs éléments, toujours en construction, toujours en interaction. Dans l'expérience sur le Web nous trouverons des cultures qui se développent à partir d'identités collectives, comme la culture *geek*, ou la culture blog, par exemple, ainsi que des identités créées et influencées par ces échanges d'information. Cet exemple peut se voir dans les réflexions de Boesch, qui soutien

[4] Le chapitre trois de cette partie traitera l'homophilie plus en profondeur.

que « la culture non seulement induit et contrôle l'action, mais étant aussi continuellement transformée par celle-ci, la culture est autant un processus qu'une structure » (Boesch, 1995. p. 54).

Chapitre II : L'échange entre cultures dans la recherche

1. Complexités et inégalités dans l'étude des cultures et de l'interculturel

Ce travail de recherche confronte des problèmes de conceptualisation qui sont liés au domaine de recherche qui l'intéresse. Non seulement les visions sur ce qu'on comprend comme « culture » ou « identité » sont au cœur de nos réflexions, mais aussi ce qu'on comprend comme l'« interculturel ». Une grande partie des réflexions sur les rencontres entre cultures concerne l'échange entre groupes de personnes dont l'appartenance ethnique est vue comme leur composante principale. Le mot « culture » ou la notion d'appartenance culturelle cherche à délimiter les caractéristiques les plus importantes d'un individu au moment des échanges. Les complexités individuelles restent à l'écart à côté des différences plus « visibles », ce qui fait que des relations qui sont avant tout interpersonnelles (Maître de Pembroke, 2016) sont mises de côté au profit de certaines « impostures interculturelles » (Dervin, 2011).

Il ne s'agit pas ici de penser à l'interculturel comme moins important qu'il ne l'est, ou au domaine de recherche consacré à son étude comme malavisée. Ces réflexions invitent plutôt à rendre compte des complexités dans les échanges qui ne sont pas forcément dues aux différences et qui pourraient, à cause des terminologies d'observation, limiter les efforts dans des analyses soucieuses d'objectivité.

Les idées que je présente dans ce chapitre gardent des liens aussi avec l'univers de la recherche et du terrain. Il s'agit de montrer comment les inégalités qui existent dans les représentations de différentes régions et cultures sont présentes aussi dans le monde de la recherche. Le but est aussi de proposer une vision sur les outils conceptuels dont on se sert dans le domaine de la rencontre entre cultures; et d'en souligner certaines limitations.

La controverse sur la définition du concept de culture et des échanges interculturels a des prolongements et des implications assez complexes, liés aux cadres de pensée traditionnels. Wolf sur la question de la culture, signale la tendance des penseurs occidentaux à voir les peuples habitant au-delà de leurs frontières comme des peuples isolés, dont l'évolution s'est arrêtée dans le temps. Parallèlement, il est possible de voir dans la définition « classique » de la culture une certaine émanation des pensées liées aux idéaux du

colonialisme, pour qui l'anthropologie culturelle servait à connaître les populations exotiques pour mieux les dominer (Wolf, 1982).

Les discussions dont le centre est le concept de « civilisation », suivent aussi ces mêmes complexités. Philippe Barbé souligne comment le terme est un néologisme qui a fait apparition dans le discours philosophique assez tardivement, alors que le verbe « civiliser » était bien présent dans les discours du XVIe siècle (Philippe Barbé, 2006). L'auteur voit dans la notion quelque chose de profondément moderne, impliquant une mobilité à la recherche du progrès, et en même temps une notion profondément auto-réflexive et ethnocentrique qui finit par être le point de départ d'un système d'exclusion, lequel est un discours assez présent dans les littératures d'éducation sur le monde, ainsi que dans le discours des médias de masse traditionnels.

Cette inégalité de représentation semble également être reflétée dans des concepts comme « développement/sous-développement » et « Tiers-Monde ». Ce dernier est encore présent dans des bibliographies sur les échanges entre cultures et sur la collaboration internationale. Ces notions apparaissent accompagnées d'une grande variété de concepts qui essayent de diviser le monde pour mieux le comprendre. Pourtant, pouvoir décrire de façon comparative tout en restant le plus objectif possible demeure une tâche quasi impossible. Les travaux les plus soucieux de clarté laissent des espaces qui continuent à rendre invisibles des régions, des traditions ou des nuances importantes pour une compréhension juste des échanges entre les cultures.

Nous voyons dans ce langage, très présent dans la recherche anglophone et francophone, une forte influence de la pensée hiérarchique qui met l'accent sur les différences entre les pays plus pauvres et plus riches, et qui distribue à tous certaines qualités, mais en quantités variables (Guillaumin, 2002). En plus, ceci se produit dans une époque où la division du monde et son observation évoluent très rapidement, rendant très difficile de suivre les mouvements humains qui se prêtent mal aux descriptions faites par des traditions scientifiques.

Les controverses autour des langages et des terminologies, qui pour certaines pourraient paraître exagérées, mettent pourtant en évidence le problème de l'invisibilité de certaines régions et de certains peuples dans beaucoup d'espaces de pensée qui trouvent des échos dans le monde des médias et dans l'étude des relations entre cultures. Bhargava et Akkari pointent ainsi comment, globalement, la majorité de la philosophie politique

universitaire se soucie peu de sociétés non occidentales (Bhargava 2013; Akkari 2002). De cette façon, les exemples et les analyses ne font pas allusion aux manières dont les questions de la rencontre entre cultures peuvent arriver dans d'autres endroits du monde, communément connus comme « périphériques ». L'Occident est toujours le centre, même en dehors de l'Occident.

Cette idée peut être appuyée par celle de Galtung, qui défend l'apprentissage mutuel dans son introduction à la résolution des conflits. L'auteur met en évidence une certaine certitude sur le fait que le monde doit parler les langues et connaître les mœurs d'Occident; mais en même temps, les Occidentaux ne se voient pas dans le devoir de parler les langues d'autres régions ou dans l'obligation de connaître les circonstances de certaines régions au-delà des images répandues sur celles-ci dans les médias (Galtung, 2003).

Le fait que ces mêmes hiérarchies, images et visions de régions entières aient une place dans le discours de la recherche est significatif. Ces inégalités, aussi difficiles soient-elles à éviter, risquent de perpétuer des injustices et rendent invisibles de nombreux échanges qui méritent d'être étudiés pour l'avancée de l'éducation ainsi que pour la compréhension entre les individus et leurs héritages culturels. Cette approche des échanges entre cultures et des visions de l'Autre fait partie des structures de la recherche interculturelle et, selon nous, influence le choix de sujets qui sont le centre d'intérêt. Ainsi, les travaux sur l'éducation interculturelle mettent l'accent, d'un côté, sur la nécessité d'acquérir des compétences pour échanger avec les autres, et de l'autre, sur la nécessité d'intégration des enfants d'immigrés. L'ouverture des horizons culturels comprise comme un savoir de base est donc mise de côté pour donner priorité aux compétences pratiques dans un monde globalisé, et pour « résoudre » le problème de l'intégration dans les écoles.

2.Visions sur l'interculturel dans le monde de la recherche

Béatrice Rafoni observe que, malgré la diversité des explorations et des terminologies, des objets se répètent constamment dans les préoccupations des chercheurs. Ces objets se fondent sur les tensions des relations interculturelles dans l'actualité. De plus, d'après cette même auteure, une autre constante est l'observation de contacts directs interpersonnels, ou bien intergroupes, de représentants de cultures différentes. Les contacts de cultures dans des espaces virtuels sont moins observés (Rafoni, 2004).

En effet, l'étude des échanges entre cultures a presque toujours eu, traditionnellement, comme points de départ des conflits et des violences entre différents

groupes et communautés. Cette dernière idée est souvent vérifiable, lorsque des échanges intéressants ont lieu grâce aux médias de communication, nouveaux et traditionnels, dans lesquels les cultures échangent et partagent des influences les unes avec les autres, et que ces échanges sont examinés sous l'angle du conflit. Le phénomène des séries télévisées, non seulement venant des géants des médias nord-américains, mais aussi latino-américains et du Moyen-Orient, l'expansion de certaines danses populaires ainsi que les influences culturelles de certaines subcultures sont des exemples intéressants de transmission entre cultures, qui ne semblent pas attirer l'attention de la recherche académique.

La concentration sur ces sujets fait que la plus grande partie de la littérature francophone sur les échanges entre cultures est composée d'études de cas qui ne discutent pas suffisamment les idées qui sont derrière le concept de l'interculturel. Akkari s'appuie sur Demorgon pour signaler que la recherche interculturelle, avant de devenir un champ de réflexion, est apparue comme une thématique qui se préoccupait particulièrement de conflits (Akkari, 1999). Les recherches sur l'interculturel qui surgissent dans les dernières années cherchent aussi à trouver des solutions à des désaccords éventuels dans le monde des entreprises internationales. L'expansion du monde des affaires et les alliances commerciales rendent nécessaires des études autour des malentendus pendant les échanges.

De plus, les résultats des dites recherches se concentrent plus sur des solutions pour ces malentendus et moins sur la réflexion ou la compréhension de ces phénomènes. Pour Rafoni la recherche sur les échanges entre groupes et cultures ne surgit pas de la curiosité intellectuelle ni ne cherche à répondre à des questions autour de la compréhension entre les peuples (Rafoni, 2004). La finalité est instrumentale et concerne les domaines de la formation professionnelle d'acteurs en « situation interculturelle ».

Pour Dasen la recherche interculturelle et ses débats de base doivent joindre le monde de la recherche au-delà du monde occidental, dans le « monde majoritaire » (Dasen 2016). L'auteur soutient que pour ce faire il faut tout d'abord se débarrasser des stéréotypes qui montrent la recherche sur l'interculturel comme un domaine d'observation des phénomènes résultants des migrations vers le Nord, ou des échanges entre étudiants chinois, ou coréens et américains. La recherche interculturelle francophone, de son côté, s'intéresse tout particulièrement à la question de la migration issue des pays de l'Afrique du Nord en France, par exemple.

Le fait que des domaines des sciences sociales comme la psychologie, la sociologie et l'anthropologie soient enracinées dans les cultures occidentales, européennes et nord-américaines, a été relevé depuis longtemps (Dasen, 1993 et Akkari & Dasen, 2004).

Ceci invite à questionner les résultats et les intérêts des recherches et les philosophies qui impulsent les questions. Akkari évoque souvent ce sujet et réfléchit en profondeur sur les inclinations ethnocentriques des Sciences de l'Éducation. Le discours de la recherche en éducation reste assez monoculturel et s'appui esur des grandes figures qui proviennent généralement d'Europe et de l'Amérique du Nord, qui incluent rarement dans leurs réflexions des territoires autres que les leurs (Akkari, 2002).

Toujours selon Akkari, la problématique des phénomènes de rencontre qui se centrent sur la présence des élèves d'origines étrangères commence avec le mouvement des droits civiques aux Etats-Unis, et aussi avec le « combat antiraciste » qui a été fondé pour lutter contre les inégalités basées sur l'appartenance ethnique en Angleterre. Celles-ci sont à l'origine des « *multicultural studies* » qui sont une référence d'importance dans le monde de la recherche interculturelle anglo-saxonne.

Plus récemment, le croisement entre les Sciences de l'Éducation et les compétences interculturelles dans le monde anglophone renvoie presque directement aux travaux sur les façons de former des « *global leaders* » : des étudiants de haut niveau qui seront capables d'avoir les expériences et la flexibilité que les professionnels d'aujourd'hui n'ont pas face à un monde globalisé. La logique semble être guidée par un intérêt assez concret qui ne semble pas s'occuper beaucoup des valeurs propres à l'ouverture et la compréhension de la diversité culturelle, mais plutôt répondre à des questions spécifiques lors des échanges entre élites. Une diversité qui existe non seulement au-delà des frontières nationales, mais aussi dans l'entourage immédiat. Les études qui visent à travailler pour une éducation interculturelle semblent être plus concernées par les tensions entre groupes d'origines nationales différentes, et ont tendance à décrire des groupes culturels comme si ceux-ci étaient monolithiques.

Pour Dasen et Retschitzki, la recherche interculturelle peut être distinguée en deux approches : l'étude de la diversité culturelle, d'une part, et, de l'autre, celle des contacts entre groupes culturels différents qui de nos jours se multiplient plus rapidement que jamais. En même temps, il semble pertinent de rappeler les mouvements d'échange qui ont donné

comme résultat des sociétés qui se voient comme homogènes, mais qui sont en effet des métissages anciens qui continuent à se mélanger aujourd'hui (Dasen et Retschitzki, 1989).

Il est important de souligner que l'étude de la diversité culturelle est utile pour mieux comprendre l'ensemble des sociétés humaines ainsi que la culture propre à chacun. Rafoni reprend cette idée et signale comment il est vital de ne pas permettre que les questions qui font référence à l'interculturel soient réduites à un simple « bricolage conjoncturel » (Rafoni, 2003).

L'auteure décrit l'émergence du champ de l'interculturel comme une réponse aux mutations du monde contemporain et, parallèlement, elle constate une limite importante dans la recherche interculturelle en France : le vocabulaire. Des travaux et des débats à part entière ont lieu pour essayer de distinguer les terminologies qui sont au cœur de ce domaine. Que l'appellation soit « cross- », « trans- » ou « multi- » culturel, les clarifications sont toujours nécessaires.

Rafoni se demande ce qui pourrait amener à un regard différent sur les relations entre cultures, notamment dans les sociétés occidentales. Des crises importantes qui touchent les conceptions de culture et d'identité sont au cœur des tensions, et la recherche est appelée à faire des efforts pour répondre à ces questions et impulser de nouvelles réflexions. Notre époque n'est pas seulement celle de la globalisation impulsée par la technologie, mais aussi celle de la fin des colonisations (au sens traditionnel du terme). Elle est aussi l'époque des luttes pour le respect identitaire et l'intégration non seulement des personnes, mais aussi des différentes cultures avec lesquelles elles se sentent identifiées.

La vision même de ce que nous avons appris à reconnaître comme « civilisation » doit être questionnée et discutée en permanence sans laisser de côté les expériences historiques qui nous ont ramené à ce point. Nous trouvons donc utiles les propositions de Bhargava :

> « Un tel travail nécessite un engagement intellectuel total, encadré, d'une part, par un engagement moral plus large visant à une considération et à un respect égal pour tous, y compris pour le plus vulnérable ou le plus étranger, et, d'autre part, par la volonté de construire des espaces communs dans lesquels les différentes cultures pourraient dialoguer sur un pied d'égalité" (Bhargava, 2013. p 75).

Chapitre III : Le Web « des gens »

1. Médias traditionnels, médias du Web, et médias « citoyens »

L'intérêt de ce sous-chapitre est avant tout de décrire une partie très importante de l'univers de Global Voices et de son univers de travail. Pour y arriver, nous porterons notre attention sur les types de contenus qu'ils diffusent, aux espaces du Web qu'ils observent et aux phénomènes sociaux qui les intéressent dans le monde des médias et des communications en ligne.

Global Voices s'intéresse tout d'abord à l'utilisation des médias d'Internet dans la participation citoyenne. La « communauté » travaille principalement avec des contenus et des projets qui montrent comment des individus s'approprient des médias d'Internet pour se faire une place dans l'espace public et la participation politique. En somme, l'organisation rend compte de cas qui illustrent comment la transformation des réseaux de communications et la complexité des processus qui les caractérisent renégocient les relations entre les citoyens et les pouvoirs des États.

Dans le même temps, les réseaux sociaux et les informations d'Internet qui intéressent Global Voices sont fortement débattus publiquement quant à la validité des informations qui y sont divulguées. Des mots clés comme « *fake news* » (fausses nouvelles) ou encore « chambres d'écho » informationnelles dominent le paysage médiatique. Les *fake news* font référence à la diffusion délibérée d'informations fausses ou falsifiées dans le but d'intervenir dans l'opinion publique ou obtenir des avantages politiques. Les « chambres d'écho » médiatiques sont, de leur côté, une métaphore qui sert à décrire les espaces dans lesquels les informations et les idées sont partagées à l'intérieur d'un réseau dont les opinions adverses sont sous-représentées ou absentes. Dans ces « chambres », l'information est souvent peu questionnée, et leur influence a tendance à être perçue plus forte qu'elle ne l'est réellement.

Au moment de la rédaction de ce travail, les représentations relatives aux images des médias citoyens sur Internet sont souvent liées à des groupes militants qui font circuler des contenus consacrés à influencer les flux du pouvoir politique. Certes, ni les stratégies médiatiques de propagande (sans égard à la position politique), ni la circulation d'informations fausses ne sont une affaire récente. Pourtant, les médias qui attirent l'intérêt

des membres de Global Voices s'inclinent vers des mouvements en faveur de la revendication sociale, et diffusent des représentations justes concernant des groupes fragilisés par le mode de traitement des médias traditionnels.

Le phénomène social du Web qui est au cœur du travail de Global Voices est connu sous le nom de « journalisme citoyen ». De la même manière, la « communauté » s'intéresse à des espaces du Web très liés à ce phénomène, connus comme des « médias citoyens ». Ces phénomènes ont été théorisés par Clemencia Rodriguez, qui s'est appuyée sur des expériences observées avant l'ère du numérique, qui essayent de participer et de contester les images et les descriptions faites par les pouvoirs en place (Rodriguez, 2001).

Au moment de la grande expansion des médias d'Internet vers les années 2000, les médias citoyens et les médias traditionnels (la presse et la télévision) se sont trouvés dans des positions antagonistes, mais dix ans après, ils se sont influencés l'un l'autre à différents niveaux. Cette sorte de fusion est un des éléments centraux du paysage médiatique de nos jours : les différentes façons de faire du journalisme citoyen ont une présence forte « dehors, à travers, et à l'intérieur des médias traditionnels » (Cottle, 2009 : XII).

Pourtant, l'influence des médias citoyens sur les médias traditionnels ne s'est pas forcément traduite par un changement drastique de l'imaginaire du monde qui est créé par les médias traditionnels. Certes, les médias citoyens créent de nouveaux espaces qui peuvent défier les représentations faites par les médias, mais les ressources des médias traditionnels restent fortes. Et bien que les médias citoyens aient ébranlé le paysage médiatique au début des années 2000, ce sont les médias traditionnels qui, aujourd'hui, ont réussi à évoluer suffisamment pour dominer les espaces du Web.

En même temps, les médias traditionnels font écho aux rapports de pouvoir qui déterminent le mouvement de réseaux économiques internationaux. Certains auteurs s'inquiètent de voir de grands vides dans les représentations de pays et de régions. Dans cette dynamique d'information, les territoires nommés comme « Tiers-Monde » sont devenus un grand étalage d'images de violence et de pauvreté, images consommées aussi par ces mêmes pays. Les messages, les valeurs et la culture promus par ces médias seraient ceux des pays occidentaux (notamment les États-Unis) tandis que les pays exclus de cette représentation du monde deviennent de plus en plus aliénés, sans une idée claire de qu'ils (ou leurs voisins) sont (Rodriguez, 2001 ; Orgad 2012 ; Herman et Chomsky, 2002).

La domination des sociétés transnationales originaires des pays plus riches continue à être un élément critique dans le débat de la communication et de la représentation (Chatterjee 2004). Depuis les années 70, des auteurs comme Boyd-Barrett, 1977; Schiller, 1979; et Roach, 1997, ainsi que des penseurs comme Edward Saïd (1978) questionnent l'expansion des médias occidentaux dans des sociétés qui n'ont pas assez développé leurs propres médias. Selon ces auteurs, ces inégalités de représentation pourraient se traduire par une sorte d'« impérialisme » des médias dans lequel un nombre réduit de pays pourraient dominer de façon idéologique et culturelle à travers leurs produits médiatiques globaux, ce qui réduirait et limiterait le développement dans les médias de ces pays et les représentations qu'ils se font du monde.

Néanmoins, des critiques à ces idées signalent qu'il serait erroné de considérer les publics de ces pays dont les médias locaux seraient moins développés comme des consommateurs inconscients. Ainsi, l'idée d'une « hégémonie médiatique » des pays occidentaux laisse de côté le rôle des consommateurs des médias et ce qu'ils pourraient faire des contenus (McGuigan, 1992). Pourtant, ces questionnements n'appréhendent pas les enjeux des inégalités dans la représentation du monde non-occidental dans les médias traditionnels. Ils n'abordent pas non plus comment ces représentations dans les médias pourraient avoir un impact sur notre vision des « autres » qui viennent d'autres pays, et des « autres » appartenant à des groupes ethniques, religieux, de genre ou de sexualités hors du cadre hétéro-normatif.

Pour Tubella, l'influence transculturelle des médias fait partie d'une longue histoire d'échanges liés aux processus de globalisation (Tubella, 2004). Aujourd'hui, ces influences font référence aussi à une diffusion de modèles économiques et culturels de signification reçus et renégociés dans les sociétés avec lesquelles ils interagissent. Les résultats sont très variés, mais ils montrent différents modes d'intégration de cultures locales et de cultures conçues comme « globales », qui tirent souvent leurs conceptions dans des pays occidentaux, notamment les États-Unis (Rincón, 2012; Martel, 2010).

A ces échanges s'ajoute la grande hétérogénéité des groupes sociaux de notre époque, pleine de circulations, de fragmentations et aussi de connections entre groupes et individus qui, comme vu précédemment, ne se limitent plus aux délimitations nationales, groupes ethniques ou classe sociales (García Canclini, 2001). Les communications suivent les

rythmes transnationaux d'information dans lesquels on peut trouver des codes pour créer des liens avec les autres, ou au moins essayer de nous comprendre nous-mêmes (Tubella, 2004).

Les médias traditionnels continuent d'être, néanmoins, des groupes commerciaux dont le but est de maximiser les revenus et réduire les coûts, ce qui se traduit souvent par des images simplifiés ou sensationnalistes pour attirer le public. Ceci peut être mis en lien avec les théories de Gardner et Gross (1976), qui soutenaient que les médias comme la télévision peuvent influencer de façon importante les perceptions des auditoires, et contribuer à une image du monde plus violente que dans la réalité[5].

Les médias traditionnels tendent à créer et recréer des images sur les « autres » : ils hiérarchisent, excluent, criminalisent ou marginalisent ceux qui sont différents des normes considérées comme référentielles (Pickering, 2001 ; Tubella, 2004). Dans le même temps, pour Orgad, les médias traditionnels participent à des créations d'imaginaires sur les autres qui sont en apparence contradictoires : d'un côté, ces « autres » sont différents, parfois de façon radicale, et leurs systèmes de valeur sont difficiles à comprendre. De l'autre, ce sont des personnes avec lesquelles on partage le fait d'être humain et envers lesquelles on a un engagement moral (Orgad, 2012).

Ces influences deviennent problématiques quand on observe les façons qu'ont les médias de représenter le monde et ceux qui y habitent. Les préoccupations d'Edward Saïd à l'époque de la publication de son œuvre *Orientalism* en français « L'Orientalisme. L'Orient créé par l'Occident ») et celles de Stuart Hall (1997) demeurent en vigueur. Selon les auteurs, les mondes différents de ce qui est « normatif » sont souvent l'objet de caractérisations qui manquent de complexité, ou qui sont créés à partir de l'imagination des groupes dominants.

La question de la représentation et la création d'imaginaires sur les « autres » concerne aussi le cinéma et les séries faites pour la télévision, ainsi que les images de la publicité. D'autant plus que leur influence et leur portée est de plus en plus globale (Martel, 2011). Les luttes pour les représentations des groupes « non blancs » et « non hétérosexuels » est souvent le centre de controverses, et ces discussions trouvent une place dans les médias

[5] Nayrac (2011) fait un croisement de réflexions autour des questions sur la représentation, l'articulation entre médias et les configurations de la société française contemporaine. Le travail apporte une vision sur comment les médias représentent la « diversité » de la population française et comment l'évolution dans la visibilité de certains groupes « non blancs » de la société ouvre des questions autour de politiques d'inclusion et de la perception même du pays. De leur côté, une étude menée par VivaVoice (2016) s'intéresse aux opinions sur les représentations des minorités dans les médias et signale que même si qualitativement, les différents groupes ethniques sont représentés dans les médias, cette représentation est perçue généralement comme « négative » quand elle s'agit des populations « non blanches ».

citoyens du Web. La situation est la même pour les représentations des femmes, et encore pour les femmes issues de groupes minoritaires.

Selon Orgad, les images que les médias traditionnels exposent sur des victimes de tragédies humanitaires dans le monde non-occidental ont tendance à être « déshumanisantes » : « [...]ils meurent quelque part, de quelque chose, l'utilisation de la troisième personne du pluriel les rend encore moins réels : ils sont des autres invisibles, qui sont loin et qui sont inconnus » (Orgad, 2012 p. 65).

2. Luttes, liens et isolement sur le Web

Le Web 2.0 compte beaucoup d'outils, d'initiatives et d'organisations dont le but est la démocratisation des médias. Un citoyen ordinaire, même sans avoir trop de connaissances approfondies en informatique, peut utiliser des outils en ligne et partager des informations à différents niveaux qui peuvent être accessibles à d'autres usagers dans et en dehors de son entourage. C'est à cause de cette caractéristique que Fumero et Roca appellent le 2.0 le Web « des gens », en opposition au Web 1.0, connu comme le Web « des données » (Fumero et Roca, 2007).

Tout ce qui a lieu sur le Web 2.0 est connoté socialement, ce qui fait que la participation des gens dans des groupes autour d'éléments en commun de la vie quotidienne, la culture ou la politique est toujours une possibilité. Lorsque les possibilités d'internet et du Web 2.0 sont nombreuses, les groupes actifs dans ces espaces profitent des possibilités d'indépendance que ces médias peuvent donner, afin de diffuser leurs propres messages.

Cette façon de (se) communiquer et de créer du contenu sur le Web rend possible la renégociation des relations de pouvoir et aussi de contre-pouvoir entre citoyens, organisations et institutions de l'État. Ces « nouvelles » formes d'échange et de communication offrent une place très importante aux témoignages personnels et aux histoires individuelles. Cette importance accordée aux histoires et aux témoignages n'a pas commencé, bien évidemment, avec l'apparition d'Internet ni du Web 2.0. Pourtant, ces outils de communication ont donné une place très importante à ces types d'expressions, qui sont, pour beaucoup d'usagers, l'élément central dans ce qui se raconte sur le Web.

Les informations produites et partagées par les usagers ont été décrites selon diverses terminologies (dont « journalisme citoyen » ou « médias citoyens », choisies comme étant les plus pertinentes pour ce travail) : journalisme alternatif, participatif,

numérique, ou encore « journalisme citoyen » ou « médias citoyens » (ces deux derniers termes seront choisis comme étant les plus pertinents pour ce travail). Les médias citoyens auxquels je fais référence contestent les codes sociaux, les identités légitimées et les relations sociales institutionnalisées. La production symbolique est constante : du moment que les gens expérimentent avec des mots, images, sons, et d'autres supports, ils recréent et réorganisent leur propre monde, surtout lorsque les conventions proposées par le pouvoir n'ont plus de sens pour eux. Les hommes et les femmes qui participent dans ces médias citoyens se sentent partie prenante de leurs entourages ; les histoires sont racontées par les protagonistes (Rodriguez, 2001 ; Rincón, 2009).

Parallèlement, les récits subjectifs des espaces médiatiques sur le Web qui sont pris par certains groupes constituent aussi une réponse aux représentations faites par beaucoup des médias traditionnels (Orgad, 2012). Par exemple, beaucoup d'espaces dans les médias du Web sont consacrés à analyser et critiquer la représentation des femmes, des membres de la communauté LGBTQ et aussi des minorités dans la presse et la télévision.

Beaucoup de critiques sont faites à ces médias, comme par exemple, le manque de solidité ou de vérification des informations qu'ils partagent. En effet, dans beaucoup de cas, il s'agit d'outils très développés pour une communication de formes diverses et potentiellement efficace, mais utilisés souvent par des personnes qui manquent de certaines compétences pour s'en servir (Rodriguez, 2001).

Néanmoins, malgré leur manque de profondeur, ces médias citoyens auraient le potentiel d'ouvrir notre imagination sur le monde et sur les autres (Orgad, 2012). Pendant des moments de crise et de catastrophes naturelles ce sont ces témoignages directs, avec ces récits viscéraux et ces images graphiques qui aident à humaniser les reportages, injecter émotion et souligner le caractère urgent des causes et des histoires de personnes qui se trouvent dans des situations douloureuses (Cottle, 2009). De la même manière, certains journalistes citoyens sont susceptibles de voir leur sécurité menacée tout autant que les journalistes professionnels. Les bloggeurs et les usagers des médias du Web peuvent devenir aussi une cible des gouvernements autoritaires, ainsi que du crime organisé[6].

[6] En 2011, deux personnes qui se servaient des réseaux sociaux au Mexique pour dénoncer le crime organisé ont été assassinées, et peu de temps après, en 2012 certains bloggeurs ont reçu des menaces [Mexique : Menaces de mort pour les citoyens dénonçant des crimes liés à la drogue. URL

En même temps, Tsui signale que dans un espace médiatique où les productions d'information sont si nombreuses, la présence de lecteurs et d'interprètes de ces informations est aussi nécessaire (Tsui, 2010). Ceci est un point très important du travail de Global Voices, dont la mission est de faire un travail d'écoute attentive et ensuite une amplification des informations produites et partagées par les médias citoyens sur Internet.

Par exemple, parmi les préoccupations des membres de Global Voices se trouvent aussi les soi-disant « guerres cachées » et les « désastres naturels oubliés ». Ces événements, malgré leur gravité et leur expansion, occupent des places moins importantes dans la presse internationale, ce qui entraîne souvent une absence de réponse et de reconnaissance. Beaucoup parmi les organisations qui se servent des outils d'Internet pour s'organiser en tant que médias citoyens cherchent à compenser ces inégalités. D'après Allan et Thorsen, le journalisme citoyen est souvent lié aux moments de crise, dans lesquels des personnes ordinaires sentent le besoin d'adopter le rôle de reporters et de servir de témoins des événements qui ont lieu autour d'eux (Allan et Thorsen, 2009).

2.1 Des médias alternatifs au service des luttes sociales

Parallèlement aux médias citoyens, les mouvements sociaux ont adopté une grande variété de morphologies avec l'utilisation du Web. Beaucoup d'organisations pour la défense de la liberté d'expression, des droits des groupes LGBTQ et contre les violences faites aux femmes, par exemple, ont trouvé des réseaux très puissants. C'est ainsi que l'activisme en ligne s'est structuré, et il a peut-être connu sa phase la plus célèbre avec les révoltes du monde arabe de 2011, même si l'utilisation politique des réseaux du Web a commencé bien avant ces événements. Ce qu'il est important de souligner, c'est que ces mouvements politiques ont été organisés sur le Web et à travers des réseaux de technologie mobile. Ils ont été diffusés en ligne et leur présence s'est maintenue en ligne (Castells, 2012).

Il n'est pas certain que ces mouvements auraient pu s'organiser à la même vitesse sans l'aide des réseaux. En effet, les technologies ont été un des éléments clés de ces mouvements, même si elles ne constituent pas du tout l'origine de ces derniers. Pourtant, la participation de certains mouvements sociaux en ligne permet des échanges très

---

https://fr.globalvoices.org/2013/03/30/142305/] En Iran, les bloggeurs qui commentent ou critiquent le gouvernement islamique risquent d'être emprisonnés ou même condamnés à mort. Le cas de Sattar Beheshti, mort en prison en 2012 est emblématique [Iran. Blogueur tué en prison : "Mourir plutôt que de me taire" *https://www.courrierinternational.com/article/2012/11/12/blogueur-tue-en-prison-mourir-plutot-que-de-me-taire*]

importants qui peuvent avoir un poids sur le développement d'autres mouvements ailleurs. Un exemple digne d'intérêt est celui du mouvement espagnol contre l'austérité et le système capitaliste, connu généralement sous le nom des « indignés » (« *indignados* »). Les « *indignados* » manifestent avoir été inspirés par les révoltes du monde arabe de 2011 et, à leur tour, ils ont aussi influencé un mouvement analogue aux États-Unis, connu comme « *Occupy Wall Street* » (Castells, 2012).

Ces mouvements sociaux du Web laissent des traces qui sont souvent constituées d'opinion personnelles ou de récits individuels, notamment dans les cas des crises politiques. Les réseaux du Web intègrent ce qui a été souligné par Deleuze vingt ans auparavant : les forces de répression n'empêchent pas les gens de s'exprimer. Au contraire, elles les forcent à le faire (Deleuze, 1990). Un exemple de cette idée est mis en avant par Douay dans son introduction à l'étude des mouvements sociaux numériques utilisés par les contestataires chinois :

> L'existence de réseaux sociaux sur la Toile donne aux contestataires chinois, dont les moyens d'expression sont limités, de nouvelles possibilités de mobilisation. Dans un contexte d'urbanisation rapide, par l'intermédiaire de sites, blogs et micro blogs des cartes interactives et participatives répertorient des controverses sociales ou environnementales et obligent parfois les autorités à réagir. (Douay, 2014 p. 123)

Pourtant, au-delà des mouvements plein d'idéaux, les médias citoyens et les outils d'Internet peuvent aussi avoir des utilisations à des fins plus sinistres, comme les violences ou le harcèlement en ligne, ainsi que les agressions connues comme « *cyber-bullying* ». Les technologies sont en effet très utiles pour des processus de paix, mais aussi pour propager des rumeurs et inciter des violences (Zuckerman, 2009). Dans le même temps, d'autres critiques soutiennent que le Web est aussi un espace caractérisé par l'activisme superficiel (qu'ils appellent « *slacktivism* ») et que les espaces du Web sont parfois utilisés à des fins économiques par certains activistes (Mozorov. 2011 ; Dean, 2013).

Les « révolutions » du Web ne sont pas indépendantes de ceux qui les organisent. Les limitations et les contradictions propres aux individus et aux groupes sociaux continuent sur les espaces Web. Ceci fait que les grandes ouvertures vers les mondes des « autres » ou les grands espoirs d'échange et de compréhension sont indissociables de conditions limitantes qui existaient déjà avant le développement de ces technologies. Pour

bien reconnaître les potentiels et les limitations liés à l'apprentissage sur d'autres cultures dans des espaces Web, il est important de ne pas laisser de côté ses complexités.

2.2 Des espaces pour l'expression personnelle

Au-delà des intentions politiques et des organisations citoyennes, le Web peut être aussi un espace ouvert pour le partage de témoignages personnels, avec les potentialités de se faire entendre loin de son entourage propre. Tisseron souligne les désirs et les comportements qui ne sont pas originés par les réseaux du Web, mais qui sont évidents dans l'utilisation des technologies du Web : le désir d'intimité (pouvoir se cacher) et aussi le désir de se montrer (extimité), le désir de ne pas être oublié, de maîtriser la distance relationnelle et de valoriser l'expérience réflexive (Tisseron, 2011). Par contre, l'auteur voit aussi ce que les technologies changent, et, parmi d'autres éléments, la possibilité d'être lu ou écouté est un de ces changements importants :

> « Avec Internet, tout message peut être adressé au monde entier. Il prend l'allure d'une multitude de petites bouteilles jetées à la mer contenant toutes le même message dans l'attente qu'un ou plusieurs interlocuteurs s'en emparent. Mais ce désir d'élargir ses relations à la planète entière s'accompagne souvent d'un paradoxe : après être allé explorer le plus lointain, et le plus différent de soi, l'internaute se retrouve souvent à se rapprocher finalement de gens qui partagent les mêmes goûts et les mêmes préoccupations que lui. » (Tisseron, 2011 p. 124)

Les désirs de faire des liens évoqués par Tisseron invitent à décrire les blogs et d'autres espaces du Web comme différentes formes de journaux « extimes » qui mettent en scène des récits personnels dans un discours intime qui serait très lié, selon Tournier et Rouquette, à la recherche de l'estime de soi (Tournier, 2009 ; Rouquette, 2008). Selon ces derniers auteurs, les espaces d'expression personnelle sur le Web ont quatre types de motivations : témoigner, dévoiler sa personnalité, donner son avis, et écrire. Les espaces du Web constituent dans le même temps une nouvelle façon de continuer à faire ce que les humains font depuis les débuts de la communication : raconter des histoires (Alexander, 2011).

Ainsi, les espaces du Web 2.0 recueillent des expériences personnelles et sont faits « pour exister », pour voir et être vu (Hénaff, 2009). Comme il a été évoqué plus haut, ces technologies constituent des outils qui servent à la construction active de l'identité personnelle. Internet donne la possibilité d'un « moi » plus divers et plus flexible, qui suit

les modèles conçus pour la société post-moderne, et qui en même temps ré-invente et joue avec sa propre image.

3. Des technologies qui créent autant de liens que de séparations

S'il est certain que l'utilisation des nouvelles technologies a bouleversé notre façon de communiquer, il est aussi vrai qu'elles ont montré un nouvel angle sur des questions qu'on se posait déjà, relatives à la lecture et l'interprétation des médias. On pourrait même dire que les technologies d'Internet et leur façon de changer nos processus de lecture, d'écriture, de communication et aussi d'apprentissage ne constituent pas, en elles-mêmes, les éléments déclencheurs de cette « révolution » dans les communications. Lorsque l'on considère l'enseignement et la technologie on y trouve des sites Web, des milieux collaboratifs, des blogs, des encyclopédies faites par les gens, et même des mouvements de journalisme citoyen ou des médias sociaux. Mais l'efficience des technologies est dépendante de la connaissance qu'en ont les usagers.

Les réseaux du Web, tout comme ceux qui caractérisent les mouvements économiques de la globalisation, relient certains groupes et isolent beaucoup d'autres. Dans la plupart des cas, les ressources du Web ne sont disponibles que pour ceux qui en ont les moyens, économiques ou éducatifs.

Ces enjeux d'accès ont aussi leur importance dans la compréhension des déséquilibres dans l'accès aux technologies et aux contenus du Web. Des restrictions d'ordre politique, comme celles qui ont lieu dans les pays qui censurent certains contenus sur Internet, limitent aussi l'accès aux informations. Ainsi, les usagers qui ont plus d'avantages quant à l'accès aux outils technologiques du Web, surtout grâce à des avantages économiques et politiques, ont un poids plus important dans le flux des contenus et jouent un rôle important sur l'attention qu'un événement pourrait recevoir.[7]

L'expansion du Web présente aussi des enjeux autour de ce qu'il est possible de partager, et ce qui devrait être contrôlé. La censure gouvernementale, par exemple, peut changer radicalement l'utilisation du Web d'un pays à l'autre. De plus, les accusations de

[7] En 2009, pendant la crise politique des élections iraniennes. le réseau Twitter était un des rares médias à montrer les violences policières lors des manifestations dans les rues de Téhéran. Les révoltes qui ont émergé de ces protestations, appelées peu après la « révolution verte », dominaient l'attention internationale sur ce réseau social. Les usagers de Twitter partout dans le monde pouvaient voir les manifestations en temps réel à travers des images et des vidéos prises par des téléphones mobiles. Néanmoins, la mort du célèbre chanteur Nord-Américain Michael Jackson, qui a eu lieu pendant les jours des protestations en Iran, a détourné soudainement et radicalement le centre d'attention des réseaux. Pour Rothkopf, du journal Foreign Policy « Michael Jackson a répondu aux prières de l'Ayatollah ». URL: http://foreignpolicy.com/2009/06/29/how-michael-jackson-answered-the-ayatollahs-prayers/

surveillance gouvernementale à travers les technologies du Web complique l'utilisation libre de ces technologies. Dans le même temps, des technologies sont aussi développées pour surmonter la censure et éviter la surveillance.

Mais les limitations issues des pouvoirs gouvernementaux ne sont pas les seuls à restreindre l'accès à des contenus divers sur Internet. Les luttes pour des revendications sociales se voient en parallèle et même en compétition avec un grand mouvement qui se caractérise par le culte de soi, le rejet de ce qui menace les valeurs ou les perceptions propres et même des pugilats virtuels qui mettent en évidence les incapacités à débattre. Pour Ethan Zuckerman, un des membres fondateurs de Global Voices, nous avons une idée des possibilités du Web qui n'est pas tout à fait liée à la réalité (Zuckerman, 2010). Il y a des échanges qui sont en théorie librement accessibles pour tout le monde, mais ils demeurent distants et difficiles d'accès dans la réalité. Toujours selon Zuckerman, les usagers en général ne cherchent jamais des informations sur des pays qu'ils ne connaissent pas. Les plate-formes peuvent être ouvertes, mais elles peuvent aussi isoler leurs usagers dans leurs discussions, leurs langues ou leurs cultures.

L'argument de Zuckerman est lié à un phénomène très présent dans les médias d'Internet : « l'homophilie ». Ce phénomène fait que les personnes qui participent dans les réseaux du Web ne restent connectées qu'à ceux qui leur ressemblent (McPherson, Smith-Lovin et M Cook, 2001). De cette façon, les informations, qui circulent dans les réseaux, circulent à travers des canaux faits par des personnes qui ressemblent les unes aux autres. Par conséquent, les préjugés, l'intolérance et le sectarisme sont aussi assez présents dans les réseaux d'Internet et reproduisent les divisions sociales qui existent dans le monde physique.

Le Web est divisé donc par usages, générations, intérêts, lois et langues. Ce qui se partage d'un côté du Web peut être invisible pour le reste qui ne parle pas la même langue. 400 millions de participants chinois sur le Web ne peuvent avoir aucun impact sur les espaces Web qui ne parlent que l'anglais, par exemple. C'est pourquoi Zuckerman souligne l'importance de personnes-ressources qui puissent faire des ponts de langue et aussi de contenu. Ces personnes existent sous la forme de groupes de traduction bénévoles, ou bien de « *bridgebloggers* » (bloggeurs qui servent de pont entre langues et régions) qui partagent des contenus locaux dans différentes langues, avec des contextes qui puissent aider à faire comprendre aux lecteurs étrangers les circonstances qui entourent l'information partagée

(Zuckerman, 2008). Un grand nombre des membres de Global Voices se servent eux-mêmes des « *bridgebloggers* » pour écrire leurs « *posts* » ou ils peuvent eux-mêmes être considérés comme « *bridgebloggers* ».

Ces personnes ont été décrites par Zuckerman à partir des blogs de guerre, en particulier celui du bloggeur « Salam Pax », qui a écrit des récits personnels sur l'invasion américaine en Irak qu'il était « impossible de trouver dans les médias traditionnels ». En tant que « *bridgeblogger* », Zuckerman signale que le blog de « Salam Pax » a réussi à introduire ses lecteurs à des perspectives en dehors de leur réalité ordinaire, ainsi qu'à faire sortir son message au-delà de la blogosphère irakienne, tout en ayant une influence sur les médias traditionnels qui suivaient les événements en Iraq. Cet exemple illustre comment les outils du Web 2.0 peuvent offrir des contenus où sont imbriqués informations d'actualité et témoignages personnels offrant ainsi un éclairage sur des évènements presque absents du radar des médias traditionnels.

Chapitre IV : Questionnements et hypothèses

1. Le terrain et l'émergence des questions

Les interrogations et les idées qui constituent la base de ce travail de recherche concernent mon implication dans un groupe de personnes qui s'identifient comme une « communauté internationale » qui s'intéresse aux informations et aux histoires apparues sur le Web et qui s'appelle Global Voices. Global Voices se définit comme une communauté, et aussi un réseau de personnes qui ont comme but commun de suivre les informations, et surtout les témoignages et les histoires qui se trouvent sur le Web 2.0: les blogs, les medias indépendants du Web et ses réseaux sociaux.

Le but commun est de faire une place aux informations de régions qui sont moins présentes dans les medias internationaux, et aussi d'écrire des billets qui puissent contextualiser des situations et des conflits. Global Voices cherche également à questionner les représentations de certains groupes ou pays dans les médias internationaux, et à suivre ce que les usagers et les organisations citoyennes font sur internet pour défendre la liberté d'expression, les droits humains et l'accès à l'information.

Mes observations préliminaires m'ont amenée à me poser des questions sur les potentiels d'apprentissages dont les membres de Global Voices pourraient éventuellement profiter grâce à leur participation dans la « communauté ». Qu'est-ce qu'on apprend en faisant partie de Global Voices et comment ?

Les dynamiques d'interaction et de travail de Global Voices sont déterminés par ses membres, des bénévoles ayant plusieurs rôles -ceci se traduit dans une multiplicité d'échanges et d'usages du Web et des médias citoyens- ainsi que par des personnes issues de pays et de contextes différents. Les membres de Global Voices interagissent avec des blogosphères, discussions en ligne, et partagent discussions et initiatives qui s'appuient sur les technologies du Web pour se faire une place sur les médias internationaux.

Des rencontres et des échanges (en ligne et physiques) ont lieu sur plusieurs plate-formes entre les membres de Global Voices et avec plusieurs types de contenu en ligne. La mission de l'organisation, qu'ils évoquent souvent comme « construire de points » entre régions, et communautés les amène à chercher et partager les témoignages de personnes et de groupes. Leur but avec ce travail est de partager de contenus du Web qui puissent être

susceptibles de clarifier certains événement politiques, conflits, ou proposer des récits qui questionnent des stéréotypes.

L'usage du Web et des médias en ligne font aussi partie du quotidien de ces personnes. Il semblerait pertinent de suggérer que les membres de Global Voices ont habitent des espaces dans lesquels, comme on l'a vu dans les chapitres précédents se construisent des identités, et des personnes provenantes de plusieurs origines s'expriment et se retrouvent.

Les échanges avec d'autres membres de cette « communauté » ainsi que d'autres personnes en ligne ouvrent donc des questions sur le potentiel d'apprentissages dans cette partie de la vie quotidienne. De plus, les membres de Global Voices ont plusieurs types de savoirs et de capacités pour l'utilisation et la compréhension de contenus sur le Web : ils sont capables d'évoluer avec les changements des médias d'Internet, ils parlent plusieurs langues (dans la plupart des cas), ils partagent leurs savoirs technologiques et ils sont résidents ou visitants d'une grande variété d'outils de communication technologique.

Que pourrait-on apprendre de l'expérience de ces personnes et du fonctionnement de Global Voices ? Que pourraient-ils nous apprendre sur les potentiels d'apprentissage d'une utilisation habile des outils du Web ? Quels apprentissages sont possibles dans le Web une fois que les limitations élémentaires inhérents à son utilisation sont surmontées ? Quand le Web est plus qu'une constellation d'outils et devient un espace de tous les jours, quels apprentissages informels peuvent être présents dans son utilisation ? Étant donné que ce quotidien peut être plein d'informations et de témoignages de personnes de différents groupes et différentes cultures, pourrait cette expérience être susceptible de véhiculer d'apprentissages sur d'autres cultures ?

Le Web 2.0 est aujourd'hui un des plus importants théâtres d'échange et aussi de construction d'identité (Dervin, 2009). Le Web constitue également l'espace de travail d'organisations citoyennes et de contre-pouvoir (Castells, 2013). Les usagers d'Internet dont les témoignages et travaux intéressent Global Voices sont des usagers d'Internet qui cherchent à se faire une place dans les communications de masse, et dans certains cas, à répondre aux représentations faites par les medias de masse traditionnels (comme la presse et la télévision).

Ces outils de communication sont utilisés également pour la création d'espaces personnels qui cherchent de la visibilité (Tisseron, 2011, Hénaff, 2011) et aussi des opportunités de partage de témoignages et d'expériences. Ceci, assez souvent, sous la forme

de journaux qui sont disponibles pour des lecteurs extérieurs. Ces médias constituent donc une sorte d'espace d'expression qui cherche à partager certains espaces de la vie privée, et des expressions, ou récits, de soi (Cardon et Delaunay-Teterel, 2006) à travers d'outils comme les blogs, Youtube, Twitter ou Facebook.

Parmi ces médias, les récits en première personne, les témoignages et les histoires semblent occuper une place privilégiée dans l'expérience sur Internet (Alexander, 2011). Ceci est également un point d'intérêt fort pour les membres de Global Voices, qui professent se consacrer à suivre et à partager les « histoires des médias citoyens ».

Les membres de Global Voices cherchent aussi à partager le travail d'autres usagers du Web connus comme des « *bridgebloggers* » (Zuckerman, 2008) et font eux aussi un travail proche de celui des « *bridgebloggers* ». Ils partagent des informations locales dans des langues à forte présence sur le Web. Ils expliquent aussi le contexte qui entoure certains phénomènes ou expériences racontées en ligne. Global Voices fût créé aussi comme une réponse aux tendances d'isolement sur le Web, qui est souvent utilisé pour confirmer les idées propres individuelles ou ne faire de relation qu'avec des personnes se ressemblant entre elles (Zuckerman, 2010 Tisseron 2011, Castells, 2009).

2 Les hypothèses de travail et les objectifs de la recherche

Le fait que les membres de Global Voices interagissent de façon continue et intense avec le monde du Web et les histoires qui s'y partagent, et qu'ils soient aussi des usagers privilégiés du Web, comme il a été expliqué plus haut, est vu dans ce travail comme une opportunité d'observation des possibilités d'apprentissage sur le Web. Ceci nous amène à mettre à l'épreuve l'hypothèse selon laquelle la participation à cette communauté rendrait possible des apprentissages sur d'autres cultures.

Ce travail se situe ainsi dans un grand atelier de réflexion sur ce qui se fabrique comme apprentissage en ligne, notamment sur cultures autres que la culture propre. Je pense que ces possibilités pourraient être liées à la participation dans cette « communauté » internationale de bloggeurs et d'usagers expérimentés du Web 2.0 qui interagissent constamment et intensément avec des personnes du groupe, et aussi avec les récits trouvés dans les médias et partagés avec les lecteurs du site et entre eux. C'est pourquoi, un point important serait aussi l'interaction entre les membres, interactions qui prennent plusieurs formes en ligne et aussi à travers des rencontres physiques, formelles et informelles qui ont lieu de façon régulière.

Au moment des premiers questionnements, les courants de recherche consacrés aux innovations technologiques visaient à contribuer au débat des nouvelles technologies dans l'éducation et l'apprentissage, mais elles concernaient dans sa vaste majorité l'utilisation des ordinateurs à l'école ou des apprentissages non formels à l'aide des nouvelles technologies d'Internet. En ce qui concerne la recherche sur la rencontre entre cultures en Europe et aux Amériques, des débats passionnants sur les apprentissages de langues et les contacts avec les vagues migratoires dominaient l'intérêt de ces recherches. Nous trouvons, pourtant, qu'une attention plus minutieuse peut être donnée à ces débats en combinaison avec les recherches qui s'occupent des apprentissages qui ne sont pas dépendants d'un système ou d'une institution.

Le but de ce travail est finalement d'affiner les hypothèses et aussi de comprendre les possibilités d'apprentissage et les conditions qui pourraient les entourer. Les théories et les études sur les apprentissages informels que nous développerons ensuite et qui servent de base à nos hypothèses sont celles autour des apprentissages dans la participation et la vie quotidienne. De la même manière, les travaux sur les apprentissages inattendus (Bingham et Conner, 2010) ou non-intentionnels (Clough et al, 2012), guideront la description et l'analyse des potentiels d'apprentissages vus à travers ce groupe de personnes. Nous porterons aussi une attention spéciale à la « métaphore » développée par Cobo et Moravec, qui réunissent les idées sur les apprentissages en ligne qu'ils explorent, et qu'ils appellent « invisibles ». (Cobo et Moravec, 2011).

Je voudrais aussi ajouter aux analyses de l'apprentissage sur les « autres » une vision de ce qui pourrait s'apprendre sur la « culture propre » (comprise généralement dans ce contexte comme celle du pays d'origine, mais pas exclusivement) qui pourrait inviter à réfléchir plus profondément sur la présence d'un « Autre » qui n'est pas lointain. En même temps, je voudrais attirer l'attention sur une idée d'un « Autre » qui pourrait questionner la perception même de l'« interculturel » non pas comme un échange entre « cultures », mais surtout, entre personnes (Maître de Pembroke, 2016, Dervin 2012; Stier, 2007).

Conclusion de la partie I

Cette première partie donne au lecteur une introduction aux contextes qui ont influencé la construction de l'objet, la formulation des questions et la proposition d'hypothèses. En outre, nous avons établi les sensibilités théoriques et l'univers de l'enquête. Le travail est centré sur les apprentissages informels sur le Web, et les questions posées ont pour but de comprendre les processus qui peuvent s'y dérouler en termes d'apprentissages sur d'autres cultures. Ainsi, la position épistémologique se situe au sein d'un paradigme qualitatif qui prend comme terrain une communauté de pratique virtuelle.

Les idées qui accompagnent cette partie du travail invitent à voir les apprentissages liés aux technologiques comme quelque chose qui va au-delà de la simple présence des ordinateurs dans l'école, contrairement à ce qui paraît dominer les enquêtes qui portent sur l'usage des technologies pour l'éducation et l'apprentissage. Avec le développement des technologies du Web, les opportunités d'apprendre ne se limitent plus aux équipements avec lesquels on peut accéder à Internet, ou aux espaces en lignes dédiés à l'apprentissage. Ainsi, l'enquête invite à penser à ces technologies comme à un espace de la vie quotidienne dans laquelle convergent différents phénomènes, au moyen d'outils qui rendent possibles différentes manières d'échanger et de communiquer.

Plus précisément, ce travail se penche sur l'apparition de nouveaux types de médias qui, dans le sens de Rodriguez (2001), peuvent se réunir sous « médias citoyens ». La description de ces médias et de ces espaces du Web a aussi mené à s'intéresser à des mouvements sociaux qui ont fait avancer leur cause via l'utilisation du web. Ainsi, il a été fait référence à l'utilisation des réseaux dans la participation politique, pour la visibilité de certains mouvement sociaux, mais aussi les limites d'accès à Internet. Des limites qui peuvent avoir des causes politiques (comme la censure et la surveillance), ou qui peuvent être dues à l'exclusion ou au manque de ressources matérielles.

Le Web est aussi un espace d'échange dans lequel différents types de cultures et d'identités se manifestent, se réinventent et interagissent. Il a donc été proposé de voir le Web aussi comme un espace de rencontres, dans lequel il paraît possible d'apprendre sur des personnes de cultures différentes à la sienne.

Ainsi, l'enquête se positionne dans le champ d'étude des apprentissages interculturels et des rencontres entre cultures. Ce champ d'étude est complexe, et certains concepts développés ne cessent d'y faire débat. La réflexion que j'ai proposée cherche à exposer les limitations de ce domaine. Il a donc été effectué une analyse critique des thèmes qui ont dominé le champ d'étude des rencontres entre cultures dans l'éducation et l'apprentissage. Les limites de ce champ semblent refléter non seulement la difficulté dans la délimitation des concepts, mais aussi les inégalités. Parfois, le langage utilisé et les thèmes étudiés peuvent favoriser une vision réductrice des rencontres entre personnes de différentes cultures.

Pour résumer, l'enquête cherche à comprendre comment les apprentissages sur d'autres cultures peuvent avoir lieu au sein d'une communauté virtuelle qui se sert du Web 2.0 pour raconter des histoires sur différents groupes et communautés du monde.

PARTIE II : PRESENTATION DU TERRAIN DE RECHERCHE ET DU CADRE METHODOLOGIQUE

Chaque terrain a toujours eu sa spécificité, de même que la rencontre d'un chercheur singulier avec un terrain particulier a également toujours constitué un événement unique. […] Existe-t-il quelque part des terrains « standards » où ne se poseraient pas des questions et des problèmes particuliers ? L'enquête de terrain en sciences sociales a toujours supposé que le chercheur fasse preuve d'imagination, de créativité et de sensibilité pour mettre en application un ensemble de principes généraux dans des contextes chaque fois uniques et singuliers – et, qui plus est, parfois a priori peu compatibles avec lesdits principes. […] Renoncer à l'étude du cyberespace, c'est aussi reconnaître qu'on n'a pas simplement affaire à un espace qu'on pourrait circonscrire et caractériser, mais bien à une technologie qui a pleinement pénétré la vie quotidienne d'une majorité d'Occidentaux et qui est au cœur d'un nombre impressionnant de pratiques des plus variées – certaines donnant corps à des espaces –, lesquelles sont loin de présenter des caractéristiques homogènes.

Pastinelli, Madeline. « Pour en finir avec l'ethnographie du virtuel ! Des enjeux méthodologiques de l'enquête de terrain en ligne » *Anthropologie et Sociétés*, vol. 35, n°1-2, 2011, p. 35-52.

Cette partie porte sur la construction de la méthodologie, les phases de la recherche, les démarches choisies pour le recueil de données et les ressources mobilisées.

Dans le **chapitre V**, je présenterai le terrain de recherche, Global Voices, dont l'observation a suscité un certain nombre de questions. Comme il a été développé dans la partie précédente, les questions qui sont au cœur de ce travail de recherche cherchent à comprendre comment la participation des membres de Global Voices pourrait véhiculer des apprentissages informels liés à la compréhension d'autres cultures. Je propose l'hypothèse selon laquelle les apprentissages des membres pourraient être liés aux témoignages personnels qui prennent une place importante dans le travail de l'organisation. De la même manière, je propose aussi l'hypothèse que les échanges avec d'autres membres de Global Voices pourraient aussi avoir un rôle sur ces apprentissages.

Le cinquième chapitre porte aussi sur la structure de la méthode. Ainsi, après la présentation de Global Voices, ce chapitre rendra compte de l'organisation du travail de recherche. Cette organisation divise le travail d'enquête en deux étapes : une phase exploratoire et une phase d'approfondissement.

Le **chapitre VI** portera sur le choix d'une démarche qualitative et de type ethnographique. Je développerai dans ces pages comment je me suis servie de la démarche monographique, adoptée pour mettre à l'épreuve les hypothèses de travail. Le chapitre portera aussi sur les stratégies de recueil des données et l'intérêt des méthodes ethnographiques, notamment l'observation participante. Ce chapitre discutera également le choix de Global Voices comme terrain d'enquête. Cette discussion sera aussi l'occasion d'une réflexion autour de la particularité du terrain liée à l'utilisation des méthodes ethnographiques dans l'étude d'une « communauté » virtuelle.

La **chapitre VII** proposera une description des ressources mobilisées dans les deux moments de l'étude de terrain. J'indiquerai en quoi ces outils ont contribué à chacune des phases de la recherche et de quelle manière ces supports ont été mobilisés à l'aide d'un tableau récapitulatif.

Chapitre V : Présentation du terrain et structure du travail de recherche

1. Global Voices : une « communauté » et une organisation des médias

Global Voices (GV) est, en quelques mots, une « communauté » de blogueurs, de journalistes et d'activistes qui s'intéressent à la participation citoyenne sur Internet. Les membres de Global Voices peuvent être vus aussi comme des lecteurs du Web qui analysent et partagent les contenus publiés sur les « médias citoyens » de différentes régions du monde. Il s'agit aussi d'un groupe de personnes originaires de plusieurs pays et régions qui se réunissent dans le but de partager ce qui se raconte dans les médias d'Internet faits par des individus ou des organisations non gouvernementales qui se mobilisent autour de causes comme la défense des droits humains et la lutte contre la censure sur Internet[8]. L'espoir partagé par les membres de Global Voices est aussi d'attirer l'attention des lecteurs et des médias traditionnels plus puissants vers des thématiques et des régions moins visibles dans les médias internationaux. Les membres de Global Voices et ses organisateurs déclarent souvent que leur mission principale est celle de « construire des ponts » et de donner une place aux groupes et aux régions qui ne sont pas très visibles dans ces médias.

Global Voices est également une organisation composée de bénévoles qui écrivent des billets (qu'ils appellent « *posts* ») sur des sujets dont les sources d'information se trouvent sur Internet. Ces bénévoles s'intéressent particulièrement aux sources qui constituent les médias sociaux (comme les blogs, Twitter, YouTube ou Facebook). Ils s'intéressent à des sujets très variés, mais il y a une préférence pour les sujets politiques et l'activisme et notamment pour les sujets comme les droits humains, la liberté d'expression et l'accès à l'information sur Internet, ainsi que l'activisme consacré à ces causes. Le travail fait par les bénévoles qui écrivent le contenu du site principal est, à son tour, traduit par différentes équipes de traduction qui font en sorte que le contenu du site principal (en anglais) puisse être disponible en plusieurs langues, dont des langues indigènes ou régionales (comme le catalan en Espagne ou l'aymara en Bolivie, par exemple). De cette façon, le travail de Global Voices est divisé par équipes de contenu et de traduction, sur la base de langues et des régions, avec des groupes d'auteurs, traducteurs et éditeurs qui travaillent sur la production du contenu et sur sa traduction.

[8] Nous reviendrons sur ces aspects à la partie III, consacrée à la description de Global Voices

La figure 1 montre un tableau avec la division des équipes de travail. Les membres peuvent appartenir à plus d'une équipe ou participer aux activités de plusieurs équipes. Le tableau montre également les activités qui sont généralement attribuées à chaque équipe. Une description plus détaillée des équipes et leurs responsabilités sera faite dans les chapitres consacrés aux résultats de la recherche :

Équipes de travail	Activités principales
Auteurs	- Production de contenu - Partage d'information - Proposition de thèmes à écrire - Représentation de la « communauté » dans des colloques ou d'autres événements
Traducteurs	- Traduction de contenu écrit par les auteurs
Éditeurs	- Proposition de thématiques pour la création de contenu - Édition et correction des versions originales et des traductions vers l'anglais - Échange avec d'autres organisations ayant les mêmes objectifs que Global Voices - Recrutement de nouveaux auteurs - Formation de nouveaux auteurs
Sub-editeurs	- Révision finale du contenu en anglais (pour le site principal)
Organisateurs (« core team »)	- Direction de projets liés au travail de Global Voices - Organisation et assistance aux équipes d'éditeurs et sub-éditeurs - Recherche de financement - Représentation de la « communauté » dans des colloques ou d'autres organisations
Outreach	- Distribution du contenu de Global Voices par les réseaux sociaux (Twitter, Facebook, newsletter).

Figure 1 : Équipes de travail de Global Voices

La participation des membres de Global Voices peut varier de façon significative selon la région ou la tâche, mais le but en commun reste le même. L'appartenance à l'organisation est souvent au centre des discussions, notamment lors des changements dans la dynamique de travail et l'évolution du travail de la « communauté ».

Outre la grande diversité culturelle et professionnelle des membres de Global Voices, le fait que la plupart de ces personnes soient des utilisateurs très habiles du Web rend l'organisation un terrain très pertinent pour étudier les potentialités d'apprentissage sur le Web.

En revanche, la grande complexité de l'organisation et les différents niveaux d'engagement, ainsi que l'évolution constante de son univers de travail et de son fonctionnement peuvent compliquer la tâche de l'observation. Ces éléments montrent à la difficulté et la nécessité de faire une observation qui puisse tenir compte de cette complexité.

Mon implication dans la communauté a néanmoins ouvert des portes : notamment la possibilité d'accéder à des archives concernant la vie de l'organisation depuis le début. Comme Global Voices revendique d'être une communauté d'expérimentation, elle a des archives très fournies qui sont souvent partagées publiquement. Il y a aussi des archives privées auxquelles j'ai eu accès du fait de ma participation. C'est précisément à partir de mon implication qu'il a été possible de repérer quelles pourraient être les sources d'information les plus intéressantes. En effet, Global Voices constitue un terrain de recherche complexe, mais le fait qu'une grande partie de ses activités laissent des traces (souvent accessibles en ligne sans beaucoup de difficulté) le rend aussi un terrain intéressant et accessible pour être étudié. De plus, les membres de Global Voices avec lesquels j'ai échangé, que ce soit des bénévoles ou des organisateurs, se sont montrés ouverts et bienveillants à l'heure de collaborer à ma recherche.

Beaucoup des échanges et des entretiens ont été faits et préparés en ligne à l'aide de plusieurs types d'outils de communication qui font partie du quotidien des acteurs. Ceci m'a permis d'échanger avec des membres qui font partie de plusieurs équipes dans plusieurs pays à différent moments de la recherche.

2. Un processus d'exploration complexe

La recherche s'est organisée en deux étapes (ou phases) principales : une étape exploratoire et une étape d'approfondissement. Il faudra souligner, pourtant, que même si le travail de recherche ici présenté a respecté une structure traditionnelle, les travaux de recueil de données, d'analyse et de lecture se sont mutuellement influencés à tout moment.

Par exemple, l'analyse des données venues du travail d'observation participante qui a été fait lors de la phase exploratoire a aidé à enrichir les analyses des entretiens faits pendant la phase d'approfondissement. De la même façon, certaines données issues des entretiens de la phase d'approfondissement ont aidé à ajouter des nouvelles analyses sur des résultats issus de la phase exploratoire.

Une vision d'ensemble des phases de la recherche est présentée dans le tableau de la figure 2. Ce tableau est une introduction aux deux phases d'investigations (exploratoire et

d'approfondissement), et montre quand elles se sont déroulées. L'observation participante a été utilisée dans les deux phases et elle a été, d'une certaine manière, le fil conducteur du travail de terrain.

Phase / Date	**Description**
Observation participante (2010 - 2016)	Travail de participation à partir de différent rôles: - Traductrice - Animatrice de communauté (« *community manager* ») - Éditrice
Phase exploratoire (2010 - 2013)	Phase de pré-enquête à l'occasion de mon observation participante : - Exploration de sources de données - Échanges avec d'autres membres - Analyse du site principal - Observation des échanges en ligne - Observation des échanges lors de rencontres
Phase d'approfondisement (2013 - 2016)	Travail de terrain structuré : - Analyse de ma participation - Entretiens semi-directifs - Analyse de témoignages publiés sur un des sites de Global Voices - Analyse des rencontres de l'organisation (« *summits* »)

Figure 2 : Phases de la recherche

La figure montre aussi les rôles que j'ai occupés au sein de la « communauté » pendant le travail d'observation participante. De même, on peut voir que durant la phase préliminaire, le travail d'investigation a été centré sur la recherche de sources d'information, mais aussi sur l'observation générale de la « communauté ». Cette phase avait pour objectif de décrire la communauté Global Voices et ses caractéristiques, autant comme « communauté » que comme organisation. Le travail ce cette étape a été guidé par les hypothèses selon lesquelles les membres de Global Voices pouvaient, par leur participation, apprendre sur d'autres cultures. C'est à ce moment du travail qu'ont été posées les bases de la phase d'approfondissement, qui peut être observée dans la deuxième partie du tableau.

C'est aussi dans cette phase que les hypothèses ont évolué : dans la phase d'approfondissement, je travaille avec l'hypothèse selon laquelle les apprentissages d'autres cultures qui pourraient avoir lieu parmi les membres de Global Voices seraient liés aux témoignages personnels présents dans les contenus cités et partagés. Comme il l'est noté, cette phase s'est appuyée sur des stratégies bien précises de récolte et d'analyse de données. Les ressources mobilisées au cours des différentes étapes seront listées et décrites plus en détail un peu plus bas, dans la figure 3.

2.1 L'observation participante

L'observation participante constitue le point de départ et aussi la stratégie principale de recueil des données de ce travail de recherche. La période d'observation couvre et dirige les deux phases du travail (exploratoire et d'approfondissement), et elle s'alimente dans le même temps des données recueillies par la combinaison de méthodes et de sources consultées. C'est pourquoi la présentation des stratégies de recherche commence par un récit à la première personne qui rendra plus claire la caractéristique principale de chaque rôle.

Mon implication dans cette recherche, comme indiqué précédemment, nécessite une attention particulière. Les observations n'échappent pourtant pas à une possible subjectivité dans les analyses, mais ces biais sont réduits par l'étude comparée des informations données par d'autres membres à partir d'autres sources d'information.

Le but a été de profiter des avantages des « participations observantes » (Bastien, 2007) au sein desquelles les subjectivités du groupe étudié sont très bien comprises. Dans le cas de ma recherche sur Global Voices mon implication a été spécialement utile pour comprendre non seulement les objectifs communs, mais aussi le fonctionnement de l'organisation. Par exemple, pendant mon rôle d'éditrice, durant lequel je dois former de nouveaux bénévoles ou travailler avec des auteurs je constate la complexité de la mission et le travail de Global Voices. Les séances de formation de nouveaux auteurs ont tendance à être longues et nombreuses, et des discussions sur la mission de Global Voices ont lieu régulièrement. Même les membres qui participent au travail de Global Voices depuis longtemps ont du mal à saisir la structure avec les équipes de travail.

Le processus d'observation ne demande pas que les participants des groupes étudiés fassent quoi que ce soit au-delà de leurs activités quotidiennes, ce qui fait que le processus d'observation est de nature émergente et que le chercheur doit faire preuve de beaucoup de créativité (Agrosino, 2007). Au moment de l'étude d'un groupe comme Global

Voices, qui fonctionne sur un terrain qui se transforme constamment, la flexibilité de cet outil de recueil de données est d'une grande utilité, car des échanges et des événements d'importance laissent des traces qui sont accessibles en ligne et qui sont adaptées à plusieurs méthodes d'analyse.

2.2 La phase exploratoire

La phase exploratoire a reposé principalement sur des sources d'information documentaire disponibles sur le site de Global Voices et sur les échanges avec d'autres membres lors de rencontres. Parmi les rencontres de Global Voices, les plus importantes sont connues comme les « summits », qui ont lieu tous les deux ou trois ans (je reviendrai sur ces rencontres au chapitre VII de la partie II). D'autres rencontres plus informelles ont lieu lors de visites ou voyages qui ont offert l'occasion de partager avec certains membres de la « communauté ». Cette phase s'est nourrie du travail d'observation participante, mais aussi de ma participation au cours des années précédant à la recherche.

Comme il l'a été mentionné plus haut, et comme on le verra dans la partie suivante, Global Voices est un espace d'information complexe et en transformation permanente dont les pratiques changent avec le temps. Cette phase exploratoire a été le moment de la description de la structure de Global Voices en tant qu'organisation et elle a été également un moment pour le repérage des ressources qui seraient le centre de l'étape approfondie.

Cette première phase a aidé à identifier les histoires et les témoignages qui se partagent sur le Web comme étant dignes d'intérêt pour le travail approfondi. Dans le même temps, les échanges avec d'autres membres et l'exploration des sources documentaires disponibles sur le site de la communauté ont aidé à analyser et repérer les références bibliographiques sur lesquelles repose la description de l'univers de travail de Global Voices : le Web 2.0.

La dynamique des échanges avec les membres a eu lieu sur plusieurs plate-formes. Par exemple, certains membres échangent sur des groupes sur l'application de messagerie WhatsApp, ou à travers Facebook. Des fois, certaines discussions qui ont eu lieu pendant les rencontres (« summits ») ont donné lieu à des échanges par e-mail, ainsi qu'à des discussions informelles ou des notes sur le site.

Cette phase exploratoire a fait évoluer les hypothèses et elle a aussi guidé la construction de la première grille d'analyse des données recueillies lors de la phase approfondie. Cette hypothèse, selon laquelle les membres de Global Voices pourraient avoir

des expériences formatrices liées à l'échange entre personnes de cultures différentes évolue pour proposer les conjectures suivantes :

- Une partie de ces apprentissages serait véhiculée par les récits, les témoignages et les histoires centrés sur un individu ou un groupe d'individus. Par exemple, pendant la rédaction ou la traduction d'un « post » qui cite des témoignages partagés sur le Web.

- La réception de ces récits serait influencée par la participation dans le travail de Global Voices et les échanges entre membres de la « communauté ». Les membres se seraient intéressés à certains témoignages en particulier à cause des échanges, des discussions ou des recommandations d'autres membres de Global Voices.

2.3 Phase approfondie

Si la phase exploratoire comporte une vision de Global Voices à travers un nombre assez varié de sources, la phase d'approfondissement propose une vision de Global Voices à partir de trois angles :

- Mon expérience personnelle dans la « communauté », vue dans un récit analytique en première personne.

- Des entretiens semi-directifs avec huit membres de l'organisation

- Des témoignages partagés par certains membres sur le « blog de la communauté ».[9]

En combinaison avec les contributions de la phase préliminaire, les résultats de la phase approfondie seront discutés pour arriver au but principal de ce travail, qui est de proposer de nouvelles hypothèses dans la compréhension de phénomènes liés à l'apprentissage informel sur d'autres cultures.

[9] La description de ces ressources sera développée dans la chapitre suivant

Chapitre VI : Construction de la méthode

1. Une recherche qualitative et une monographie impliquée

Mon appartenance et ma participation à Global Voices a permis un accès privilégié aux archives de la « communauté » et une communication proche et abondante avec beaucoup de ses membres. J'ai pu ainsi naviguer dans la vie de cette communauté et observer de très près certaines parties importantes de son fonctionnement et de son évolution. C'est aussi grâce à la connaissance des langues les plus utilisées par les membres de Global Voices, ainsi qu'aux différents rôles que j'ai tenus pendant les dernières années, que j'ai pu repérer des points d'observation importants et avoir des échanges significatifs avec certains des membres.

Compte tenu de la complexité du terrain et des phénomènes d'apprentissage dans la rencontre entre cultures, la recherche qualitative a été jugée comme la plus pertinente. Le but est de comprendre les subtilités et les subjectivités présentes dans ces processus, et dans le même temps, proposer une vision différente du phénomène. Les questions d'apprentissages sur d'autres cultures sont étudiées dans sa vaste majorité à partir des approches quantitatives. Mon intention n'est pas de mettre de côté les contributions qui cherchent à décrire ces phénomènes avec précision, mais de contribuer à une vision sur certains éléments qui pourraient échappent à la description quantitative.

Le but de la démarche est aussi d'observer certains aspects de la rencontre entre les cultures à travers l'utilisation du Web. La méthodologie choisie, une démarche monographique, cherche à avoir la possibilité d'interroger les membres de Global Voices comme une ressource pour la compréhension de leurs expériences du quotidien dans le Web. Vu que les acteurs qui ont participé á cette recherche sont très engagés avec Global Voices et ses dynamiques en tant que « communauté », leur participation et leur utilisation quotidienne du Web sont étroitement liées à la vie de l'organisation. L'étude de Global Voices et de son fonctionnement, ainsi que de l'expérience de certains de ses acteurs, est donc le reflet des évolutions dans les usages du Web, et une opportunité pour observer de près ce qui semble être le fil conducteur de plusieurs pratiques en ligne.

J'ai été guidée par les idées de Lignier et de Bajard qui ont étudié la ligne qui sépare les enquêteurs des enquêtés, ainsi que le rôle de l'implication du chercheur dans son terrain

de travail (Lignier, 2013 ; Bajard, 2013). La démarche de terrain de ma recherche illustre les idées des auteurs : mon implication s'est s'avérée utile pour dépasser la simple acquisition des compétences des acteurs de Global Voices, ou juste partager les mêmes espaces de la « communauté ». Mon but est de comprendre véritablement pourquoi les personnes de Global Voices font ce qu'elles font et comment cela n'aurait pas été facilement acquis sans une participation engagée pendant une période de temps considérable. Ceci éviterait de répéter tout simplement les connaissances des groupes dans l'étude, et permettrait plutôt d'élargir la compréhension des vécus des acteurs, et des nuances cachées dans les non-dits. Dans une organisation qui fonctionne virtuellement presque dans sa totalité, avoir la confiance des membres et faire attention aux possibles nuances et aux silences est très important.

De la même manière l'approche monographique permet de faire une étude approfondie d'un groupe dans son contexte et à travers l'interaction directe du chercheur avec le terrain. Les analyses sont faites à partir de comparaisons entre les informations données par les participants à l'enquête et des documents provenant du groupe même. Cette démarche permet également d'avoir une vision comparative entre les structures du groupe (avec ses règles et ses conventions) et les pratiques de tous les jours. Cette approche offre aussi la possibilité de comprendre les dynamiques d'un groupe dans son contexte et à partir des systèmes de symboles qui lui sont propres.

Ce travail de recherche constitue donc une étude monographique sur Global Voices dans le but de comprendre et explorer les pratiques de la communauté et les possibles effets du point de vue de l'apprentissage.

Une partie importante de mon travail d'analyse a donc demandé une distanciation vis-à-vis de la « communauté » pour laisser de la place aux regards sociologiques et anthropologiques. Pourtant, il a été très important de travailler sur cette distance pour éviter qu'elle ne soit pas trop rigide. Il est essentiel de bien connaître un terrain comme Global Voices pour avoir accès aux informations et comprendre les différentes formes sous lesquelles ces informations peuvent se manifester. Cette proximité s'est avérée très utile également pendant les entretiens et les échanges. Les acteurs ont évoqué, presque à tout moment, des références internes ou des exemples renvoyant à d'autres membres et d'autres échanges à l'intérieur de Global Voices. Et finalement, comme il l'a été déjà mentionné, cette appartenance a aussi permis un accès ample et privilégié aux archives de la

« communauté » et une communication complice et abondante avec beaucoup de ses membres.[10]

2. L'approche ethnographique

Dans ces origines, la pratique ethnographique a longtemps reposé sur l'importance de comprendre les cultures « tribales » de l'intérieur et s'occupait particulièrement de populations que les chercheurs de l'époque considéraient comme isolées, ou dont l'évolution se serait arrêtée à une étape de leur histoire. Ainsi, l'ethnographie est souvent associée à l'étude des sociétés « exotiques », fondées sur des traditions orales ou des modes de communication étrangers à l'Occident, qui considérait ces sociétés comme plus « simples » ou « traditionnelles ». Aujourd'hui, pourtant, une anthropologie « du proche » rapproche ces démarches de travaux ethnographiques de groupes qui ressemblent, en apparence, aux chercheurs qui les entreprennent (Gardou, 2012).

Cette idée soulève, en même temps, la question des études ethnographiques de communautés virtuelles. Vingt ans après l'apparition d'Internet et quinze ans après celle du Web 2.0, les espaces du Web ne semblent plus être un contexte nouveau méritant des méthodologies spécifiques. En utilisant des approches ethnographiques, Pastinelli, qui a longtemps travaillé avec des réseaux virtuels consacrés à l'art décoratif de la broderie, défend l'idée de ne pas placer les terrains virtuels comme très différents d'autres terrains étudiés avec des démarches ethnographiques (Pastinelli, 2011).

Pastinelli soutient que ce ne sont pas les contextes technologiques qui nécessitent une méthode spécialement développée pour eux. Ce qui doit se développer, d'après l'auteur, c'est plutôt la manière de voir ces contextes. Ainsi, Pastinelli souligne qu'une bonne partie des chercheurs qui s'intéressent au monde technologique cherchent à en réduire la vision, et les abordent comme un espace monolithique, qui serait radicalement différent de la vie quotidienne. Néanmoins, les objets d'étude qui se trouvent au sein des mondes numériques peuvent être hautement divers et contenir des complexités profondes et particulières.

Cette recherche ne défend pas l'idée d'ignorer les particularités dans l'observation des espaces du Web, mais, comme vu dans les chapitres précédents, elle est plus encline à traiter ces terrains comme appartenant à la vie quotidienne. C'est pourquoi, l'étude approfondie d'une « communauté » comme Global Voices pourrait porter un regard sur les potentiels

[10] La distanciation pendant la recherche sera un point développé ultérieurement avec la présentation du récit autobiographique qui constitue une partie des résultats.

d'apprentissages sur d'autres cultures, apprentissages qui pourraient avoir lieu dans des espaces qui font partie de la vie de tous les jours.

Quoi qu'il en soit, l'une des particularités des terrains du Web évoquées ci-dessus est importante à signaler. Certes, les échanges à distance et à l'aide de logiciels ont parfois rendu difficile le contact avec certains membres, mais les possibilités d'enregistrement et de suivi prennent différentes formes. Les échanges ont eu lieu avec les acteurs de Global Voices dans une multiplicité de plates-formes multimodales. Mes sources d'information et d'échange comportaient plusieurs morphologies et alternatives. Beaucoup des échanges ont eu lieu, par exemple, sur des plate-formes de messagerie instantanée : Gtalk, WhatsApp, Facebook Messenger ou des réseaux sociaux comme Twitter.

J'ai profité de différentes sources d'information, et aussi de l'enregistrement d'événements auxquels je n'étais pas présente, ou sur lesquels mes notes étaient très limitées (à cause, parfois, de mon implication sur le terrain). Comme indiqué auparavant, le fait que Global Voices soit une communauté qui croit fortement aux principes de partage et d'expérimentation se traduit dans des sources d'information abondantes et accessibles. De cette façon, j'ai pu croiser différentes sources et dissoudre d'une certaine manière les subjectivités de mon implication personnelle lors des analyses. Par exemple, les témoignages ou les échanges avec d'autres membres qui font partie d'équipes régionaux auxquelles j'appartenais ont ouvert des côtés de la vie la « communauté » qui étaient invisibles pour moi auparavant.

Il est important de signaler que ce travail a comporté aussi une observation des échanges qui ne sont pas nécessairement cités dans la figure 3, les tableaux de ressources des pages 65 et 66, mais qui sont présents dans l'entourage de la recherche et qui aident à décrire le fonctionnement complexe de Global Voices. Beaucoup de ces informations ont servi de liant ou elles ont aidé à la contextualisation des données mobilisées. Quelques exemples se trouvent dans des discussions lors des appels concernant des stratégies d'édition ou des échanges sur WhatsApp ou Messenger. Ces échanges ont aidé à comprendre certains éléments du fonctionnement de Global Voices, mais ils étaient enchevêtrés avec beaucoup d'autres sujets. Pourtant, ces échanges concordent avec certaines idées apparues dans d'autres témoignages confiés sur d'autres plates-formes qui, effectivement, font partie des ressources formellement choisies pour le travail final. Par exemple, j'ai retrouvé des

impressions ressemblantes lors de rencontres informelles et aussi sur des espaces en ligne conçus pour l'échange des membres.

Chapitre VII : Les ressources mobilisées

Le recueil de données est issu de diverses ressources. Les opportunités d'échange et d'enregistrement d'échanges sont, comme on le verra, nombreuses, mais j'ai choisi les plate-formes et les manifestations qui essayaient de réunir, à priori, tous les membres de la « communauté ». Dans tous les cas, les informations recueillies dans des espaces qui peuvent être considérés comme « moins formels » et les interactions qui n'ont pas eu lieu sur ces plateformes plus communes ont aussi été importantes pour la compréhension de la dynamique de travail à travers les régions.

Ma participation reste la base de la description de la « communauté », mais il est important de noter que chaque équipe (voir figure 1) a des préférences dans les modes de communications internes au sein d'une même équipe. L'équipe du Monde Arabe et de l'Afrique du Nord, par exemple, ainsi que l'équipe de l'Asie du Sud discutent dans des groupes de WhatsApp. L'équipe de l'Amérique Latine fait la plupart de ses échanges sur un groupe privé sur Facebook, ce qui ne pourrait pas être le cas des équipes de Global Voices travaillant en chinois ou sur la Chine, par exemple (l'accès à la page principale de Global Voices est, d'ailleurs, bloqué en Chine). D'autres aspects sont importants à considérer, comme des moyens de communication sécurisée. Il y a des groupes inter-régionaux qui échangent des informations sur messageries mobiles cryptées comme Tutanota ou Signal.

Les membres de Global Voices s'appuient sur plusieurs outils en ligne pour échanger des idées. Un exemple de ces outils est la « Community List » (Ou Google Group), qui constitue aussi une des sources de la phase exploratoire. Des échanges en présentiel sont aussi possibles lors de certaines rencontres de la « communauté », comme des conférences, ainsi que des rencontres informelles (la visite d'un membre à une ville où d'autres membres habitent, par exemple). D'autres opportunités de rencontre en présentiel ont lieu à l'occasion de formations organisées pour les équipes d'éditeurs[11] (dont je fais partie depuis 2014).

Certaines des idées qui émergent dans ces occasions peuvent se transformer et se concrétiser par la suite en projets pour la « communauté ». Beaucoup de « *posts* » écrits en collaboration (par deux auteurs ou plus) sur des sujets concernant plus d'une région sont le résultat de ce type d'échanges. Par exemple, des échanges que j'ai eus avec l'éditrice de

[11] Voir figure 1: Equipes de travail de Global Voices p. 52

contenu sur l'Iran lors d'un des « *summits* » ont resulté quelques « *posts* » portant sur des thématiques qui lient l'Iran et le Venezuela.[12]

Les figures 3 et 4 présentent de manière détaillée les ressources mobilisées dans les phases exploratoire et d'approfondissement. Elles listent les sources utilisées pour chaque phase et en décrivent les caractéristiques principales, ainsi que leur utilisation pour l'enquête. Comme on peut le voir dans chacune des deux parties du tableau, l'observation participante occupe une place prédominante. Cette stratégie est utilisée tout au long du travail, avec différents outils selon les phases.

Un autre élément qui revient dans les deux phases est la participation aux rencontres ou « *summits* », qui ont lieu tous les deux ou trois ans. Les « summits » auxquels j'ai participé et que je prends comme ressource pour la phase exploratoire ont été ceux de Budapest, en 2008 (que je prends en compte dans l'observation bien que cette enquête n'ait pas encore commencé à l'époque) et à Santiago du Chili en 2010.

Les ressources mobilisées pour la phase exploratoire sont le site central (en anglais), la plateforme de travail Worpress, et le Google Groupe intitulé « *GV Community List* ». Les tableaux consacrent à chaque ressource une cellule de description, ainsi qu'une cellule dans laquelle est décrite l'utilisation que j'en ai faite. Dans les points qui suivent, ces ressources seront décrites plus en détail.

La figure 4, qui se réfère à la phase d'approfondissement, présente les entretiens semi directifs et le matériel récolté sur le « blog de la communauté » : les « *posts* » écrits à l'occasion du 10e anniversaire de Global Voices (« Mon premier post / Ma première traduction »), ainsi que les témoignages écrits sur le « summit ». Tout comme pour la phase exploratoire, je consacrerai les pages suivantes à décrire les caractéristiques des outils mobilisés pour le recueil de données.

[12] Les « *posts* » issus de cette collaboration se trouvent dans le site central. « *In Caracas I Found Tehran* » [En ligne. URL https://globalvoices.org/2015/03/18/finding-tehran-in-caracas-iran-venezuela/ URL de la version française : https://fr.globalvoices.org/2015/03/21/183567/] « *Can Iranian TV Seduce Viewers in the Land of Telenovelas*? » [En ligne. URL https://globalvoices.org/2015/09/02/can-iranian-tv-seduce-viewers-in-the-land-of-telenovelas/] Version française indisponible.

Phase	Ressource	Description	Utilisation pour la recherche
Phase exploratoire	Mon expérience	- Participation en tant qu'auteur et traductrice. - Notes de carnets de recherche. - Traces des échanges (e-mails et discussions en ligne) avec d'autres membres.	- Description de mes rôles dans la communauté. - Description des dynamiques principales entre les membres de la communauté. - Description de l'organisation du travail de Global Voices de 2008 à 2014
	Site central www.globalvoices.org	- Page d'accueil de Global Voices (en anglais). - Archive de « posts » de toutes les régions. - Informations sur les membres et sur la « communauté ».	- Description de la « communauté ». - Description des valeurs et des objectifs communs. - Repérage des principaux sujets d'intérêt. - Description des équipes de travail. - Suivi des activités. - Description de l'évolution de la « communauté ». - Analyse des interviews : « Le blogueur de la semaine »
	Word Press	- Plateforme de travail commune à tous les membres. - Support technique du site central de Global Voices.	- Observation de la dynamique de travail d'écriture, de traduction et d'édition. - Description des us et coutumes de travail. - Observation des échanges pendant le travail d'édition. - Source de statistiques décrivant la quantité d'articles («*posts*») publiés.
	«*GV Community List*»	- Google Group central de Global Voices. - Tous les membres y appartiennent quelle que soit la fonction. - Centre de thématiques de discussion.	- Observations des échanges entre les membres. - Description des intérêts. - Suivi de controverses. - Suivi de changements discutés par les membres.
	Les «*summits*»	- Rencontre bisannuelle de trois jours entre les membres de Global Voices: Budapest 2008; Santiago du Chili 2010. - Journées de travail réservées aux membres. - Journées publiques.	- Description de Global Voices et de la culture de la «communauté». - Description des intérêts principaux des membres. - Entretiens informels avec des membres. - Participation des auteurs bénévoles aux journées de travail privées. - Description de certaines dynamiques d'échange et de travail.
	Entretiens exploratoires	- Discussions non structurées avec certains membres. - Échanges lors de «*summits*» (Santiago du Chili 2010) - Échanges en ligne.	- Repérage des principales thématiques d'intérêt. - Préparation de guides pour les entretiens approfondis. - Comparaison avec mon expérience.

Figure 3 Ressources mobilisées pendant la phase exploratoire

Phase	Ressource	Description	Utilisation pour la recherche
Phase d'approfondissement	Mon expérience	- Analyse de mon expérience. - Narration en première personne. - Descriptions de rôles : traductrice, auteur, éditrice, animatrice de communauté (« *community manager* »)	- Description des rôles et dynamiques de travail du point de vue personnel. - J'ai croisé cette analyse avec les données des entretiens formels et informels, et aussi avec les témoignages issus du « blog de la communauté».
	Entretiens	- 8 entretiens semi-directifs avec certains membres de la communauté ayant différents rôles.	- Analyse thématique de contenu
	Catégorie « Mon premier post/ma première traduction »	- Catégorie appartenant au « blog de la communauté ». - Textes écrits par certains membres lors du 10e anniversaire de Global Voices.	- Description de l'expérience de certains membres de Global Voices ayant des rôles divers. - Observation de l'évolution de l'organisation. - J'ai croisé ces informations avec les données issues des entretiens, de mon expérience, et des témoignages autour du « *summit* ».
	« *GV Community List* »	- Google Group central de Global Voices. - Tous les membres y appartiennent quelle que soit la fonction. - Centre de thématiques de discussion.	- Observations des échanges entre les membres. - Description des intérêts. - Suivi de controverses. - Suivi de changements discutés par les membres.
	Témoignages sur les « *summits* »	- Catégorie appartenant au « blog de la communauté». - Témoignages de certains membres qui racontent leurs impressions personnelles sur le « *summit* ».	- Description des « *summits* » et de leur importance pour les membres de Global Voices. - Description de l'univers de travail de l'organisation. - Description de l'évolution de la communauté et son travail. - Participation aux discussions autour des évolutions.
	Les « *summits* »	- Rencontre bisannuelle de Global Voices : Nairobi 2012; Cebu 2015. - Journées de travail réservées membres. - Journées publiques.	- Premiers entretiens semi-directifs. - Participation des éditeurs aux journées de travail privées.

Figure 4 Ressources mobilisées pendant la phase d'approfondissement

1. Les ressources mobilisées dans la phase exploratoire

1.1 Mon expérience

Ma participation au sein de la « communauté » a été une des ressources les plus importantes pendant le travail d'enquête, et elle est présente dans les deux phases de la recherche. Bien que Global Voices ne soit pas la seule « communauté » virtuelle ayant des groupes et équipes variés et nombreux, la compréhension du fonctionnement de sa structure ne va pas de soi. Global Voices est une organisation faite de plusieurs espaces qui s'entrecroisent et qui se transforment en permanence.

Pour une bonne partie des chercheurs qui choisissent l'observation participante comme méthode de recueil de données, le processus d'immersion passe par plusieurs étapes. Généralement, le chercheur commence par choisir le terrain, l'explorer et apprendre son fonctionnement. Ensuite, il s'immerge parmi les sujets et il essaye de gagner leur confiance. Il cherche à participer aux activités et aux rencontres, à échanger avec ceux qui peuvent servir de pont avec le reste du groupe, ou à trouver l'accès aux documents du groupe observé. Dans le cas de ma recherche, ce processus s'est déroulé dans l'ordre inverse. Le travail empirique a commencé donc par un travail de distanciation d'un groupe que je connaissais déjà depuis des années. Il s'agit donc d'un processus de recueil de données à travers l'observation participante, mais effectué par une participante sur impliquée qui a dû se former comme observatrice.

Pendant cette étape de la recherche j'ai participé aux activités de Global Voices en tant qu'auteure. J'avais déjà des années d'expérience dans la « communauté » et j'avais déjà participé en tant qu'éditrice. Cette étape de ma participation a contribué à comprendre le fonctionnement de la communauté du point de vue des bénévoles. J'ai pu aussi profiter de mon expérience avant le début du travail de thèse, grâce auquel j'ai pu constater les transformations constantes qui ont lieu au sein du travail de l'organisation.

Des e-mails et des échanges en ligne, ainsi que les « posts » que j'ai écrits ont été utiles pour ce moment de la recherche. Ils se sont complétés de mes notes de terrain.

L'utilisation de cette ressource adopte d'autres caractéristiques dans la phase d'approfondissement de la recherche. Je ferai une description plus explicite des différents rôles que j'ai eus dans le sous-chapitre consacré à cette phase.

1.2 GlobalVoices.org : Le site central

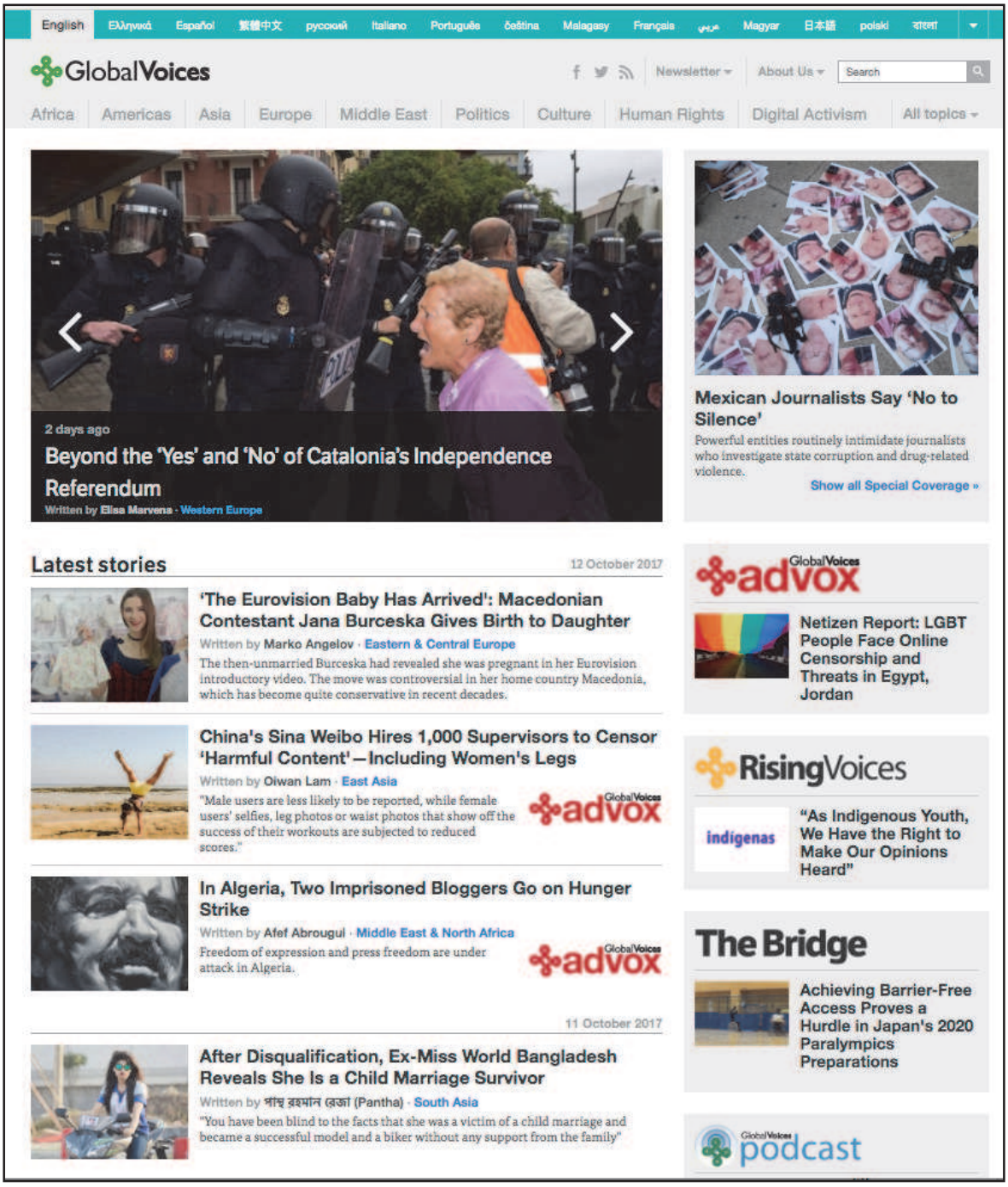


Figure 5 : Page d'accueil de Global Voices (Site central en anglais)

Le site principal de Global Voices (en anglais) représente une ressource utile pour observer l'évolution de l'organisation. À chaque étape de l'organisation, le site affiche le niveau d'activité, les intérêts et les projets de Global Voices. Le site principal se décline sur

plusieurs rubriques (Figure 5). Il affiche les « posts » les plus récents, ainsi que les catégories et les langues dans lesquelles d'autres versions de Global Voices sont accessibles (Figure 6). On peut voir aussi le volume de publications par sujet (La figure 7 prend l'exemple de la rubrique « politique ») ou chercher du contenu par pays ou région. Le site principal héberge aussi les objectifs, les valeurs, le manifeste et affiche les équipes qui se chargent du contenu et de l'organisation (Figures 8 et 9).

Au moment de la rédaction de ce travail, le site principal de Global Voices affiche des enfances vers « *Advox* » et « *Lingua* » (des projets développés par Global Voices. On y reviendra dans la partie suivante) et aussi vers des espaces réservés avec du contenu spécifique (« *special coverage* » où un sujet est traité en profondeur), publié principalement en anglais. Ce contenu, une fois publié dans ces rubriques, est copié comme un post classique et s'intègre au flux du site principal en anglais, et est ensuite traduit pour être publié dans d'autres langues sur les autres versions de Global Voices.

Le site principal fonctionne comme un blog. Il contient des éléments qui changent constamment et d'autres qui restent les mêmes tout le temps. Les « *posts* » sont présentés dans un ordre chronologique inversé, c'est-à-dire que les plus récents apparaissent les premiers (voir la figure 5, page 68). Ainsi, à mesure que de nouveaux « posts » sont publiés sur le site, les moins récents disparaissent de la première page. Pour les trouver, on peut aller sur les pages suivantes. La plupart du contenu publié par Global Voices reste disponible sur le site principal. Quelques exceptions existent, pourtant, notamment avec des billets qui incluent du contenu multimédia. Par exemple, certains témoignages que j'avais choisis pour travailler pendant la phase exploratoire et qui contenaient l'enregistrement de l'échange sont disparus quand la société qui les hébergeait en ligne a disparu.

Dans la configuration actuelle, trois histoires sont mises en avant dans un bandeau en haut de la page (dans la figure 5 on peut repérer l'une d'entre elles avec un « post » sur le conflit de l'indépendance de la Catalogne) ; elles restent plus longtemps dans les « posts » les plus récents. Ces « posts » mis en avant dans le bandeau sont choisis par les éditeurs ou les sub-éditeurs (Revoir Figure 1, page 52 pour rappel), ou peuvent aussi être choisis après une négociation entre éditeurs régionaux et généraux. Le site contient aussi des liens vers certains des « posts » les plus populaires auprès des lecteurs, ainsi que des liens vers les projets : « *Rising Voices* », « *Advox* », et les « couvertures spéciales » qui sont des pages

web avec une collection de « posts » qui abordent un thème spécifique (sur la Figure 5 la « couverture spéciale » ou *spécial coverage* porte sur les journalistes en danger au Mexique).

La page d'accueil présente aussi la section « *The Bridge* » et le Podcast (une sorte d'émission radio) de Global Voices, qui font partie du contenu publié par Global Voices mais qui ont été créés assez récemment et ne font pas partie de cette recherche. La page propose une explication sur ce conflit, et guide le lecteur vers plusieurs « *posts* » écrits à ce propos.

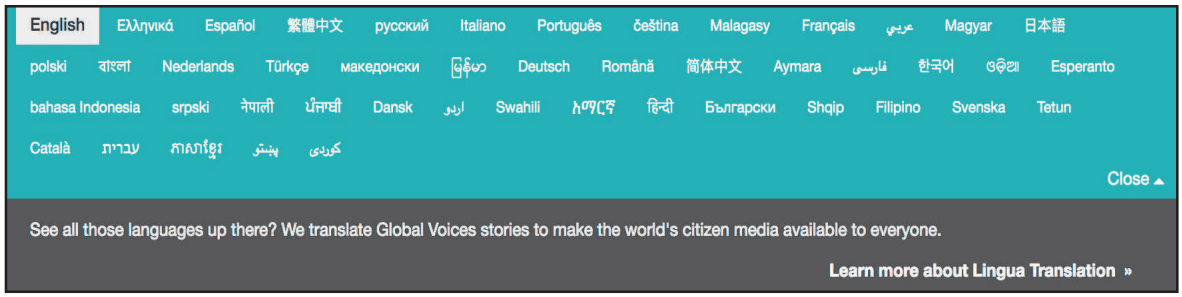


Figure 6 : Liens aux versions de Global Voices dans d'autres langues

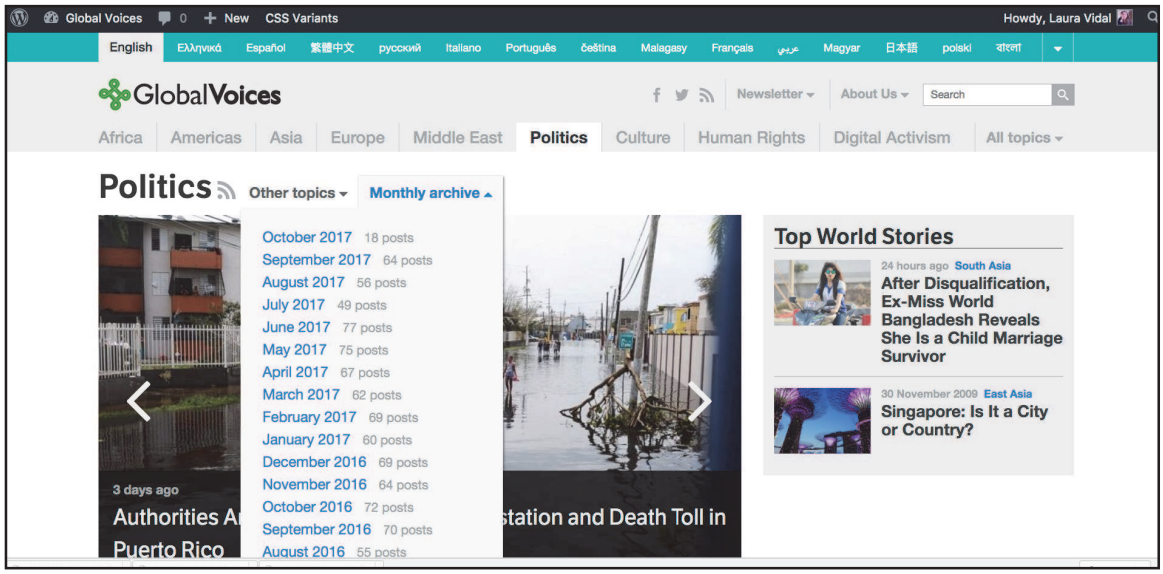


Figure 7 : Volume de publication par sujet.

English | Ελληνικά | Español | 繁體中文 | русский | Italiano | Português | čeština | Malagasy | Français | عربي | Magyar | 日本語 | polski | বাংলা

GlobalVoices

Newsletter | About Us | Search

Africa | Americas | Asia | Europe | Middle East | Politics | Culture | Human Rights | Digital Activism | All topics

What is Global Voices?

Photo taken to commemorate GV's 10th anniversary in Cebu, Philippines. CC BY-NC 2.0

We are a border-less, largely volunteer community of more than 1400 writers, analysts, online media experts, and translators.

Global Voices has been leading the conversation on citizen media reporting since 2005. We curate, verify and translate trending news and stories you might be missing on the Internet, from blogs, independent press and social media in 167 countries.

Many of the world's most interesting and important stories aren't in just one place. Sometimes they're scattered in bits and pieces across the Internet, in blog posts and tweets, and in multiple languages. These are the stories we accurately report on Global Voices—and translate into more than 40 languages.

What we do

Report: Our trusted team of editors and writers reports on 167 countries in our entirely virtual non-profit newsroom.

Translate: Our international team of translators renders our stories into more than 40 languages.

Defend: Our Advox project defends online rights and freedoms and fights censorship.

Empower: Our Rising Voices project empowers isolated and marginalized communities with tools, skills, and support.

Connect: We organize summits for our global contributors and the public to meet face-to-face. Hundreds have met in 8 different countries in the past ten years.

Read this post in 繁體中文, 简体中文, Magyar, Filipino, မြန်မာ, polski, Deutsch, 한국어, Ελληνικά, ภาษาไทย, Svenska, Dansk, Català, हिन्दी, Български, 日本語, ትግርኛ, Português, čeština, Español, Shqip, Aymara, বাংলা, Nederlands, فارسی, Malagasy, Swahili, srpski, русский, македонски, Français, عربي, ওড়িআ, Română, Türkçe, Tetun, עברית, Esperanto

All Pages

- Global Voices Translation Services
- What is Global Voices?
  - FAQ
  - Global Voices Manifesto
  - Editorial Code
  - Annual Reports
  - Summits
  - Media Archive
  - Republishing Guidelines
  - Projects
  - Logos & Badges
  - Jobs
- Partners
- Our People
- Donate
- Special Coverage
- Participate
- Contact
- Lingua
- Sponsors
- RSS Feeds

Top World Stories

Sub-Saharan Africa
Burundian Refugees Face a Difficult Choice: Stay in Overburdened

Figure 8 : Les objectifs de Global Voices

- « Le blogueur de la semaine »

Parmi les « *posts* » portant sur les sujets qui sont intéressants pour les membres de Global Voices, il y a eu des articles brefs autour du profil de certains membres sous le titre de *blogger of the week* (« le blogueur de la semaine »). Ces billets présentent le profil de certains membres qu'ils soient auteurs, traducteurs ou éditeurs.[13]

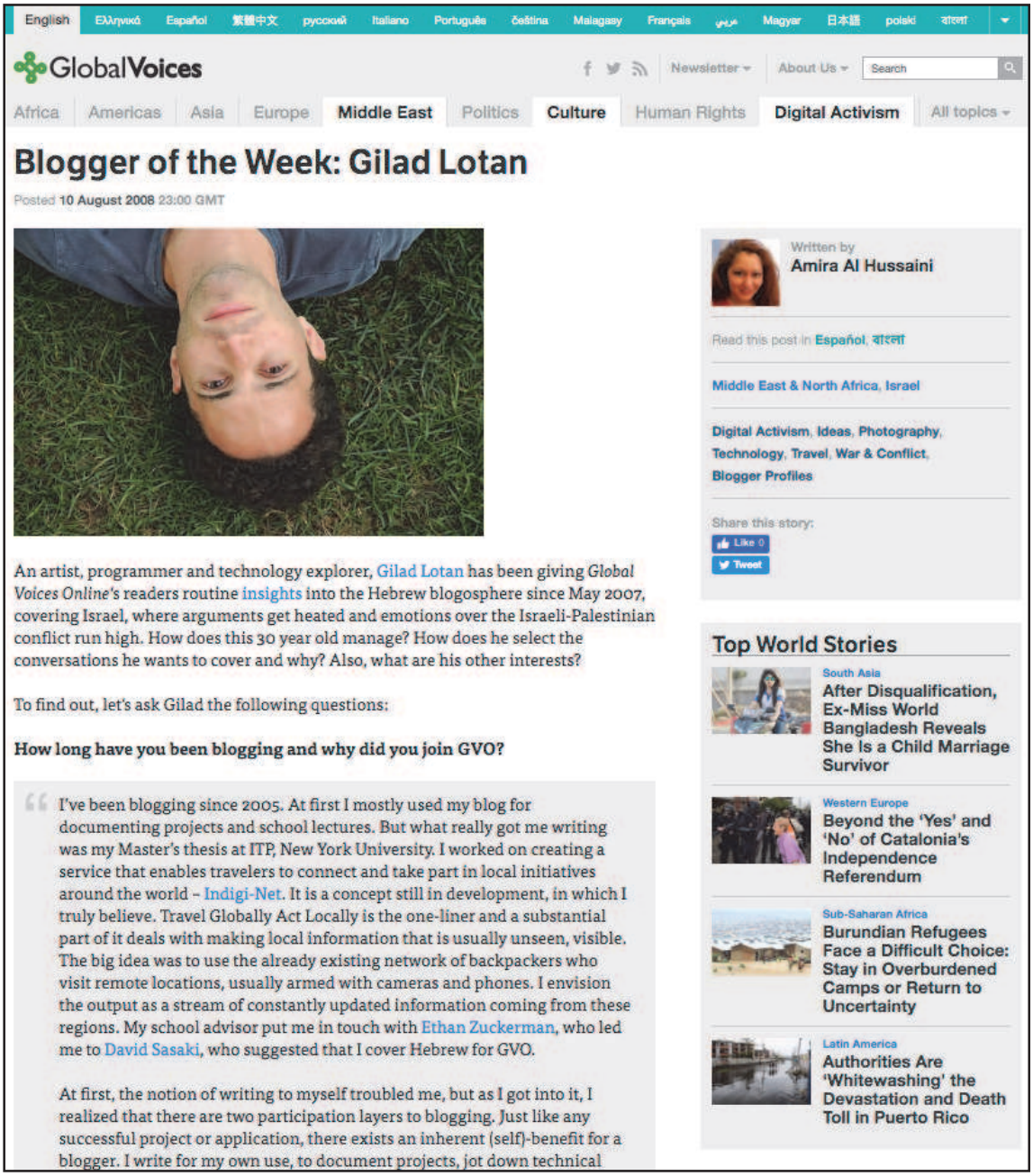


Figure 9 : Un billet de l'interview connue comme « blogueur de la semaine »

[13] La version originelle de ces interviews se trouve dans les annexes (Volume II, page 5)

Dans une sorte d'interview faite généralement par un éditeur, le « blogueur de la semaine » parle de ses intérêts, ses apprentissages, ses motivations pour participer à Global Voices et ce qui l'inspire dans le travail et les activités de la « communauté ».

Le contenu de ces interviews porte aussi sur la question de l'apprentissage. Une question qui se pose souvent pendant ces interviews est : « Qu'avez-vous appris pendant votre collaboration avec Global Voices ? ». De la même manière, la plupart de ces témoignages portent sur le pouvoir des blogosphères pour raconter ce qui se passe dans un pays en conflit et sur l'importance de protéger les personnes qui publient ces informations. Les discussions portent notamment sur la liberté d'Internet et la liberté d'expression.[14]

En substance, comme il peut être vu dans la Figure 9, ces « billets » contiennent des citations tirées du témoignage de la personne interviewée, ainsi qu'une photographie. Comme dans le reste des « posts », qui seront décrits dans la partie suivante, le côté droit de la page montre l'auteur de l'interview et les versions du « post » dans d'autres langues.

1.3 WordPress : la plateforme de travail

WordPress est un système de gestion de contenu gratuit, développé sur la base d'un logiciel libre avec plusieurs fonctionnalités pour l'édition et la publication. Il y a différents niveaux d'accès. Cela dépend du rôle du membre. C'est à l'aide de WordPress que les membres de Global Voices écrivent, éditent et publient les contenus non seulement du site central en anglais, mais aussi des différentes versions en plusieurs langues. Les éditeurs, par exemple, peuvent accéder à tous les « *posts* » qu'ils soient publiés ou en brouillon, et ils peuvent publier un « *post* » sur le site, ou inviter de nouveaux participants. Les auteurs et les traducteurs ont moins de privilèges sur le site. Ils peuvent y accéder pour travailler sur leurs « *posts* », mais ils ne peuvent pas publier, inviter de nouveaux membres ou accéder à des posts qui sont déjà publiés.

Chaque équipe de langue possède un compte différent de WordPress, mais elles sont toutes reliées afin que les différentes versions puissent proposer des renvois de l'une à l'autre. Ainsi, Global Voices existe plusieurs fois sur des sites qui réunissent des billets traduits en plusieurs langues. Par exemple, fr.globalvocies.org désigne le site en français ; es.globalvoices.org désigne le site en espagnol, ar.globalvoices.org désigne le site en arabe,

[14] La plupart des témoignages parus dans les entretiens aux « blogueurs de la semaine » n'ont pas été cités directement, mais ils restent très importants dans les analyses faites lors de la phase exploratoire et la description de Global Voices.

et ainsi de suite. Le site central, en anglais est globalvoices.org et, comme vu dans le tableau, a été la source principale d'information.

WordPress est l'un des principaux espaces d'échange et de travail de Global Voices. C'est aussi à travers cette plateforme que beaucoup des échanges entre auteurs, éditeurs et sub-éditeurs ont lieu. Ces échanges ont été une aide pour la description de la dynamique du travail, mais surtout pour comprendre les types d'échanges pendant l'écriture et l'édition des articles.

Les commentaires éditoriaux, ou « *editorial comments* », qui se trouvent sur la plateforme (figure 12) ont été une des mes bases pour décrire les efforts pour maintenir des échanges conviviaux pendant le travail (comme il le sera décrit dans les résultats). L'équipe prend soin d'être le plus poli et encourageant possible dans ces messages. Dans certains échanges et certaines réunions de travail, le contenu ainsi que la forme des messages se sont trouvés au centre des discussions, et ils ont été d'utilité pour le travail d'évaluation du processus dans le travail éditorial. Pour les membres salariés et les équipes responsables du contenu, ces messages sont d'une grande importance, notamment à cause du caractère virtuel de l'organisation. Les échanges dans ces espaces ont aidé à comprendre les défis dans l'évolution de Global Voices, qui a cherché à faire partie des organisations de médias plus professionnels, mais qui ne pouvait pas se permettre d'avoir des échanges distants ou peu encourageants avec de contributeurs bénévoles.

Sur la figure 10, on peut voir le tableau de bord de la plateforme. Chaque usager peut la configurer à son goût, mais dans tous les cas, elle contient un tableau de bord qui permet de voir les derniers posts sur lesquels on a travaillé, ainsi que d'autres options pour les utilisateurs. Pour écrire, les auteurs se servent de l'éditeur qui est au centre de l'écran, sous la rubrique « écrire un nouveau *post* », et ils peuvent également se servir des outils d'écriture et d'édition (Figure 11). La Figure 12 montre les « commentaires éditoriaux », les espaces où les auteurs, les éditeurs et les traducteurs peuvent échanger sur le « *post* ».

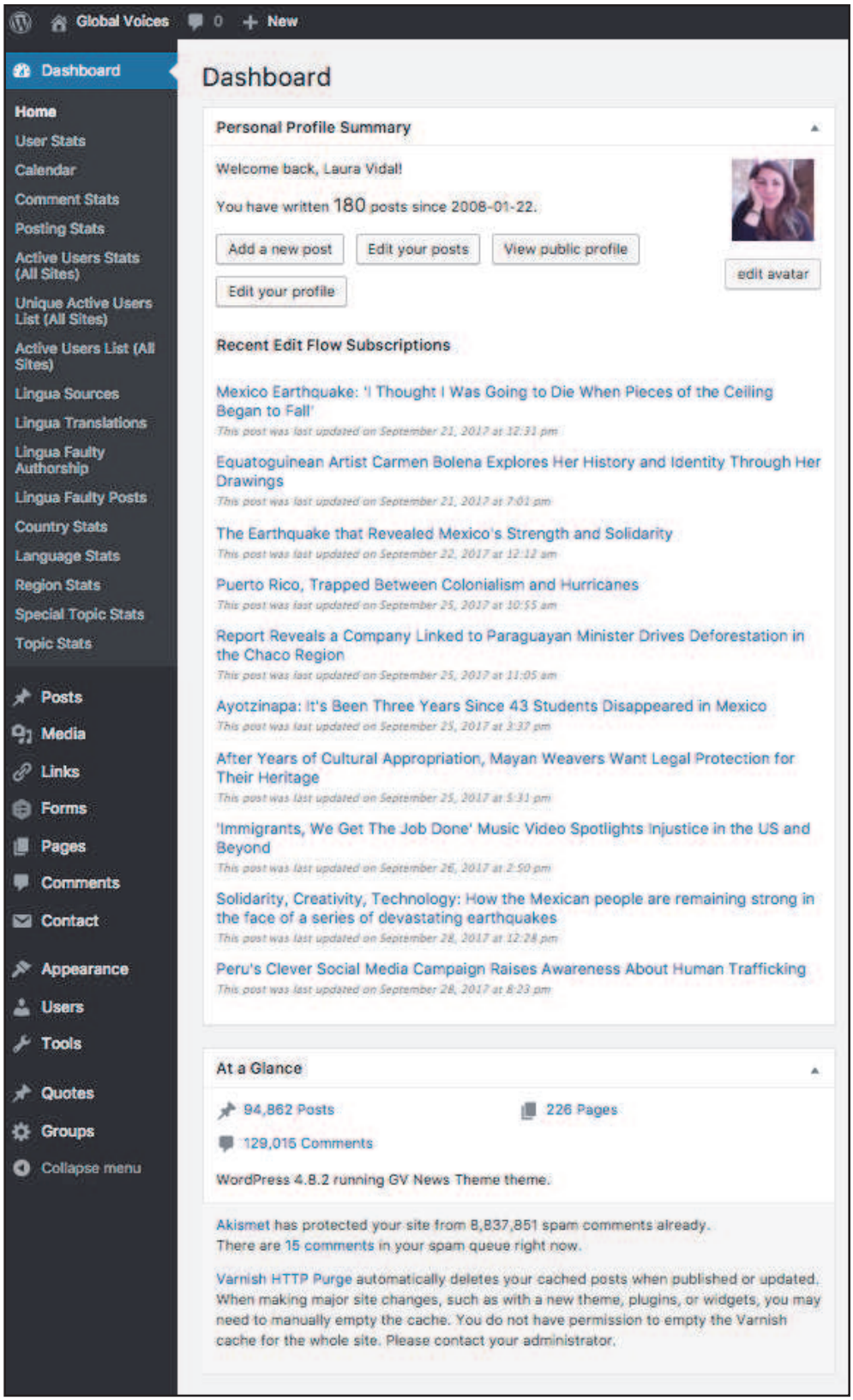


Figure 10 : Tableau de bord de WordPress

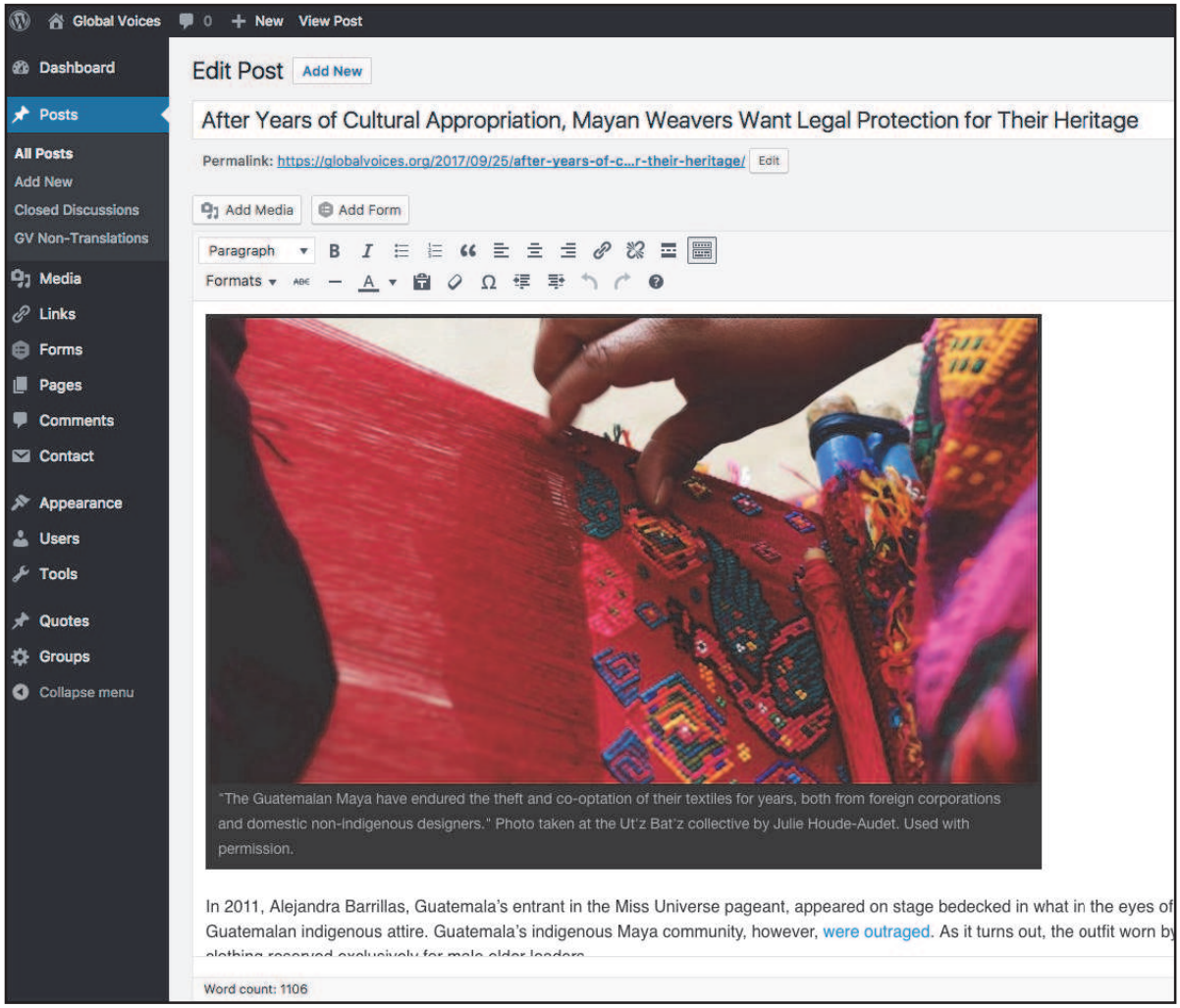


Figure 11 : Les outils d'édition de WordPress

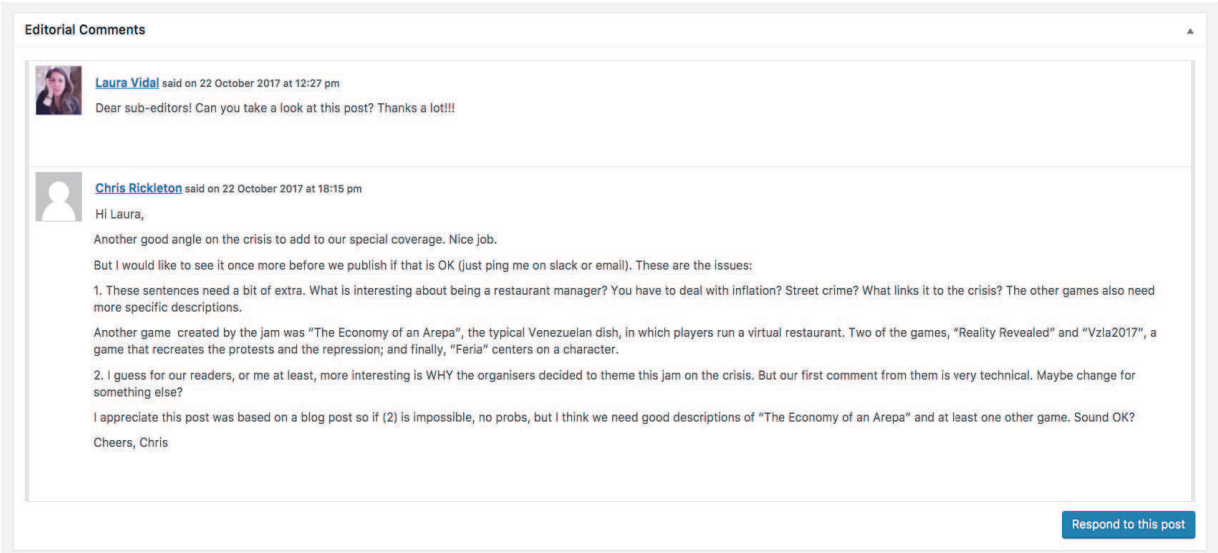


Figure 12 : Les « commentaires éditoriaux »

1.4 Le « *GV Community List* » (Google Group)

Le groupe de discussion par e-mail sur Google Groups, connu comme la « *GV Community List »* est une liste de diffusion électronique à laquelle tous les membres de Global Voices sont censés appartenir. Il s'agit d'un service de Google qui est utilisé aussi lors des événements, ou de la création d'autres groupes de travail. Il existent d'autres groupes (« GV Americas », « MENA », « *Advox* », ou « *Lingua* », par exemple). Pourtant, le « *GV Community List* » semble le groupe le plus nombreux et de plus grande diversité. Il reprend des discussions ayant lieu dans d'autres groupes et il s'agit probablement du Google Groupe le plus suivi et consulté de Global Voices, étant donné son caractère général. Tous les membres peuvent laisser des messages avec des questions ou des informations d'intérêt, comme des offres d'emploi, des appels aux contributions dans des colloques ou d'autres activités. Certains membres envoient des messages pour trouver des informations sur un sujet, ou pour demander l'avis de la « communauté » sur un projet à proposer, par exemple.

Beaucoup de ces messages sont consacrés aussi à la discussion de sujets liés au travail de Global Voices : la création de pages spéciales, l'écriture en collaboration d'articles par des auteurs de plusieurs régions ou l'exploration d'un phénomène dans plusieurs régions. Le groupe peut passer par des moments très silencieux et parfois très actifs, notamment au moment des controverses ou d'annonces importantes, comme des changements forts dans les dynamiques de travail, de groupes de travail ou les rencontres bisannuelles, ou « summits ».

Le « *GV Community List* » réunit 1664 personnes (ce chiffre ne rend pas compte nécessairement toutes des collaborateurs actifs. Certains membres quittent Global Voices, ou arrêtent de contribuer mais restent dans le groupe). Pour être considéré comme tel, un membre actif doit posséder un compte WordPress sur l'un des sites de Global Voices et avoir contribué au site dans les derniers trois mois.

6700 sujets (dernière consultation en septembre 2016) ont été discutés depuis la création du groupe en 2006 (ce point sera plus développé dans la partie suivante, parmi les résultats). Les messages sont écrits en anglais (même si quelques fois, certains membres utilisent leur langue pour diriger leur message directement à une partie de la « communauté »). La figure 13 montre une capture d'écran du Google Group dont on peut voir les sujets, les messages et les dates dans lesquelles ils ont été envoyés.

Les controverses, en particulier, ont pu être étudiées plus facilement à travers cette liste. Les messages donnent lieu à une sorte de dialogue qui reste dans les archives et sont d'accès facile. Certains sujets peuvent susciter une centaine de messages, ou encore être revisités des années après. Certaines controverses sont discutées et, parfois, résolues à travers les dialogues qui ont lieu dans ce groupe. Un exemple peut être la controverse autour de l'utilisation du mot « terroriste » dans le contenu de Global Voices.[15]

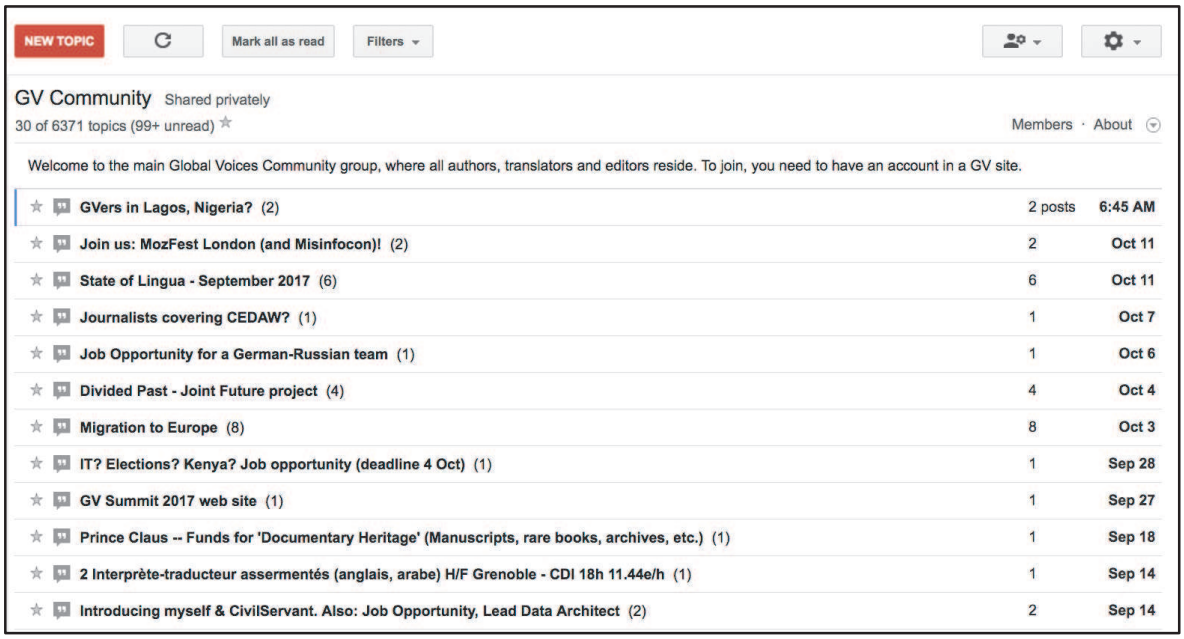
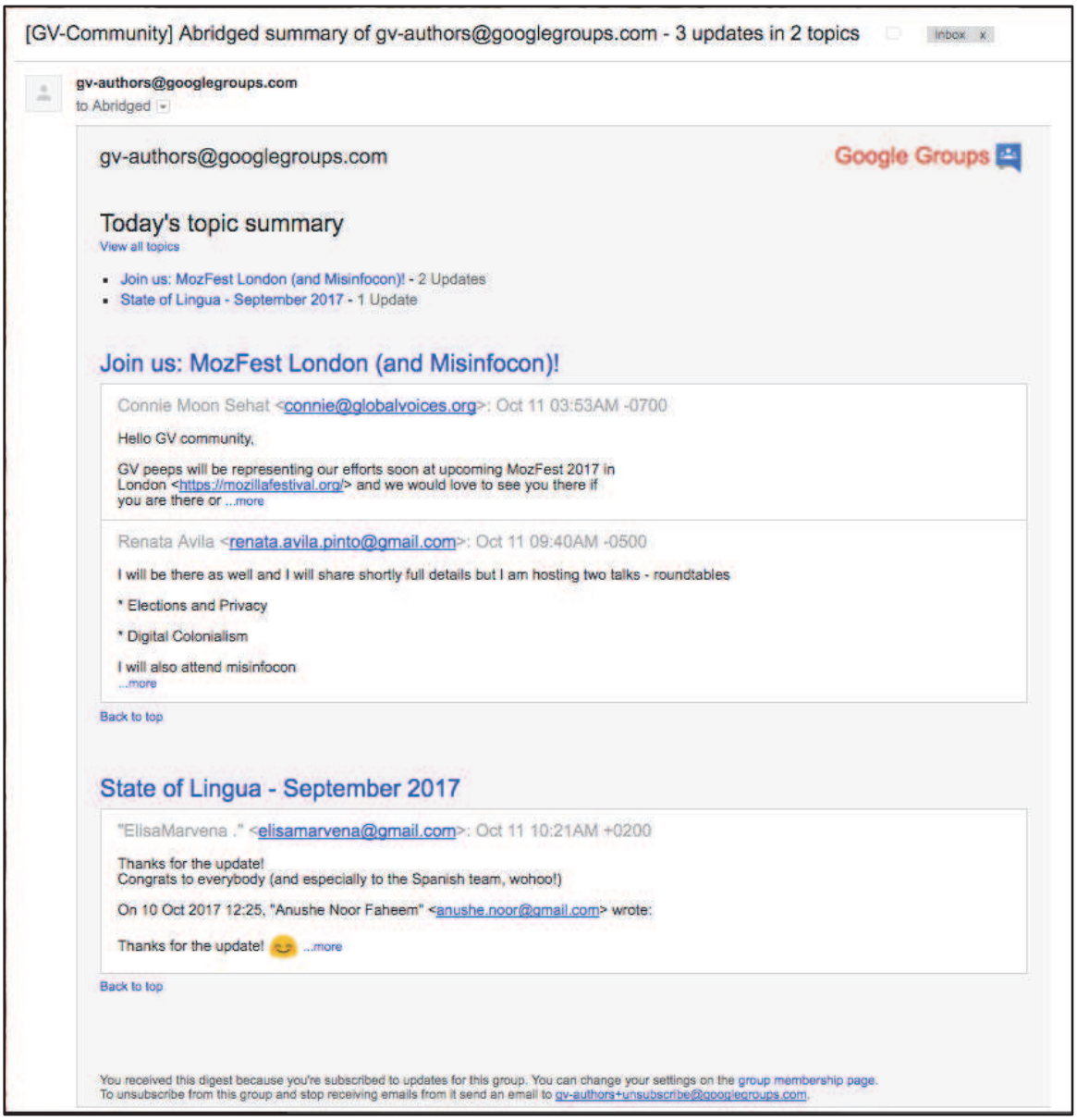


Figure 13 : Le Google Group : « *GV Community List* »

J'ai suivi les discussions grâce à une synthèse thématique fait automatiquement tous les jours et qui rend compte de toutes les participations des dernières 12 heures pour chaque thème (au lieu de, par exemple, recevoir un e-mail à chaque intervention). La Figure 14 montre une capture d'écran de cette synthèse thématique et comment elle arrive dans ma boîte Gmail.

[15] Je reviendrai sur cette controverse dans les résultats.


[GV-Community] Abridged summary of gv-authors@googlegroups.com - 3 updates in 2 topics

Inbox x

gv-authors@googlegroups.com
to Abridged

gv-authors@googlegroups.com

Google Groups

Today's topic summary
View all topics

- Join us: MozFest London (and Misinfocon)! - 2 Updates
- State of Lingua - September 2017 - 1 Update

Join us: MozFest London (and Misinfocon)!

Connie Moon Sehat <connie@globalvoices.org>: Oct 11 03:53AM -0700

Hello GV community,

GV peeps will be representing our efforts soon at upcoming MozFest 2017 in London <https://mozillafestival.org/> and we would love to see you there if you are there or ...more

Renata Avila <renata.avila.pinto@gmail.com>: Oct 11 09:40AM -0500

I will be there as well and I will share shortly full details but I am hosting two talks - roundtables

* Elections and Privacy

* Digital Colonialism

I will also attend misinfocon
...more

Back to top

State of Lingua - September 2017

"ElisaMarvena ." <elisamarvena@gmail.com>: Oct 11 10:21AM +0200

Thanks for the update!
Congrats to everybody (and especially to the Spanish team, wohoo!)

On 10 Oct 2017 12:25, "Anushe Noor Faheem" <anushe.noor@gmail.com> wrote:

Thanks for the update! ...more

Back to top

You received this digest because you're subscribed to updates for this group. You can change your settings on the group membership page.
To unsubscribe from this group and stop receiving emails from it send an email to gv-authors+unsubscribe@googlegroups.com.

Figure 14 : Synthèse des discussions de la journée sur le Google Groupe (« *GV Community List* »)

Une autre façon d'explorer ce groupe a été la lecture de discussions à l'aide de recherches par mot-clés que permet le système de Google. Le moteur de recherche propose des résultats en cherchant parmi les titres des discussions (appelées « *threads* ») et à l'intérieur de chaque message. J'ai réalisé des recherches sur les sujets qui émergeaient dans d'autres témoignages, par exemple au moyen des termes « histoires », « récits » ou « témoignages » (en anglais *stories*, *testimonies* et *narratives*). Ces mots-clés ont été repérés lors des lectures du site, notamment dans la catégorie « blogueur de la semaine », ou lors des

échanges pendant les « *summits* », dans lesquels les discussions d'une thématique se concentraient assez longtemps sur le vécu d'un individu. J'ai réalisé d'autres recherches par mots-clés pour explorer l'utilisation des mots « famille » et « communauté », très présents dans d'autres échanges. Grâce à cette recherche par mots-clés j'ai pu observer certaines thématiques liées à l'hypothèse : j'ai repéré l'intérêt des membres de Global Voices pour l'intérêt de connaître des aspects de la vie quotidienne dans d'autres pays, et aussi l'intérêt pour les témoignages personnels.

La plupart du travail avec la « *GV Community List* » s'est fait au long des années d'observation. J'ai participé moi-même à certaines discussions et j'ai lancé aussi des discussions, ou j'ai proposé des travaux en équipe. Par exemple, j'ai essayé de proposer quelques idées pour écrire « *posts* » sur des rencontres interculturelles. Je n'ai eu que très peu de réponses. La « *GV Community List* » est une source très importante d'information sur les différents fonctionnements de Global Voices. Elle mesure d'une certaine façon l'enthousiasme des membres pour un sujet. Les messages partagés dans ce groupe, notamment autour des évolutions du travail de GV, se sont révélés d'une aide considérable pour décrire la communauté et les valeurs qui retiennent les membres actifs. De la même manière, la « *GV Community List* » a favorisé l'émergence certains débats soulevés par des membres moins actifs ou peu satisfaits du travail effectué par les éditeurs ou les organisateurs, des évolutions, voir des dynamiques de la « communauté ».

Ces échanges m'ont aussi guidée vers les personnes susceptibles de vouloir participer à des entretiens, dans la formulation des questions et l'organisation des discussions. Les discussions en lien avec cette recherche pouvaient être décryptées même si les échanges en question avaient eu lieu au cours des années précédentes. Je me suis servie, en particulier, des sujets abordant l'évolution de Global Voices, des désaccords et aussi des sujets marqués par des interactions de plus de 15 messages (la plupart des interactions s'arrêtent après 4 ou 6 messages).

Le groupe de discussion a aussi donné lieu à des discussions en physique pendant des rencontres plus informelles. L'observation de ces dernières a pu éclairer sur les désaccords et les ressentis de certains membres de certains membres qui ne participaient pas aux échanges quotidiens de Global Voices. Par exemple, une discussion sur l'utilisation du mot « massacre » dans un titre, qui a suscité une controverse, a été largement commenté lors de divers échanges pendant le « *summit* ».

1.5 Les « *summits* »[16]

Le « *summit* » occupe une place très importante dans les dynamiques et les échanges de Global Voices. Il s'agit d'une des rencontres les plus attendues par les membres de la « communauté ». Ils se composent de journées de travail réservées aux membres et de journées publiques pour ceux qui s'intéressent aux thématiques de Global Voices (droits humains, utilisation de l'internet, surveillance, cyber-attaques et développement grâce aux outils technologiques).

Il s'agit d'une opportunité de rencontrer plusieurs membres de différentes régions et d'échanger autour des thématiques pertinentes pour la « communauté ». Pour beaucoup, ces rencontres sont l'occasion de connaître des personnes avec qui ils ont eu des échanges virtuels, parfois depuis très longtemps. Les organisateurs cherchent aussi à inviter des membres qui pourraient apporter des idées pour de nouveaux projets et des stratégies pour le reste de l'organisation.

Ces rencontres ont commencé à Londres, en 2005, puis en 2006 à Delhi (India). J'ai participé aux rencontres qui ont suivi celles-ci : Budapest (Hongrie), 2008 ; Santiago (Chili), 2010 ; Kenya, 2012 ; et Philippines, 2015. Le dernier summit a revêtu une importance spéciale car il s'agissait de la célébration du 10e anniversaire de l'organisation.

Les membres qui participent aux « *summits* », environ une centaine de personnes, ne représentent qu'un faible pourcentage de toute la communauté. Les coûts du voyage sont couverts par l'organisation qui a dû faire différentes campagnes et alliances pour trouver les fonds. Les journées de travail des « *summits* » sont très intenses, mais l'engagement et la participation est très forte. Pour plupart, les membres participent pleinement aux activités, malgré la fatigue causée par un long voyage.

L'organisation du « *summit* » et sa préparation sont au centre de beaucoup d'activités. Des groupes de discussion par messagerie électronique (des Google Groups, comme pour la « *GV Community List* ») sont créés pour commencer les discussions et organiser les sessions de travail. Même les répartitions dans les chambres doubles visent à faire rencontrer les membres qui ne se connaissaient pas auparavant et qui n'appartiennent ni à la même équipe

[16] La traduction en du mot « *summit* » en français sérait « sommet ». Vu que la plupart des membres de Global Voices se référent à la rencontre comme « *summit* » indepéndement de leur langue d'origine je reste avec cette designation. Dans le language courant de Global Voices le « *summit* » est devenu nom propre.

ni à la même région. Les « *summits* » les plus récents sont et notamment les journées publiques, très largement filmés et diffusés sur Youtube.

Les liens tissés durant les « *summits* » ont tendance à être forts et à se prolonger en ligne une fois la rencontre terminée. Des pages spéciales autour des discussions et des idées partagées pendant ces journées de rencontre prennent un espace important sur le site principal. Les sessions sont souvent décrites, soit dans des sous-pages, soit dans des articles partagés sur le « Blog de la communauté » ou le site principal.

Ma participation à ces rencontres a permis la création des liens et d'échanges qui se sont traduits dans des entretiens pour la phase d'approfondissement. En effet, le « *summit* » fait un point en soi dans le chapitre des résultats. Ce point analyse les rencontres et les activités qui s'organisent pendant les journées de travail comme un élément fondamental de la vie de la « communauté » de Global Voices.

Ces rencontres montrent également l'intérêt des échanges en direct dans une organisation virtuelle. Pendant les « *summits* » le nombre de propositions et de projets augmente significativement. La participation après la rencontre est visiblement plus forte. Les figures 15 et 16 montrent des moments de travail pendant les journées privées de Global Voices. Ces des moments de grande convivialité dans lesquels il y a nombreuses discussions divisées par équipes et entre tous les participants.

Figure 15 : Séance de travail lors d'une des journées privées du « *summit* » de Budapest, en 2008

Figure 16 : Discussion divisée en équipes lors d'une de journées privées du « *summit* » de Budapest, en 2008.

La Figure 17 montre une séance pendant les journées ouvertes du « *summit* » de Santiago de Chili. La quantité d'ordinateurs parmi les participants est remarquable. Les séances sont assez souvent décrites sur Twitter, ou enregistrées pour être partagés ensuite sur le Web.

Figure 17 : Séance lors d'une des journées ouvertes du « *summit* » de Global Voices à Santiago, Chili

1.6 Les entretiens exploratoires

Les transformations au sein de Global Voices et la création de nouveaux rôles ont mis en évidence la nécessité de compter sur de nouveaux échanges. Ainsi, afin de préparer certains entretiens semi-directifs, j'ai réalisé un nombre d'entretiens exploratoires avec différents membres de Global Voices. J'ai questionné des membres occupant des rôles dans les équipes organisatrices, des auteurs, des traducteurs et des éditeurs avec différentes périodes d'ancienneté (par rapport à l'année dans laquelle ils ont commencé à collaborer).

Ma participation dans ces discussions varie selon les cas. Il m'arrive de partager moi-même mes expériences, je donne des exemples, les interviewés me posent des questions.

Certains de ces échanges ont eu lieu lors de la phase d'approfondissement, mais au regard de la stratégie du travail d'enquête, leur place dans la structure du travail de terrain reste dans la phase exploratoire. L'apparition de nouveaux rôles et de nouvelles pratiques au sein de Global Voices m'ont conduit à planifier des entretiens semi-directifs après les entretiens de 2012. Pour structurer ces entretiens, je me suis servie de ces échanges non structurés.

Les déclencheurs de discussions ont porté sur l'utilisation du Web, les événements du monde et les expériences sur Global Voices. Dans certains cas, j'ai posé des questions sur les témoignages ou les histoires qui ont attiré l'attention dans les lectures faites en ligne, et les espaces favoris du Web. J'ai repéré les idées les plus importantes dans les enregistrements et j'ai pris des notes, portant mon attention sur les sujets présentés dans plus d'une discussion, ainsi que dans d'autres sources de données.

De la même manière, ces entretiens ont apporté des témoignages intéressants. Le résultat de ces entretiens exploratoires sera présenté dans l'analyse de la phase d'approfondissement. La Figure 17 montre les acteurs avec qui j'ai échangé et le rôle qu'ils occupaient au moment de l'échange[17] :

[17] Trois entretiens exploratoires qui ont eu lieu en 2012 ont été éliminés par accident lors d'un travail de mise à jour informatique. L'entretien de « F » appartient à ce moment de la recherche et il reste à disposition. Les fichiers audio sont disponibles en ligne. Les liens à ces fichiers seront partagés dans les annexes.

Acteur	Rôle	Date de la discussion	Date de début au GV
« F »	Éditeur	2012	2009
« N »	Éditeur	2014	2005
« J »	Auteur	2015	2012
« T »	Auteur	2015	2007
« M »	Éditeur	2015	2014
« S »	Sub-éditeur / Équipe d'organisateurs	2016	2012
« K »	Sub-éditeur	2016	2015

Figure 18 : Liste de membres qui ont participé à des entretiens exploratoires

2. Les ressources mobilisées dans la phase exploratoire

2.1 Une analyse de mon expérience

Cette analyse a été effectué sous la forme d'un récit en première personne et porte sur ma participation et mon implication avec Global Voices. L'objectif a été de rendre compte du fonctionnement de la « communauté » de façon détaillée à partir des différents rôles que j'ai occupés dans l'organisation. Le récit comporte également des analyses sur mes propres representations. Dans cette analyse, je profite aussi de mon expérience pour mettre en résonance les témoignages d'autres membres qui ont occupé les mêmes fonctions que moi, et qui font aussi partie de cette recherche. Par exemple, une partie de ce récit porte sur mon expérience en tant qu'auteur, une expérience que je peux comparer avec d'autres participants, auteurs eux aussi. Ce témoignage cherche à présenter une analyse du fil conducteur de la recherche qui a été ma propre implication à partir des communications que j'ai réalisés avec d'autres membres, les « *posts* » publiés et les notes de mon journal de bord. Si la description de la « communauté », qui est au centre de la partie III, est une vision de Global Voices depuis l'extérieur, mon récit en première personne aborde une des descriptions qui viennent de l'intérieur.

De la même manière, ce récit cherche à explorer les apprentissages accomplis durant ma participation avec Global Voices. Je porte ainsi une attention spéciale à l'évolution de cette implication et aux changements de perception après quelques années de travail.

Rôle	Date	Description d'activité
Traductrice (Activité bénévole)	2007 à 2008	- Traduction d'articles de l'anglais à l'espagnol. - Participation dans le Google Group « GV Community » - Discussions avec l'équipe de traducteurs.
Auteur (Activité bénévole)	2008 – Aujourd'hui	- Lecture et analyse de la blogosphère et des médias sociaux du Venezuela - Échanges avec d'autres membres de l'équipe d'auteurs - Proposition de sujets à l'éditeur et aux membres de l'équipe
Éditeur / Community Manager (Activité compensée)	2014 - Aujourd'hui	- Animation de l'équipe d'auteurs de l'Amérique Latine - Édition de contenu de l'Amérique Latine - Planification de stratégies avec l'équipe d'auteurs et d'éditeurs d'autres régions/langues - Échanges avec l'équipe organisateur - Formation des auteurs - Formation de traducteurs (vers l'anglais) - Rédaction de « *posts* » - Planification de couvertures spéciales

Figure 19 : Mes rôles au sein de Global Voices

Dans la figure 19 je présente les différents rôles que j'ai occupés dans mon travail avec la « communauté ». Le tableau inclus aussi une approche aux activités propres à chaque rôle.

2.2 Les entretiens semi-directifs

La stratégie de recueil de données par entretien, qui constitue une des parties de la phase approfondie de la recherche, a été conçue à partir d'échanges et d'analyses provenant de l'observation participante. Comme dans beaucoup de travaux monographiques, les entretiens constituent une ressource centrale à croiser avec les informations recueillies au moyen d'autres méthodes. Les entretiens ont créé des opportunités pour comparer différentes subjectivités et mettre en valeur certains éléments de l'observation. De cette façon, aux observations participantes accompagnées par des témoignages spontanés, s'ajoutent l'étude du récit de huit individus tenant plusieurs rôles dans la communauté.

Les entretiens choisis pour ce travail empirique sont semi-directifs et ils s'appuient sur les recommandations pour mettre en œuvre des entretiens compréhensifs (Kauffman,

1997). Selon Kauffman, il n'existe pas une méthode unique de l'entretien. La richesse de la méthode consiste à laisser de l'espace pour que l'interviewé puisse s'exprimer avec l'aide du chercheur. L'enquêteur est censé guider la discussion de façon pertinente pour pouvoir accéder aux informations utiles pour les questionnements. Dans ce cas, les différents rôles dans ma participation ont aidé à repérer les centre s d'intérêt, et approfondir les aspects des expériences, qui, dans beaucoup de cas, étaient des expériences partagées. La figure 20 montre les membres de Global Voices qui ont participé aux entretiens. Ces entretiens ont eu lieu à différents moments de la recherche, lors de « *summits* » ou en ligne. De la même manière, les participantes appartiennent à des équipes de travail divers, proviennent de différentes régions et n'ont pas commence leur fonction dans Global Voices au même moment :

Acteur	Rôle	Date de la discussion	Date de début au GV
« Marcus »	Sub-éditeur	2016	2013
«Kay»	Sub-éditeur	2016	2011
«Andie»	Partenaire / Membre de la « communauté »	2012	2012
« Gillian »	Auteur	2012	2010
« Eva »	Auteur	2012	2010
« Julia »	Traducteur / Auteur	2012	2009
« Moema »	Traducteur / Auteur	2012	2007
« Margaret »	Éditeur vidéo / Auteur	2012	2006
« Edgar »	Éditeur / Auteur	2012	2005

Figure 20 : Membres de Global Voices qui ont participé aux entretiens semi-directifs

2.3 « Mon premier post » / « Ma première traduction » [18]

Le « Blog de la communauté » a été créé en 2014 pour ressembler les discussions avec plus de facilité de partage. Beaucoup des discussions qui peuvent être trouvées sur ce blog peuvent commencer dans diverses plateformes (la « *GV Community List*» , le tchat sur Gmail, ou Facebook, ou WhatsApp) et devenir un post (ou article) sur le blog. Cet espace a été créé aussi pour partager les impressions personnelles des membres de Global Voices. Le « blog de la communauté » a été mobilisé pour la description des rencontres, des « *summits* », ainsi que des planifications ou des communications dirigées à tous les membres de Global

[18] L'integralité de ces « *posts* » est disponible dans l'annexe 7 du volume 2. (Page 204)

Voices. Ce blog est disponible pour le public et peut apparaître dans les moteurs de recherche de Google. Il est décrit ainsi dans la page de présentation du site « C'est quoi ce site ?» (*What is this site ?*) :

> Le « Blog de la communauté »[19] est un endroit fait pour que les membres de Global Voices puissent partager des histoires sur leurs vies, leurs foyers, leurs voyages et rencontres, ainsi que des réflexions sur notre travail. [Cette espace est faite aussi] pour partager des idées sur notre domaine. Partage une image, une réflexion, une crainte ou un espoir, ou même un changement dans ta vie. Présente le profil d'un collègue ou d'un ami, un projet ou une histoire qui nous anime la vie. Tu peux proposer une idée pour un projet en collaboration, inviter les autres à discuter ou débattre des idées ou des problèmes, soit sur le monde, soit sur le travail… Ou démarrer une discussion tout simplement.
> Même si ce site est un endroit pour les que les membres de GV puissent interagir entre eux, jouer et s'exprimer ; il est ouvert au public. Ainsi, le monde pourrait connaître ceux qui sont derrière Global Voices et aussi joindre la conversation dans les commentaires.[20]
>
> « Blog de la communauté » À propos, 2014

Pour la phase d'approfondissement de la recherche et afin de comparer les témoignages trouvés pendant la phase préliminaire (dans la « *GV Community List* » par exemple), j'ai choisi tout particulièrement les posts de la catégorie « mon premier post/ma première traduction » afin de développer les analyses des appartenances des membres de Global Voices à la « communauté ».

Ces témoignages appartiennent à une catégorie créée pour célébrer le 10e anniversaire de Global Voices. Ils ont été partagés par des personnes qui trouvent des motivations et du plaisir à appartenir á Global Voices. La série fait un total de 30 posts courts. Ils ont été écrits soit par initiative personnelle, soit par encouragement des éditeurs à travers la liste d'e-mails (« *GV Community list* ») ou d'autres voies de communication directe (Facebook, WhatsApp, etc). J'ai choisi ces témoignages comme échantillon à cause de la variété de membres qui ont répondu à l'appelle pour y participer.

L'intérêt pour les histoires et les récits personnels qui ont été mis en évidence par la partie exploratoire de l'enquête de terrain font partie aussi de mon intérêt dans l'étude de ces témoignages.

---

[19] URL: https://community.globalvoices.org/

[20] *The community blog is a place for Global Voices contributors to share stories about our lives, our homes, travels and encounters, to reflect on our work and share ideas about our field. Share an image, a reflection, a fear or hope, a change in life situation. Profile a colleague or friend, or a project or story to enliven our lives. Propose an idea for a collaborative project, invite others to discuss or debate ideas and issues, both about work and the world, or just start a conversation.*

While this site is a place for GV community members to interact, play and express ourselves, it is visible to the public, so the world can get to know the people behind Global Voices, and also join us in discussion and conversation in the comments threads. URL: *https://community.globalvoices.org/what-is-this-site/*

Les récits du blog montrent comment les idées autour des expériences individuelles continuent d'occuper une place importante dans le travail des bénévoles et de leur façon d'interagir avec les informations du Web. Je présente des traductions des citations choisies et les compare avec d'autres témoignages dans la partie consacrée aux résultats.

Beaucoup de ces témoignages racontent comment ces participants ont trouvé Global Voices, et comment ils ont commencé à participer. Ces récits son pleins de nostalgie pour les premières années. D'autres posts célèbrent la diversité des membres, et indiquent comment ils arrivent à se comprendre grâce à leur but commun.

La série est aussi un échantillon assez représentatif de la communauté et de ses équipes: il y a des auteurs, des membres fondateurs, des traducteurs et des éditeurs de presque toutes les équipes régionales. J'ai choisi les témoignages qui coïncident avec ceux qui ont été trouvés dans la liste d'e-mails de la « *GV Community List »* tout en faisant attention aux contradictions et aux divergences.[21]

La figure 21 montre une capture d'écran de la page d'accueil du « Blog de la communauté ». L'image montre la configuration du site, qui n'est pas très différente de celle du site central de Global Voices. Les « *posts* » les plus récents apparaissent au-dessus et un cadre du côté droit de la page met en valeur les derniers commentaires émis dans un d'autres « *posts* ».

[21] La totalité de ces « *posts* » en langue originelle se trouve dans les annexes.

Figure 21 : Le « Blog de la communauté ». Page d'accueil

Les posts du « Blog de la communauté » partagent le même style que les posts du site central mais leur configuration est beaucoup plus simple. Il est possible d'écrire dans n'importe quelle langue, il n'y a pas d'éditeur, et il n'y a pas de limite sur la longueur de textes. La figure 22 montre un exemple d'un des témoignages partagés lors du 10e anniversaire de Global Voices. Ici, c'est la capture d'écran d'un des « *posts* » intitulés : « Dix ans avec [Global Voices] : ma première traduction et d'autres réflexions ».

GlobalVoices Community Blog

This is the GV space for our community voices to share fun, personal stories. It's also for reflecting on our collaborative work, sharing ideas, and insights into our field. Submit a post »

Archive | Contributors | What is this site? | Write a post! | GV Guides | Lingua | Travel | Design

Ten Years on GV: My First Translation and Other Reflections

Posted October 10, 2014 16:14 GMT

Tagged by Gabriela Garcia Calderon

I can't believe it is 10 years already. I joined Global Voices as an Arabic translator in February 2009. Back then I was a bilingual blogger, writing about Egyptian affairs as well as web2.0. Still a student, though with a part time online job, I had enough time on my hands to contribute as a translator. At that time I didn't have much translation experience, I only read a lot in both languages. My editor who welcomed me to Global Voices was Yazan Badran, probably first real interaction with a Syrian. I learned a lot from Yazan, linguistically and also how to accept changes to my writing.

My first translation was about Gaza. Palestine to me before Global Voices was something I only read about in mainstream media, and you will never to get to know details about conflicts from mainstream media. They are only shortened to numbers. Through Global Voices I learned how that every conflict have a sea of people, everyone have their own life, memories, happiness and pain, and you may or may not be able to know how they felt, even for a third culture kid as I am.

Global Voices assured what I thought as the need for networking in the MENA region, expanding from Egypt. After I began blogging in 2006, I spent a big portion of my time networking Egyptian bloggers, till they reached tens of thousand of bloggers. But when I joined Global Voices, I discovered something among Egyptians that we share with our fellow Americans (on average): We don't know anything about the rest of the world. Even among intellectuals, it is hard to know someone who follow Sudanese affairs, Syria, or Mauritania. Stereotypes about the Gulf and their petrol preventing us from networking with activists there. While the most successful organization is the Arab Interior Ministries council, organized against Arab activists.

Global Voices community, a very diverse community with all kinds of backgrounds across the whole world, assured my views above about the importance of communication, collaboration and exchange, and not to stay away in silence. I wish all the power to Global Voices community, to be able to make the world a better place. I would like to thank every GVer I met, for every time that happened I learnt something new, and this is something invaluable to me.

Collaboration by Chris Lott

Written by Mohamed ElGohary

Written by Mohamed ElGohary

10th Anniversary, Activism, Community, First Translation, Memories

Share this story:

Like 0 | Tweet

Recent stories

Lingua: Lingua Update: September 2017

Lingua: Meet Thant Sin, the Contributor who Volunteers to Tell Stories

Lingua: New Urdu Lingua Editor on board!

Send feedback to your board reps!

The elected community representatives are always eager to hear any concerns, ideas and feedback you have for the Global Voices board.

Send them a message »

Recent comments

New Urdu Lingua Editor on board!

Welcome, Anas!

More »

Pre-Summit Ramblings

I've reposted this on the Summit blog, Tadao - thanks!

More »

Translators: Would you like to support a new human rights project?

Hello! I would like to contribute to this project. What have I to do? Greetings

More »

Contributors

Figure 22 : Témoignage lors du 10e anniversaire de Global Voices sur le « Blog de la communauté »

2.4 Les « *summits* » dans la phase d'approfondissement

Le « *summit* » est aussi présent dans la phase d'approfondissement. Cette fois-ci, la rencontre contribue à l'observation des échanges entre membres et constitue une opportunité pour rencontrer les sujets des entretiens semi-directifs.

Les « *summits* » qui rentrent dans la phase d'approfondissement sont ceux de Nairobi (Kenya), en 2012 et Cebu (Philippines) en 2015. Le dernier « *summit* » a aidé à l'analyse de l'évolution de l'organisation. Les discussions sur les transformations de la « communauté » ont dominé la plupart des échanges lors des journées privées. De la même manière, la rencontre de Cebu en 2015 a été la première dans laquelle je participe en tant que membre de l'équipe d'éditeurs.

Les travaux d'enquête faits à l'occasion des « *summits* » sont importants pour collecter la grande quantité d'échanges avec d'autres membres. Le temps d'observation en ligne (à travers le site et les plate-formes de travail et de communication) contribue à déterminer le rôle des échanges à distance et en présentiel. Les rencontres sont également, une source de nombreuses opportunités pour observer le rôle des témoignages, de la participation, ou des échanges dans les apprentissages potentiels d'autres cultures.

Conclusion de la partie II

Dans cette deuxième partie, j'ai présenté le terrain, la « communauté » des auteurs, des éditeurs et des traducteurs bénévoles, qui ont comme objectif commun le partage d'informations et de témoignages du Web : Global Voices.

Au regard de la nature du terrain et la multiplicité des sources d'informations, l'enquête s'est divisée en deux phases : une phase exploratoire et une phase d'approfondissement.

La phase exploratoire s'est appuyée sur ma participation personnelle au sein de la communauté. J'ai ajouté à ma recherche les années antérieures au début de cette thèse, lorsque je faisais partie des traducteurs de Global Voices. Durant cette phase, j'ai identifié les possibles sources d'informations et les sujets à interviewer. Je me suis concentrée sur les espaces que j'ai considérés comme les plus importants au sein des dynamiques de travail et d'échange de Global Voices, et dans lesquels la majeure partie des membres semble se rencontrer.

L'étude qui a été effectuée est d'ordre qualitatif, et l'analyse monographique a été utilisée pour comprendre les processus par lesquels la participation à Global Voices pourrait se traduire en apprentissages sur d'autres cultures. Pour mettre cette hypothèse à l'épreuve, la collecte de données s'est faite à partir d'une observation participante. Ainsi, le point de départ du travail de terrain se trouve dans mes expériences personnelles au sein de Global Voices, organisation dans laquelle j'ai œuvré avec différents rôles.

La phase d'approfondissement s'est concentrée sur la vision et l'analyse des principaux aspects de la phase exploratoire, comme mon expérience personnelle. Néanmoins, cette phase s'est aussi caractérisée par la mise en place de stratégies plus structurées avec des instruments d'observation plus adaptés.

Les membres de Global Voices cherchent à rendre visibles les régions et les groupes qu'ils considèrent comme ignorés ou représentés de manière injuste dans les médias de communication traditionnels. Mais Global Voices est aussi une organisation virtuelle qui a derrière elle plus de dix ans de vie active ; elle est passée par de multiples évolutions, et discute, re-négocie constamment son identité et ses objectifs.

Global Voices constitue un terrain complexe, avec une grande variété de modes et d'outils de communication et d'échanges. Cela ouvre sur de nombreux avantages pour l'exploration, notamment parce que les membres de Global Voices ont tendance à enregistrer les activités et les échanges autour travail effectué. Cela dit, Global Voices est aussi un terrain changeant, avec des dynamiques spécifiques qui peuvent évoluer selon les équipes de travail ou les sous-groupes qui se créent au sein de la « communauté ».

Dans tous les cas, faire une étude à l'intérieur d'une « communauté » comme Global Voices constitue un espace privilégié pour observer les apprentissages sur le Web. La diversité des rôles et des dynamiques de travail au sein de l'organisation permettent d'avoir une vision des usages du Web dans ce contexte qui peuvent refléter les usages et les possibilités du Web 2.0 en général.

Les résultats de ces stratégies d'observation d'analyse seront le cœur de la troisième et quatrième partie. On y décrira les origines, la vie et la culture de la communauté, ainsi que les résultats des stratégies d'observation mises en œuvre durant la phase d'approfondissement.

PARTIE III : GLOBAL VOICES : UNE COMMUNAUTE D'APPRENTISSAGE ?

Cette partie du travail se consacre à la description de Global Voices, ses valeurs, ses origines et ses évolutions. Cette description est le principal résultat de la phase exploratoire de l'enquête. Ainsi, cette présentation exhaustive de la communauté expliquera la division en équipe l'œuvre, par région et par langue. L'objectif de ces pages sera de comprendre le fonctionnement et la culture de Global Voices, ainsi que les relations que ses membres entretiennent. Les dynamiques de travail sont aussi décrites, ainsi que les conflits inhérents aux changements qu'a subis la « communauté » et son évolution vers une organisation plus structurée.

Ainsi, le **chapitre VIII** résume les origines de Global Voices ainsi que les préoccupations de ses créateurs et de ses membres fondateurs. Je présenterai aussi dans cette partie les projets qui font grandir la mission que s'est donnée la communauté et qui font augmenter la production de contenu ; par exemple, les alliances avec d'autres organisations similaires.

Le second chapitre approfondit l'étude des valeurs de l'organisation et ses objectifs. Dans ce chapitre, j'analyserai l'évolution de Global Voices à partir de son site principal et des contenus partagés de manière publique. Nous nous pencherons sur quelques uns des éléments qui maintiennent l'organisation en vie, en dépit des changements et des désaccords.

Le **chapitre IX** cherche à décrire les dynamiques de travail et de communication. Pour cela, nous analyserons les données obtenues sur les plateformes utilisées par les membres pour écrire et traduire les contenus, ainsi que les manières dont ils échangent et communiquent.

Enfin, le chapitre présentera les témoignages recueillis dans certains espaces communs, virtuels ou en personne, dans lesquels les membres parlent de leur affinité avec la « communauté » et ses membres. Nous analyserons aussi quelques uns des témoignages sur les controverses et les désaccords. Certains de ces derniers ont pour origine les changements dans l'organisation, d'autres proviennent plutôt de divergences d'opinions et de principes.

Chapitre VIII : Une « communauté » et une organisation

1. Origines et objectifs

Global Voices est, en quelques mots, une « communauté » de blogueurs et de lecteurs du Web qui partagent des informations et des témoignages qui apparaissent sur les médias citoyens de différentes régions du monde. D'un façon plus spécifique, Global Voices peut être définie également comme une « communauté de pratique » sur le Web (Wenger, et al 2002). Par ailleurs, dans le monde du 2.0, le concept du « communauté » adopte de nouvelles nuances. Les « communautés virtuelles » sont nombreuses sur Internet et prennent une grande variété de formes. D'après Hoechsmann les communautés de pairs sont au cœur des socialisations du Web et beaucoup d'entre elles sont des communautés d'intérêt (Hoechsmann, 2012). Global Voices peut être décrite à l'aide de cette définition, mais aussi à travers celle de Senger et Coutant, qui voient les « communautés virtuelles » comme des plate-formes organisées qui partagent un intérêt précis et qui ont pour but la publication d'autres contenus (Senger et Coutant, 2013). Ces « communautés », comme c'est le cas de Global Vocies, peuvent réunir un groupe divers de personnes, mais pour Koukoutsaki-Monnier les « communautés » virtuelles peuvent aussi être associées au phénomène de « l'homophilie », puisqu'elles mettent en contact des personnes qui se ressemblent les unes aux autres. (Koukoutsaki-Monnier, 2013)

Global Voices pourrait être identifié de la même manière comme une « communauté d'intérêt » (Licklider et Taylor, 1990), une figure qui a gagné beaucoup de force avec l'expansion d'Internet. Les caractéristiques de cette « communauté » à l'ère du numérique sont exposées aussi par Patrick Schmoll qui explique que les membres de ces communautés sont liés par des valeurs et des buts au-delà des points géographiques ou des appartenances nationales. Les membres partagent des valeurs qui leur tiennent à cœur et travaillent ensemble pour la fortifier. (Schmoll, 2015 ; Spracklan, 2015)

Comme on le verra dans ce chapitre, l'identité de Global Voices et sa description n'est pas complètement statique. Elle se transforme et s'adapte aux changements de son univers de travail (le Web) et selon les intérêts de ses membres. Il s'agit d'une organisation de médias, d'une sorte de journal en ligne, d'un « *newsroom* » et aussi d'un réseau de blogueurs.

Global Voices a été conçu pendant une rencontre organisée par l'Institut Berkman pour Internet et Société de l'université Harvard en 2004. Ses fondateurs sont Ethan Zuckerman et Rebecca McKinnon. L'idée de la création de Global Voices est le résultat d'une discussion entre bloggeurs de différentes régions du monde qui ont partagé leurs expériences dans la création et la diffusion de leurs propres médias à travers Internet. Une des préoccupations qui à été au cœur de cette rencontre fut le problème de représentation des régions du monde dans les médias traditionnels. Les participants étaient d'accord sur le fait qu'une grande partie des régions du monde, était absente aussi bien dans les médias traditionnels que les médias d'Internet, malgré les innovations qui sont intervenues avec le Web 2.0.

Dans son expérience de travail, Zuckerman avait créé des réseaux qui incluaient des blogs écrits depuis le Ghana et d'autres pays africains. De son côté, McKinnon avait travaillé 10 ans à CNN Asie, ce qui lui a permis de rentrer en contact avec les blogosphères chinoises et d'autres pays du continent asiatique. Tant pour McKinnon que pour Zuckerman, les descriptions de ces régions était très limitées et assez biaisées dans les médias occidentaux en général, et des États Unis en particulier. De plus, ils ont observé que les médias du Web 2.0, créés par les usagers, sont devenus eux aussi, inégaux et violents. Le Web est devenu une constellation d'espaces d'isolement susceptibles de devenir violents, et dans la plupart des cas, encore plus limités que les médias traditionnels. Il existaient certains espaces consacrés à la représentation de groupes autres que ceux considérés comme « dominants » , mais les barrières de langue, d'accès, et d'intérêt des usagers étaient une source importante de limitations.

Ainsi, après cette rencontre de décembre 2004, les discussions se sont traduites dans la création d'un espace pour collecter des informations sur le contenu de blogs originaires de régions souvent absentes dans les médias traditionnels. L'idée était d'ouvrir un espace qui permette de refléter la croissance des médias citoyens dans des régions autres que l'Amérique du Nord et les pays de l'Europe Occidentale, régions dominantes dans les médias traditionnels. Pour Zuckerman, les blogs étaient un moyen d'expression des personnes, ce qui se traduisait aussi par l'opportunité de regarder de plus près l'univers et la vie quotidienne des habitants de certaines régions. L'objectif du projet était de prendre les informations des medias citoyens des régions moins en vue dans les medias et ainsi les rendre accessibles à

des lecteurs internationaux qui n'auraient pas pu les trouver dans d'autres sources d'information.

L'espoir des créateurs de Global Voices était d'attirer l'attention des lecteurs partout dans le monde, mais aussi des médias traditionnels plus puissants. Le but était aussi de faire pression sur les medias traditionnels pour attirer l'attention sur les médias citoyens et mettre en évidence les informations et les images sur certains groupes qui ne trouvent pas une représentation plus juste.

2. Les missions les valeurs et les identités de Global Voices

L'identité de Global Voices est un sujet toujours présent dans les discussions internes de la communauté et à l'occasion de rencontres formelles et informelles. Durant ses plus de 10 ans d'existence, le projet est devenu à la fois un site d'information, un agrégateur de contenus d'intérêt, une organisation de médias et une organisation de traducteurs. Pourtant, la définition qui est évoquée le plus dans les billets du blog interne, ainsi que dans les discussions des membres de Global Voices est celle de « communauté ».

Dans le travail de Global Voices, un autre concept évoqué est celui de « représentation ». Notamment la représentation de régions et de groupes dans les médias d'Internet et les médias internationaux. Une des missions de Global Voices est celle de questionner les images que les médias traditionnels renvoient de certains groupes et d'inviter les lecteurs à faire attention à d'autres façons possibles de les voir. D'après les discussions et les présentations faites et animées par des membres de la communauté, Global Voices cherche à donner une image plus complexe des régions et des groupes de personnes à l'aide des médias citoyens.

D'après David Sasaki, un des premiers auteurs et éditeurs, la « philosophie » de Global Voices est celle qui attire l'attention sur des groupes qui racontent leurs propres histoires, plutôt que de parler au nom d'eux-mêmes. Il s'agit d'élargir la portée des blogosphères qui pourraient être « isolées » à cause de la langue, de la thématique ou de la région où elles se trouvent. De la même manière, Global Voices veut offrir de nouveaux éclairages sur des lieux, des événements et des personnes peu couverts par les médias traditionnels. Les objectifs de Global Voices sont présentés dans une partie de leur manifeste, qui aide à comprendre les valeurs qui sont au centre du travail des membres :

> Grâce aux progrès techniques, les libertés de pensée, d'expression et de communication ne sont plus entre les seules mains de ceux qui possèdent les moyens d'édition et de distribution; ces libertés ne peuvent plus être indûment restreintes par les gouvernements. Désormais,

> chacun peut bénéficier de la liberté accordée autrefois à la seule presse. Chacun peut parler directement au monde.
> Nous voulons construire des ponts qui relient les hommes au-delà des fossés culturels et linguistiques qui les séparent, afin que chacun puisse mieux connaître l'autre. Nous voulons travailler ensemble plus efficacement et agir avec plus de force.
>
> Extrait du « manifeste » de Global Voices. Écrit en 2012[22]

La plupart des membres de Global Voices non seulement partagent les valeurs et la mission de la « communauté », mais ils cherchent aussi à présenter leurs régions et les blogosphères écrites dans leurs langues plus présentes sur le Web. Mohamed El Gohary, traducteur et chef de l'équipe de traducteurs témoigne dans un billet sur le site du « Blog de la communauté » sur certaines de ses motivations pour travailler avec Global Voices. Son billet, intitulé « pourquoi je traduit pour Global Voices » est un exemple des motivations liées au désir de voir une langue ou un contenu plus présente dans les médias du Web :

> *J'ai rejoint GV en tant que traducteur, donc Lingua est le premier département de GV auquel j'ai eu affaire. Je les ai rejoints principalement car à l'époque, en 2009, les contenus en langue arabe ne représentaient que 1% de l'ensemble d'Internet, bien qu'il ait dans le monde au moins 300 millions d'habitants dont la langue maternelle est l'arabe. Je voulais incarner une raison de multiplier les contenus en arabe sur le web et je crois que j'y parviens, directement et indirectement.*
>
> *Extrait d'un billet du « Blog de la communauté » écrit par Mohamed El Gohary, 2014* [23]

Pour Lokman Tsui (2010)[24], Global Voices est un cas exemplaire dans ce qu'il appelle le « journalisme d'hospitalité »[25]. Il s'agit d'une culture cosmopolite où la pratique de l'écoute est essentielle. Pour cette communauté, les voix de ceux qui ne sont pas représentés dans les espaces médiatiques sont au cœur du travail. Dans cet esprit, les membres insistent dans la validité de chacune des voix, non seulement celles qui sont au centre des articles de Global Voices, mais aussi celles de ses membres. Cet esprit de bienveillance, selon l'auteur, est une des points les plus importants de l'interaction dans la communauté et le point central du type de représentation qu'elle suscite :

---

[22] Version en français : https://fr.globalvoices.org/manifeste/ Version originale disponible dans les annexes (Volume II, page 65)

[23] *I joined GV as a translator, so Lingua was the first GV department I came across. I primarily joined because back then, in 2009, Arabic content was only 1% of all the Internet, although there are at least 300 million Arabic native speaker. I wanted to be a reason to increase Arabic content on the web and I think I'm succeeding in that directly and indirectly.*
Ecrit en anglais et disponible sur https://community.globalvoices.org/2014/12/why-do-i-translate-for-gv/

[24] Le travail de Tsui cherchait à refléter les nouveaux styles de journalisme, la mienne a comme but une étude monographique de Global Voices et une approche ethnographique des expériences des membres pour essayer de comprendre en quoi la participation des membres de Global Voices peut-elle être formateurs. Pour rappel, j'essaye de mettre en épreuve l'hypothèse que ces apprentissages peuvent être liés à l'interculturel.

[25] Le travail de Tsui comprend l'hospitalité comme l'obligation morale d'entendre la voix de l'inconnu d'après les idées de Roger Silverstone (2007) qui, selon Tsui, a importé les idées de l'hospitalité dans les études sur les espaces médiatiques.

> Des dizaines de millions de blogs, de photos et vidéos, de podcasts sont publiés sur le Web dans le monde. Comment savoir quels sont les blogueurs ou les podcasteurs les plus influents, respectés, et crédibles, dans un pays donné, dès qu'il ne s'agit pas du nôtre ? (...) Nous souhaitons : Attirer l'attention sur les conversations en ligne les plus intéressantes, sur les nouvelles perspectives qui émergent grâce à Internet dans le monde entier, en indiquant les liens vers des textes, photos, podcasts, vidéos et autre formes d'expression des individus sur Internet, dans le monde entier.
>
> Extrait du texte de la page « à propos » de Global Voices, 2007

Global Voices s'est présentée dès ses débuts comme une alternative aux médias traditionnels internationaux. Ses membres défendent la mission d'amplification d'images et de représentations. Le but est aussi de complexifier les visions sur un événement et de proposer des images alternatives de pays ou de régions qui sont souvent visibles qu'à travers des conflits. Pourtant, le travail de Global Voices n'est pas opposé de celui des médias traditionnels. En effet, les médias internationaux sont un des points de départ du travail de l'organisation et parfois, des alliés.

Des travaux en collaboration avec Reuters, BBC, Rue 89, et d'autres médias ont eu pour résultats des couvertures médiatiques prenant en compte des témoignages venant de blogueurs de plusieurs régions. Ceci dit, le travail de Global Voices n'ignore pas les médias ou les informations qui prennent la une des médias plus puissants. Parallèlement au travail de représentation de groupes rarement présents sur les écrans des télévisions internationales, Global Voices cherche à être complémentaire dans des informations très présentes dans les médias[26].

L'intérêt est, également, celui de partager des histoires qui sont, la plupart du temps, racontées de façon spontanée. Même quand un blogueur raconte quelques détails qui, en apparence, ont peu d'importance, le contenu et les informations sont, d'après l'esprit de travail de l'organisation, plus convaincants et plus révélateurs. Jillian York[27], une des plus anciennes auteurs bénévoles, signale que l'aspect le plus intéressant chez Global Voices est le travail sur des narrations en première personne. Les gens racontent leurs histoires personnelles sur des espaces numériques publics qui servent de sources pour le travail des

[26] Il y a une préférence dans le contenu de Global Voices pour les histoires venant des régions moins représentés, ce qui fait que les informations des régions comme l'Amérique du Nord et l'Europe Occidentale soient mises de côté dans les priorités éditoriales. Pourtant, les informations de ces pays ne sont pas complètement absentes du site de Global Voices. Les bénévoles ont consacré du travail et de l'espace à des articles concernant les attentats à Paris de novembre 2015, et les élections présidentielles aux États Unis, par exemple.

[27] Témoignage recueilli lors d'un interview avec Michele Richinick le 21 avril 2011. URL: https://www.youtube.com/watch?v=VQNJZptn9B0

auteurs. Ces espaces revêtent en même temps, plusieurs formes (billets publiés sur des blogs, Twitter, Facebook, vidéos sur YouTube, etc...) qui constituent, en combinaison, la base d'un billet intéressant et complet, d'après la vision des membres la communauté. L'élément de fond se compose de contenus partagés qui sont des histoires ou des témoignages, le plus souvent, de personnes qui connaissent très bien la région, ou la thématique sur laquelle ils écrivent, et qui pourraient donner un avis beaucoup plus profond qu'un journaliste venant de l'étranger.

Ethan Zuckerman souligne la reconnaissance par d'autres médias plus traditionnels de l'utilité et l'importance de Global Voices pendant les moments de crise et les conflits dans la scène politique globale, surtout à une époque où les chaines dépensent de moins en moins d'argent pour la couverture internationale. Les médias sociaux ne se substitueront pas aux chaines télévisées ou à la presse, mais ils restent une façon d'observer les événements dans des parties du monde sur lesquelles les médias n'attirent pas assez l'attention. (Zuckerman, 2011).

La mission de Global Voices est aussi liée à la vision que la « communauté » a d'elle même. Parmi les discussions autour de l'identité de Global Voices et les bases de son travail, celle sur le discours et le style sont très importante. Global Voices est bien un groupe créé dans un esprit journalistique, mais ce n'est pas un journal au sens traditionnel. Ainsi, des valeurs journalistiques d'objectivité sont souvent évoquées dans les discussions, mais la base du contenu vient du travail d'auteurs bénévoles qui explorent les informations et les discussions dans les médias d'Internet. Pendant une rencontre en Allemagne, certains membres de Global Voices ont conclu que Global Voices était finalement « une communauté de blogueurs qui raconte des histoires » avec le Web 2.0 comme source principale[28].

Pour les membres de Global Voices, raconter ce qui se passe dans leurs pays ou régions est une des motivations les plus évoquées. Un exemple de ces motivations peut être lu dans le témoignage d'une des auteurs d'Uganda (qu'il partage sur le « Blog de la communauté »). Elle raconte comment elle refusait d'arrêter son travail avec Global Voices même si cela comportait des risques :

> *A cette époque où les portes de Global Voices se sont ouvertes pour moi, je n'avais pas de job et tous mes amis se demandait pourquoi diable j'acceptais du travail sans attendre en retour aucun salaire- je*

27 Ceci a été un des points de discussion lors d'une conférence faite en 2015 dont j'ai fait partie moi même. Cette conférence a été présenté dans une manifestation européenne sur les aspects sociaux d'Internet (Re:publica) Finding the World Through Global Voices: https://re-publica.de/session/finding-world-through-global-voices

leur ai dit que j'allais faire ce que j'aimais- Tout ne se ramenait pas à l'argent et que c'était une chance de raconter les histoires se déroulant en Ouganda.
D'autres préoccupations furent formulées par mon père qui avait connu le régime répressif du dictateur ougandais Idi Amin Dada (de 1971 à 1979). Il m'a dit: « J'espère que ce que tu fais n'est pas politique. Je ne veux pas que tu te retrouves dans les ennuis. Tu sais, quand un gouvernement veut rester au pouvoir, il devient répressif, il a peur de son ombre. »
Je pris ses paroles au sérieux mais je n'avais aucune intention de faire machine arrière.

Extrait d'un billet du « blog de la communauté » écrit par Prudence Nyamishana en 2014.[29]

Les membres de Global Voices témoignent aussi d'autres motivations concernant les échanges avec d'autres cultures à travers les histoires racontées par les blogosphères de pays autres que le sien et à travers le contact avec d'autres membres de la communauté. L'exemple suivant vient d'un un autre extrait du témoignage du traducteur Mohamed El Gohary :

Je traduis encore aujourd'hui pour connaître des endroits où je ne suis jamais allé, pour découvrir des cultures que je n'ai jamais rencontrées, pour apprendre des choses sur des trésors intellectuels que je ne rencontrerais jamais dans mes lectures de livres ordinaires ou de médias traditionnels.
GV m'a apporté beaucoup de choses. Par exemple, m'entendre avec des gens venus du monde entier. Faire la connaissance d'amis au sein de la communauté Global Voices, issus de milieux divers mais en même temps unis dans une même sensibilité relative au système de valeurs de base. Global Voices m'a offert l'opportunité, directe et indirecte, de visiter plus de 20 pays au cours des 5 dernières années
GV satisfait le besoin de se sentir connecté à un mouvement qui fait du bien à un grand nombre de gens et le besoin de donner une part d'influence, aussi petite qu'elle paraissait à l'époque où j'ai commencé à traduire.

Extrait d'un billet du « blog de la communauté » écrit par Mohamed El Gohary, 2014[30]

Un autre élément d'intérêt pour les membres de Global Voices semble être les histoires personnelles et les témoignages, comme il est lu dans un autre extrait du billet de El Gohary dans le « blog de la communauté ». Dans son texte, le traducteur met en avance l'importance d'une vision plus détaillée et plus proche des protagonistes des conflits relatés dans les médias de masse. Ceci permet d'appréhender les indices qui ont suggéré et l'importance des histoires racontées par les médias citoyens pour s'ouvrir sur des horizons

---

[29] *At that time when Global Voices door opened for me, I didn't have a job and all my friends were wondering why in the world I was taking on work and not expect any payment- I told them that I was going to do what I loved- It was not all about the money and that it was an opportunity to tell Uganda's stories*
More worries came from my father that had experienced the rough times of the Ugandan Dictator Idi Amin's repressive regime (1971-1979) He said:»I hope what you are doing is not political. I do not want you landing in trouble. You know when a government wants to stay in power they become repressive, they are scared of their own shadows.»
I took his words to heart but I was not planning to retreat.
Ecrit en anglais et disponible sur: https://community.globalvoices.org/2014/10/gv-sharing-home-stories-with-the-world/

[30] *I continue translating to know about places I never been, check out cultures I never experienced, learn about intellectual treasures I would never read about in an ordinary book or an ordinary news piece.*
GV gave me a lot of things. To get along with people from all over the world. Getting to know friends in the Global Voices community from many backgrounds and in the same time like minded in the basic set of values. Global Voices gave me the opportunity, directly and indirectly, to go more than 20 countries in the last 5 years.
GV satisfies the feeling to be connected to a movement that is doing some good to a large group people, and to give some influence even if it sounded small at the time of contributing.

culturels divers. Le traducteur évoque l'opportunité de voir de près la vie et les sentiments de personnes loin de lui même comme une motivation pour travailler avec la communauté:

> *Ma première traduction était au sujet de Gaza. Pour moi, avant Global Voices, la Palestine était seulement quelque chose que je rencontrais dans les médias traditionnels, et on n'est jamais amené à apprendre les détails sur les conflits dans ces médias. Ils ne sont réduits qu'à des chiffres. A travers Global Voices, j'ai appris que chaque conflit impliquait une mer de gens, chacun ayant leur propre vie, leurs souvenirs, leurs joies et leurs peines et qu'on on ne peut probablement pas savoir ce qu'ils ressentent […] Quand j'ai rejoint Global Voices, j'ai découvert quelque chose que les Égyptiens ont en commun avec nos camarades les américains (pour la plupart): Nous ignorons tout du reste du monde. Même parmi les intellectuels, il est difficile de trouver quelqu'un qui suive les affaires soudanaises, syriennes ou mauritaniennes. Des stéréotypes sur les états du Golfe et leur pétrole nous empêchent de créer du réseau avec des activistes là-bas.*
>
> Extrait d'un billet du « Blog de la communauté » écrit par Mohamed El Gohary, 2014[31]

D'autres témoignages montrent comment le fait d'acquérir des savoirs divers et le fait de partager avec d'autres membres, passionnés eux aussi par la liberté d'expression et le travail d'équipe, sont aussi une motivation pour continuer. Les deux témoignages suivants rendent compte des opportunités d'apprentissage à partir du travail et des échanges avec d'autres membres de la « communauté » :

> *La Syrie est aussi une des raisons pour lesquelles je suis entrée en contact avec Global Voices...pour faire entendre des voix qui ne sont pas entendues, pour défendre la liberté d'expression et combattre la censure. J'ai rencontré tellement de gens dévoués et courageux, des gens qui contribuent à la participation citoyenne et à une société ouverte. Je remarque maintenant bien plus les voix de ceux que l'on entend pas et je suis devenu plus sensible aux voix absentes du bruit des médias généralistes.*[32]
>
> Extrait d'un billet du « Blog de la communauté » écrit par Anne Hemeda, 2014

---

[31] *My first translation was about Gaza. Palestine to me before Global Voices was something I only read about in mainstream media, and you will never to get to know details about conflicts from mainstream media. They are only shortened to numbers. Through Global Voices I learned how that every conflict have a sea of people, everyone have their own life, memories, happiness and pain, and you may or may not be able to know how they felt…*
…when I joined Global Voices, I discovered something among Egyptians that we share with our fellow Americans (on average): We don't know anything about the rest of the world. Even among intellectuals, it is hard to know someone who follow Sudanese affairs, Syria, or Mauritania. Stereotypes about the Gulf and their petrol preventing us from networking with activists there.
Originalement écrit en anglais. URL : https://community.globalvoices.org/2014/12/why-do-i-translate-for-gv/

[32] *Syria is also one of the reasons why I made contact with Global Voices…. to advocate for voices unheard, to defend freedom of expression and fight censorship. I met so many courageous and dedicated people who contribute to citizen participation and an inclusive society. I now notice far more the voices of the ones unheard and became more sensitive to the missing voices within mainstream media noise.*
Écrit par Anne Hemeda le 25 octobre 2014. URL : https://community.globalvoices.org/2014/10/my-lesson-on-dignity/

A Global Voices et à tous ceux avec qui j'ai travaillé dans la communauté (surtout ma première éditrice, Paulissima! <3), je dois un apprentissage long et intense autour du journalisme, de la politique, de l'activisme, des réseaux, de la compréhension interculturelle, du partage et de l'humilité. Je me plais à dire que bien que j'aie validé un diplôme universitaire en informatique, j'ai aussi reçu un diplôme utopique en technique des médias de la part de « l'Université Libre de Global Voices » et je lui en suis profondément reconnaissante.[33]

Extrait d'un billet du « Blog de la communauté » écrit par Sara Moreira le 25 octobre 2014

3. L'évolution de Global Voices

Aux débuts de Global Voices, le Web 2.0 était constitué principalement de blogs (ou de journaux personnels en ligne). Les sources de Global Voices étaient donc les blogosphères de différentes régions, où les blogs n'étaient aussi nombreux à l'époque que maintenant. En conséquence, une figure très importante dans le travail production de contenu de Global Voices à été celle « *bridgebloggers* », à savoir, des personnes qui écrivaient des billets sur le Web 2.0 dans une langue autre que celle de leurs régions. Certains membres de Global Voices, pendant les premières années, étaient eux mêmes des « bridgebloggers ». Global Voices a été aussi initié et alimenté par des journalistes professionnels, des activistes pour la liberté d'expression et contre la censure, et plus généralement, des « citoyens préoccupés » (*concerned citizens*).

Les deux premiers billets de Global Voices, écrits par Rebecca McKinnon en 2004, présentaient les valeurs partagées par les participants au projet, et expliquait les objectifs définis à partir des premières réunions qui ont eu lieu au centre Berkman. La réunion a été décrite par McKinnon sous le titre de : « Global Voices Online: Blogging pour journalistes indépendants, citoyens préoccupés et activistes »[34]. Le billet décrit ensuite les ateliers et les discussions, centrés sur des thématiques spécifiques comme :

…l'utilisation de weblogs et d'autres technologies pour faciliter le dialogue global en ligne et les plaidoyers politiques. Les participants incluront des webloggers internationaux, des journalistes et des activistes avec des intérêts pour les techniques de communication en ligne. Un accent majeur sera mis sur le développement des stratégies pour diffuser des médias de participation par la société civile, les activistes et les journalistes dans des régions généralement ignorées par les médias internationaux.

Extrait d'un billet écrit par Rebecca McKinnon sur le site principal de Global Voices, 2004 [35]

---

[33] *I owe to Global Voices, and everyone I have worked with in the community (especially my first editor, Paulissima! <3) a long and deep learning about journalism, politics, activism, networks, intercultural understanding, sharing and humility. I often say that although my college degree is in computer engineering, I also got an utopian media diploma from the Free University of Global Voices which I am profoundly thankful for.* URL : https://community.globalvoices.org/2014/10/share-the-magic/

[34] *Global Voices Online: Blogging for Independent Journalists, Concerned Citizens and Activists.*

[35] *…the use of weblogs and other new technologies to enhance online global dialogue and political advocacy. Participants will include international webloggers, journalists and activists with an interest in online communication techniques. A major focus of the meeting will be to develop strategies for spreading the use of online participatory media by civil society, activists, and journalists in places generally ignored by the mainstream international media.* URL : https://globalvoices.org/2004/10/26/about-global-voices-online-saturday-dec11th/

Il faut tenir compte que l'engagement à la « communauté » et à ses valeurs se voit ébranlé avec les changements de dynamique et de stratégies éditoriales. Le processus de « professionnalisation » du contenu a provoqué soit le départ de quelques membres, soit le ralentissement de la production de contenu. D'autres désaccords plus récents ouvrent les portes à d'autres différences d'opinion.

Global Voices continue à penser son identité et à trouver un équilibre entre l'importance la nécessité de se faire entendre pour survivre et celle de rester fidèle à ses valeurs. Pourtant, les contradictions et les limitations ne sont pas inexistantes. Bien que la mission de Global Voices soit de donner une représentation aux groupes peu visibles dans les médias internationaux et de « construire des ponts », j'ai remarqué que tant la plupart des responsables de contenu (comme les éditeurs et les sub-editeurs) que les lecteurs du site se trouvent dans des pays occidentaux. De la même manière, le ton et l'importance donnée au site central ainsi que le style qui cherche à concurrencer d'autres médias peuvent remettre en question leur objectif.

Il semble plus proche de la réalité de décrire le contenu de Global Voices, particulièrement le site central en anglais qui est celui qui reçoit le plus d'attention internationale, comme un site pour montrer aux populations des pays occidentaux ce que les médias ne leur montrent pas. Pourtant, les valeurs communautaire et la volonté de rendre plus visible les groupes moins représentés, persistent. Les évolutions dans le travail et l'organisation de Global Voices sont visibles notamment dans le travail publié. Pour analyser l'évolution de la « communauté » et sa consolidation en tant qu'organisation, je présenterai quelques analyses du travail de Global Voices accessible au grand public.

3.1 La page d'accueil

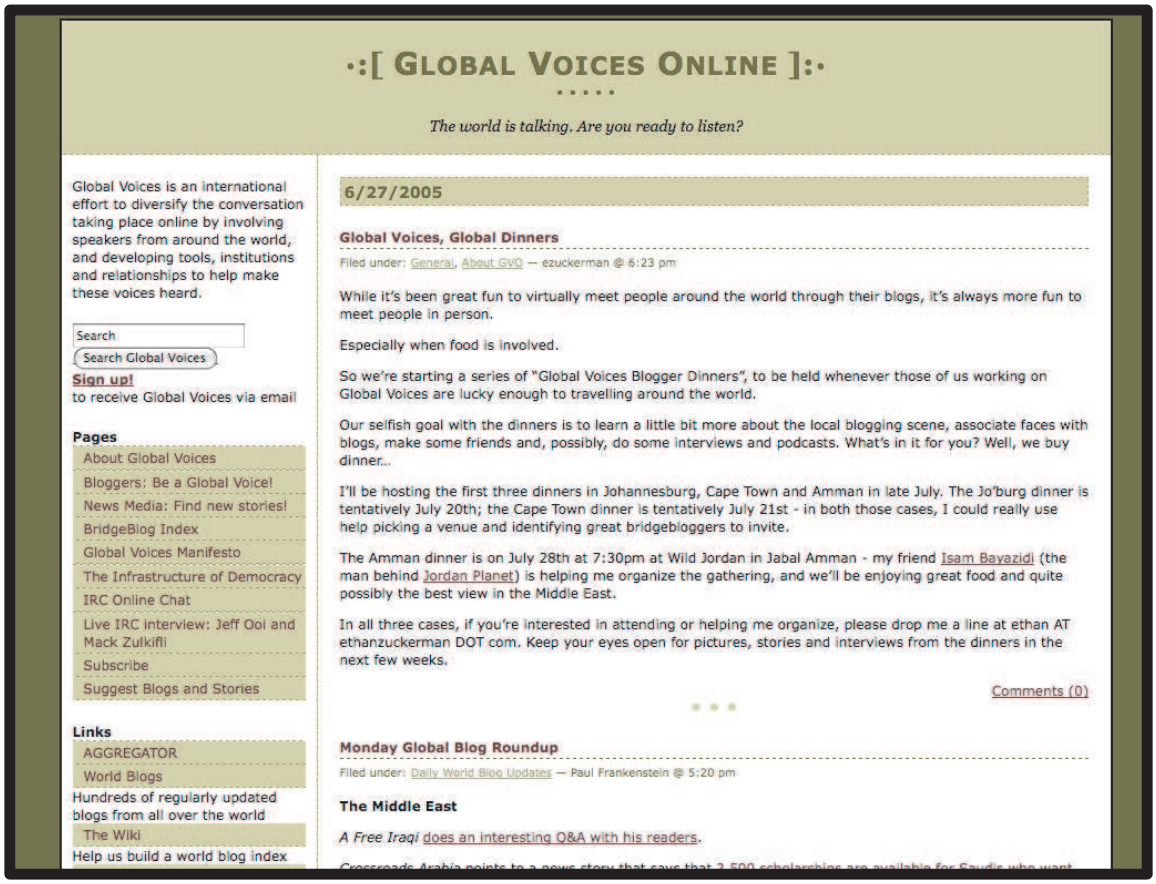


Figure 23 : Page d'accueil du premier site de Global Voices

La figure 23 montre la première version du site de Global Voices. Les premiers « *posts* » qui concernent les activités en groupe, montrent les idées principales du projet et les intérêts partagés. A cette époque, Global Voices pouvait être défini comme un « blog qui parle de blogs ». Dans la barre latérale, des liens renvoient vers des pages qui contiennent des informations sur le projet, vers le manifeste, ainsi que vers d'autres espaces du Web créés par l'équipe fondatrice (comme le Wiki, par exemple, qui n'est plus utilisé aujourd'hui). A la fin de chaque « *post* », les lecteurs pouvaient laisser des commentaires.

Les billets des premières années de Global Voices n'étaient publiés qu'en anglais. Ils se présentaient comme des textes très courts qui portaient sur certains usages du Web, sur l'évolution de la blogosphère dans un pays, ou sur le travail en ligne d'un blogueur en particulier. Peu de temps après, il y eut une évolution dans les pratiques. Les billets traitaient

de discussions importantes dans les blogosphères de différentes régions. La présence de témoignages de blogueurs qui se racontent leur quotidien est centrale.

Le nombre de billets et de membres a augmenté de façon significative pendant ces premières années : d'octobre à décembre 2004 Global Voices avait publié 29 billets. De janvier à mars 2005, les billets publiés atteignait 50, mais à la fin de 2005 la totalité des billets publiés était de 4811. À partir de ce moment, le nombre d'équipes augmente et les dynamiques de travail se complexifient.

La figure 24 montre le site principal de la communauté en 2005. L'évolution par rapport à ses débuts est bien visible. Les nombre de participants a augmenté. Les photographies du bandeau d'en-tête montrent la manière dont Global Voices affiche l'augmentation de ses équipes. Cette présentation démontre aussi qu'elles sont un élément important de l'organisation. Ces photographies sont celles des auteurs bénévoles qui écrivent des contenus pour le site. Le contenu est affiché à la manière d'un blog ; chaque « *post* » inclut le pays, la région, et le thème principal. Le texte contient de nombreux liens qui renvoient vers les blogs intéressants en lien avec le thème traité ; le texte les introduits brièvement en résumant les informations qu'ils contiennent. Dans l'exemple de cette figure, le « *post* » rapporte les réflexions partagées sur Internet à propos du tsunami de 2004 en Malaisie. La barre latérale grise donne une vision globale des contenus disponibles dans d'autres régions. Tout à droite de la capture d'écran, on peut voir des liens vers d'autres projets de Global Voices, comme le podcast ou l'atelier de blogs, ainsi que des liens vers d'autres organisations proches de Global Voices, comme Reporters Sans Frontières.

La figure 25 est une capture d'écran du site principal de Global Voices en 2007. La partie supérieure du site permet d'accéder aux sujets et aux régions, désormais beaucoup plus diversifiés. C'est aussi dans cette partie de la page que sont mis en avant les « *posts* » les plus lus du moment. Le site est également pourvu d'un design un peu plus élaboré, avec plus d'images, plus de couleurs, et un résumé (ou extrait) des « *posts* » sous les titres. Le site de 2007 montre comment Global Voices s'est transformé en trois ans pour devenir une organisation plus structurée avec une participation croissante.

Figure 24 : Site principale de Global Voices en 2005

Figure 25 : Site principale de Global Voices en 2007

La figure 26 montre le site tel qu'il est actuellement. En comparaison avec les premières versions, le site de Global Voices de 2017 cherche à être la vitrine d'une organisation solide, avec une charte éditoriale bien définie et un style qui lui est propre. Les projets parallèles, « *Advox* » et « *Rising Voices* », peuvent être vus comme des organisations liées à Global Voices, mais avec des structures et des sites propres. Les images mises en avant sont choisies pour leur force, et sont en lien avec les derniers événements.

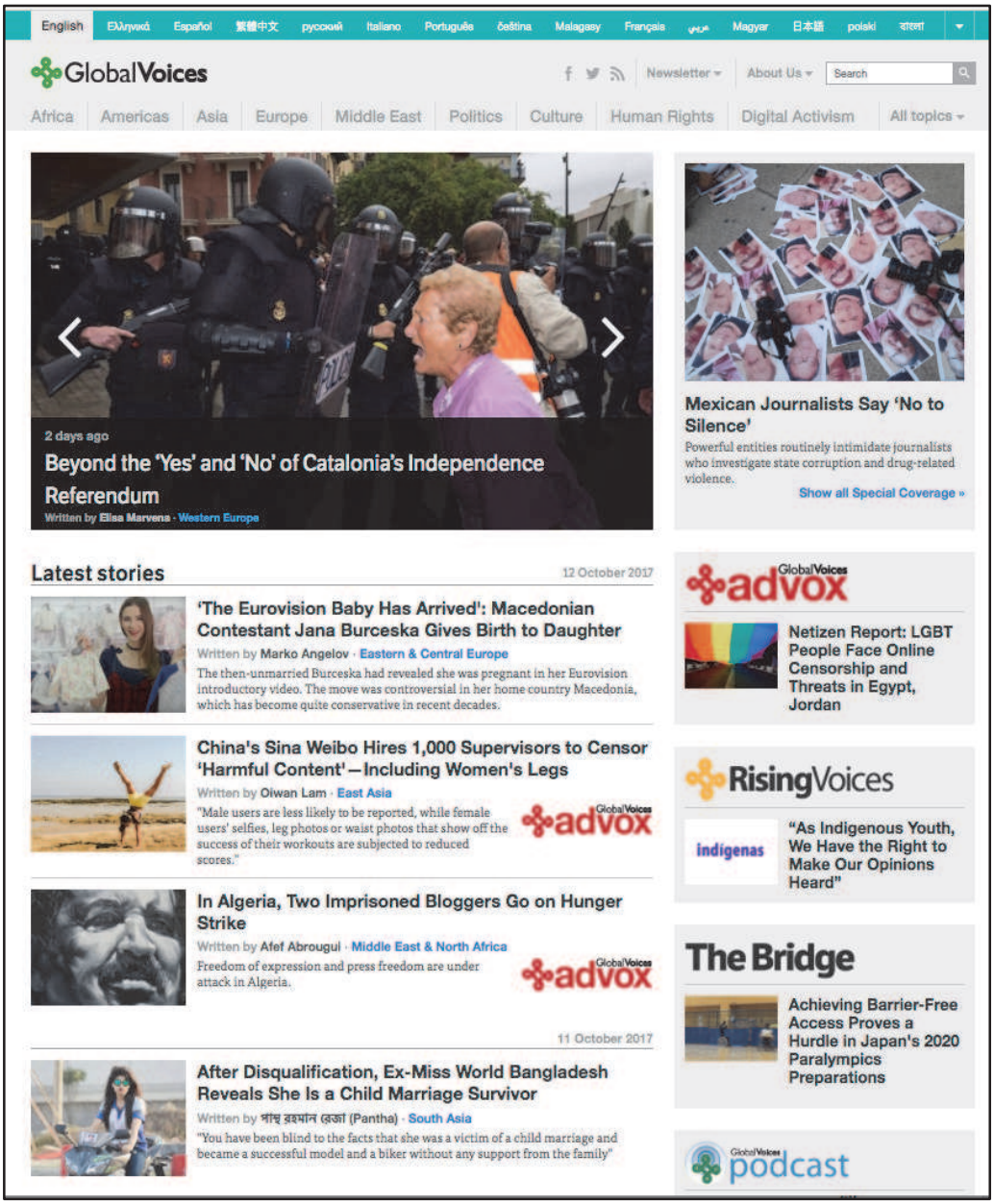


Figure 26 : La page d'accueil de Global Voices en 2017

3.2 Les « *posts* »

À partir de 2007 le style de Global Voices se stabilise. On trouve des « brèves » (« *quick reads* »), de quelques lignes, afin d'attirer l'attention sur un blog ou sur un billet d'intérêt. Le reste des billets, plus longs, collecte des opinions de certains blogueurs sur un sujet, ou bien des rapports autour de blogs consacrés à une thématique en particulier. Souvent, les billets comportent une introduction à la thématique en question et ensuite des citations provenant de blogs.

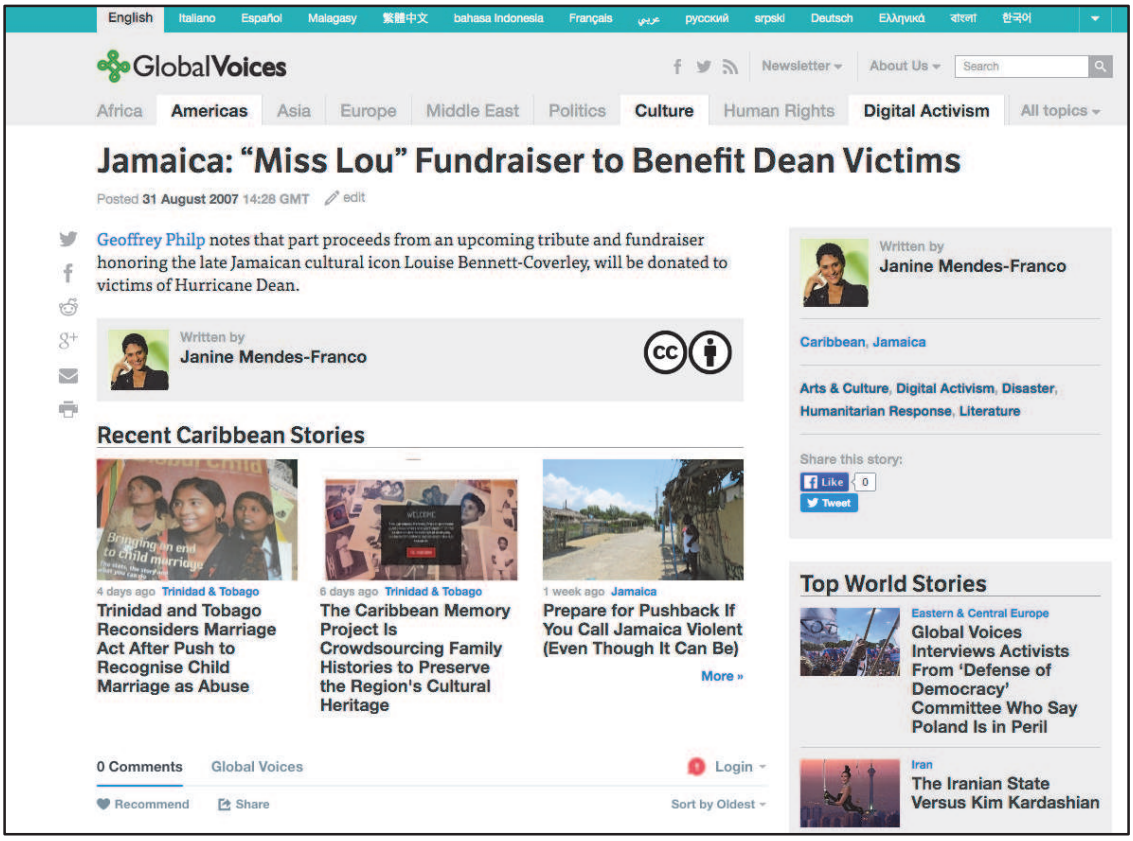


Figure 27: Capture d'écran d'un « brève »

La figure 27 montre une capture d'écran d'une « brève ». Le texte n'excède pas 300 mots mais contient des liens vers d'autres sites. En général, ces « *posts* » courts font référence à des contenus que les auteurs et éditeurs de Global Voices considèrent comme intéressants pour leurs lecteurs. Comme les « *posts* » classiques, ils affichent l'auteur, les catégories, la région et le pays. Outre la longueur du texte, l'absence d'image différencie aussi ces billets « brèves » avec les autres « *posts* ».

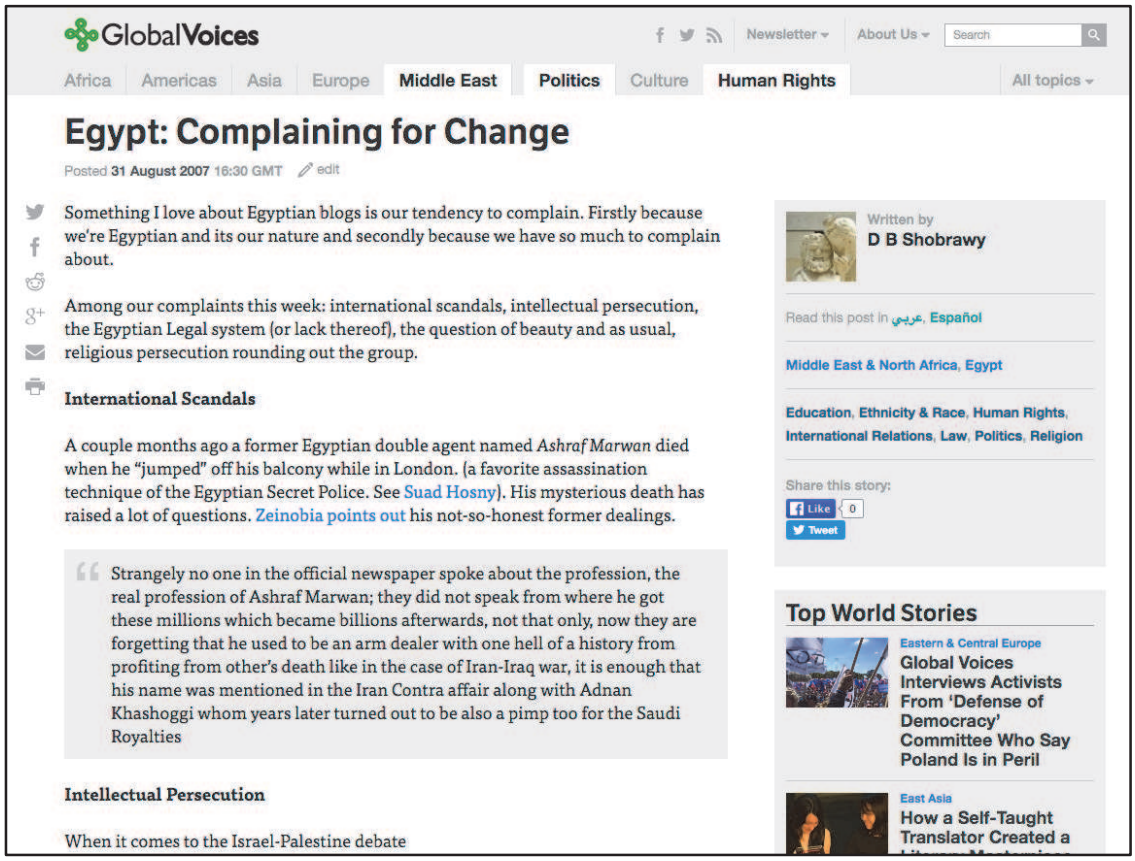


Figure 28 : Capture d'écran d'un post « classique »

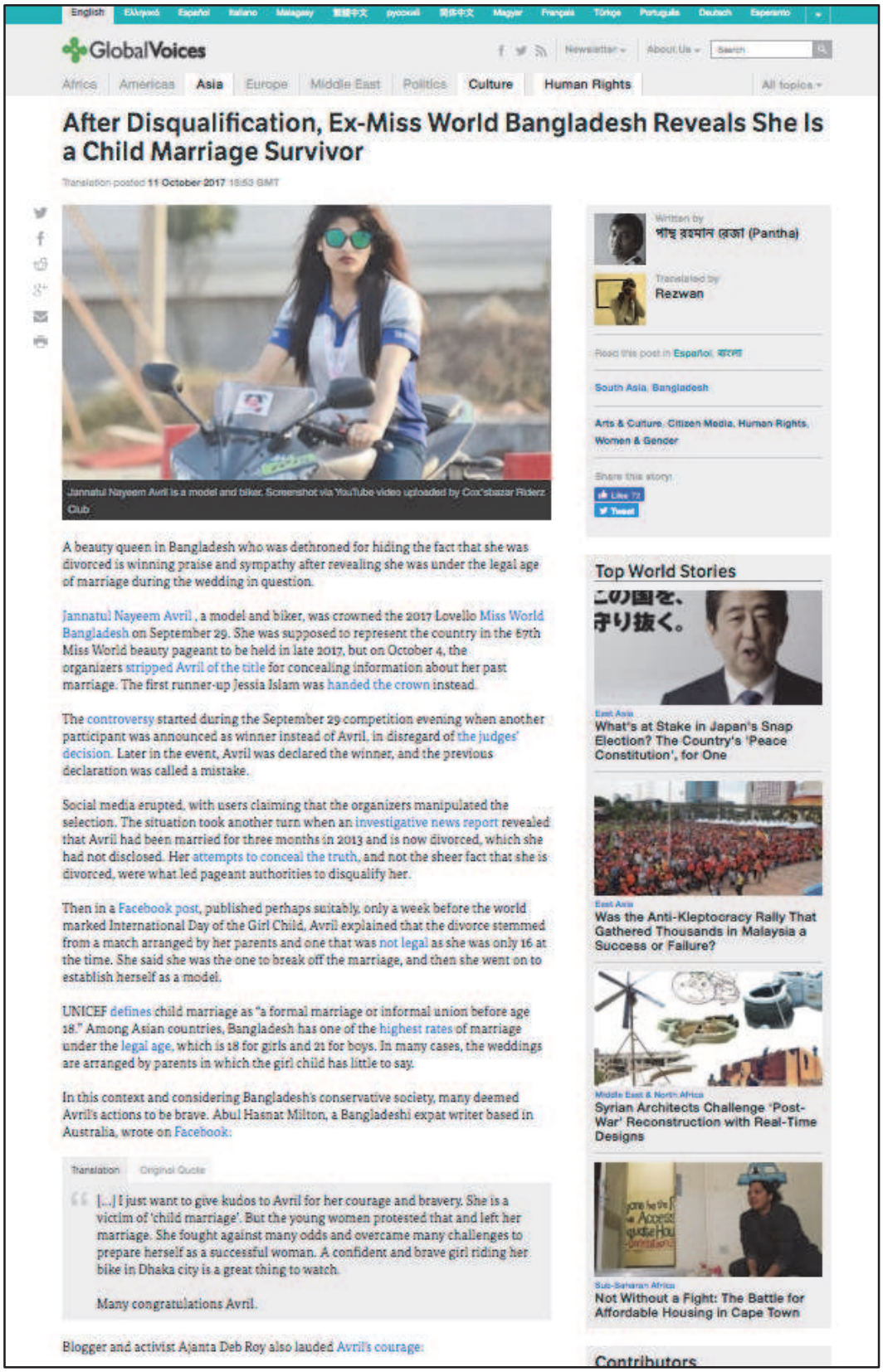
La figure 28 montre un exemple de « *post* classique ». En général, ce type de post contient de 700 à 1200 mots, et s'intéresse à un thème particulier. Les citations sont issues d'autres sites d'Internet (de blogs ou de Twitter, par exemple), et elles sont présentées à l'intérieur d'un cadre gris. Les citations sont introduites par quelques lignes qui incluent le nom public du blogueur ainsi qu'un le lien vers son site. Le corps du texte suit les tendances du monde de la presse et présente les circonstances principales du thème développé. Pour expliquer le contexte, les posts insèrent des liens vers la presse, de préférence locale ou indépendante.

A droite, dans la barre latérale, on peut voir l'auteur, ainsi que les versions disponibles du « *post* » dans d'autres langues. La barre latérale à gauche contient divers boutons qui permettent de partager le texte : Twitter, Facebook, Reddit, Google+, e-mail ou version imprimée. Ces options montrent que l'un des objectifs principaux de l'organisation est de diffuser le contenu le plus possible (tout comme les médias traditionnels).

Ainsi, bien que ces « brèves » ne proposent ni de longues analyses, ni de citations d'autres sites Internet. Elles sont accessibles via les catégories dans lesquelles elles sont classées. Ce type de « *post* » a été abandonné en 2014. Il est cependant toujours possible de faire des « *posts* » courts tout en restant dans le style de Global Voices, mais il faut pour cela rédiger un peu de texte pour mettre l'information ou le lien en contexte, et joindre une une image et un résumé qui doivent pouvoir apparaître sur la page d'accueil.

L'évolution du design de la page d'accueil ainsi que du contenu montre l'évolution du travail de Global Voices et sa transformation en organisation de médias. Le ton devient plus stable, le style plus provocateur, même si dans la forme, les « *posts* » n'ont pas changé radicalement (Voir figure 29 dans la page suivante).

En 2010 les thématiques étaient plus nombreuses et Global Voices avait une place de relative importance dans le monde international des informations sur le Web et la liberté d'expression. Les articles sont aussi devenus plus complexes et le travail pour les bénévoles beaucoup plus exigeant que pendant les années précédentes. Les références et les vérifications de faits est devenu plus stricte. La figure 29 montre un « post » en 2017. Il est à noter que le texte qu'introduit les citations est plus long car il contient plus de liens à d'autres sites. De la même manière, les citations restent derrière la traduction dans leur langue originelle.



English Ελληνικά Español Italiano Malagasy 繁體中文 русский 简体中文 Magyar Français Türkçe Português Deutsch Esperanto

GlobalVoices

Newsletter About Us Search

Africa Americas Asia Europe Middle East Politics Culture Human Rights All topics

After Disqualification, Ex-Miss World Bangladesh Reveals She Is a Child Marriage Survivor

Translation posted 11 October 2017 18:53 GMT

Jannatul Nayeem Avril is a model and biker. Screenshot via YouTube video uploaded by Cox'sbazar Riderz Club

Written by পান্থ রহমান রেজা (Pantha)

Translated by Rezwan

Read this post in Español, বাংলা

South Asia, Bangladesh

Arts & Culture, Citizen Media, Human Rights, Women & Gender

Share this story:

Like 72 Tweet

A beauty queen in Bangladesh who was dethroned for hiding the fact that she was divorced is winning praise and sympathy after revealing she was under the legal age of marriage during the wedding in question.

Jannatul Nayeem Avril , a model and biker, was crowned the 2017 Lovello Miss World Bangladesh on September 29. She was supposed to represent the country in the 67th Miss World beauty pageant to be held in late 2017, but on October 4, the organizers stripped Avril of the title for concealing information about her past marriage. The first runner-up Jessia Islam was handed the crown instead.

The controversy started during the September 29 competition evening when another participant was announced as winner instead of Avril, in disregard of the judges' decision. Later in the event, Avril was declared the winner, and the previous declaration was called a mistake.

Social media erupted, with users claiming that the organizers manipulated the selection. The situation took another turn when an investigative news report revealed that Avril had been married for three months in 2013 and is now divorced, which she had not disclosed. Her attempts to conceal the truth, and not the sheer fact that she is divorced, were what led pageant authorities to disqualify her.

Then in a Facebook post, published perhaps suitably, only a week before the world marked International Day of the Girl Child, Avril explained that the divorce stemmed from a match arranged by her parents and one that was not legal as she was only 16 at the time. She said she was the one to break off the marriage, and then she went on to establish herself as a model.

UNICEF defines child marriage as "a formal marriage or informal union before age 18." Among Asian countries, Bangladesh has one of the highest rates of marriage under the legal age, which is 18 for girls and 21 for boys. In many cases, the weddings are arranged by parents in which the girl child has little to say.

In this context and considering Bangladesh's conservative society, many deemed Avril's actions to be brave. Abul Hasnat Milton, a Bangladeshi expat writer based in Australia, wrote on Facebook:

Translation Original Quote

> [...] I just want to give kudos to Avril for her courage and bravery. She is a victim of 'child marriage'. But the young women protested that and left her marriage. She fought against many odds and overcame many challenges to prepare herself as a successful woman. A confident and brave girl riding her bike in Dhaka city is a great thing to watch.
>
> Many congratulations Avril.

Blogger and activist Ajanta Deb Roy also lauded Avril's courage:

Top World Stories

East Asia
What's at Stake in Japan's Snap Election? The Country's 'Peace Constitution', for One

East Asia
Was the Anti-Kleptocracy Rally That Gathered Thousands in Malaysia a Success or Failure?

Middle East & North Africa
Syrian Architects Challenge 'Post-War' Reconstruction with Real-Time Designs

Sub-Saharan Africa
Not Without a Fight: The Battle for Affordable Housing in Cape Town

Contributors

Figure 29 : Capture d'écran d'un « *post* » en 2017

3.2 « *Lingua* », « *Advocacy* » et « *Rising Voices* »

Avec son expansion et l'attention de médias traditionnels internationaux, Global Voices reçoit des financements issus d'organisations en faveur de la liberté d'expression et d'autres groupes intéressés dans l'innovation technologique[36]. Ces ressources ont aidé à la création d'autres projets qui cherchent à travailler sur des terrains plus spécifiques. C'est ainsi que deux organisations qui fonctionnent de façon parallèle sont créées. Le premier, le projet « *Advocacy* » (Ou « *Advox* ») [37] suit d'une part les blogueurs emprisonnés par des gouvernements répressifs et d'autre part les limitations de connexion à des fins politiques. Le second, « *Rising Voices* » (« Voix émergentes ») s'engage á aider des groupes plus désavantagés du point de vue de la connexion sur le Web. Leur objectif commun est de faire que ces groupes puissent « joindre la discussion globale ».

À ses débuts, « *Advox* » a été construit par des experts de sécurité en ligne qui partageaient des outils pour éviter la censure ou pour effacer leurs traces sur Internet. Des activistes pour les droits humains ou pour la liberté d'expression pouvaient trouver sur la page « *Advox* » des outils et des conseils pour éviter d'être identifiés, localisés ou harcelés par leur gouvernement, ou encore pour détourner la censure imposée sur eux.

Actuellement, « *Advox* » organise aussi des campagnes pour la libération d'activistes de la liberté d'expression en prison. Un autre objectif est de rendre visible les problèmes de censure et de surveillance par les technologies. La plupart du temps, le langage de la protection de l'information et de l'identité en ligne, ainsi que celui des logiciels de blocage et de censure ont tendance à être très contraints par des spécificités techniques et légales.

L'équipe suit donc différents cas et font des reportages sur les façons dans lesquelles le Web peut être contrôlé dans certains pays et identifient les personnes qui sont visées. Le site est aussi une référence importante sur les différentes situations qui concernent la sécurité en ligne, la transparence gouvernementale et la censure. Dans les dernières années, l'équipe réunit aussi certains auteurs qui se consacrent à ces thématiques. Certains d'entre eux

[36] Le financement de Global Voices vient des bourses, des dons, des sponsors, et des partenariats éditoriaux. Le financement principal du projet pendant cette époque vient de l'Université Harvard, au seine de laquelle travaille le Centre Berkman. Aujourd'hui les sponsors les plus importants de Global Voices sont la Fondation John D. et Catherine T. MacArthur, La Omidyar Network , The Media Development Loan Fund (MDLF), The Open Society Institute, The Ford Foundation, The New World Foundation, The Arca Foundation, Reuters, Hivos, John S. et James L. Knight Foundation, Google, McCormick Foundation, Ars Electronica, European Journalism Centre, Ifocos, et Outblaze.

[37] https://advox.globalvoices.org/

écrivent aussi pour le site central. Ceci dit, les auteurs de Global Voices peuvent écrire parallèlement des billets pour le site central, et pour « *Advox* » ou « *Rising Voices* ».

La figure 30 est une capture d'écran du site dédié à « *Advox* ». Dans cet espace, on trouve seulement les « *posts* » liés à cette thématique, mais les billets d'« *Advox* » (et aussi de « *Rising Voices* ») se trouvent dans le site central en plusieurs langues. La barre supérieure met en valeur les thèmes principaux d'« *Advox* » : l'activisme, la confidentialité, le « *netizen report* » (un rapport hebdomadaire sur la participation citoyenne liée au droit d'accès et à la liberté sur Internet) et un espace dédié à leur « communauté ». Les bénévoles qui travaillent au sein d'« *Advox* » font aussi partie de Global Voices, mais sont focalisés sur deux thèmes : la censure et la liberté d'expression. La barre latérale affiche une photographie prise à un « *summit* » ; elle montre un membre de l'organisation. Le texte en-dessous appelle les usagers à faire un don. Ce choix graphique envoie un message aux visiteurs du site : les auteurs sont des personnes actives et passionnées ; en plus, il s'agit de personnes d'origines diverses. Le texte au-dessus de la photo « *we build bridges, not walls* » (« nous construisons des ponts, pas des murs ») fait référence à la campagne présidentielle du président des États Unis, Donald Trump, dans laquelle il a affirmé qu'il allait construire un mur sur la frontière qui sépare les Etats-Unis du Mexique. Avec ce message, les organisateurs du site semblent vouloir se diriger vers une audience bien particulière ; une audience informée des événements de la politique internationale et en particulier de ceux qui dominent la presse du monde occidental.

De son côté « *Rising Voices* » est à la fois une page parallèle avec de reportages cohérents avec leur mission (aider des groupes désavantagés à participer aux discussions du Web) et une organisation qui travaille directement avec des groupes qui cherchent à mettre en place des projets semblables. Les auteurs qui collaborent avec « *Rising Voices* » et qui souvent font aussi partie de la « *newsroom* », se chargent de suivre et d'amplifier le travail d'autres projets en concordance avec ces mêmes objectifs. « *Rising Voices* » accorde des

micro-financements pour certains projets de médias citoyens initiés par des communautés retirées ou limitées en ressources.

Figure 30 : Capture d'écran du site dédié à « *Advox* »

Pour obtenir ce financement, différents groupes posent une candidature, puis sont choisis par un comité membres de la communauté et par le directeur de « *Rising Voices* ». C'est lui qui sera en charge, ensuite, de diriger les formations et d'accorder le financement. La plupart des ressources vient d'autres organisations qui travaillent pour le développement dans les communications et quelques fois des fondations américaines de défense des libertés d'expression et d'accès aux informations comme la Fondation McArthur, la Fondation Knight ou même l'UNESCO.

Le site de « *Rising Voices* » (dans la figure 31, page suivante) a pour objectif de mettre en avant les projets développés par des communautés plus vulnérables, ainsi que leurs efforts pour accéder aux technologies de l'information. Le site présente les activités et les intérêts principaux de « *Rising Voices* » : les micro-financements alloués aux projets liés à sa mission, les projets d'organisations qui ont été appuyés par « *Rising Voices* » ainsi que

l'actualité de groupes proches de l'organisation et de l'activisme pour la conservation de langues en voie de disparition (comme les langues indigènes d'Amérique Latine, par exemple).

Figure 31 : Capture d'écran du site d'accueil de « *Rising Voices* »

Quelques exemples de groupes subventionnés par « *Rising Voices* » : un groupe de journalistes qui ont construit une école de journalisme citoyen en Serbie ; une équipe de réalisateurs amateurs qui partagent en ligne des vidéos montrant une image de l'Iran plus proche du point de vue des jeunes iraniens ; des survivants de la guerre civile au Liberia qui ont documenté l'expérience du pays avant et après la guerre à travers un projet multimédia incluant certains livres en ligne et des documentaires vidéo ; ou encore des étudiants colombiens à Medellín qui ont réussi à installer des groupes d'alphabétisation numérique dans des bibliothèques situées dans des quartiers sensibles.

« *Rising Voices* » est tout particulièrement engagé à la cause des langues en danger, notamment les langues indigènes de l'Amérique Latine. Nombre de travaux de reportage sur différentes initiatives d'activisme pour la défense des langues indigènes occupent une place importante dans le flux d'articles. « *Rising Voices* » crée également des alliances avec

d'autres organisations en charge de la représentation des langues du Guatemala, Paraguay et Mexique sur le Web.

Un autre projet important pour la communauté a commencé en 2006, mais au lieu d'avoir un site parallèle, il est plutôt le point de départ des différentes versions de Global Voices en plusieurs langues. Le nom de ce projet : « *Lingua* ». Deux auteurs originaires de Chine et de Taiwan ont proposé de mettre en place une équipe de traducteurs pour rendre le contenu de Global Voices accessible aux non anglophones. L'objectif était de traduire un maximum de billets de Global Voices en mandarin. Certains des membres faisaient déjà des traductions à leur initiative personnelle. Ils proposaient de le faire de façon organisée et en coordination avec l'équipe responsable du contenu. Le projet s'est concrétisé peu de temps après et son nom était « *Lingua* ». Aujourd'hui, « *Lingua* » comprend une équipe très large de traducteurs en charge de rendre une bonne partie du travail des auteurs de Global Voices disponible en plus de 40 langues, dont des langues indigènes comme l'aymara (parlé en Bolivie).

En 2014, soit dix ans après le début du projet, Global Voices compte plus de 800 membres, dont la plupart sont des auteurs et des traducteurs bénévoles qui habitent dans des différentes parties du monde. Du point de vue légal, Global Voices Online est une fondation enregistrée en Hollande sous le nom *Stichting Global Voices*.

3.3 Un contenu plus proche de la presse traditionnelle d'occident

D'autres controverses qui ont précédé le changement de style de Global Voices renvoient aussi aux valeurs et aux missions de Global Voices. Les polémiques ont concerné l'objectivité et le style journalistique, le ton « occidentalisé » ou encore « américainisé » du site et les changements survenus les deux dernières années pour rendre le site plus « professionnel » et plus présent dans l'espace médiatique international.

J'ai participé à la plupart de ces discussions et j'ai suivi la participation d'autres membres à travers la liste Gmail des auteurs (la « *GV Community List* » , mais aussi à partir des documents édités par d'autres membres avec des citations issues de ces discussions ainsi que dans des billets écrits pour le « Blog de la communauté ». Dans toutes ces sources, les valeurs et les missions de Global Voices sont rappelées comme cœurs de la mission qui assurent la cohésion de l'équipe.

Les préoccupations de base qui ont inspiré les premiers membres semblent perdurer, malgré les multiples changements. Pourtant, selon quelques participants historiques, on

observe des tendances et des préférences de certains membres plus concernés par les problèmes de sécurité et de liberté d'expression en ligne qui semblent s'imposer et présenter certains sujets comme plus importants que d'autres. Ces membres plus anciens disent avoir l'impression que Global Voices privilégie le contenu du site lié à la liberté d'expression, à la sécurité et la censure. Ils évoquent aussi le « vieux GV » qui contraste avec un journal en ligne dont le travail actuel semble se consacrer plus qu'avant à la visibilité du site et à la professionnalisation du contenu.

J'ai choisi quelques communications dont le centre des controverses portait sur le contenu et le travail afin de montrer les façons dans lesquelles les collaborateurs de Global Voices font souvent référence aux missions de la « communauté ». Voici quelques exemples issus du débat autour des changements de style et la « professionnalisation du contenu ». Une discussion en particulier a été la source des témoignages qui se trouvent plus bas, entitulée « L'évolution de Global Voices »[38] a eu lieu dans le Google Group (La « *GV Community List* »). Le contenu de ce groupe peut être accessible seulement par les membres de Global Voices. Les témoignages suivant rendent compte des changements de Global Voices dans le contenu et la dynamique de travail (je souligne l'idée que j'ai trouvé centrale dans le témoignage des participants) :

> *Et donc, le vieux GV où chacun avait sa place me manque, même à moi (qui suis un ancien journaliste)*
> « TR », auteur bénévole. Communication dans la discussion « l'Évolution de Global Voices » dans la « *GV Community List* » , septembre 2014.

Pour une des personnes responsables de l'organisation, le fait que Global Voices soit une organisation à but non lucratif, dépendante d'auteurs et de traducteurs bénévoles représente divers défis :

> *Tenter de maintenir la force et la pertinence de GV alors que la communauté s'est agrandie, que l'environnement en ligne a évolué et que les médias généralistes et d'autres organisations ont appris à faire une partie de ce que nous faisons est probablement la tâche la plus ardue à laquelle n'importe qui d'entre nous à l'équipe centrale a eu à faire face.*
> « GP », membre de l'équipe organisateur. Communication dans la discussion « l'Évolution de Global Voices » dans la « *GV Community List* », septembre 2014

L'orgine de la discussion sur l'évolution de Global Voices a été un échange dont le sujet était un désaccord entre un auteur bénévole et un membre de l'équipe d'organisateurs. Pourtant, puisqu'il s'agissait d'un membre qui manifestait ne pas aimer la direction prise par

[38] L'intégrité de la discussion en langue originnelle (anglais) fera partie des annexes, dans le 2e volume.

l'organisation, les réponses se sont consacrés à discuter les changements eux mêmes. Un membre de l'équipe organisateur encourage les autres membres à s'exprimer et à profiter de l'opportunité pour participer au dialogue :

> *Si quelqu'un d'autre à quelque chose qui bouillonne à l'intérieur, par pitié ne vous sentez pas bridé de le verbaliser. Nous sommes tous GV et chacun à son importance. Ce fil de discussion s'est transformé en boucle de rétroaction complètement inattendue, une chose que moi et d'autres membres de l'équipe attendions depuis longtemps, alors de grâce, continuez à partager vos peurs, vos espoirs et vos rêves pour GV ici.*
>
> « SHG », membre de l'équipe organisateur. Communication dans la discussion « l'Évolution de Global Voices » dans la « *GV Community List* », septembre 2014

À ce sujet, un des membres critique l'intérêt des éditeurs à travailler sur des textes qui semblent vouloir entrer en compétition avec la presse et rappelle une des valeurs de Global Voices :

> *Je sais quel genre de titres attirent le plus ou le moins de clics car je travaille dans le secteur du marketing en ligne. J'ai clairement signifié ce point aux éditeurs cette fois-ci mais tout ce qu'ils ont fait a été [d'ignorer] mon opinion. J'étais totalement d'accord pour qu'on publie l'article sous ce titre tant qu'on ne me créditait pas comme auteur. De plus, <u>je pensais qu'appâter le chaland n'était pas une des valeurs clés de GV</u>.*
>
> « CB », auteur bénévole. Communication dans la discussion « l'Évolution de Global Voices » dans la « *GV Community List* » , septembre 2014.

Malgré la controverse, certains participants rappellent les valeurs qui continuent à inspirer un engagement avec l'organisation :

> *La vraie valeur de GV réside dans le fait que <u>c'est la seule communauté en ligne dans laquelle je fais confiance aux membres sans même les connaître</u>. Cela provient peut-être de mon expérience des forums et des « tchats » où d'une certaine façon, on ne sait jamais à qui l'on parle et on se demande constamment quelle proportions d'informations personnelles on devrait révéler… Mais GV est vraiment le seul endroit … où juste parce que quelqu'un écrit ou traduit ici...cela me met à l'aise à son sujet et me donne envie d'aider où de faire un don d'argent sans y penser à deux fois. C'est sûrement l'endroit du Web où je n'attache que peu d'importance à la sécurité en ligne et à la confidentialité. <u>Vous êtes un membre de GV [donc] vous êtes quelqu'un en qui je peux avoir confiance</u>. Point Final (en français dans le texte).*
>
> « FSV», auteur bénévole. Communication dans la discussion « l'Évolution de Global Voices » dans la « *GV Community List* », octobre 2014.

> *GV m'a aussi appris sur la loyauté. <u>GV m'a appris que les gens priment sur les actualités</u> et qu'il existe des auteurs qui risquent leur vie et leur travail pour afficher la réalité de leur pays sur ce site. GV m'a appris que si je devais choisir entre une bonne info et un bon auteur, nous nous rallierons toujours à l'auteur et en cela réside sa singularité, sa magie, la différence entre les médias généralistes et GV: <u>notre foi est dans les gens, pas dans les news.</u>*
>
> « ED », auteur bénévole. Communication dans la discussion « l'Évolution de Global Voices » dans la « *GV Community List* », octobre 2014.

Il est important de noter, néanmoins, comment le ton des communications est extrêmement bienveillant malgré les sujets ou les différences personnelles. La plupart des messages s'efforce de reconnaître le point de vue d'autres membres même s'il y a de désaccords.

Chapitre IX : Les dynamiques d'échange et de participation

1. Le Contenu et dynamique de travail

Le contenu du site principal comporte différents sujets liés aux actualités de différents pays et aux informations des médias citoyens. Dans son évolution, Global Voices s'est ouvert à différents types de contenu, mais son noyau continue d'être les « histoires venant des médias citoyens », d'après la présentation principale. Le contenu et la dynamique de travail ont fortement changé avec l'augmentation du nombre des membres de la communauté, au fur et à mesure que le nombre et la variété des médias citoyens grandissaient.

La « *newsroom* » peut être vue comme un ensemble d'équipes qui produisent des billets ou des « *posts* » dans le site principal. Pourtant, d'autres parties de la « communauté » ne sont pas laissées de côté. Le but est d'arriver à s'approcher et à rentrer en contact avec les histoires qui sont partagées par les gens dans les médias citoyens.

Depuis 2006 environ, les billets publiés sur le site de la communauté, les sites parallèles et les versions du site en différentes langues sont dépendants de plusieurs équipes de travail dont l'organisation a varié à travers le temps, comme on le verra ensuite.

Le contenu de Global Voices est divisé en régions et en langues. Comme il a été décrit dans la deuxième partie, la division des équipes de production de contenu se divisent non seulement par pays ou régions géographiques, mais aussi par langues (Voir figure 1, page 57). Ainsi, les éditeurs de langue (« *language editors* ») ont la responsabilité d'écrire et d'éditer des articles sur Global Voices qui portent sur des discussions, témoignages ou histoires des médias citoyens écrits dans cette langue, indépendamment de l'espace géographique.

Par exemple, l'éditeur en charge des blogosphères latino-américaines prend en charge tous les pays hispanophones de cette région. Le Brésil ne fait pas partie de cette équipe à cause de la langue. Pourtant, d'autres blogosphères qui parlent espagnol sont aussi suivies par une équipe de Global Voices qui prend en charge le contenu en espagnol des blogosphères de la Caraïbe, d'Espagne, de la population issue de la migration hispano-américaine aux États Unis et en Europe, ainsi que de la Guinée Equatoriale.

Le cas est similaire avec l'équipe de Global Voices qui suit les activités des médias citoyens dans les pays francophones. La France est rarement présente, sauf pour des événements forts comme les attentats du 13 novembre 2015 à Paris qui ont attiré l'attention de la grande majorité des médias internationaux). La couverture des médias citoyens parlant le français comprend des pays de l'Afrique francophone et des Caraïbes francophones.

En pratique, le travail est basé sur la recherche de sources venant des médias d'Internet et citoyens ; surtout des blogs, mais aussi des discussions qui ont lieu sur Twitter, à partir des images ou des vidéos publiées sur YouTube.

La préparation d'un « *post* » a comme point de départ, soit un sujet, soit un événement important. L'auteur peut ensuite choisir un sujet et chercher les blogs qui en discutent, ou bien suivre les conversations qui ont déjà lieu. Une des tâches constitue à publier le plus possible les sujets dont les blogosphères discutent et faire en sorte que les opinions des gens arrivent à un public plus large. Il faut pourtant souligner que suivre toutes les conversations d'une blogosphère est très difficile, surtout après les années 2010. Avec la diversification des médias d'Internet, la popularité des blogs a considérablement décru, même s'ils n'ont pas disparu.

Les auteurs suivent des blogs et aussi les histoires personnelles de certains blogueurs, notamment ceux qui sont influents dans l'opinion publique de leur pays ou communauté. Le choix des sujets est donc, important et complexe. C'est ici que commencent les échanges avec l'éditeur.

L'auteur et l'éditeur déterminent ensemble si le sujet en question a de l'intérêt et s'il y a assez de matière pour construire un billet. Dans les débuts du site, tout le contenu recueilli était écrit en anglais, les extraits provenant des médias citoyens étaient aussi traduits à cette langue. Une fois le projet « *Lingua* » mis en place, la dynamique ne s'arrête plus avec la publication en anglais mais elle continue avec les équipes de traduction. David Sasaki, un des membres fondateurs, explique cette méthode de travail dans une conférence en 2009 qui portait sur le fonctionnement et les valeurs de Global Voices:

> Alors on a démarré un site web, avec différents éditeurs et différents auteurs. Et chaque auteur, chaque éditeur était une fenêtre sur leurs pays respectifs ou leurs communautés, ou la blogosphère dans leurs langues. Donc on avait par exemple quelqu'un qui venait d'Argentine et il disait « OK, voici ce dont parlent les blogueurs d'Argentine cette semaine. » Et il ajoutait un contexte supplémentaire pour un public international. [...Puisque la majorité des blogueurs en Argentine écrivent en espagnol] Jorge, l'éditeur, traduisait de l'espagnol vers l'anglais. Ensuite, sur le site de Global Voices, un grand nombre de ces articles était traduit de l'anglais vers 15 ou 20 autres langues [par les équipes de traduction appartenant à « *Lingua* »]. (Sasaki, 2009)

À l'époque de cette conférence, « *Lingua* » traduisait le contenu de Global Voices dans 20 langues environs. Les billets traduits étaient collectés dans des sous-sites (es.globalvoices.org pour l'espagnol, ou fr.globalvoices.org pour la version du site en français, par exemple). Ces équipes fonctionnaient de façon parallèle aux équipes régionales et elles ont aussi des éditeurs qui assistent et organisent le travail. La communication entre les équipes de traducteurs et d'auteurs pendant le travail n'est pas très intense. Pourtant, des messages existent quelques fois entre auteurs et traducteurs. Souvent c'est pour, soit remercier l'auteur d'avoir écrit sur un sujet en particulier, soit remercier le traducteur pour avoir traduit le travail de l'auteur. Parfois, une relation entre les deux membres est créée du fait que les deux personnes partagent les mêmes intérêts. Dans tous les cas, les animateurs de communauté et les éditeurs encouragent assez souvent la communication entre ces équipes.

Travailler dans plusieurs équipes est possible et il y a plusieurs façons de le faire. L'éditeur de « *Lingua* » espagnol, en charge des bénévoles qui traduisent le contenu de Global Voices de l'anglais à l'espagnol, est aussi un auteur très actif dans l'équipe de l'Amérique Latine. Comme je l'ai évoqué avant, j'ai travaillé moi aussi assez souvent avec l'équipe en charge de l'Iran pour écrire sur les relations Venezuela-Iran ou Iran-Amérique Latine.

L'information est suivie, recueillie et sélectionnée sur la base de l'opinion des gens et mise en contexte avec d'autres opinions ou témoignages. Pendant la période de 2004 à 2008, la pratique de traduction était prédominante. Pour écrire un article, qui à l'époque se faisait surtout en anglais, les citations des médias citoyens étaient nécessaires. Global Voices est donc devenu un « *bridgeblog* » lui-même. Les auteurs cherchaient des discussions ou des thématiques intéressantes pour les lecteurs internationaux et ajoutaient des informations pour expliquer le contexte autour du sujet.

Au cours des dernières années, les auteurs ont commencé à être invités à écrire dans leur propre langue. Le but était de faciliter le travail des bénévoles et d'améliorer la qualité de celui-ci. Dans ce but un nouveau groupe de traducteurs a été créé, non pas pour le projet « *Lingua* », mais au service de la « *newsroom* ». Si, par exemple, un auteur trouvait un sujet intéressant dans les médias citoyens du Bangladesh, il pourrait écrire son billet en bengali. Ensuite, l'équipe de traducteurs bengali-anglais de la « *newsroom* » ferait une version en

anglais de ce « *post* ». Ce processus reçoit le nom de « publication dé-centralisée » et fut le centre d'un grand nombre de changements et ensuite, de controverses.
Ainsi, pour faire de Global Voices un site plus plus proche des médias internationaux, les sub-éditeurs sont devenus le filtre final avant la publication de billets sur le site en anglais. Cette équipe corrige les billets soigneusement et se charge de rendre le contenu compréhensible pour un « public global ». Pourtant, de nombreuses controverses qui continuent aujourd'hui ont commencé dès ce changement.

Vers 2012 la « professionnalisation » du contenu, au centre des échanges dans les pages précédentes, a rendu le contenu de Global Voices comparable à d'autres médias internationaux plus compétitifs comme The Guardian ou The Huffington Post, particulièrement avec la conformation de l'équipe de sub-éditeurs. La figure du sub-éditeur est apparue pour assister le travail des éditeurs de contenu, eu égard à la grande participation des auteurs et la diversification de contenu.

En effet, le ton général du site est devenu plus proche des médias internationaux qui tentent d'attirer l'attention des lecteurs avec des titres accrocheurs. Ceci a inquiété les membres plus anciens de la « communauté » qui voient le site devenir de plus en plus un média en lui-même. Dans le même temps, d'autres membres reconnaissant la nécessité d'élargir le message de Global Voices, ont défendu la nécessité de s'adapter aux changements du monde des médias.

En conséquence, l'activité de la communauté montre des différences remarquables dans la participation: Le nombre de billets publiés a baissé de façon dramatique dans les dernières années. En 2008, une époque d'activité intense pour Global Voices 13.707 billets ont été publiés, en 2016, 2.391. Il faut souligner que les billets « brèves », de juste quelque mots, ont disparu et que ces « *posts* » ont augmentaient les chiffres de production dans les statistiques. Néanmoins, il faut remarquer aussi qu'avec le processus d'édition, actuellement plus exigeant, plusieurs auteurs sont beaucoup moins actifs. De la même manière, le processus d'édition étant plus méticuleux, la quantité de billets publiés se réduit pour privilégier un contenu susceptible d'être partagé sur Internet.

D'après le guide de style (qui se trouve dans le « Blog de la communauté »), un bon billet doit introduire l'événement ou le sujet de façon brève et claire et présenter ce qui sera exposé ensuite. Les billets ne sont pas écrits à la première personne et ne doivent montrer l'opinion personnelle de l'auteur. Plusieurs discussions à ce sujet ont eu lieu pendant les

rencontres de la communauté et dans la liste de communication par e-mail. Quelques uns suggéraient d'écrire leurs propres opinions sur leurs blogues personnels pour ensuite ajouter la citation dans le billet de Global Voices. Cette pratique n'est pas courante, pourtant. Quelques autres membres de la « communauté » croient que cela pourrait compromettre la transparence du travail réalisé.

Les auteurs débutants apprennent la dynamique de travail principalement en observant le travail d'autres auteurs. Généralement, les guides et les wikis sont consultés une fois que les bases du travail sont apprises et que l'auteur veut clarifier quelques normes de façon plus spécifique. Les éditeurs sont aussi disponibles pour répondre aux questions ou pour compléter les tâches qui ne sont pas encore comprises par les nouveaux membres. Ensuite, l'équipe de traducteurs traduira les billets de l'anglais vers plusieurs autres langues. Pour faciliter la lecture et le travail des équipes de traduction, il est fortement conseillé d'écrire des billets courts et claires. Dans les billets longs, le travail de citation et de traduction est le plus important, d'autant plus que les citations peuvent avoir plusieurs formats : vidéos, podcasts, photos, microblogging, etc.

2. Échanges et communications

Les échanges et les communications de la « communauté » constituent une ressource pour comprendre le fonctionnement de l'organisation et les valeurs partagées par les membres. Un exemple intéressant de ces échanges peut être illustré avec la discussion (qui est devenue controverse) autour de l'utilisation du terme « terrorisme ». Tout a commencé avec un des auteurs du Pérou (appelé ici « CJ »), qui a écrit un article sur le groupe Sendero Luminoso (« Sentier lumineux ») qu'il considère comme une organisation terroriste. Le Sentier Lumineux a participé au conflit armé des années 1980 et 1990 au Pérou. Il est considéré comme une organisation terroriste par les gouvernements des États Unis, l'Union Européenne et le Canada. Pourtant, l'éditrice qui avait guidé l'élaboration de cet article préférait suivre les conventions de Global Voices et citer d'autres organisations pour qualifier le groupe de « terroriste » au lieu de le faire dans le texte directement.[39]

L'auteur tenait pourtant à que ce soit directement dit dans le texte et il a finalement refusé de publier son article. L'utilisation du mot « terroriste » est délicate dans le contexte de Global Voices, au regard de la grande quantité d'organisations en défense des droits

[39] Ces échanges sont disponibles dans l'annexe 3 du Volume 2 (Page 66).

humains, de la liberté d'Internet et de la défense de communautés originaires qui étaient qualifiées de « terroristes » par les gouvernements de leur pays. Pour éviter ce que beaucoup d'éditeurs considéraient comme injuste, la décision globale était d'éviter le terme ou de l'utiliser qu'à partir de citations.

L'auteur, sensible au sujet, écrivit un message sur la liste d'e-mails (sur Google Groups) : « Global Voices est-il révisionniste ? », dans lequel les critiques envers l'utilisation (ou la non utilisation du terme) étaient fortes. La discussion a fait partie ensuite d'un article sur le « Blog de la communauté »[40], qui a été, quelque temps après, le centre d'une discussion transmise sur Internet (et enregistrée)[41].

D'autres cas, moins agités, ont comme conséquence l'écriture d'articles dans différentes équipes. Dans les nombreux échanges sur des applications mobiles, un groupe de membres de plusieurs régions partagent quelques impressions personnelles autour des infos et des événements de l'actualité. Pendant un de ces échanges, le Prix Nobel de la Paix de 2016 est devenu un sujet dans le groupe qui échange sur l'application mobile WhatsApp. Le président de la Colombie a été élu et l'organisation syrienne connue comme sous le nom des « Casques blancs » était un des candidats. Deux auteurs de Global Voices ont été interpelés pour le fait que dans les deux cas les pays d'origine des candidats du Prix Nobel étaient en guerre. La conséquence de la discussion sur WhatsApp fut la base d'un article : «Le Nobel, mais sans la paix»[42] :

> *Un choix qui en a surpris plus d'un. Par référendum quelques jours auparavant, les Colombiens ont rejeté l'accord [de paix] négocié par M. Santos. […] A des milliers de kilomètres de là, les Volontaires de la défense civile de Syrie, connus dans le monde sous le nom de 'Casques Blancs' pour les casques blancs qu'ils portent durant leurs missions de sauvetage, étaient, aux yeux de beaucoup, ceux qui auraient dû être choisis. Ils sont vus comme les héros d'une guerre qui a coûté plus de 470.000 vies en cinq ans.*
>
> Extrait du « *post* » écrit par Elizabeth Rivera et Joey Ayoub, octobre du 2016

[40] https://community.globalvoices.org/2015/10/terrorist-rebel-illegal-immigrant-whats-in-a-name/

[41] «How do you feel about the term *terrorist ?»* (Que pensez-vous du terme «terroriste» ?) https://www.youtube.com/watch?v=KZKRM8w_ZAY

[42] https://fr.globalvoices.org/2016/10/09/202051/

3. Engagement et modes de participation

3.1 Global Voices : Une « famille »

Dans le compte Google qui regroupe les messages envoyés au sein de la communauté on recense le mot « *GV family* » ou « *Global Voices family* » (Famille GV) dans le titre de nombreuses discussions. En même temps, Global Voices est qualifié de « famille » dans des communications informelles, dans des échanges pendant les « *summits* », dans les articles et les interviews des membres. Un des participants écrit dans une communication interne concernant une demande d'assistance d'un autre membre, « Nous sommes d'abord une famille, et ensuite une communauté »[43] (« NW » Auteur. Message partagé dans la « *GV Community List* », 2015). Le groupe reçoit des messages de félicitations, d'encouragement et de témoignages qui évoquent l'importance de Global Voices pour beaucoup de ses collaborateurs.

Le mot « famille » apparaît aussi souvent lors de discussions collectives en vidéo (*Hangouts*) qui partagent le travail des membres de la « communauté » et qui discutent des changements à venir. Un des membres fondateurs, lors de la célébration des 10 ans de l'organisation, a présenté Global Voices comme « une famille, une équipe et une communauté »[44]. De la même façon Global Voices est évoquée comme une famille ou comme un lieu d'accueil (home) dans plusieurs billets du « Blog de la communauté ».

Il serait inexact de dire que ces sentiments seraient partagés par tous les membres de Global Voices. La plupart de ces expressions d'enthousiasme viennent des membres les plus actifs et des membres de l'administration et du travail d'édition. Les membres qui pourraient ne pas s'identifier avec Global Voices en tant que famille sont moins actifs dans les communications ou finissent par quitter l'organisation de façon silencieuse. Sauf pour les controverse, les expressions de mécontentement dans l'ensemble des réseaux de Global Voices sont plutôt rares. Historiquement, les membres insatisfaits avec la « communauté » arrêtent d'écrire des « *posts* » ou d'envoyer de messages. Ils peuvent aussi communiquer leurs désaccords avec les membres de l'équipe organisateur.

Par exemple, une des controverses autour de l'évolution du site et du travail de Global Voices a eu lieu en mars 2014. Cette discussion portait sur les désaccords autour des

[43] *We are first a family and then a community. Rules or no rules, I stand to be corrected, but reaching out to ones family has never been a crime.*

[44] «10 Years of Global Voices». Présentation et célébration lors du sommet 2015. (Disponible sur https://https://www.youtube.com/watch?v=shiz6Le8MNI)

nouvelles dynamiques de travail et du style éditorial. Pendant les échanges, plus de la moitié des membres ont fait référence à GV comme une « communauté », un espace d'apprentissage mais surtout comme une « famille » avec laquelle ils ont fait des découvertes, noué des amitiés et travaillé sur des sujets qui leur tiennent à cœur. J'ai réuni les messages qui exprimaient ces sentiments et qui utilisaient le mot « famille » (que je souligne dans les citations)[45]:

> *Je ne sais rien de l'évolution de GV car je suis nouvelle dans la famille! Mais en guise de retour général: GV est un lieu où j'ai toujours su où était ma place et ce que j'avais envie de faire! Écrire était ma passion mais je n'étais pas certain de l'usage que je pouvais en faire!*
>
> « LLF », sub-éditeur. Communication dans la discussion « Clarification on repeated emails ». Septembre 2014

> *GV et moi: Je n'ai certes pas beaucoup d'ancienneté au sein de GV, malgré cela, j'ai appris beaucoup sur cette communauté qui est vraiment une famille»*
> *Je sais que nous traversons des changements majeurs de ce que GV a été, est, et sera à l'avenir. Cependant, son aspect le plus fondamental -l'esprit de famille- ne doit souffrir d'aucune érosion.*
>
> « ANF », auteur. Communication dans la discussion « *Clarification on repeated emails* ». Septembre 2014.

> *Je n'ai aucune plainte à formuler. Global Voices a été pour moi comme un foyer. Plus qu'une communauté de blogueurs, Global Voices a été une communauté d'amis vivant de par le monde.*
>
> « NI», Auteur. Communication dans la discussion « *Clarification on repeated emails* ». Septembre 2014

> *Bref, pour moi, GV est une famille et je me suis toujours senti à l'aise d'être d'accord ou en désaccord et etc… Et j'ai noué des amitiés incroyables*
>
> « PG » Traducteur et membre du groupe organisateur. « *Clarification on repeated emails* », Septembre 2014

Les points du conflit précité évoquent de manière répétée les principes, l'identité et les valeurs de Global Voices ainsi que les visions des membres sur le groupe. Des questions sur le style, l'objectivité, la participation des membres, le langage et le contenu deviennent le centre de discussions très vives dans les communications internes et dans le « Blog de la communauté ».

Sur ce blog, un des créateurs du projet « *Lingua* » l'entité responsable de maintenir aujourd'hui des versions du site en plus de 40 langues, à savoir Portnoy Zeng, a exprimé sa vision sur les valeurs et les changements. Le titre du billet est intitulé précisément *Is GV a family?* (« GV est-il une famille ? ») et le contenu répond positivement à la question :

[45] Ces communications se trouvent dans l'annexe 3 du volume 2. Page 72.

Je crois, alors que GV continue de se développer, que le monde lui aussi change rapidement. Une partie de GV doit continuer à faire ce que nous avons fait pendant 10 ans, ce qui maintiendra notre valeur sur une base solide, tandis qu'une autre partie doit se renouveler très rapidement pour se mettre à la page de la dernière tendance, des technologies et même de surpasser celles-ci. Un grand nombre d'entre nous a rejoint GV non seulement parce que GV est super, mais aussi parce que c'est différent et que ça s'adapte relativement rapidement à la nouveauté.

Extrait du billet écrit par « Portnoy » dans le « Blog de la communauté », 2015[46]

3.2 Les « *summits* »

En 2008, Global Voices est devenu officiellement une organisation à but non lucratif dont le siège légal se trouve à Amsterdam. L'organisation n'a pas de bureau physique et ses membres couvrent tous les fuseaux horaires. Certains d'entre eux se rencontrent en personne dans des occasions particulières, dont la plus importante sont les « *summits* »[47]. Ces rencontres sont de grande importance pour la communauté, ils représentent l'opportunité de se retrouver, de partager et de réfléchir ensemble sur les changements et les plans pour le futur de Global Voices. Les sommets ont lieu tous les deux ans dans des endroits du monde différents à chaque fois. Les organisateurs se soucient de choisir des pays démocratiques dont les droits d'Internet sont respectés. Ils invitent un nombre limité de membres de la communauté (les salariés, les auteurs les plus prolifiques, ceux qui ont été les plus actifs dans le groupe Google des auteurs, le « Blog de la communauté » et plus généralement ceux qui ont contribué de façon remarquable au travail de Global Voices)[48].

Des discussions ont lieu avant, pendant et après les « *summits* ». Ces discussions sont également enregistrées, partagées et organisées avant le début de la manifestation. Les sommets sont aussi des occasions de travailler en groupe, partager et renforcer les liens entre les membres de la communauté. Les journées de travail interne, très intenses, sont jalonnées d'ateliers, présentations, projets, jeux et expériences. Les sommets comportent aussi des journées ouvertes avec des conférences qui portent sur les progrès et les dangers d'Internet,

---

[46] *I think, as GV keeps on growing, the world is also quickly changing. A part of GV needs to keep on doing what we have been doing for 10 years, which keeps our value on a solid basis, while another part of GV needs to innovate itself very quickly, to catch up with the latest trend, technologies, and even go beyond them. Many of us join GV not just because GV is great, but also because it is different and relatively fast in adapting new things. However, I know, as a volunteer-based organization in such a world scale, it is almost impossible to move the whole chunk of us together toward some direction, but, if we are moving in small parts, things will be different.* URL : https://community.globalvoices.org/2015/01/is-gv-a-family/

[47] *La traduction plus proche en français serait «sommet», mais je tiendrai à identifier cette rencontre comme «summit» vu le caractère de nom propre qui les membres de Global Voices donnent à la rencontre, indépendamment de la langue.*

[48] Les sommets qui ont déjà eu lieu ont et en Philippines (2015), Kenya (2012), *Chile* (2010), Budapest (2008), Delhi (2006) et Londres (2005).

la participation citoyenne en ligne et les avancées technologiques, notamment dans les pays en désavantage économique.

Les « *summits* » sont suivis et enregistrés de plusieurs façons. Des ressources s'ajoutent avec le temps et les membres prennent en charge les travaux d'enregistrement ou les publications de notes. Ils peuvent être transmis en direct et enregistrés sur la chaine Youtube de Global Voices ou celle d'un membre. Certains bénévoles s'occupent d'écrire des résumés des différentes séances de travail. Presque tous les participants partagent des photos, idées et d'autres informations sur Twitter, Facebook, Instagram et autres médias du Web. Les membres qui n'ont pas pu assister peuvent suivre et partager aussi les expériences qui ont lieu pendant les journées privées et publiques et suggérer discussions.

Les « *summits* » permettent la création de nouveaux projets (« *Lingua* », par exemple, est né pendant la rencontre de 2006), ainsi que le développement de stratégies dont l'élaboration en ligne prendrait plus de temps. Les échanges de vive voix accélèrent la mise en œuvre de beaucoup de projets qui prennent beaucoup plus de temps quand ils sont développés dans les espaces virtuels. Les « *summits* » permettent aussi l'échange entre membres d'équipes de travail différentes, qui ne sont normalement en contact.

Les occasions d'échange informel sont très appréciées et même encouragées. La distribution de chambres d'hôtel participe à cet objectif. Les chambres sont partagées par deux membres (du même genre). La distribution des camarades de chambre est organisée minutieusement pour que les personnes qui partagent une chambre n'aient pas été camarades de chambre dans un autre « *summit* », ne soient pas originaires du même pays ou région et ne parlent pas la même langue maternelle[49]. Les disputes ou les inconforts sont rares et dans beaucoup de cas, le partage de chambres se traduit dans des amitiés qui perdurent à travers les réseaux sociaux à distance.

Les célébrations festives pendant les « *summit* » sont aussi très importantes. Pour beaucoup d'assistants, c'est l'occasion de rencontrer de nouveaux membres et de revoir des amis de « *summit* » précédents. Dans certaines occasions, des animosités à cause de discussions politiques ont lieu mais elles ont tendance à se calmées très vite. Si les

[49] J'ai développé moi même des amitiés et de projets de travail lors de ces échanges dans le chambres. Dans le *summit* de 2015 j'ai partagé ma chambre avec l'éditrice de l'équipe en charge du contenu en langue persane. Le résultat a été, appart l'amitié, des idées pour les articles mentionnés plus haut sur les relations entre l'Iran et l'Amérique Latine.

désaccords sont très forts, les membres évitent les échanges directs pendant le reste des événements.

L'impact émotionnel de ces rencontres est remarquable. Ce sont des journées dans lesquelles des personnes qui ont travaillé ensemble de façon virtuelle pendant des mois ou des années peuvent finalement se rencontrer ou se revoir. Beaucoup de ces témoignages se partagent dans les réseaux sociaux, la liste d'e-mails de Google Groupes et le « Blog de la communauté ». Le témoignage écrit sur le « Blog de la communauté » par un des membres après le « *summit* » de 2014 montre ces sentiments dans son billet appelé « Gérer sa dépression post-sommet » (*Coping With Post Summit Depression*):

> *« Comment sommes-nous censés retourner à nos vies quotidiennes après avoir été ici?». C'est une question que j'entends peut-être cinq ou six fois au cours du sommet Global Voices des médias citoyens, particulièrement de la part de personnes qui y assistent pour la première fois.*
> *Je suis émerveillé, complètement époustouflé par la puissance de notre organisation et par la force que peut atteindre nos amitiés une fois que nous avons rencontré des gens comme nous, des cœurs volontaires avec des buts communs et une passion partagée pour la narration d'histoires et pour la défense de causes nobles comme la liberté d'expression et la liberté d'information.*[50]
>
> Extrait d'un billet écrit par Juan Tadeo sur le « Blog de la Communauté », fevrier 2015

Un autre témoignage sur le « Blog de la communauté » semble partager les mêmes impressions:

> *Le monde merveilleux qu'est le sommet GV dans son ensemble: les gens, les langues, le fait d'être exposé, les ateliers, l'information, les expériences, le savoir, les sentiments, la nourriture, la bière, le karaoké, le bar sur le toit, la connexion internet erratique, les discussion sur les droits de l'Homme, les plaidoyers, les larmes, les peurs et le jeu de ballon à la fin de chaque journée sont assurément des choses qui valent la peine d'être chéries...pour toujours. Si seulement je pouvais, d'une façon ou d'une autre, les mettre en bouteille et en respirer une bouffée à chaque fois que je suis à court d'inspiration ou de motivation…*
>
> Extrait d'un billet écrit par Lara AlMalakeh sur le « Blog de la communauté », février 2015[51].

Les « *summits* » sont aussi des occasions pour les nouveaux membres. C'est l'opportunité de comprendre de plus près la dynamique de travail de Global Voices. De la même manière, les liens entre les membres qui se rencontrent en présentiel sont plus forts et

---

[50] *How are we supposed to go back home to our regular lives now that we've been here?» It is a question I heard probably five or six times during the Global Voices Citizen Media Summit, specially asked among the first time attendees.*
I am in awe, completely astonished about how powerful our organisation is and how strong can our friendship bonds get, once we've finally met people just like us, volunteer hearts with common goals, a shared passion for telling a story and fighting for noble causes such as freedom of expression and freedom of information. [Disponible dans l'annexe 5 du volume 2 (115)]
URL : https://summit2015.globalvoices.org/2015/02/coping-with-post-summit-depression%e2%80%8f/

[51] *The wonderland that is the GV Summit in its entirety: the people, the languages, the exposure, the workshops, the information, the experiences, the knowledge, the feelings, the food, the beer, the Karaoke, the roof top bar, the patchy Internet, the human rights discussions, the advocacy, the tears, the fears and the ball game at the end of each day, is definitely something worth cherishing.. for ever. If I could only bottle it, somehow, and take a sniff every time I run out of inspiration or motivation.* [Disponible dans l'annexe 5 du volume 2 (117)]
URL :*https://community.globalvoices.org/2015/02/the-painful-fall-back-from-wonderland/*

plus dynamique que la collaboration en ligne. Pendant les événements du « *summit* », les équipes réalisent une sorte d'« intersection » entre ce qui se fait en ligne et ce qu'ils peuvent faire en direct.

Les participants réfléchissent ensemble sur des stratégies pour avoir plus de traductions d'un sujet, par exemple. Les équipes discutent ensemble quels sont les articles les plus populaires parmi l'équipe de traducteurs et les plus susceptibles à être retenus pour les versions du site à travers « *Lingua* ». Des sujets qui recoupent les missions d'« *d'Advox* » et « *Rising Voices* » ont aussi lieu. Les articles qui ont été publiés peu après le « *summit* » de 2015 sur certains médias indépendants, ont été réalisés par des communautés indigènes au Mexique. Ce sont des médias développés pour enregistrer la vie de beaucoup de villages qui se sont déclarés indépendants de l'Etat mexicain et qui sont souvent attaqués par des groupes criminels suspectés d'avoir des liens avec le gouvernement.

Les « *summits* » sont un espace particulier de travail et de rencontre. Les sessions de travail sont très informelles et pleines d'activités ludiques. Certains échanges entre éditeurs peuvent être tendus à cause de désaccords, d'autres, plus chargés en émotion. Ces derniers sont liés aux moments de réflexion collective ou aux souvenirs de membres ou personnes liés à la communauté qui ont été victimes de disparition forcées ou emprisonnés.

Les assistants au « *summits »* sont choisis par les éditeurs et les directeurs généraux. Ils prennent en compte la participation des auteurs et des traducteurs ainsi que les possibilités de ceux-ci de contribuer aux débats et aux projets futurs de Global Voices. D'autres personnes qui participent, par exemple, avec les projets parallèles (comme par exemple « *Rising Voices »*) sont invités à participer dans les journées internes. Beaucoup d'entre eux restent en contact avec d'autres membres de l'organisation ou deviennent eux mêmes auteurs ou traducteurs.

Les « *summits* » ont généralement des blogs pour publier des résumés des discussions ayant lieu dans les journées privés et publiques. Les premiers « *summits* » avaient quelques espaces consacrés à ces discussions dans le site principal. À partir du « *summit* » 2007 en Hongrie, la couverture des évènements était de plus en plus organisée. Les « *summits* » de 2010, 2012 et 2015 ont bénéficié de pages et de blogs entièrement consacrés aux thématiques de la rencontre. Le « *summit* » de 2015 a été transmis en temps réel sur Internet et certaines conférences ont été enregistrées. Dans le site du « *summit* », le blog de la rencontre est accompagné d'un lien Youtube avec 15 vidéos montrant les conférences et les discussions.

Les sites sont aussi liés à une grande partie des enregistrements réalisé par les participants, soit sur Facebook, Twitter, ou sur des sites de photo comme Flickr ou Instagram. Ils réunissent toutes les discussions sous les mêmes thématiques (ou hashtags) pour que tous les commentaires, photos ou lines puissent être réunis sous une même étiquette (#GVSummit2012 ou « #GV2015 »). Certains échanges et fêtes sont enregistrés et partagés en ligne[52].

Les groupes de travail ont tendance à être organisés à travers des Google Groups (liste d'e-mails) crées à cette fin. Ainsi, les assistants peuvent discuter des sujets des conférences, proposer des thématiques de travail et commencer les réflexions de façon partagée et à distance. Des problèmes d'ordre pratique (comme des visas) sont aussi discutés dans ces groupes. En général, ceci est un point important dans le choix de la ville et du pays pour le « *summit* » : les difficultés migratoires. Parfois, des membres invités ne peuvent pas assister à cause de refus des visas.

Ville / Année	**Nombre de participants (membres de la communauté)**	**Site web (et blog)**
Santiago de Chile, 2010	101	https://summit2010.globalvoices.org/
Nairobi, Kenia	144	https://summit2012.globalvoices.org/
Ville de Cebu, Philippines	131	https://summit2015.globalvoices.org/

Figure 32 : Les *summits* de 2010 - 2016

[52] Un tableau avec les liens vers les enregistrements des « *summit* » de Santiago de Chile (2010), Nairobi et Cebu (2015) sur YouTube est disponible dans l'annexe 5 du volume 2 (page 114)

Conclusion de la partie III

Global Voices peut être décrite comme une communauté virtuelle de pratique (Wegner-Trayner, 2015), dans laquelle ont lieu de nombreux échanges sur des plateformes multimodales diverses. Global Voices est aussi une communauté nombreuse et plurielle qui travaille collectivement pour la défense de valeurs communes liées à la liberté d'expression et aux droits humains. La « communauté » est composée de journalistes, d'activistes et de personnes intéressées par la question de l'influence politique des citoyens. On peut aussi dire que l'intérêt commun des membres de Global Voices est basé sur la volonté de rendre visible des groupes et régions qui sont désavantagées dans leur représentation au sein des médias de communication traditionnelle.

La production de contenus basés sur des matériaux recueillis sur le Web 2.0 (avec les réseaux sociaux et les médias communautaires et indépendants comme principales sources d'information) est le cœur du travail qui s'effectue au sein de Global Voices. Les thématiques sont larges, mais en général, les textes écrits et traduits par la communauté ont une préférence pour les témoignages à la première personne et les histoires individuelles. Ces récits donnent une vision des conflits ou des phénomènes qu'ils considèrent comme « plus humains ». Les membres de Global Voices s'intéressent tout particulièrement à l'usage de la technologie pour la participation citoyenne et soutiennent de manière récurrente que l'objectif de leur travail est de « construire des ponts » de compréhension entre régions et cultures.

Les échanges de Global Voices ont principalement lieu sur le Web, via différents types de messagerie. Les canaux de communication sont nombreux et augmentent avec l'évolution rapide des outils de communication d'Internet. Parallèlement, les rencontres en personne, comme les « *summits* » qui ont lieu tous les deux ou trois ans, paraissent être le point de cohésion le plus important entre les membres et le moment où se créent les liens les plus forts avec la communauté et ses valeurs.

Global Voices divise son travail en équipes basées sur les régions géographiques et les langues des membres. Des équipes de travail se forment autour de projets parallèles qui ne se divisent pas en régions ou en langues mais qui regroupent des travaux sur des

thématiques spécifiques comme la liberté d'expression sur Internet ou le droit d'accès à la technologie.

Global Voices se voit elle-même comme une « communauté » organisée de manière horizontale, dans laquelle les hiérarchies ne sont pas importantes et dans laquelle les membres auraient tous la même influence. Cependant, en analysant les interactions et les niveaux de participation, j'ai pu observer une certaine inégalité, à la fois dans les niveaux de participation et dans l'influence. Par exemple, les membres dont la langue maternelle est l'anglais et qui sont mieux informés sur les thèmes de l'activisme pour les droits humains, ont une présence plus visible que ceux dont la compétence en anglais est plus faible. De la même manière, les personnes intéressées pour écrire sur d'autres thèmes que l'activisme en ligne ou que la politique (comme la culture ou l'éducation, par exemple) reçoivent moins d'attention dans leurs propositions ou simplement participent moins étant donné le peu d'intérêt manifesté par les autres membres.

Dans la pratique, Global Voices peut parfois fonctionner de manière contradictoire avec ses valeurs principales. Bien qu'on cherche à créer des espaces pour des groupes et des communautés généralement invisibles dans les médias, les thématiques dans lesquelles il y a le plus de contenus sont celles liées à ce qui est publié dans la presse et les médias traditionnels internationaux. De la même manière, bien que l'on cherche à montrer ce qu'il se passe dans des régions peu vues dans ces médias, comme celles qui n'appartiennent pas à ce que nous appelons « l'occident » (Europe de l'Ouest, Etats-Unis, Australie et Japon, par exemple), les échanges au sein de la « communauté » suivent de près la politique de ces pays. Les équipes organisatrices ainsi que les principaux responsables des contenus ont pour langue maternelle l'anglais (des journalistes, nord-américains ou anglais dans leur majorité, ou éduqués dans un milieu anglophone). Elles ont un accès privilégié à Internet, et sont issues d'un milieu socio-économique assez élevé. Le ton et le style du site, ainsi que le contenu qui s'y partage, s'adresse à une audience « globale », mais en même temps elle s'accompagne de l'utilisation des styles typiques de la presse en ligne aux Etats-Unis. Ces tons peuvent changer selon les versions de Global Voices dans d'autres langues mais le site principal, ainsi que le « Blog de la communauté », répondent à ces caractéristiques.

Enfin, j'ai pu constater que beaucoup de membres passionnés et très impliqués dans le travail et la mission de Global Voices, très au fait de ce qui arrive dans leur région ou dans

les groupes de leur équipe, ont relativement peu d'intérêt pour les autres régions ; ils prêtent peu d’attention aux thèmes qui ne les concernent pas.

PARTIE IV: RESULTATS ET DISCUSSION

La partie qui suit se concentre sur les résultats des phases d'exploration et d'approfondissement de cette enquête. Nous analysons ici les témoignages recueillis dans les espaces ouverts au public de Global Voices comme le « Blog de la communauté » ainsi que les entretiens semi-directifs et mon expérience personnelle.

Cette partie se consacre aussi à une analyse de la participation d'une grande partie des membres de la « communauté » et de la manière dont certains groupes à l'intérieur de la communauté décrivent leur participation et leur manière d'interagir.

Les histoires individuelles et les témoignages ont un espace privilégié dans cette partie. On analysera et on décrira le rôle et l'effet que les témoignages personnels qui se partagent sur le Web ont pu avoir sur les membres.

Ainsi, le **chapitre X** se concentrera sur les résultats du travail de terrain : l'analyse de mon expérience, les entretiens et les témoignages du « Blog de la communauté ». Ces résultats rendent compte des modes de participation des membres de Global Voices et sur les liens que ces personnes créent avec le reste de la « communauté » et ses membres.

Le chapitre XI discutera les résultats de l'enquête. Il décrit les modes de participation au sein de Global Voices et l'évolution de la « communauté ». De la même manière, je me concentre sur la réaction de certains membres de Global Voices face aux histoires et témoignages qui se partagent sur le Web. Beaucoup de ces témoignages font partie du contenu de Global Voices, mais ce n'est pas l'unique source. Une grande partie des personnes interrogées ont aussi fait référence à des témoignages et histoires individuelles partagés sur le Web, mais pas sur Global Voices.

La fin du chapitre propose une forme d'analyse des aspects affectifs de l'expérience des membres de Global Voices en général, et des personnes interrogées pour cette étude en particulier. Enfin, on propose de se rapprocher du concept de la Sensibilité Interculturelle (Chen et Starosta, 1996) pour analyser une partie des résultats de cette phase de l'enquête.

Chapitre X : Données de terrain

1. L'analyse de mon expérience

1.1 Antécédents : L'Internet avant le Web 2.0

Il serait très difficile de dissocier mon expérience sur le Web 2.0 de celle avec Global Voices, même s'il y a bien une expérience sur le Web qui n'inclut pas directement le travail de la « communauté ». Dans tous les cas, les deux rôles, celui d'utilisatrice sur le Web et celui de membre de Global Voices, s'informent et s'influencent constamment depuis que je participe à la « communauté ». De la même manière, il est important de signaler que mon âge et le contexte font que j'ai connu le monde des informations préalablement au monde du Web, avant qu'il ne tienne une place prépondérante dans ma vie quotidienne.

Mes premières approches du monde du Web commencent avec un ordinateur partagé par le foyer, avec une connexion Internet dépendante du service téléphonique et de la connexion. Mes débuts avec le Web 2.0 et les outils qui le caractérisent se sont faits avec les espaces personnels en ligne (comme la page « *My Space* » initiée par Hotmail). Cette introduction concerne donc mes premiers rapports avec le Web 2.0 qui présentent des ressemblances avec les témoignages d'autres membres de Global Voices recueillis lors des échanges informels et formalisés.

« *My Space* » pourrait bien être considéré comme l'un des outils personnels qui ont précédé Facebook et les phénomènes sociaux encouragés par son utilisation. Le service permettait de réaliser des pages personnelles et d'ajouter des photos et des textes. Comme beaucoup d'autres, j'ai mis des photos personnelles et des textes qui pouvaient mettre en valeur mes centres d'intérêt et montrer aux autres usagers et aux amis une construction de ma propre personnalité d'après ce que je jugeais à l'époque intéressant et attractif (un point repéré par Tisseron et aussi par Illouz (Tisseron, 2011 ; Illouz, 2011).

L'expérience en tant que pro-sommatrice (auteur) commence avec mon premier blog et mon ordinateur personnel. Dans cet espace, j'écrivais les impressions qui me restaient sur des langues et des cultures après mon mémoire de maîtrise en langues. J'ajoutais aussi des récits avec des opinions sur des sujets d'actualité que je trouvais importants et aussi des observations sur ma vie à Caracas, les festivals de littérature, les ateliers que je faisais et le

travail que j'avais alors. À cette époque, l'intérêt pour l'écriture de ce blog m'amenait à écrire presque tous les jours et à attendre avec enthousiasme les commentaires des lecteurs, qui pouvaient être des amis, des membres de ma famille, des collègues de travail ou des camarades de l'université et des ateliers littéraires auxquels je participais.

J'étais très active dans mes espaces personnels, mais je circulais avec moins d'assiduité dans la blogosphère qui m'entourait. Je trouvais certains blogs à partir d'amis ou de liens partagés dans le profil des blogueurs que je suivais. Mon intérêt pour les blogs s'est accru avec Global Voices, avec qui j'ai commencé à collaborer en tant que traductrice anglais-espagnol.

1.2 Les débuts avec Global Voices : Traducteur et auteur[53]

J'ai commencé à collaborer avec Global Voices (à l'époque Global Voices Online) en tant que traductrice pour le projet « *Lingua* », qui à l'époque comprenait des équipes de traduction du contenu de Global Voices en chinois, arabe et espagnol. Un ami journaliste qui collaborait déjà en tant qu'auteur pour le contenu venant du Venezuela m'avait envoyé un e-mail pour me parler de la « communauté » et de leur projet de créer une communauté de traducteurs bénévoles. L'objectif était de rendre le contenu de Global Voices accessible à d'autres langues. L'équipe de traducteurs anglais-espagnol cherchait de nouveaux membres. Je me suis assez vite intéressée au contenu de Global Voices et j'ai contacté l'éditeur de « *Lingua* » en espagnol.

J'ai été acceptée et un bref processus d'immersion a commencé. Il n'y a pas eu d'épreuves ni de formations exigeantes, pourtant. L'éditeur m'a expliqué par e-mail les protocoles de base et m'a aidée à ouvrir un compte sur WordPress, la plateforme de publication de Global Voices et Global Voices en espagnol. Les échanges ont continué par tchat (Gtalk) ou à travers la liste d'e-mails de l'équipe de traducteurs faite sur Google Groups. L'éditeur m'a ajoutée à cette liste d'e-mails, où étaient partagés de nombreux messages qui faisaient des chaînes de discussion (qu'on appelle « *threads* », indépendamment de la langue de l'équipe). À travers cette liste, les bénévoles demandaient le droit de traduire des articles publiés sur le site en anglais ou posaient des questions liées à des cas spécifiques de traduction.

[53] Un tableau avec des liens dirigeant vers les « posts » que j'ai publié et traduits avec Global Voices se trouvent dans le volume 2, page 3.

La dynamique permettait un travail assez autonome et adapté aux besoins de chacun. Il était possible de recourir à la liste pour demander de traduire un post ou d'écrire directement à l'éditeur. Dans cet échange, on s'engageait à finir la traduction sous quelques jours. L'éditeur essayait de ne pas être très exigeant avec le délai demandé pour la traduction mais il rappelait l'importance de ne pas prendre trop de temps pour des articles qui concernaient des événements d'actualité. À mes débuts, je me servais peu de WordPress. J'envoyais le texte par e-mail et les corrigeais ensuite avec l'éditeur pendant des discussions sur le tchat de Gtalk.

Le travail de traduction me semblait intéressant, surtout pour le contenu. À mes débuts, je choisissais des articles venant de pays qui m'avaient intriguée pendant très longtemps. Mes premières traductions concernaient des recueils d'opinions et témoignages sur les sujets sensibles du conflit israélo-palestinien ou des réflexions sur la guerre des Balkans. Quelques témoignages lus à cette époque au moment des traductions me sont restés en mémoire. Parmi eux, je pense aux récits sur les traumatismes des enfants de Sdérot, en Israël, une ville souvent atteinte par des roquettes venant des territoires palestiniens occupés. D'autres articles faisaient référence à un blog écrit en anglais qui partageait des réflexions sur la montée de la violence à Srebrenica qui a été le théâtre d'un des plus graves massacres de la guerre des Balkans dans les années 90. D'après la blogueuse, les événements quotidiens qui entouraient le massacre de Srebrenica n'avaient été repérés que trop tard.

Après ce travail de traduction, je me suis ensuite fortement intéressée aux expériences de personnes à Sdérot et à de jeunes blogueurs bosniaques Je consultais Google en permanence pour chercher les noms des villes et pour être sûre de certaines traductions.

Certaines fois, la traduction d'un article prenait plus de temps que prévu à cause de la façon de lire et de visiter les sites Web évoqués par le texte original. Les auteurs cherchaient à relier les références à des « *bridgeblogs* », des espaces en ligne qui écrivent pour un public international dans une langue plus répandue qui, dans ce cas, était l'anglais.

La lecture de l'extrait d'un billet de blog amenait souvent à vouloir suivre le lien de la source. Si celui-ci menait à un site écrit dans une langue compréhensible, il était possible de demeurer là à lire le reste du billet, et parfois, les commentaires. Ceci a été le cas du témoignage sur Srebrenica, par exemple. Cela arrivait assez souvent pendant le travail. Des échanges avec d'autres traducteurs pendant la première rencontre de Global Voices à laquelle j'ai participé (le « *summit* » de 2007 en Hongrie) m'ont montré que je n'étais pas la seule à

prendre trop de temps dans le travail de traduction à cause du temps de lecture des hyperliens et des citations référencées dans le texte.

Ainsi, les premiers mois de travail de traduction menaient à différentes lectures, que ce soit à travers Google et Wikipédia pour chercher des événements ou des villes, ou en suivant des liens. Parfois, un lien menait à un autre et en peu de temps, ce qui commençait par la lecture d'un élément pour la traduction finissait par la lecture de plusieurs billets sur un sujet en particulier ou sur des sujets plus ou moins liés les uns aux autres.

À ce stade du Web 2.0 et de Global Voices, les billets étaient composés de quelques lignes pour signaler des blogs axés sur un sujet ou l'histoire d'un blogueur en particulier. Ainsi, la plupart des lectures comprenaient des blogs avec des témoignages, histoires et récits personnels ou des opinions sur des sujets d'actualité. Quelques blogueurs avaient un vrai talent pour l'écriture, d'autres attiraient l'attention avec des photos. Certains blogs ajoutaient de la musique. Chaque espace semblait être une espèce de chambre personnalisée qui invitait les lecteurs à se plonger dans le monde privé de chaque auteur et à regarder le portrait qu'il faisait de lui-même. La participation à ces petits mondes était possible à travers les commentaires.

La participation aux commentaires des blogs semblait être beaucoup plus forte s'il s'agissait d'un sujet d'actualité, notamment d'actualité politique. Puisque ces sujets et ceux qui concernaient la liberté d'expression étaient au centre de l'attention de Global Voices, les lectures faites en ligne pendant ma période de traductrice ont commencé aussi à s'orienter vers ces sujets. Pourtant, les conflits de liberté d'expression en ligne et les implications des avancées technologiques pour lutter contre la censure m'échappaient encore. Ce qui m'engageait le plus dans la « communauté » était la volonté des équipes de production de contenu de rendre plus visibles et plus accessibles les réalités et la pluralité des expériences de pays et de groupes presque invisibles dans les médias internationaux.

La lecture du site que je faisais indépendamment du travail de traduction m'a amenée à chercher le contenu concernant le Venezuela. J'ai assez vite constaté que tous les billets écrits sur le Venezuela portaient sur le conflit politique de l'époque. Des billets sur les opinions de blogueurs concernant le président étaient presque les seuls sujets liés au Venezuela. Après l'expérience avec mon blog personnel, qui portait sur la langue et les cultures du pays, j'ai voulu non seulement faire une place au pays dans le contenu de Global

Voices mais aussi à d'autres sujets qui montraient du pays une vision autre que l'obsession pour son conflit politique.

J'ai proposé d'écrire pour l'équipe d'Amérique latine à l'éditeur de « *Lingua* », qui m'a conseillé d'écrire à l'éditeur de contenu de la région. Mon premier billet a porté sur un personnage historique de la littérature vénézuélienne, connu pour écrire des anthologies d'auteurs qu'il inventait lui-même. J'ai trouvé son histoire sur le blog d'un professeur de langue et de littérature. Mon billet était une présentation du blog du professeur, une introduction au personnage et la traduction de quelques citations du billet.

Le fait de devoir écrire en anglais a fortement ralenti mon travail et m'a rendu moins sûre de moi même. Pourtant, le processus d'édition et finalement la publication sur le site central se sont montrés très satisfaisants. Je ne savais toujours pas me servir de WordPress. Son utilisation m'intimidait et je ne me résolvais pas à apprendre les codes de cette plate-forme (qui dépend du HTML, un code assez courant dans les blogs). Je bloguais sur Blogger, l'une des plates-formes les plus simples et les plus populaires de l'époque dont je me servais depuis longtemps. Même si j'étais très attirée par les outils du Web 2.0, je repoussais l'adaptation à un nouvel outil.

Jusqu'au premier « *summit* », en 2008, j'envoyais mes articles à l'éditeur par e-mail. Je copiais mon article, soit dans l'espace de texte, soit je faisais un fichier Word que j'attachais à l'e-mail. Les formations au sein de la « communauté » ont changé la dynamique de travail. La rencontre comportait des ateliers adaptés aux équipes et c'est à cette occasion que j'ai appris à utiliser plusieurs outils qui sont aujourd'hui d'un usage courant. Il est important ici de signaler que mon appartenance à Global Voices et mon implication dans la « communauté » ont été très fortement affectées par la rencontre de 2007 en Hongrie. C'est à ce moment-là que j'ai compris plus clairement la mission et le travail de Global Voices et que je me suis sentie impliquée dans les missions et identifiée aux membres.

Pendant ces premières années en tant qu'auteure, mes billets étaient tournés vers des sujets culturels. Je faisais des recherches de blogs sur Google, et j'ai commencé à utiliser un agrégateur RSS (un outil déjà dépassé aujourd'hui pour collecter et suivre des blogs à partir de la direction URL). J'ai commencé à suivre plus de blogueurs. Parfois, pour écrire un post, je commençais par chercher un sujet, puis des blogueurs qui avaient écrit dessus. Ceci pouvait être un travail difficile et même frustrant si le sujet en question n'était pas lié à la politique.

- La blogosphère vénézuélienne

C'est à cette époque que les lectures des articles de Global Voices sur d'autres pays ont beaucoup diminué. J'étais très concentrée sur la blogosphère vénézuélienne et les opinions politiques, les activités culturelles et les histoires quotidiennes que l'on trouvait sur ces espaces en ligne. Une fenêtre à plusieurs visions de mon propre pays s'était ouverte, mais avec des limites.

Le dialogue politique dans la blogosphère vénézuélienne était, la plupart du temps, très intense. Si la situation politique était déjà compliquée, son reflet dans la blogosphère ne l'était pas moins. La plupart des personnes ayant accès aux blogs et disposant du temps et de la connexion Internet ainsi que les capacités pour écrire un journal politique appartenaient à l'époque à un groupe assez limité. Et ces groupes, en plus, étaient pour la plupart contre le gouvernement. En regardant la scène politique vénézuélienne à travers sa blogosphère, on pouvait tirer des conclusions sans lien avec la situation hors du monde du Web. À l'époque surtout (les années 2008 à 2010), on pouvait avoir l'impression que le pays tout entier était contre le président (à ce moment-là, Hugo Chávez), ce qui rendait très difficile la compréhension des grosses manifestations populaires de soutien et des résultats des élections en sa faveur.[54]

Vers la fin de l'année 2008, j'ai quitté le Venezuela pour venir faire des études en France. À ce moment-là, ma recherche était centrée sur le potentiel des nouvelles technologies dans le changement de statut des femmes des bidonvilles. Ma lecture de ce qui se passait dans mon pays est devenue presque dépendante des réseaux sociaux qui commençaient à devenir beaucoup plus actifs dans le pays et des blogs. Je continuais à consulter les blogosphères et les médias citoyens vénézuéliens ainsi qu'à chercher des sujets pour Global Voices. À ce moment-là, il était assez difficile de pouvoir écrire sur tous les processus et sujets qui étaient abordés.

La diversité de la blogosphère vénézuélienne s'est accrue, mais, à part pour les blogueurs qui se consacraient à l'analyse des actualités, il était assez difficile de trouver un contenu intéressant à citer dans un article. Si un sujet occupait une large place dans les discussions, la tendance était de copier des articles de presse et de les faire circuler. En même temps, le « micro-blogging » devenait de plus en plus populaire. Twitter est devenue la plate-

[54] Pour des analyses sur la crise politique du Venezuela voir le travail de Vazquez (2014) *Le chavisme : un militarisme compassionnel.* Paris : Brochet

forme la plus populaire au Venezuela en même temps que les médias traditionnels étaient de plus en plus contrôlés par le gouvernement. Les médias sociaux sont devenus la première source d'information mais cela entraînait aussi la diffusion de rumeurs et de fausses informations. En outre, les commentaires dans les billets de blogs et les vidéos ainsi que l'apparition des trolls, qui sont des usagers dont le but est de créer des controverses, attaques et disputes, dans les forums et les discussions sur Twitter, reflétaient la profonde division politique du pays.

Avec l'évolution des médias citoyens au Venezuela et l'apparition de nouveaux outils, diverses prises de position politique se sont fait une place en ligne, souvent isolées les unes des autres. Pourtant, avec l'évolution des différentes façons de raconter ainsi que l'expansion de la diaspora vénézuélienne, les pratiques du blogging, du vidéo blogging et du micro-blogging ont permis l'émergence de nouvelles voix qui pouvaient être entendues partout sur Internet.

Il faut connaître les bloggeurs et les personnes qui participent sur le Web dignes de confiance (tout particulièrement avec les sujets politiques). Il faut comparer le discours. Il faut « casser » les « chambres d'écho » qui peuvent faire penser que l'opinion publique est plus inclinée d'un côté que de l'autre. Il faut aussi une familiarité du langage. Dans le cas du Venezuela (comme dans beaucoup d'autres pays), la langue d'Internet accumule des références très locales, et les mots, le ton et les discours peuvent révéler nombreux aspects, comme l'origine sociale et même l'inclination politique.

1.3 L'expérience au sein de l'équipe d'éditeurs

Une nouvelle façon de lire les médias citoyens est apparue avec l'opportunité de devenir éditrice de la région latino-américaine pour Global Voices durant l'année 2014. À ce stade de la recherche et du Web 2.0, le contenu du site ainsi que les informations émanant des nouveaux médias avaient beaucoup changé. Global Voices cherchait alors à devenir un média et une source d'information d'importance sur la scène internationale. Les années 2009 et 2010, marquées par des soulèvements au Moyen-Orient qui ont laissé de profondes traces en ligne, ont fait de Global Voices une référence importante concernant les mouvements sociaux, la défense de la liberté d'expression et la représentation de communautés souvent rendues invisibles par la presse internationale.

En outre, la pression des organisations en charge du financement rendaient nécessaire une professionnalisation du contenu pour avoir une présence plus forte. Cela a créé de très

forts désaccords qui se sont traduits par le départ de nombreux membres. Les auteurs de la région latino-américaine faisaient partie des membres les plus mécontents. Pour eux, la dynamique de travail était devenue d'un coup plus exigeante et moins sensible aux différences culturelles et de style d'écriture.

C'était vers la fin 2014 alors que j'étais encore auteure, que les changements de Global Voices pour les équipes d'auteurs sont devenus plus perceptibles. Les articles prenaient beaucoup de temps et même quand ils étaient déjà publiés dans leur version originale en espagnol, la traduction en anglais prenait plus de temps. Je recevais des messages de la part de l'équipe de sub-édition, que je connaissais mal, mais qui demandait des précisions que je pensais avoir déjà faites. Certaines fois, ils demandaient de développer certains aspects du texte, parfois sur certains personnages populaires ou historiques, qui ne me semblaient pas nécessaires. C'est à ce moment que le style de Global Voices, notamment dans sa page centrale, semblait suivre un ton beaucoup moins formel et assez proche des discours populaires des médias des États Unis.

Les discussions sur la liste d'e-mails (sur Google Groupes) ont fini par prendre en compte cette thématique et les résultats de ces discussions ont convergé dans une discussion collective. La discussion a été appelée « l'évolution de Global Voices ». Celle-ci réunissait les différents aspects qui ont fait partir beaucoup de membres de la « communauté », les inconforts avec la sub-édition et le changement dans la dynamique de travail.

J'ai choisi de citer d'autres exemples de la même discussion pour illustrer, cette fois-ci, les changements dans les dynamiques de travail de l'équipe. Le témoignage qui suit est celui d'une ancienne collaboratrice qui dit être partie de Global Voices à cause des changements dans la rédaction des billets de la part de la sub-édition. Le message a été partagé dans la « *GV Community List* » :

J'ai dû prendre récemment la décision difficile d'arrêter de traduire pour Global Voices à cause des changements dans le travail éditorial. C'était beaucoup plus que ce que je pouvais prendre. Le sensationnalisation des articles, le simplification exagérée (dumbing down) à travers l'explication de chaque petite référence culturelle, l'effort de faire que les auteurs passent pour des journalistes professionnels, alors qu'ils sont des bloggeurs. À la fin, c'est un changement profond dans la «personnalité» et le ton de Global Voices, à mon avis[55].

« AG », auteur. Message partagé sur la discussion « L'évolution de Global Voices » dans la « *GV Community List* », 2014

J'ai participé à cette discussion avec un message dans lequel, je pensais, pouvait résumer beaucoup des impressions de l'équipe de bénévoles. Certains échanges avec d'autres auteurs, notamment la personne qui était en charge de l'équipe d'auteurs d'Amérique Latine et d'autres personnes appartenant à la « communauté », m'ont permis d'apporter les idées suivantes, ici et sur le Google Group (La « *GV Community List* ») :

J'ai l'impression, après avoir lu ces messages, que beaucoup de ces éléments ont été touchés. Je peux comprendre l'ambition de faire de Global Voices un site plus professionnel et plus proche des idéaux journalistiques. Mais il me semble qu'embarquer toute la communauté dans ces demandes a des risques. En tant qu'auteur, je sens un peu moins d'autonomie, et même si ça n'a pas été exactement mon cas, je ne pourrai pas reprocher un auteur qui dit se sentir moins apprécié quand il voit -comme on l'a déjà commenté ici- que les articles prennent beaucoup de temps à être publiés.
Ceci est particulièrement problématique avec les dernières informations ou les actualités, qui semblent être d'intérêt spéciale dernièrement. […]
Tout l'antérieur me fait penser à l'idée du respect pour le travail des gens. Je ne l'ai pas senti moi même, mais ça ne me surprendrait pas d'apprendre que d'autres auteurs sentent que les changements faits par l'équipe d'éditeurs est une manière de dire, quelque part, ce travail n'est pas assez bon pour nous.
La question qui se pose est : quel serait l'équilibre entre les espoirs que Global Voices a pour son avenir et le travail que ses bénévoles peuvent faire ? Ces changements sont-ils trop exigeants pour des personnes qui travaillent gratuitement et qui ne sont pas forcément de journalistes ? Est-ce que ça serait beaucoup demander et donner très peu en échange ? Dans une communauté aussi grande que celle-ci, que tout le monde soit content est un effort héroïque, mais des discussions comme celle-ci montrent qu'il y a une volonté d'essayer autant que possible…

Extrait de mon intervention sur la discussion « L'évolution de Global Voices » sur la « *GV Community List* », 2014

Une communication avec un auteur (en 2014, j'étais déjà dans l'équipe d'édition) reflète une bonne partie des insatisfactions ressenties par un certain nombre de membres avec qui j'échangeais et aussi des contradictions dans les valeurs de beaucoup de membres de Global Voices :

Certains auteurs m'ont écrit déçus quand la sub-édition leur dit que le sujet qu'ils ont proposé «n'est pas pertinent». Qu'est-ce que tu penses d'un post de mille mots sur le service militaire obligatoire des

[55] *I recently made the difficult decision to stop translating for GV because the changes in editing were too much for me to deal with. The sensationalizing of the articles, the 'dumbing down' by explaining every tiny cultural reference, trying to get authors to sound like professional journalists instead of bloggers—in all, changing the 'personality' and tone of GV in a profound way, in my opinion.*

jeunes défavorisés du Tadjikistan ? Est-ce que ceci est pertinent pour [notre] partie du monde ? Je ne sais pas. Pourtant, ils ont été publiés, et personne n'a dit un mot (maintes fois, ces articles ne passent même pas par la sub-edition). En plus, n'était-ce pas ça la mission Global Voices ?! D'écouter ce que le monde dit ? La bande de Gaza et l'annexion de la Crimée sont des actualités [d'intérêt], je ne le conteste pas, mais j'ai toujours pensé que au-delà de ces super-infos, ce qui est important pour les gens est ce qui les affecte : si les tuyaux de sa maison se sont cassés, la Crimée et Gaza peuvent disparaître. Pour cette personne, l'eau qui coule devant sa maison est plus importante que ce qui arrive de l'autre côté du monde.

« GGC », auteur. Message partagé dans la discussion « L'évolution de Global Voices » sur la « GV Community List », décembre 2014

Les conflits entre auteurs, éditeurs et sub-éditeurs ont continué pour quelque temps. Aujourd'hui, la sub-édition fait partie du travail quotidien et des négociations presque quotidiennes ont aidé à modeler le travail de l'équipe et finir avec les tensions la plupart des fois. Une grande partie des tensions ont été travaillées avec succès pendant le summit, surtout grâce aux échanges de vive voix.

La préoccupation de « l'américanisation/occidentalisation du contenu» est restée présente. Le ton du site central continue à ressembler à celui des médias plus traditionnels en occident et les articles du site en anglais se servent de beaucoup de références communes aux réseaux anglo-parlants en général et américains en particulier.

Les sub-éditeurs, pour la plupart des journalistes des États Unis et anglais, avaient le dernier mot sur les titres et les corrections de style. Ils retournaient aussi de billets avec des observations et des questions qui cherchaient à clarifier certaines informations pour un public éloigné de la thématique et de la région. Du point de vue des auteurs d'Amérique latine, ces questions et ces observations venaient de personnes qui ne comprenaient pas la région et qui n'avaient pas envie de la comprendre.

Un épisode important dans les débats et qui, d'une certaine façon, a déclenché une des discussions les plus controversées autour de ces changements concernait un article sur Simon Bolivar, un personnage très important de l'histoire du nord de l'Amérique du Sud. Simon Bolivar est considéré comme un héros national au Venezuela, en Colombie, en Équateur, en Bolivie et au Pérou et une des figures historiques les plus importantes de toute la région. Quand un des sub-éditeurs a demandé de bien clarifier pourquoi la figure de Simon Bolivar était importante, l'auteur de l'article et d'autres membres ont fortement réagi.

Lors de discussions informelles avec d'autres auteurs et traducteurs français, j'ai entendu dire que cela ne serait jamais le cas si un billet traitait d'Abraham Lincoln ou de George Washington. D'un autre côté, un membre de l'équipe organisateur expliquait avoir

demandé des clarifications similaires à d'autres auteurs du Sud de l'Asie et ne pas avoir eu la même réaction. L'« américanisation » du contenu et de la « communauté », ainsi que les désaccords qui, je le crois, naissent de différences interculturelles, représentent des points importants dans l'approche des contradictions que connaît le fonctionnement quotidien de cette « communauté ». Ils seront, par conséquent, explorés davantage dans les pages qui suivent.

L'échange sur « l'évolution de Global Voices » (dans la « *Community list* » sur Google Groups) a souligné ce point également. J'ai mentionné celui-ci dans mon intervention (cité ci-dessus) et il avait été aussi interrogé dans d'autres participations. Un message en particulier, laissé par un auteur, faisait référence à Global Voices comme « un site Internet américain ». Un des éditeurs généraux a répondu à cette idée:

> *Cela m'intéresse que tu décrives GV comme un "site américain", car je ne nous envisage pas comme cela du tout. En dépit du fait que GV est né aux Etats-Unis...*
> *-En 2008, nous avons émigré aux Pays-Bas, précisément parce que la juridiction de ce territoire nous donnait plus de flexiblité que les Etats-Unis pour être une organisation "internationale". Donc en fait, nous sommes des immigrés - et techniquement, une fondation hollandaise.*
> *-La plupart de notre contenu est produit par des non-américains*
> *-Le noyau de notre équipe de management est constitué de gens venus des Etats-Unis, de Trinité et Tobago, du Pakistan, du Brésil, de Bolivie, d'Egypte et du Canada.*
> *-Notre conseil d'administration comporte des gens venus des Etats-Unis, de Colombie, d'Afrique du Sud, du Royaume-Uni, d'Egypte et d'Inde.*
> *-Et j'oublie les éditeurs et les bénévoles: vous venez de partout dans le monde, les gars!*
> « GP », membre de l'équipe organisateur. Message partagé dans la discussion « L'évolution de Global Voices » sur la « *GV Community List* », décembre 2014 [56]

Pourtant, le ton du contenu en anglais, ainsi que les interactions et les activités de toute la « communauté » montrent une forte influence occidentale/américaine. Des idées pour des billets sur le « Blog de la communauté » ou des articles de plaisanterie planifiés pour célébrer le *April fool's day* (équivalent au poisson d'avril français), ainsi que les images humoristiques des guides de style peuvent être un exemple (comme des animations avec personnages de films d'Hollywood ou des séries nord-américaines).

D'autres initiatives pour rendre les échanges plus conviviaux suivent ce modèle comme des questionnaires incluant des questions cocasses sur, par exemple, des chansons

[56] *I'm interested that you describe GV as "an American website", as I never think of us that way at all. While GV was in fact born in the USA… - in 2008 we emigrated to the Netherlands, precisely because that jurisdiction gave us more flexibility to be an "international" organisation than the US. So in fact we're immigrants—and technically a Dutch Foundation. - most of our content is produced by non-Americans - the organisation's core management team comprises people from: USA, Trinidad and Tobago, Pakistan, Brazil, Boliva, Egypt and Canada. - our board comprises people from: USA, Colombia, South Africa, UK, Egypt and India. - and forget editors and volunteers: you people are from everywhere!*

qui ne sont pourtant ordinaires que dans le contexte occidental. De plus, les membres anglo-parlants ont tendance à prendre plus la parole pendant les rencontres et participer plus aisément dans le « Blog de la communauté » ou les discussions enregistrées sur YouTube (« *Hangouts* »).

En outre, les membres de l'équipe de base font référence aux membres provenant de plusieurs pays. Pourtant, la majorité sont, soit d'origine américaine, soit ont grandi en occident, soit habitant en Europe ou aux États Unis. Il y a une grande volonté de faire de la «communauté» un endroit inclusif et équilibré, mais la devise culturelle pour circuler et participer est très influencée par les mœurs américaines et occidentales. Je trouve possible que ceci puisse jouer un rôle aux moments d'interaction pendant les rencontres en présentiel (les « *summits* », par exemple) dans lesquels beaucoup d'équipes régionales restent ensemble et discutent plus qu'avec les autres.

Certains auteurs continuent de rejeter ce ton mais le sujet occupe régulièrement les échanges entre éditeurs :

> *Certaines plaintes sur les équipes de sub-édition ont inclus l'«américanisation du contexte». Nous, les américains et les autres non-américains [de l'équipe d'éditeurs] nous excusons pour ça. Si jamais vous n'êtes pas contents avec l'utilisation d'un certain langage, il est important de le dire au plus vite. Nous ne ferions jamais ce type de fautes de façon intentionnelle, et nous ne voulons pas les faire de façon non intentionnée non plus. Aidez-nous et dites-nous immédiatement si ceci arrive.*[57]
>
> Membre de l'équipe organisateur, communication interne
> dans la liste d'e-mails des éditeurs, 2015

Un membre de l'équipe d'édition générale a partagé avec moi une impression par rapport à ces perceptions :

> *Mais pour moi, ça se passe de la même manière quand « CJ » écrit, par exemple. Il traite toute chose par une "pérouvianisation", car c'est le prisme à travers lequel il voit le monde. Ou bien quand une personne basée en Europe écrit sur les réfugiés, par exemple, elle a tendance à tenir l'Union Européenne pour acquise (une chose que je me suis efforcé de corriger depuis un bon moment maintenant donc c'est bien présent dans mon esprit!). Je crois qu'au fil des années, particulièrement il y a deux ans quand les choses ont atteint leur paroxysme, il y a eu cette combinaison de nos efforts pour ajouter du contexte à nos écrits (un changement par rapport à une époque où nos écrits étaient souvent très locaux, et par conséquent rendus inaccessibles à des lecteurs non locaux, sans la patience ou les moyens de creuser le contexte nécessaire à la compréhension) et pour les "américaniser", comme si le fait d'ajouter du contexte et de donner au lecteur des perspectives d'ensemble était on ne sait comment quelque chose d'intrinsèquement américain.*

[57] *Some of the other subediting complaints included "Americanization of context" - for that me, the other Americans and non-Americans on your subediting team apologize. If you ever feel unhappy with the use of some language, it is important to immediately bring it up with a subeditor. We never intentionally make such mistakes and really don't want to unintentionally make them either, so please help us out by bringing it up with us immediately.*

Cela étant dit, nos pourrions facilement « occidentaliser » ou « américaniser » les choses si Global Voices était une entité centralisée, par exemple si l'équipe de base décidait de quelles histoires seraient couvertes ou non (actuellement, c'est véritablement notre mission qui donne cette conduite), ou bien si les sub-éditeurs ne discutaient pas avec l'éditeur ou l'auteur d'une histoire des changements qu'ils en feraient, mais dieu merci, nous avons ces points de contrôles et ces équilibrages en place car ils contribuent à faire un meilleur site et une meilleure communauté. Malgré tout, la discussion est une arme à double tranchant, donc si l'un de nos auteurs ou éditeurs pense qu'une américanisation est entrain d'avoir lieu mais ne nous le dit pas sur le moment, cela ne va pas nous aider à améliorer les choses. Nous devons en être conscient car, en fin de compte, nous sommes occidentaux et , bien que nos yeux soient grands ouvert, généralement bien plus que ceux du citoyen moyen, nous ne pouvons pas nous départir de qui nous sommes, d'où nous venons et de comment nous avons été éduqués.[58]

Échange privé par email avec un des sub-éditeurs. Octobre, 2105

2. Résultats des entretiens

La stratégie de recueil de données par entretien, qui constitue une des parties de la phase approfondie de la recherche, a été conçue à partir d'échanges et d'analyses provenant de l'observation participante.

Comme dans beaucoup de travaux monographiques, les entretiens constituent une ressource très importante pour comparer les informations recueillies au moyen d'autres méthodes.

Les entretiens choisis pour ce travail empirique sont semi-directifs et ils s'appuient sur les recommandations pour mettre en œuvre des entretiens compréhensifs (Kauffman, 1996). Selon cet auteur, il n'existe pas une méthode unique de l'entretien. La richesse de la méthode consiste à laisser de l'espace pour que l'interviewé puisse s'exprimer avec l'aide du chercheur.

---

[58] *But to me, it's the same way that when Juan writes, for example, he gives things a Peruvianication because that's the lens he sees the world through. Or when someone based in Europe writes about refugees, for example, they tend to take the European Union for granted (something I've been fighting to correct for a while now, so it's on my mind!). I think over the years, especially two years ago when things came to a head, there was this conflation of our efforts to add context to our writing (a change from a period of time where our writing was a lot of the time very local, and therefore made inaccessible to non-local readers without the patience or wherewithal to go digging for the context to understand) and "Americanizing" them, as if context and background and giving the reader big picture perspective was somehow inherently American.*

Now, we could easily make things Westernized or Americanized if Global Voices was a centralized entity, for example, if the core team decided what stories are covered and not covered (right now, it's really our mission that provides this guidance) or the sub-editors didn't converse with the editor or author on the edits they make, but thank goodness we have these checks and balances in place because it makes a better site and a better community. Conversation is a two-sided beast, though, so if any author or editor out there thinks this Americanization is happening but not telling us in the moment, that's not going to help us improve. We need to be made aware of it, since at the end of the day, we're Western and as much as our eyes are open, generally more so than your average Joe, we can't divorce ourselves completely from who we are, where we came from and how we were raised.

2.1 Résultat des entretiens exploratoires

J'ai recueilli des témoignages avec certains membres de Global Voices. J'ai questionné des membres occupant des rôles dans les équipes de base, des auteurs, des traducteurs et des éditeurs avec différentes périodes d'ancienneté (par rapport à l'année durant laquelle ils ont commencé à collaborer).

Tant les entretiens exploratoires que les plus approfondies ont été réalisés à différentes périodes de la recherche. Il s'agissait de tenir compte des possibles effets des changements de la « communauté » et du Web dans le témoignage des acteurs. De la même manière, l'apparition de nouveaux rôles et de nouvelles personnes dans les équipes de base ont conduit à réserver de la place dans l'analyse de leur vision du Web et de Global Voices. Leurs apports sur la vision de l'évolution de l'organisation et l'identification d'une sorte de « nouvelle génération » dans la « communauté » ont été d'une grande valeur.

Les entretiens exploratoires ont aidé à élaborer le guide d'entretien qui a été appliqué ensuite, ainsi que la grille d'analyse des entretiens semi-directifs, qui m'ont également guidée dans la reconstruction de ma propre expérience. Ces enregistrements n'ont pas été transcrits, mais ils restent des sources intéressantes de données qui ont été reprises lors d'analyses plus systématisées. La figure 33 présente les contributions des entretiens exploratoires. Le tableau montre ainsi l'acteur, le rôle que la personne détient au sein de la « communauté » et la contribution du témoignage à la recherche.

D'une façon générale, ces discussions montraient les différents théâtres d'interaction qui n'avaient pas été considérés dans mon analyse, comme les sections de commentaires par exemple. Ce cas s'est présenté dans une des discussions enregistrées, mais aussi lors de nombreuses discussions. Dans ces discussions informelles, certains membres affirmaient avoir eu des surprises et des découvertes, mais aussi des frustrations de lire des commentaires en dessous d'un blog, d'une vidéo, ou même d'un article de presse en ligne et de devoir y répondre. Cela a été présent dans le témoignage de « T » qui rapportait avoir eu des échanges pour la première fois avec une personne homosexuelle et commencer à penser aux droits des personnes LGBTQ à partir des commentaires laissés en dessous de son blog personnel.

Ainsi, les échanges qui pourraient être identifiés comme susceptibles de devenir des apprentissages d'ouverture aux autres n'étaient pas forcément ceux réalisés avec des personnes d'autres pays, mais avec d'autres groupes sociaux ; ce fut le cas de groupes féminins, de personnes LGBTQ, ou de compatriotes issus de différentes classes sociales,

tendances politiques ou groupes ethniques. Chargé de couvrir les blogosphères égyptiennes, « T » s'est questionné sur ses propres valeurs lorsqu'il a vu sur son blog des commentaires d'une personne homosexuelle, et dit avoir eu des sentiments de « colère » avec des témoignages en ligne sur le harcèlement de rue des femmes au Caire.

Acteur	Apport
« F »	- Le fait d'appartenir à Global Voices ne serait pas une garantie d'intérêt pour le travail d'autres équipes ni d'autres régions. - Les médias traditionnels peuvent avoir un poids très important sur les préférences de contenu sur les médias citoyens. - L'« homophilie » est présente aussi parmi certains membres de Global Voices.
« N »	- L'« homophilie » est présente aussi parmi certains membres de Global Voices.
« J »	- L'« homophilie » est présente aussi parmi certains membres de Global Voices. - Certains membres font partie d'une « nouvelle génération » de membres de Global Voices et s'intéressent plus à ce qui est rapporté par les médias traditionnels. - La nécessité d'attention de la part des lecteurs est importante. Les articles de Global Voices visent à partager des reportages qui puissent faire concurrence aux médias traditionnels et attirer plus d'audience. - L'impact des histoires personnelles et des témoignages racontés en première personne - notamment de groupes dans des régions en conflit et défavorisées - peut avoir un poids émotionnel significatif.
« T »	- Les commentaires au-dessous de « *posts* » peuvent être un espace d'interaction susceptibles de questionner les a priori de certaines personnes. - Les interactions et les apprentissages sur les « autres » ont lieu parmi les personnes d'origines similaires. Des témoignages en ligne sur des problèmes et inégalités sociales peuvent aider à surmonter les « aveuglements » causés par les privilèges sociaux. - Les liens sur le Web peuvent être susceptibles de mettre de côté des différences d'origine sociale.
« M »	- L'utilisation du Web a des aspects affectifs. - Certains membres de Global Voices sont plus motivés par la possibilité de trouver des espaces de représentation pour les groupes qui sont à leur charge que par celle d'explorer le travail d'autres régions.
« S »	- L'impact des histoires personnelles et des témoignages à la première personne - notamment de groupes dans des régions en conflit et défavorisées - peut avoir un poids émotionnel significatif. - La nécessité d'attention de la part des lecteurs est importante. Les articles de Global Voices visent à partager des reportages et histoires qui puissent faire concurrence aux médias traditionnels et attirer plus d'audience.
« K »	- Les réactions de type affectif peuvent être absentes de l'expérience au sein de Global Voices - Le contenu peut être considéré « éducatif »

Figure 33 : Tableau de résultats des entretiens exploratoires[59]

La moitié de ces échanges avaient une charge émotionnelle importante, notamment les histoires de personnes qui partagent leur témoignage sur le Web. « S » décrivait l'impact

[59] Ces entretiens sont disponibles en ligne sur Sound Cloud. Les liens se trouvent dans l'annexe 4 du volume 2 (page 113)

des « témoignages sincères » (*heartfelt*) dans les débuts de la blogosphère pakistanaise, tandis qu'un autre membre, « JA » auteur au Moyen-Orient, décrivait la lecture du Web et des médias en ligne autour du conflit israélo-palestinien comme « épuisants sur le plan émotionnel » (*emotionally exhausting*). Par contre, beaucoup de ces réponses affectives venaient en réponse à des témoignages de personnes issues d'un même pays ou en relation avec des régions importantes dans leur vie privée.

D'autres restaient proches de leurs propres réseaux, qu'ils soient d'intérêt ou de proximité. Un des acteurs, en charge de l'édition de contenu d'un pays d'Asie où il résidait une partie de l'année, ne préférait travailler qu'avec des blogs et des espaces en ligne de personnes comme lui : des étrangers - souvent occidentaux - témoignant sur ce qu'ils trouvent d'intéressant dans le pays.

D'autres discussions ont mis en lumière les transformations non seulement du Web, mais aussi de la « communauté ». L'intérêt des membres plus anciens se portait sur les blogosphères tandis que les membres plus récents s'intéressaient aux médias indépendants, aux médias traditionnels, et aux organisations militantes sur le Web. L'intérêt pour les témoignages personnels parmi la majorité de ces personnes interrogées restait présent, mais les exemples donnés ne provenaient pas forcément de blogs ou d'espaces individuels sur le Web, mais aussi d'articles de médias rédigés par des professionnels.

D'autres rapports autour de la relation des membres avec la communauté ont eu aussi une place importante dans ces échanges. Une des participantes, « S », rapportait avoir eu des « connexions spéciales » avec certains membres (provenant notamment comme elle du Pakistan). Elle affirmait qu'ils l'avaient aidée à développer une « conscience sociale » (*social consciousness*) et à « renforcer sa vision du monde » à travers leurs témoignages trouvés sur le Web. Cette participante a aussi fait référence à une discussion sur la « *GV Community List* », dans lequel un membre de Global Voices, qui était contre la création d'une page des droits LGBT, est revenu des années après pour s'excuser.

Certains de ces membres, comme « J » et « I » étaient des lecteurs fidèles et assidus du travail d'autres équipes régionales. D'autres ne lisaient que le contenu produit par leur propre équipe, ou éprouvaient des difficultés à dépasser les limites du sujet qui les avait conduits à travailler avec Global Voices, comme « M » et « K ». Ils trouvaient certains sujets

« d'intérêt », et parfois « éducatifs », mais n'avaient pas les réactions émotionnelles que l'on peut observer chez d'autres acteurs.

Version finale de la grille d'analyse

Thème 1 :

Description des utilisations des espaces du Web 2.0 : débuts et évolutions

- Une nouvelle façon d'écrire un journal personnel et de m'exprimer.
- Une façon de connecter avec personnes qui partagent les mêmes intérêts que moi.
- Un espace pour échanger avec d'autres personnes.
- Une façon de trouver des contenus alternatifs.
- Une alternative aux médias traditionnels
- Un moyen de divulgation d'informations importantes
- Un moyen de faire campagnes (activisme)

Thème 2 :

Histoires sur des individus, récits personnelles et témoignages :

- Le goût pour les récits du quotidien.
- L'identification avec celui qui raconte.
- Un espace à moi, pour raconter mes expériences.
- Le côté «humain» des infos

Thème 3 : La « communauté » : ce qu'appartenir à Global Voices veut dire :

- Un moyen pour rencontrer personnes d'autres pays.
- Un point de départ pour la lecture d'autres espaces du Web.
- Un moyen de défier d'autres représentations de mon pays (ou des pays sur lesquels j'écris).

Thème 4 : Surprises, apprentissages et découvertes :

- La redécouverte de ma propre région/mon propre pays.
- Des comportements qui décrivent certaines caractéristiques sociales
- Apprentissages en «accumulation»

Thème 5 : Réponses émotionnelles

- Des réponses qui ressemblent à l'empathie
- «Fatigue émotionnelle»

Thème 6 : Homophilie

- Je fais attention qu'aux espaces Web de personnes qui me ressemblent.
- Je ne lis que de contenus qui ressemblent les miens.
- Je ne lis que le contenu de mon équipe (régional ou thématique) sur Global Voices

Figure 34 : Thèmes abordés lors des entretiens d'approfondissement

2.2 Résultats des entretiens semi-directifs[60]

Les entretiens plus formalisés ont suivi le principe du choix de personnes occupant différents rôles dans la « communauté » et avec des dates d'entrée diverses. La moitié de ces entretiens ont eu lieu lors de la rencontre de Global Voices à Nairobi, au Kenya, en 2012 et les suivantes ont eu lieu trois ans plus tard, soit sur Skype, soit lors de rencontres informelles, soit lors de la rencontre de Global Voices en 2015 aux Philippines. J'ai moins pris en compte cette fois-ci l'équipe régionale et j'étais soucieuse de trouver des personnes très expérimentées s'exprimant dans les langues que je maîtrise moi-même pour faciliter la transcription et la traduction des citations. Six de ces neuf entretiens ont été enregistrés en vidéo pour faciliter la transcription des non-dits et des expressions corporelles.

Le guide d'entretien portait tout d'abord sur les débuts de chaque sujet dans l'utilisation du Web 2.0: comment ces personnes en sont arrivées à s'intéresser aux technologies de la communication, et ensuite aux médias citoyens d'Internet. Ensuite les questions portaient sur leur expérience avec Global Voices : comment ils ont découvert la communauté, en quoi consiste leur travail, ce qu'ils ont vu dans les blogosphères qu'ils suivent (quelques uns ne suivaient que les blogosphères de leur pays) et ce que cela leur a appris sur ces pays. J'ai posé des questions autour des thématiques et des contenus préférés dans la lecture de blogs ou pendant l'utilisation du Web.

Si le sujet des histoires ou des témoignages personnels ne s'exprimait pas de façon spontanée, je les questionnais, notamment sur des contenus qu'ils pourraient évoquer après des années d'appartenance à Global Voices, que ce soit à travers les contenus du site ou les interactions (virtuelles ou physiques) avec d'autres membres. C'était le point de départ des discussions autour du contenu écrit ou produit par d'autres membres de la « communauté » sur Global Voices (pour les sujets qui étaient des lecteurs réguliers du site). Parallèlement, les discussions se sont orientées aussi vers les visites sur d'autres espaces du Web qui pourraient les intéresser, mais qu'ils n'avaient pas découverts forcément à travers Global Voices. La dernière partie de l'entretien portait la plupart du temps sur les surprises ou les découvertes à partir des contenus retrouvés sur le Web sur d'autres pays/ d'autres personnes, ou leur propre pays.

[60] L'integralité des entretiens sont disponibles en langue originale dans l'annexe 6 du volume 2 (page 119)

Sur la base des hypothèses de travail et la contribution de la phase préliminaire de la recherche, certaines relances pendant l'entretien cherchaient à explorer les impressions des sujets sur les témoignages personnels qu'ils trouvaient sur les blogs ou les réseaux sociaux ; ainsi que d'autres formes de communication : vidéos sur YouTube, émissions de style radio (podcasts) ou microblogging, comme Twitter, par exemple. Le but était de fixer l'attention sur le contenu centré sur les expériences individuelles et la vie quotidienne.

Concernant les résultats, je reproduirai ici une synthèse de chaque cas, afin d'en présenter la particularité, étant donnée la variété des rôles, le niveau d'implication, et aussi de langues dans le groupe de sujets. Ensuite une vision des résultats à partir de la grille finale d'analyse thématique sera proposée, et celle-ci permettra une lecture horizontale des entretiens à partir des grands thèmes, avec des traductions d'extraits choisis pour illustrer les propos.

Acteur	Rôle	Date de la discussion	Date de début au GV
« Marcus »	Sub-éditeur	216	2014
« Kay »	Traducteur / Sub-éditeur / Rédacteur chef	2016	2011
« Andie »	Membre de projet parallel	2012	2012
« Gillian »	Auteur	2012	2010
« Eva »	Auteur	2012	2010
« Julia »	Traducteur / Auteur	2012	2009
« Moema »	Traducteur / Auteur	2012	2007
« Margaret »	Éditeur vidéo / Auteur	2012	2006
« Edgar »	Éditeur / Auteur	2012	2005

Figure 35 : Prénoms de référence donnés aux participants, rôles et dates de début avec Global Voices.

2.2.1 « Julia » : récits, amitiés et nostalgie

Le point principal dans l'entretien de « Julia » est l'interaction. Ses débuts dans l'utilisation du Web ont eu lieu à travers la création d'un blog, dont la date de début coïncidait avec l'anniversaire de la mort de son frère. Pour « Julia », les blogs fonctionnent autant sur les interactions que sur les histoires qui s'y racontent. Elle attend les commentaires, et elle dit être soucieuse de laisser des commentaires aux messages des personnes de son réseau. Elle décrit beaucoup de ces comportements comme le reflet d'une « étiquette » à laquelle on se conforme dans le monde du Web, tout particulièrement dans le monde des blogs. Écrire un blog pour « Julia » est aussi très lié à la lecture des blogs des autres dans une dynamique collective parce qu'elle se construit avec les autres et pour les autres. « Julia » dispose de beaucoup de liens à travers ces réseaux. Elle rencontre beaucoup de gens dont elle lit les écrits à travers des blogs, en personne (lors de voyages, par exemple), et établit des contacts directs (appels, rédaction d'e-mails, envois de cadeaux). Elle qualifie souvent les éléments de la vie quotidienne de personnes d'autres régions comme « bizarres » mais elle les identifie, dans le même temps, comme des opportunités d'apprentissage sur les autres.

La plupart des témoignages qui ont guidée « Julia » vers d'autres espaces ou d'autres blogs proviennent des traductions qu'elle fait pour Global Voices. Elle donne un exemple très parlant d'un blogueur syrien qu'elle a commencé à suivre lors d'une traduction : « Je suis devenue une de ses lectrices, et à partir de ce moment, le contact a été plus fort. À chaque fois que je lis des infos sur la Syrie, je souffre ». Un autre cas a été celui d'une blogueuse en Azerbaïdjan, un pays qui commence à l'intéresser à partir du témoignage, et ensuite du contact avec la blogueuse. « Julia » dit aimer les blogs « qui racontent des choses », même s'il s'agit de détails de la vie de tous les jours. Pour elle, « si la personne raconte cela, il y a bien une raison ».

Pourtant, sa réaction par rapport à certains témoignages est de revenir sur son propre environnement. Elle dit préférer sa propre culture avant tout, notamment quand elle prend connaissance de la situation des femmes dans d'autres pays (au cours de l'entretien, le cas de l'Azerbaïdjan était pris comme exemple). En ce qui concerne son appartenance à Global Voices, elle la rattache à ses souvenirs d'enfance, à la curiosité de savoir comment se présentent les autres régions du monde, comme elle le faisait avec son frère pendant son enfance, ou aux échanges avec des correspondants étrangers. « Julia » semble très engagée dans l'interaction avec les textes et les personnes qu'elle lit.

Bon, mon frère, d'aussi loin que je me souvienne, demandait pour son anniversaire « l'Almanaque Mundial *» ["L'almanach mondial": un livre édité tous les ans qui recueille des informations de base de tous les pays du monde]. Donc tous les ans, je m'asseyais à ses côtés […] et il me disait : « regarde ce pays, regarde cet autre pays…» et moi, grâce à lui, j'ai appris… Je ne connaissais pas, par exemple, les noms des républiques soviétiques. Pour moi l'Union Soviétique était une seule entité. Donc, pour moi, Global Voices c'est aussi ça. C'est reprendre ces moments de mon enfance. Et maintenant, rencontrer des personnes de ces pays me semble tellement fascinant… Tellement incroyable. […] Pour moi c'est comme si la boucle se bouclait. Cette curiosité d'enfant, ces connaissances que, je pense, personne n'avait autour de moi quand j'avais 4 ans.*

Extrait de l'entretien de « Julia *»*

2.2.2 « Margaret » : l'importance des rencontres physiques

Margaret crée ses réseaux de blogs à partir de centres d'intérêts communs et de la proximité géographique. Le processus lui permettant de trouver les différents espaces en ligne qui font partie de son expérience Web lui échappe à tout moment, tant ce processus de recherche devient quelque chose de naturel. Auparavant, son intérêt premier pour les blogs et les outils des médias du Web avait commencé avec des espaces sur Internet mui permettant de tenir un journal « intime » et de lire ceux d'autres personnes. L'activité des journaux, qu'elle décrit comme une « catharsis » ou un « soulagement » à travers son journal, est passé ensuite à la dynamique du partage. Elle a commencé ensuite à le faire lire et partager les entrées de son journal.

Son rôle à Global Voices a commencé comme auteure. Elle faisait des rapports sur ce qui se passait dans les blogosphères de Colombie et du Costa Rica. Ensuite, elle est devenue « éditrice vidéo » et elle a été en charge d'écrire, commenter et amplifier les initiatives des médias citoyens ayant des vidéos comme principale ressource. Elle raconte comment ce travail lui permet d'explorer ce qui se passe parmi les moyens de communication autre que les blogs et les médias basés sur l'écriture.

Margaret raconte comment ses amitiés peuvent débuter par des contacts Web, mais qu'elles doivent avoir une opportunité de rencontre en physique. Les liens se créent donc en ligne, mais ils ne sont pas reconnus comme tels s'il n'y a pas une rencontre physique. Elle dit penser que ce pourrait être le même cas avec les pays. Ses approches du Moyen-Orient, et plus particulièrement de Égypte, selon son témoignage, sont devenues « réelles » lors de voyages et de rencontres, même si beaucoup de témoignages venant du « Printemps Arabe » l'avaient captivée. L'intérêt de Margaret pour la vie quotidienne de certaines personnes qui partagent leur témoignage en ligne est fortement lié au fait que ces scènes de

la vie quotidienne ressemblent singulièrement à la sienne. Pourtant, un grand nombre d'éléments dans le récit personnel de Margaret montrent une volonté de faire attention à ses jugements. Elle raconte avoir appris, lentement, mais au cours des années à limiter ses jugements sur les personnes qui ne partagent pas ses mêmes intérêts, goûts, groupes sociaux ou cultures.

> *Je ne sens pas beaucoup de proximité avec quelqu'un, même si je lis son blog, s'il n'y a pas une rencontre en personne. Ou que je puisse voir la personne et parler avec elle. C'est à ce moment que je commence à sentir une proximité. […] Pourtant, si j'ai lu [le blog de cette personne] pendant très longtemps et qu'après on ne se rencontre que pour deux heures, je peux dire « c'est une amie », mais j'ai besoin de la partie physique.*
>
> *Extrait de l'entretien de* « Margaret »

2.2.3 « Eva » : des liens de solidarité

Ce sujet a commencé son observation et sa participation sur le Web 2.0 à partir d'un travail académique. Pourtant l'univers des médias citoyens qu'elle étudie et sur lequel elle fait des rapports, celui de Cuba, est assez particulier. L'accès à Internet à Cuba est cher et difficile, mais cela n'a pas empêché la configuration d'une blogosphère variée et critique vis-à-vis du gouvernement, malgré la censure et les blogueurs au service de l'État. La circulation de rumeurs à Cuba, selon Eva, est très importante, ainsi que l'auto-censure.

Eva est journaliste, et sa relation avec les médias traditionnels est compliquée. Pour elle, les médias citoyens peuvent représenter une alternative à des médias plus encadrés et servir à des campagnes susceptibles d'aider les causes de groupes vulnérables. Elle dit avoir pris l'habitude de chercher les informations à travers les médias citoyens avant même de se tourner vers la presse. Elle considère aussi que l'intérêt le plus fort des technologies du Web est la « revendication du je ». Pour « Eva », les récits à la première personne la rapprochent des conflits qui dominent l'opinion publique d'autres pays. Elle évoque plusieurs exemples liés aux mouvements de protestation, organisés notamment par des étudiants, qui semblent la toucher. Elle souligne comment ces mouvements et leurs traces sur le Web peuvent créer des liens de solidarité indépendamment des nationalités : « je sens que moi aussi je participe au mouvement ». Au moment de décrire la blogosphère cubaine et ce qu'elle a appris en la lisant, Eva avoue ressentir qu'il y a « autant de "Cubas" que de Cubains ». Chaque opinion, pour elle, est digne d'attention et doit être respectée ; et cet exercice, qu'elle qualifie de « civique », trouve une place sur les réseaux sociaux et les médias citoyens de l'île.

> *La première chose qui attire mon attention est que [les blogosphères] sont des espaces où on revendique le « je ». Je pense que les médias traditionnels avaient délégitimé le « je ». Alors, […] cette revendication du « je » [va de pair avec] l'idée de communauté. La création de communautés... cette expérience qui n'est pas seulement personnelle et qui va au-delà des frontières. Une chose était de pouvoir créer des récits qui pouvaient aller au- delà des frontières, mais c'est une autre chose que de pouvoir faire partie de ces récits […] avoir une construction régionale sur un sujet en particulier, à partir d'autres expériences qui ont lieu dans d'autres parties du monde.*
>
> *Extrait de l'entretien de* « Eva »

2.2.4 « Edgar » : les blogs comme moyen de lien

Edgar est un membre de longue date de Global Voices, qui a eu différents rôles à travers le temps. Ses premières participations dans le monde du Web 2.0 ont débuté aussi par la création d'un blog servant de journal personnel et lui ont ensuite permis de se connecter avec le pays de ses parents : la Bolivie. Il a commencé par chercher d'autres blogs comme le sien, écrits aussi par de jeunes nord-américains d'origine bolivienne. Ces connexions ont évolué ensuite en amitiés, et le blog personnel est devenu un journal de voyage lorsqu'Edgar est parti visiter la Bolivie. Son blog décrivait les découvertes du pays, ainsi que ses problèmes et ses complexités (sur lesquelles il écrivait en anglais). C'est à partir du contenu de ce blog qu'un membre de Global Voices l'a contacté pour l'inviter à faire partie de l'équipe de l'Amérique latine. Quelques temps après, il a occupé la position d'éditeur de la région et sa lecture des blogosphères hispanophones de ces pays a augmenté significativement. Edgar dit « adorer » les blogs qui racontent des histoires simples et préférer les témoignages des personnes qui habitent et sont natives des régions qu'ils décrivent. Vers la fin de ses fonctions d'éditeur, Edgar décrit son état d'esprit comme « très fatigué », les blogosphères étant, pour lui, une grande source de plaintes et de négativité.

> *J'adore les blogs qui sont plus personnels. Je veux dire, en première personne […] « je marchais dans la rue, j'ai rencontré cette personne par hasard et ceci s'est passé ». Les personnes qui essayent d'expliquer… comme des analystes politiques, ça m'intéresse moins.*
>
> *Extrait de l'entretien de* « Edgar »

2.2.5 « Moéma» : une redécouverte de son propre pays

Les débuts de « Moéma » sur le Web remontent aux premières époques des blogs. Elle a commencé par la lecture de différents blogs et s'est vite intéressée à l'idée de créer un espace personnel. Ce blog racontait sa vie quotidienne en tant que jeune journaliste brésilienne à Londres. Elle a découvert Global Voices à travers Google, alors qu'elle cherchait du travail en traduction de l'anglais vers le portugais. À partir de sa participation à Global Voices, « Moéma » accomplit ce qu'elle considère comme une « grande exploration

des blogosphères » du monde à travers la traduction. Mais c'est au moment où elle collabore à l'écriture d'articles sur Global Voices qu'elle prend du temps pour explorer les sources d'information sur le Web et qu'elle se met à lire en suivant les hyperliens des textes dans les blogs. Son témoignage révèle comment les informations et les mouvements des médias sociaux peuvent être fatigants et accablants. « Moéma » raconte aussi comment la lecture de la blogosphère brésilienne lui a montré un visage de son pays qu'elle ne connaissait pas. Elle avoue avoir eu une vision très idéalisée du Brésil qui s'est effondrée avec la lecture de certains témoignages en ligne ainsi qu'avec les échanges de commentaires sous les articles de blogs ou les vidéos de YouTube.

> *Je ne pensais pas tellement à l'humanité comme une seule chose en soi. Après avoir travaillé pour Global Voices j'ai commencé à me rendre compte de… ah ! Il y a pas de sens dans ces idées de pays, frontières, séparations. "Ceci est à moi, et ceci est à toi" […cette conscience] n'est pas venu avec un « post » en particulier. Ça vient avec chaque « post ». J'ai l'impression que ma conscience est une chambre, et qu'avec chaque « post » elle devient de plus en plus grande…*
>
> *Extrait de l'entretien de* « Moéma »

2.2.6 « Andie » : « son histoire aurait pu être la mienne »

Le récit d'« Andie » était chargé de réponses émotionnelles lors du souvenir d'un témoignage trouvé dans un blog d'une mère aux États Unis. Le message en question présentait une longue réflexion autour du dilemme de laisser un jeune garçon se travestir en personnage féminin pour la fête d'Halloween. Le témoignage mettait en question les valeurs de la ville et de la famille, décrites comme « très conservatrices ». La mère disait avoir peur du risque de voir son fils stigmatisé et marginalisé par les autres. « Andie » n'a pas pu retenir ses larmes en se rappelant le témoignage et déclarait que cette histoire aurait bien pu être la sienne, en tant que mère. Elle disait aussi être déçue de voir que cette histoire avait lieu aux États-Unis, un pays qui, pour elle, était un des plus avancés en matière de libertés individuelles et des plus démocratiques, mais que les témoignages comme celui-ci peuvent aider d'autres personnes dans la même situation et leur donner des forces. La lecture de blogosphères d'« Andie » se résume presque toujours aux blogosphères des États-Unis et des réseaux de défense des droits humains, très liés à son travail. La dynamique de lecture d'« Andie » est intéressante aussi par son engagement. Lorsqu'elle ne parle pas la langue du blog, elle porte son attention sur les images et les vidéos partagées.

Ce que j'ai trouvé le plus fascinant c'était sa voix tellement genuine et son habilété de partager le processus de réflexion qu'elle a eu… Le débat qu'elle a eu avec elle-même et la discussion qu'elle a eu avec son mari et avec d'autres amis. Dire « je sais qu'il va être regardé avec mepris », tu vois ?Je pense à ça et j'ai c'était tellement personnel ! [en pleurant] Et je me dis, et si mon fils était gay ? J'ai pensé que c'était tellement courageux !

2.2.7 « Gillian » : la compréhension d'un pays « lointain »

La participation de « Gillian », une jeune journaliste américaine, à Global Voices concerne des reportages autour de discussions et d'événements d'après les blogueurs cubains. L'intérêt de « Gillian » pour les blogs (avant Global Voices) a débuté avec ses études sur Cuba et ses technologies de communication. Sa recherche l'a donc conduite à explorer le pays et ses médias, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'île. La censure des médias à Cuba, et les partis pris des médias proches de la diaspora (aux États Unis et en Espagne) l'ont poussée à chercher d'autres moyens d'information, qu'elle a trouvés sur les blogosphères.

« Gillian » cherchait donc des images et des descriptions du pays qui n'étaient pas présentes dans les médias traditionnels. La réponse est venue avec la blogosphère cubaine et ses débats (qu'elle suivait surtout depuis les États-Unis en raison des difficultés de connexion). La description de « Gillian » de la blogosphère écrite depuis Cuba révèle beaucoup de fascination. Ses descriptions sont remplies d'exemples de narrations personnelles inventives et d'expressions très colorées. Elle décrit beaucoup de contextes politiques, et même historiques à partir de témoignages écrits à la première personne, qu'elle trouvait sur les blogs. Elle qualifie beaucoup de ces récits de « puissants », « beaux » ou « émouvants » ; et les styles d'écriture retiennent son attention, comme si elle analysait des travaux littéraires d'un nouveau genre. Tous les exemples mentionnés sont issus de la blogosphère cubaine, tandis que celle des États Unis, ou même celles d'autres pays de la région sont quasiment absentes de ses descriptions.

J'adore tout ça […] parce que moi-même, je ne suis pas très libre au moment d'écrire. C'est voir quelqu'un faire des choses qui sont juste bizarres, au point même de devenir poétiques. Mais c'est aussi parler de choses qui sont très réelles et qui ont beaucoup de signification…. Et après, [il y a des blogueurs comme] Claudia Cadelo. Un style totalement différent. Elle est très enragée comme écrivaine, mais ce qu'elle fait c'est tellement beau. Elle a un nombre de « posts » sur la Période Spéciale à Cuba dans les années 90 et ce qui s'est passé économiquement à Cuba à l'époque […] Elle a ces souvenirs de ses parents refusant de vendre des bonbons [comme les parents de ses amis]. Je trouvais tout ces choses merveilleuses.

Extrait de l'entretien de « Gillian »

2.2.7 « Key » : les médias traditionnels comme point de départ

L'expérience de « Key » sur le Web commence avec des logiciels en ligne pour écrire et partager des journaux personnels et se poursuit avec d'autres outils de réseaux sociaux. Ensuite son travail avec Global Voices a débuté avec l'équipe de traduction (espagnol-anglais) et continue aujourd'hui dans l'équipe de base, en tant que sub-éditrice et rédactrice générale.

Comme nous l'avons vu dans la partie III, le travail de la sub-edition consiste à relire et améliorer les messages qui seront ensuite publiés sur le site central. Cela dit, la place de « Key » dans le travail éditorial de Global Voices est centrale. Elle lit puis travaille sur une grande quantité d'articles provenant de toutes les équipes régionales et de contenus.

« Key » insiste beaucoup sur l'importance du côté « humain » des informations, et sur le fait que les articles qui retiennent le plus les lecteurs sont ceux centrés sur l'histoire personnelle d'un individu. Pourtant, au moment de raconter son expérience personnelle, elle avoue se rappeler et se sentir « plus proche » des histoires issues d'articles qui ont fait l'objet d'un grand travail d'édition et de nombreux échanges avec les auteurs.

« Key » montre comment certaines expériences de lecture en ligne sont très proches des informations que l'on retrouve le plus dans les médias de masse. De la même manière, on voit à travers son témoignage comment les entourages et les circonstances peuvent susciter un intérêt fort pour certaines histoires. Elle déclare être vivement intéressée par les histoires personnelles, tant dans la presse et la littérature, que dans les travaux de Global Voices. Pourtant, les références qu'elle rapporte sont presque toujours établies à partir de l'auteur ou du membre de l'équipe et non pas de l'histoire développée dans l'article.

C'est marrant. Ces histoires [des « posts » de Hong Kong et du Bangladesh auxquels elle pense pendant l'entretien] sont des [articles] qui ont demandé beaucoup de travail d'édition, de conversation et de travail d'équipe. C'est pourquoi elles sont restées dans ma mémoire, j'ai dû « mâcher » beaucoup d'information […] En général, les histoires que j'aime le plus portent sur un individu. C'est comme si j'avais rencontré quelqu'un sans l'avoir rencontré.

Extrait de l'entretien de « Key »

2.2.8 « Marcus » : Histoires individuelles et commentaries

L'entretien de « Marcus » a commencé, comme pour le reste des acteurs, par l'évocation de ses premières utilisations du Web 2.0. Pour lui, l'Internet représentait dans ses débuts un outil proche d'une encyclopédie. Avec l'évolution du Web, Marcus voit dans les technologies un outil de travail et de communication, mais il y a des aspects dans la participation des gens sur le Web qu'il trouve inquiétants. Une partie importante de son entretien a été consacrée à discuter les commentaires situés sous les billets de blogs et sous les articles de presse.

En tant qu'employé des agences de presse et de Global Voices, il dit avoir pris l'habitude de lire les commentaires. Il s'agit d'une source d'information intéressante, mais la nature des commentaires sur le Web lui semble parfois désagréable. Il décrit se sentir dégoûté de voir comment les personnes ont une facilité à s'insulter entre elles et comment les commentaires deviennent une « guerre ». Les propos racistes et de nombreux stéréotypes sont la norme, même si exceptionnellement il dit avoir vu des cas dans lesquels les commentaires étaient plus intéressants que l'article sous lequel ils avaient été écrits.

Les commentaires sous les articles, selon Marcus, ont tendance à « aspirer » le lecteur. Une lecture des commentaires peut prendre beaucoup plus de temps que la lecture d'un article et devenir très frustrante.

Nous avons approfondi également sur les histoires ou les témoignages qu'il a trouvés via son travail avec Global Voices ou sur le Web. Avant de commenter l'intérêt des témoignages, « Marcus » mentionne son intérêt pour des histoires « puissantes ». Il dit que ces histoires « puissantes », généralement, ont pour élément central le récit d'un individu en particulier. Selon Marcus, ces histoires et ces témoignages permettent de « se mettre dans les chaussures d'un autre ».

Vers la fin de l'entretien, je lui ai expliqué l'intérêt de connaître l'expérience des sub-éditeurs. Je lui ai dit que c'est probablement l'équipe qui lit la plus grande variété de « *posts* » à Global Voices. Cette idée lui fait penser à un exemple en particulier, une

collection de « *posts* » écrits par une auteure sur son expérience dans le conflit syrien. Marcus dit avoir trouvé « merveilleux » ces billets en particulier et il signale comment ces témoignages auraient pu, probablement, changer son regard sur la Syrie et le conflit syrien :

> *Ces histoires ont probablement changé ma perception sur la Syrie.*
> ***Comment ?***
> *Je suppose… on se rend compte que c'est un pays d'une grande diversité. Chaque ville a une culture différente. Il y a la ville dans laquelle [l'auteure] a grandi, et la ville dans laquelle elle s'est trouvée après. Il y a des cultures différentes, donc, tu vois, ce n'est pas un pays avec une culture unique, mais une sorte de collage de cultures différentes… Alors, quand on a une idée d'un pays, quand on connait un pays […] on oublie que les pays sont aussi constitués de régions. Une bonne histoire, je pense, nous parle non seulement d'un pays, forcément, mais d'une partie d'un pays, tu vois ?*
>
> *Extrait de l'entretien de* « Marcus »

Chapitre XI : Global Voices : une « famille » et à la fois un espace d'apprentissage

1. Un moyen de participation sur le Web

L'appartenance à Global Voices implique d'établir un lien avec d'autres membres, et les valeurs partagées constituent une partie très importante de l'expérience de ses membres sur le Web. Global Voices est bien plus qu'un point de départ, contrairement à ce qui a été avancé au début de la recherche; c'est aussi un moyen de s'approprier le Web et d'interagir avec les contenus de la Toile.

En effet, les expériences exploratoires ont montré comment Global Voices devient aussi le cadre à travers lequel ces personnes interagissent avec les contenus du Web. Les amitiés, les liens et aussi les articles écrits par les membres de la communauté, ainsi que les contenus partagés par ces membres ont une forte incidence sur leurs façons d'explorer le Web. Global Voices est ainsi un espace de référence et de socialisation et de création de liens affectifs qui pourrait même avoir une caractéristique thérapeutique[61].

Ces influences sont, certes, assez complexes. Des valeurs communes réunissent et maintiennent l'unité des membres de Global Voices en tant que partie prenante de la « communauté ». Faire partie de Global Voices veut dire différentes choses pour différents membres. Les sorties définitives de membres sont rares, ainsi que les abandons de façon ouverte et directe. La plupart du temps, ces abandons, quand ils sont annoncés, sont, soit la conséquence d'une controverse, soit le fait d'autres engagements (parcours académique, nouveau travail). Les annonces de ce type sont plus fréquentes parmi les équipes chargées de l'organisation (comme les éditeurs), que parmi les auteurs ou les traducteurs. D'autres membres choisissent d'abandonner le travail avec Global Voices suite à des changements dans les dynamiques de travail. Pourtant, l'influence de la « communauté » dans les façons de partager et d'interagir avec les contenus reste importante.

Plusieurs témoignages peuvent illustrer cette idée, tant dans la « *GV Community List* » que dans certains « *posts* ». Je reprends, néanmoins, des extraits des entretiens semi-directifs. Pendant ces échanges le sujet de Global Voices est ressorti, mais davantage comme

[61] Ce type de rôle a été étudié par Jean-Louis Legrand (2017) qui voit différentes formes de communauté comme des espaces transformateurs ou encore des « espaces transitionnels de socialisation »

un moyen de trouver des espaces Web et des informations sur d'autres pays. L'importance des relations nouées au sein de la « communauté » est donc avérée ainsi que la façon dont elle fonctionne en tant que réseau dont les membres peuvent disposer pour obtenir des informations sur d'autres régions du monde :

> *Je pouvais trouver des blogs politiques, sur l'Amérique latine et le reste, mais rien sur la Bolivie. J'ai commencé à chercher et j'ai découvert le blog d'un garçon bolivien. Je n'étais pas d'accord avec tout ce qu'il disait [….] Alors, je me suis dit, pourquoi ne pas créer mon propre blog ? […] Je suis peu à peu devenu une sorte d'historien des blogs boliviens. […] Ensuite, j'ai trouvé [d'autres blogs] à travers Global Voices [incompréhensible] et aussi beaucoup d'autres blogs très intéressants.*
>
> Extrait de l'entretien d'« Edgar ».

> *Je me rappelle ce que je [lisais] sur Madagascar. A présent je n'en ai pas une idée parfaite, […] Mais pour moi, travailler avec Lova [un auteur de Madagascar], traduire un message [c'est comme] être plus proche que jamais je n'aurais pu l'être. Cela a commencé grâce à Global Voices.*
>
> Extrait de l'entretien de « Moéma »

> *Pour moi c'est extrêmement intéressant. Par exemple hier, je ne comprenais pas le conflit au Pays Basque. Je veux dire, tout ce conflit qui se déroule en Espagne…. Et la séparation de la Catalogne. Je ne comprenais pas ! Qu'est-ce qui s'est passé ? […] Après j'ai cherché sur le blog de Chris [un autre membre de Global Voices qu'elle a rencontré sur Global Voices] Et là j'ai commencé à lire et plus ou moins à comprendre ce qui se passe en Espagne. Les racines culturelles si profondes qui sont à la base de tout cela.*
>
> Extrait de l'entretien d'« Eva »

2. Une « communauté » devenue « organisation »

L'évolution de Global Voices n'a pas été libre de controverses ni de conséquences. Pour certains, le travail de la « communauté », devenu plus exigeant et plus « journalistique » a été la preuve d'un changement qui éloignait Global Voices de ses objectifs d'origine. Les engagements se trouvent ébranlés aujourd'hui avec les changements qui peu à peu font de Global Voices une « organisation » plus qu'une « communauté ». Autrement dit, le caractère qui donnait une priorité au travail en équipe et à la création des liens d'amitié semble être eclipsée par un intérêt plus concentré dans l'influence que Global Voices pourrait avoir dans le milieu de la participation citoyenne et des droits humains. Global Voices semble subir une transformation qui a été aussi vécue par d'autres communautés ou projets de médias citoyens qui se sont transformés en organisations, sites web collectifs, ou qui ont adopté des plate-formes plus dépendantes des réseaux sociaux. De la même manière, les médias traditionnels prennent en compte plus que jamais les opinions et les échanges sur le Web. En conséquence, une organisation comme Global Voices est contrainte de changer pour pouvoir continuer à vivre.

Par ailleurs, les problèmes de financement sont aussi un élément important de cette transformation. La nécessité de créer du contenu plus compétitif pour avoir accès à plus de financement s'est traduit dans des changements que les membres de la « communauté » semblent ne pas vouloir accepter. Je me suis trouvée moi-même au milieu de beaucoup de désaccords assez profonds sur ce qu'était Global Voices. Pourtant, il est important de rappeler que le contenu de Global Voices et l'influence qu'il a gagnée depuis sa naissance ont été le fruit du travail de bénévoles, qui ne sont pas tous de journalistes professionnels et qui écrivent sur des sujets qui les passionnent et sur des causes auxquelles ils croient fortement.

Global Voices fait partie des nombreuses « communautés » et organisations de médias contraintes de se réinventer pour continuer à avoir une place sur le Web et pour éviter leur disparition. L'influence des médias est également importante. Global Voices a été placé dans l'obligation d'adhérer aux usages des journalistes employés par les grands médias, comme beaucoup d'autres organisations similaires, souvent à un coût élevé en termes de participation des bénévoles et de travail de son équipe. Le modèle de Web qui avait suscité beaucoup d'enthousiasme lors des débuts risque d'être remis en question : l'idée que les personnes travaillent gratuitement et partagent leurs résultats tant que cela sert une cause.

De toutes façon, pour ses membres et ses adeptes, Global Voices continue d'être un point de référence pour accéder à des informations issues de groupes qui utilisent les outils d'Internet pour participer à la vie politique et sociale de leur environnement. Le site est toujours une référence pour trouver des pages du Web décrivant des endroits que leurs auteurs estiment méconnus, ou des personnes qui, selon ces mêmes auteurs, mériteraient d'être mieux connues, tout particulièrement au-delà de leur région.

L'avenir de Global Voices et de ses équipes de travail reste incertain. Pour beaucoup de membres, le fait d'avoir atteint dix ans de travail est un accomplissement en soi. En ce qui concerne ma propre expérience avec la « communauté », c'est en tant qu'éditrice que j'ai pu voir de plus près ces changements et les contraintes qui en ont résulté.

Il est vrai que les envies de faire de Global Voices un média ont rapproché le produit du travail de la « communauté » plus proche du monde des actulités. Pourtant, un accord important dans la production de contenus du site est de toujours privilégier la dimension « humaine » des informations (c'est-à-dire, les témoignages ou les histoires individuelles). Cela se traduisait par la recherche et l'utilisation de témoignages partagés sur des blogs,

d'opinions exprimées sur Twitter et d'articles publiés par des médias indépendants ou locaux. Assez souvent, les auteurs d'Amérique latine proposaient d'écrire sur des médias indépendants créés par des communautés indigènes qui cherchaient à raconter leurs propres histoires et diffuser leurs points de vue à l'aide du Web 2.0.

Quelques exemples sur lesquels j'ai travaillé en tant qu'éditrice de l'Amérique Latine : l'un des mouvements les plus importants de médias indépendants et indigènes venait du Mexique. Beaucoup de ces groupes et communautés revendiquaient leurs cultures indigènes et racontaient comment elles devaient affronter différents types d'exclusion. Parallèlement, le problème de la propriété des terres, ainsi que la présence de groupes criminels les enfermaient dans des espaces d'une grande vulnérabilité. De la même manière, d'autres groupes cherchaient à explorer le problème de l'identité et de l'appartenance en Colombie et au Paraguay. Les jeunes des zones urbaines en Bolivie cherchaient aussi à montrer une partie de leur réalité. Les mouvements féministes, de défense des droits humains et de défense de la sécurité et de la vie privée en ligne se montraient très actifs et énergiques au Venezuela, en Uruguay et au Paraguay. D'autres espaces en Argentine se consacraient à préserver la mémoire des événements liés à la dictature au moyen de blogs qui collectaient des photos de personnes victimes de disparition forcée.

Ces exemples m'ont permis de faire de véritables découvertes à propos de mon propre pays, le Venezuela, non seulement à travers sa crise sociale, économique et politique, mais aussi à travers des personnes qui participaient activement dans les débats au centre de la société, débats dont je n'avais pas conscience quand j'y habitais.

C'était également grâce aux espaces en ligne que des mouvements pacifistes, féministes, de défense des droits des communautés LGBTQ se sont fait connaître et se sont connectés avec d'autres mouvements similaires dans la région.

Il reste à voir comment les changements de tonalité dans le contenu et les transformations de l'organisation, ainsi que les isolements entre les équipes de base et les équipes régionales seront intégrés pour continuer le travail. De la même manière, force est de constater qu'après dix ans, les équipes ne sont plus les mêmes, tout comme le Web qui a évolué. Une nouvelle génération s'exprime dans la « communauté » tout comme de nouvelles générations d'outils de communication se présentent avec différents types de contenu. Au fur et à mesure que Global Voices privilégie ses objectifs en tant qu'organisation au profit de ses objectifs en tant que « communauté », les dynamiques

internes peuvent créent des hiérarchies qui risquent de reproduire les mêmes limitations que l'on peut observer dans les médias traditionnels.

Le risque est donc, que tout comme dans les ambiances des médias internationaux, les équipes qui dominent les discussions sur Global Voices déterminent, elles aussi, quelles sont les histoires que la « communauté » devrait raconter, comment elles devront être narrées, le moment où elles devront être diffusées, combien on devra en raconter. L'ambiance des médias est exigeante et, en cette période de bataille au sein du monde des communications, ce ne sont pas les médias citoyens qui ont le dessus. Le pendule changera sûrement de côté à un moment ou un autre, mais force est de constater qu'un des défis de Global Voices en tant que « communauté » est de protéger un espace que la majorité de ses membres sentent comme inclusif et où toutes les voix seraient valides.

3. Le potentiel d'apprentissage liés à la communication interculturelle

Pour rappel, ce travail avait proposé de regarder le Web comme un espace de la vie quotidienne dans lequel des apprentissages informels par le biais de la participation étaient possibles. Il a fait aussi référence à la métaphore conceptuelle connue sous le terme d'« apprentissage invisible » qui, appliquée au monde du Web, propose de s'intéresser aux processus de transformation et d'apprentissage qui ne sont pas attendus, ni mesurables (Cobo et Moravec, 2011 ; Schugurensky, 2010). Vue la complexité du terrain et des enjeux de la recherche, j'avais proposé de considérer les possibles apprentissages au sein de Global Voices comme des « ouvertures d'horizons culturels ».

À partir de l'analyse de certains témoignages qui trouvaient des échos dans d'autres phases de la recherche et dans d'autres travaux académiques, deux interprétations des résultats peuvent être présentées ici pour affiner les hypothèses : d'un côté, ces apprentissages peuvent se présenter « en accumulation », dans la durée, et lors d'expériences du même type qui se maintiennent. De plus, il s'agirait d'apprentissages arrivant dans le temps, liés non seulement à un processus cognitif, mais aussi (et peut être surtout) à une connexion de type affectif.

Ce type d'apprentissage, qui pourrait permettre une certaine bienveillance et attitude d'écoute, ressemble au concept développé par Chen et Starosta, connu sous le nom de « Sensibilité Interculturelle ». Ce concept a pris place après l'analyse de la phase approfondie, et il a encouragé un retour sur les données de la phase préliminaire pour faire une relecture à partir du concept.

L'hypothèse serait que les histoires personnelles, les récits à la première personne et les témoignages seraient ceux qui véhiculeraient ce type d'apprentissage. Nous avons constaté l'importance des histoires dans l'ensemble de l'expérience des membres de Global Voices. Ces derniers continuaient à tenir leur rôle, malgré les changements importants dans les dynamiques de travail de la « communauté » et dans les façons de communiquer du Web. La présence des histoires dans les phases de la recherche approfondie nous a permis de lier ces deux éléments (les échanges avec les autres membres de la communauté et les histoires) grâce aux résultats des échanges exploratoires et des entretiens formalisés, qui ont été ensuite croisés avec d'autres données venues de la recherche documentaire sur la « communauté ».

3.1 Des savoirs « en accumulation »

L'idée des apprentissages en accumulation est venue après des échanges informels lors des rencontres physiques au cours desquelles les membres de Global Voices déclaraient ne pas se rappeler précisément des messages qui avaient eu pour eux un effet « transformateur » ou de « découverte ». L'idée est revenue dans une des entretiens exploratoires qui ont aidé à structurer les guides d'entretien de la phase approfondie.

La question des « découvertes » a donc pris sa place dans le guide d'entretiens, et c'est dans le témoignage de trois des sujets interviewés que le thème est ressorti avec clarté, en réponse à la question sur de possibles « découvertes » ou « surprises » qui auraient pu changer des perceptions sur un groupe, un pays ou une région :

> ***Par rapport aux découvertes et ruptures d'images que tu avais avant. Peut être un cliché ou l'idée que t'avais par rapport à une thématique en particulier… Ou un pays… Est-ce qu'il y a eu des découvertes à travers cette lecture de blogs dont on parle ?***
> *Hmmm. Laisse-moi réfléchir un peu. Je pense que c'est quelque chose de constant. Je ne pense pas avoir eu une sorte d'épiphanie, que je puisse dire « cette vidéo m'a changé la vie ! » ou « j'avais aucune idée ! ». Je pense que ce n'est pas quelque chose de grandiose, mais plutôt des changements tout petits. Par exemple, quand je vois une vidéo des protestations au Moyen-Orient. Je peux avoir une idée des femmes là-bas, non ? De leur rôle, etc… Quand je vois les vidéos de femmes qui protestent. Il y a des filles avec foulard, et d'autres sans. Ceci n'est pas courant dans la culture dans laquelle j'ai grandi. Pour moi, si les femmes voilées sont oppressées, qu'est ce que j'en sais ? C'est l'idée qu'on te met dans la tête… c'est l'autre, celui qui est différent. Mais après tu vois les protestations c'est pas du tout ça. Ce n'est pas qu'un groupe, et le foulard représente des choses, mais ce n'est pas la seule façon de les représenter non plus. On peut définir que le voile représente ceci et que ça représente cela, mais, [là] tu vois les femmes qui protestent avec leur foulard […] ce n'est pas l'image de la « pauvre femme oppressée », non. Ces femmes luttent pour leurs droits et pour leur pays.*
> Extrait de l'entretien de « Margaret ».

> *Je pense que Global Voices m'a beaucoup aidée à voir [les autres] et me sentir comme eux. S'ils ont faim, […] s'ils sont heureux. Cela ne vient pas avec un message en particulier. Je pense que cela vient*

avec chaque message. Je pense que ma conscience est comme une chambre, et avec chaque message, elle devient de plus en plus grande…

Extrait de l'entretien de « Moéma »

Tu n'es pas là que pour parler, mais aussi pour écouter, pour apprendre, pour échanger. Et cet apprentissage vient avec les échanges. Il est presque imperceptible. Je veux dire, tu rentres pas dans la blogosphère en te disant « aujourd'hui, je vais apprendre », tu arrives et peut-être tu trouves qu'il se passe quelque chose en Équateur, comme ce qui arrive au Mexique en ce moment, par exemple.

Extrait de l'entretien d'«Eva»

Dans ces témoignages, tout comme dans d'autres échanges, des expressions ressemblant à de l'identification avec les autres peuvent être repérées. L'empathie se comprend ici comme la capacité de « percevoir le cadre de référence interne d'autrui aussi précisément que possible et avec les composants émotionnels et les significations qui lui appartiennent comme si l'on était cette personne, mais sans jamais perdre de vue la condition du « comme si » (Rogers, 1980)

En outre, des expressions d'engagement dans les interactions, et des expressions d'intérêt pour ce que racontaient les personnes en ligne, étaient souvent décrites ou référées par les participants comme « touchantes » ou « émouvantes ». Plusieurs moments dans les entretiens d'approfondissement ont rendu ces réactions évidentes, que ce soit avec des mots, ou avec des expressions non-verbales comme des changements sensibles dans le ton, la voix et aussi de gestes comme poser la main sur la poitrine ou même pleurer en se souvenant d'une histoire en particulier. Les participants se comparent eux mêmes aux personnes qui racontent leur histoire sur le Web et parfois, admettent être « épuisés » émotionnellement à cause des témoignages sur lesquels ils écrivent, un sentiment que j'ai moi même éprouvé pendant mon travail d'éditrice.

Des explorations à partir de ces réactions ont tracé le chemin vers le concept de la « Sensibilité Interculturelle » (Chen et Starosta, 2996) qui s'est révélé utile pour comprendre l'expérience des participants. Des extraits des entretiens seront présentés afin de proposer une comparaison, mais auparavant, il est pertinent d'aborder le concept et de voir comment il se structure. Le point suivant abordera à son tour les données liées aux histoires dans différentes phases de la recherche. Le but étant de proposer quelques réflexions autour du rôle des histoires dans l'expérience avec Global Voices, en relation avec d'autres études et concepts qui aideront à comprendre ce qui pourrait être derrière cet intérêt.

La Sensibilité Interculturelle est définie par Chen et Starosta comme la capacité de projeter et recevoir des réponses émotionnelles positives avant, pendant et après les

interactions avec des membres de cultures différentes (Chen et Starosta, 1996). D'après les auteurs, le fait qu'une personne « interculturellement sensible » peut souhaiter se motiver pour comprendre, apprécier et accepter les différences parmi les cultures. Ensuite, d'après Ruiz et Vilà il faudrait ajouter un point important à la définition : la « Sensibilité Interculturelle » inclut aussi la capacité de contrôler des émotions (comme par exemple, la peur) pouvant endommager le processus communicatif interculturel (Ruiz, 2012; Vilà, 2006).

D'après Ruth Vilà, qui a travaillé sur la base des études de Lustig et Koester, l'origine de l'étude sur les compétences communicatives entre personnes de cultures différentes est influencée par des approximations présentes dans les études sur les « compétences » communicatives et les « compétences » interculturelles (Vilà, 2009). C'est dans ce domaine d'étude que les premières questions sur le développement des « compétences » de communication interculturelle ont caractérisé la Sensibilité Interculturelle comme l'aspect affectif de ces compétences.

Les réactions affectives ont tendance à s'appuyer sur le monde des sensations et du tangible. Des sensations concrètes, comme l'obscurité, peuvent être associées à la peur, ou le silence au sentiment de tranquillité. Les travaux de Ruiz (2012) expliquent comment cela peut suggérer que les attitudes xénophobes, racistes ou qui ne respectent pas les mœurs des cultures différentes, ne seront pas éliminées avec une simple transmission de connaissances. L'exemple choisit par l'auteure est celui des conflits venus avec l'immigration : expliquer à un xénophobe que les immigrés ne sont pas dans son pays pour voler le travail ou changer les mœurs et les traditions qui lui sont proches, ne fontcionnera pas. Les émotions associées aux immigrés sont complexes et profondes, et elles obéissent aussi à plusieurs constructions cognitives et émotionnelles qui ont eu lieu dans son passé. Chen et Starosta voient dans la sensibilité envers les autres en général, et envers les différences individuelles des dispositions interpersonnelles clés dans la perception sociale. En d'autres termes, la relation avec soi-même et celle avec les autres sont indissociables (Chen et Starosta, 1996).

Dans l'évolution conceptuelle et méthodologique de la Sensibilité Interculturelle, la construction du Modèle de Développement de la Sensibilité Interculturelle (*The Development Model of Intercultural Sensitivity*) de Milton Bennett est un point important. Bennett décrit les interactions possibles et les stratégies pour se rapprocher du pôle « ethnorelatif », ce qui voudrait dire avoir une attitude plus ouverte envers des systèmes

culturels différents du nôtre (Bennett, 1993). Le modèle décrit aussi un nombre d'étapes au cours desquelles les personnes éprouvent des différences culturelles et réagissent de façon réactive ou compréhensive (selon l'étape dans laquelle ils ou elles se trouvent). D'après Benett, la Sensibilité Interculturelle est un processus, et pendant le développement de ce processus les individus sont capables de se transformer. L'intérêt principal du modèle réside dans sa capacité à décrire des ouvertures progressives et des changements dans sa conception du monde, avec comme indicateurs les mutations dans le comportement des personnes.

Chen et Starosta remarquent l'importance de comprendre que la Sensibilité Interculturelle est principalement liée au monde de l'affectif, même s'il existe tout de même une relation avec les côtés cognitifs et comportementaux qui se mettent en évidence pendant les situations d'échange. A ce titre, il serait nécessaire de distinguer la Sensibilité Interculturelle de la Conscience/Connaissance Interculturelle (*Intercultural Awareness*), liée aux aspects cognitifs, et les Compétences Interculturelles (*Intercultural Competence*), liées principalement au comportement.

Selon Adler et Towne cette notion est aussi très liée à celle du respect, un point très important pendant l'interaction entre des personnes de cultures différentes. (Adler et Towne, 1993) Alors, pour Chen et Starosta, afin de développer et aussi d'encourager des émotions positives pour la compréhension et l'appréciation des cultures différentes (ce qui pourrait aussi être traduit dans le développement de compétences interculturelles), les personnes ayant une sensibilité interculturelle doivent maîtriser les éléments suivants : estime de soi, contrôle de soi, empathie, ouverture d'esprit, adoption d'une position non moralisatrice et implication dans l'interaction.

Revenir sur les données du travail d'enquête avec le concept de Sensibilité Interculturelle constitue un défi qui peut bien être le point de départ d'une autre recherche. Tout comme la plupart des études faites autour des relations et des échanges interculturels, la Sensibilité Interculturelle, elle aussi, a été étudiée dans sa totalité avec des outils quantitatifs.

Les objectifs de ces instruments consiste à obtenir des estimations sur le « niveau » de Sensibilité Interculturelle des acteurs à travers des questionnaires basés sur plusieurs items. Avant la validation du modèle de Chen et Starosta (Chen et Starosta, 1998), la majorité de ces travaux empiriques quantitatifs se sont basés sur le modèle de développement de la sensibilité interculturelle (*The Development Model of Intercultural Sensitivity*) de

Milton Bennett (Benett, 1994) qui été évoqué ci-dessus. D'autres adaptations sont aussi intéressantes pour effectuer des recherches pour le développement de dispositifs de formation. Dans le travail de Bhawuk et Brislin, par exemple, la Sensibilité Interculturelle est mesurée en utilisant les concepts d'individualisme et de collectivisme (Bhawuk et Brislin, 1992). L'idée a été de réaliser une étude plus spécifique de la capacité des acteurs à comprendre comment se comporter selon leurs expériences dans des cultures collectivistes ou individualistes. Ensuite, le travail cherche à mesurer l'ouverture d'esprit et la flexibilité des personnes interpellées dans des lieux où les habitudes sont dictées par des cultures différentes. Dans ce même travail, les auteurs signalent l'absence d'instruments qui pourraient être utilisés amplement pour mesurer le concept, et précisent aussi la nécessité de clarifier ce qui se trouve derrière le concept de Sensibilité Interculturelle.

Force est de constater que les objectifs et les questions que se posent ces chercheurs sont non seulement d'ordre descriptif, mais ils se concentrent aussi sur les individus et leurs capacités. N'ayant pas trouvé d'instruments pour étudier la Sensibilité Interculturelle de façon qualitative, les données issues de l'observation de cette recherche ont été examinées à partir des instruments proposés par d'autres recherches sur la Sensibilité Interculturelle.

Cependant, dans ce travail de recherche, qui prétend apporter une vision qualitative et compréhensive du phénomène, l'adaptation de ces instruments s'avère compliquée. Pourtant l'utilité du concept et de ses approches pour parvenir à davantage de compréhension dans l'expérience des membres de Global Voices ne diminue pas pour autant. Dans le but de proposer une vision alternative à travers des témoignages des participants de Global Voices, des extraits traduits des entretiens d'approfondissement seront exposés en lien avec les éléments qui, selon Chen et Starosta, structurent la Sensibilité Interculturelle.

3.2 La Sensibilité Interculturelle au sein de Global Voices

Afin d'examiner les résultats de l'enquête de terrain par le prisme de la Sensibilité Interculturelle, je présenterai certains des éléments structurels du concept qui ont été repérés dans l'analyse des résultats de terrain. Etant donné qu'une étude approfondie sur la Sensibilité Interculturelle dans l'expérience de Global Voices ne figure pas dans les objectifs de ce travail, je choisis d'explorer les dits éléments qui semblent être présents dans les témoignages des sujets interviewés. Les éléments structurant la Sensibilité Interculturelle

sont : estime de soi, autosurveillance, empathie, position de non jugement, et ouverture d'esprit.[62]

- Auto-Surveillance (Self monitoring)

La surveillance de soi fait référence à la capacité de la personne à maîtriser son comportement face à des contraintes. Cette capacité peut orienter les individus vers les autres, ainsi que les rendre adaptables à différentes situations de communication (Spitzberg et Cupach, 1984). Dans le cas des sujets interviewés ou ceux qui ont participé aux interactions étudiées, cette surveillance a été repérée lors de commentaires qui relevaient d'une attention aux mœurs et habitudes propres qui peuvent affecter la perception de certaines interactions. L'extrait suivant est un exemple pris du témoignage d'Eva, qui dit d'avoir appris à reconnaître que son contexte peut être un parmi beaucoup d'autres :

> *Peut-être est-ce ça que j'ai appris le plus, à écouter [et à me rendre compte] que mon expérience n'est pas la seule... n'est pas celle qui est « valable », mais qu'elle est une parmi d'autres. Aussi valable que les autres.*
>
> Extrait de l'entretien d'« Eva »

- Empathie

On pourrait distinguer l'empathie comme l'élément central de la Sensibilité Interculturelle, et l'élément qui s'est distingué le plus pendant la lecture des données, notamment dans la phase approfondie. L'empathie est le processus par lequel nous nous projetons dans le point de vue de l'autre, même si momentanément, nous partageons les mêmes pensées et les mêmes sentiments. L'empathie nous permet d'avoir accès à la position de l'autre, « comme si » momentanément nous étions l'autre (Rogers, 1980). Des auteurs comme Campbell, Kagan et Drathwohl nomment l'empathie « sensibilité affective », et d'autres, comme Gardner « sensibilité intuitive ou télépathique ». (Campbell, Kagan et Drathwohl, 1971 ; Gardner, 1962)

Pour Barnlund, les personnes ayant une sensibilité interculturelle développée ont tendance à chercher des symboles dans la communication pour pouvoir partager les expériences des autres et ils peuvent ainsi changer et s'adapter à des situations nouvelles. (Barnlund, 1988). De la même manière, les individus empathiques sont considérés comme plus désintéressés et plus à l'écoute, et en considération des sentiments et réactions de ceux

[62] Certains points comme « l'estime de soi », par exemple, ne semblent pas être présents dans les données recueillies. Cela est dû à l'application des instruments d'observation qui ne prenaient pas en compte la Sensibilité Interculturelle au moment d'être utilisés. Les éléments présentés seront donc ceux qui ont été identifiés lors de l'analyse des entretiens approfondis.

avec qui ils font interaction (Davis, 1983). C'est ainsi que l'empathie permet d'avoir des dialogues dans une écoute plus impliquée et de répondre avec des pistes qui indiquent une volonté active de compréhension. Bien entendu, l'empathie peut également mener à des réponses indiquant une compréhension mutuelle, ce qui peut être la base d'une interaction interculturelle de qualité. Certains moments dans les entretiens de « Julia » et « d'Andie » illustrent comment à travers l'interaction avec certains témoignages sur Internet, elles ont été capables d'épreuves de sentiments qui les aidaient à comprendre mieux la position de celui qui racontait sont histoire :

> *Quand je vois des infos sur la Syrie, je souffre. On dit « mais ça te regarde pas ! » Mais moi, je ressens ce que cet homme ressent, cet homme qui me raconte, qui pleure pour son pays, et qui habite en Syrie.*
>
> Extrait de l'entretien de « Juila »

> *C'était tellement personnel [*en pleurant*] et je pense... et si mon fils était gay ? Et j'ai pensé que c'était si courageux ! [...] Elle pourrait être reconnue et méprisée par sa communauté. Son enfant pourrait être frappé d'ostracisme. Donc c'est... C'est partout, vous savez ? Ca, c'est les États Unis ! C'est les États Unis, un des pays où on a la plus grande liberté d'expression, la plus grande protection pour des gens issus de groupes minoritaires et pourtant, elle doit s'inquiéter pour ça [...] Je me rappelle que j'ai aussi pleuré quand je l'ai lu.*
>
> Extrait de l'entretien d'« Andie »

- Ouverture d'esprit (Open mindedness)

L'ouverture d'esprit, d'après Chen et Starosta, est liée à la volonté des individus de s'exprimer de façon ouverte et appropriée, et d'accepter aussi les expressions des autres. Ils comparent la définition de cet élément avec le concept de la « personne multiculturelle » (*The multicultural man*) développé par Adler (Adler, 1977). Pour cet auteur, un individu qui est ouvert d'esprit accepte des dispositions différentes des siennes propres, et il arrive bien à comprendre l'existence d'une multiplicité de réalités.

Les extraits suivants sont des exemples pris des entretiens de « Julia » et « Eva » qui semblent raconter comment les échanges sur Internet les auraient aidées à développer une certaine ouverture d'esprit :

> *Je lis et j'apprends des choses qui, pour ces personnes, dans leur pays, sont si normales, mais qui pour nous sont vraiment bizarres !*
>
> Extrait de l'entretien de « Juila »

> *Dans la blogosphère [l'expérience est caractérisée] un peu plus par l'expérience partagée. À partirde ce qui m'est arrivé à moi. Peut être que c'est pas mon expérience, mais c'est une expérience aussi valable que n'importe quelle autre.*
>
> Extrait de l'entretien d'« Eva »

- Position non moralisatrice ou de non jugement (Suspended judgement)

La position non moralisatrice, ou de non jugement implique une attitude qui permet de rester à l'écoute de façon ouverte pendant les échanges interculturels. D'après Chen et Starosta, les personnes manquant de sensibilité interculturelle tirent des conclusions de façon assez rapide sans trop de réflexion. C'est ainsi que la position de non jugement aide à rester content et satisfait après un échange, sans avoir de conclusions ou d'explications exhaustives sur les faits ou les idées apprises pendant l'échange.

Selon les mêmes auteurs, une personne qui évite de faire des jugements pendant les interactions a tendance à avoir des sentiments de plaisir par rapport aux différences entre cultures. En fait cet aspect est très important pour déterminer le degré de sensibilité de l'individu : un être ayant un degré de Sensibilité Interculturelle assez élevé n'est pas seulement conscient des différences interculturelles, mais il doit éprouver un sentiment de joie et de satisfaction dans des échanges avec des personnes originaires de cultures différentes. Une anecdote dans l'entretien de « Margaret » pourrait illustrer ce propos :

> *Quand je vois une vidéo de reggaeton à la télé, je me dis 'mais qui écoute ça !?' [et après] je vais sur YouTube et je vois des vidéos de gens [qui] dansent et qui s'amusent [...]. Avant je me disais [que c'était une très mauvaise musique] et maintenant ma perception est plus : ça ne me plaît pas à moi.*
>
> Extrait de l'entretien de « Margaret »

- Implication dans l'interaction (Interaction involvement)

L'implication dans l'interaction conduit à la disposition des individus à montrer de l'attention et à donner des réponses actives pendant une situation de communication. Les personnes ayant des capacités de réponse, de perception et d'attention envers les autres sont plus sensibles aux messages donnés pendant les interactions et à leur compréhension. Cela implique aussi la capacité de savoir quand il est approprié d'initier une discussion, les moments adéquats dans la prise de parole et la maîtrise du flux de l'interaction.

Dans le cadre de ma recherche, l'observation de l'implication dans l'interaction prend des nuances différentes. Etant donné notre intérêt pour l'interaction avec des contenus et des personnes sur le Web, l'observation de l'implication dans l'interaction demande d'observer plusieurs situations d'interaction : la lecture d'un blog, les commentaires sous les billets, les dialogues sur des réseaux comme Twitter, par exemple. C'est pourquoi, ce point en particulier présentera une variété d'exemples issus des entretiens d'approfondissement.

L'implication dans l'interaction a été observée dans les témoignages des sujets comme des façons de faire des efforts pour comprendre et pour explorer des espaces en ligne qui ne sont pas faciles d'accès, soit pour des raisons de ressources technologiques, soit pour des limitations liées à la censure ou le contrôle d'Internet. La question de la langue est aussi un élément important. Certains des sujets qui participent aux entretiens essayent par exemple de surmonter le barrage de la langue et explorent des médias citoyens à travers des vidéos ou des blogs de photographie. Un extrait de l'entretien d'« Andie » illustre les façons dans lesquelles un usager peut contourner les barrières de la langue :

> *Je pense que parfois je regarde, en fait, des messages ou des blogs dans d'autres langues que je ne parle pas, justement en essayant d'avoir une idée, de savoir s'il y a quelque chose de virtuel : une vidéo, des images, pour avoir précisément une idée de la capacité des gens à parler de culture dans leur lieu de vie, et la façon avec laquelle ils parlent de culture. Parlent-ils de danse ? De nombreuses fois il le font, n'est-ce pas ? Ça c'est un très beau langage que beaucoup de gens utilisent [...] Moi j'étais danseuse quand j'étais jeune, et ça m'intéresse, tu vois ? Je suis devenue accro à visiter des pages ou suivre des liens pour regarder des gens, tu vois, un blog de danse, et je finis par regarder des choses…*
>
> Extrait de l'entretien d'« Andie »

De la même manière, le fait de laisser des commentaires, de suivre des auteurs, et aussi de chercher de nouvelles façons de lire ou d'être témoin des histoires des autres peut être vu comme indicateur de ce type d'implication, comme en témoigne « Julia » :

> *C'est pas que j'essaye d'être d'accord avec celui qui écrit. Mais je me dis : « cette personne verse ici son âme. Je dois lui donner un petit mot encourageant ». Et ça, ça me captive !*
>
> Extrait de l'entretien de « Juila »

Un autre élément est aussi intéressant dans ces expériences. Dans ce que je comprends comme des efforts et des implications dans la lecture (et donc, dans l'interaction), il s'opère aussi un certain sentiment d'identification avec les auteurs des histoires qui peut également être interprété comme un sentiment d'appartenance. Les lecteurs sentent qu'ils s'identifient avec les histoires qu'ils lisent, ce qu'ils signalent comme des « aspects communautaires ». Il se peut que les blogueurs n'appartiennent pas « formellement » à des communautés, mais le fait d'échanger sur la toile peut aussi être considéré comme une façon d'appartenir à un groupe.

3.3 Le rôle des témoignages

Les histoires que l'on se raconte en ligne représentent une large partie des échanges ayant cours sur les sites Web 2.0. En effet, des plate-formes comme les blogs, YouTube, Facebook et Twitter constituent une scène très importante d'échange d'histoires, de récits et

de témoignages liés à la vie quotidienne de l'usager ou aux principaux événements de la vie collective de certains pays.

Dans la plupart des cas, ce qui reste d'une histoire qu'on nous raconte, c'est la vision personnelle, même intime, de celui qui la partage. La lecture d'histoires sur le Web 2.0 fait parfois entrer l'internaute dans plusieurs espaces en même temps et interagir avec plusieurs types d'histoires.

C'est à partir de ce type de contenu que les membres de Global Voices tentent de présenter une vision plus empathique, et selon beaucoup d'éditeurs et d'auteurs, une vision plus « humaine » des événements qui alimentent les grands flux d'information dominés par les médias traditionnels.

Les témoignages en particulier peuvent proposer des liens hypertextes pour que le lecteur soit engagé au-delà du récit. Dans d'autres occasions, les lecteurs ont la possibilité de chercher eux-mêmes d'autres lectures sur le contexte. Cela a été mon cas lorsque je collaborais comme traductrice et ça l'est encore dans mon travail d'édition. Le témoignage, l'histoire personnelle ou encore la vision d'un phénomène ou d'un événement raconté par un blogueur représentent des éléments qui invitent à se renseigner davantage. Dans la plupart des cas, ce que nous gardons d'une histoire, c'est la vision personnelle, même intime, de ceux qui racontent et qui se racontent à travers ces espaces.

Les informations exposées dans la phase exploratoire ont aussi fourni des pistes pour la phase suivante. Parmi ces pistes figure le rôle des histoires et des témoignages à la première personne proposés sur les sites Web 2.0 et qui semblent être au cœur des contenus intéressant les membres de Global Voices.

La présentation de Global Voices sur le site principal montre pour la première fois cet intérêt : *stories from citizen media.* Cela pourrait être traduit en français par « histoires provenant des médias citoyens » (et en fait, c'est le mot « infos » qui a été choisi pour la version française du site), mais il semble important de garder aussi en mémoire le mot « histoire ». Une grande partie du contenu consulté, partagé et traduit par les membres de Global Voices est en effet constituée de récits et de témoignages personnels, assez souvent racontés à la première personne et qui pourraient être aussi identifiés comme des histoires.

De nombreux échanges entre les membres de Global Voices font référence à ces idées, et la place des témoignages à la première personne dans des articles de toutes provenances géographiques se révèle très importante. Les discussions au cours des

rencontres reflètent cet intérêt, et les recommandations hebdomadaires d'écriture (appelées *weekly writing tips*) diffusées au moyen de la « *GV Community List* » invitent à porter attention aux histoires personnelles au moment d'écrire un article. La rédactrice en chef recommande à certains participants dans cette liste:

> *Rappelez-vous : les données sont intéressantes et les lois importantes, mais c'est la façon dont ces choses affectent l'être humain que les lecteurs retiennent vraiment. Alors la prochaine fois que vous rédigerez l'introduction de votre article, essayez d'intégrer le côté humain, si vous le pouvez, au lieu de rester sur un angle purement politique*
>
> Contribution du membre du groupe organisateur à la « *GV Community List* », 2014[63]

Dans une autre discussion sur la « *GV Community List »*, un des membres les plus anciens de Global Voices en 2008 a commencé par la question : « Quels seraient les articles les plus intéressants sur Global Voices ? ». La question a reçu 17 réponses avec un total de 30 recommandations, parmi lesquelles 17 se rapportaient aux histoires individuelles, ou aux reportages autour de témoignages à la première personne.

Le reste était une combinaison d'événements et de reportages autour d'opinions sur un sujet particulier ou sur un groupe de personnes concernées par un conflit international. Certains messages parlaient de l'importance de faire certains de ces reportages (notamment sur des blogueurs en prison) et d'autres précisaient comment la traduction ou la lecture d'un article pouvait être « révélatrice » (*eye openning).* Parmi les messages qui parlaient d'histoires personnelles ou de témoignages à la première personne, les suivants semblent les plus parlants :

> *Tous les articles de GV sur l'Irak sont « spéciaux » pour moi. À quel autre endroit peut-on lire les voix irakiennes depuis l'Irak ? J'ai appris à connaître une écolière incroyablement douée et mature, "Sunshine", qui bloguait depuis Mossoul. Les dernières nouvelles de cet endroit ne sont pas bonnes : toutes ces années de violence ont eu des effets dévastateurs sur cette fille rayonnante*[64].
>
> « PG » Auteur et traducteur. Intervention sur le « *GV Community list* », 2008[65].

Les témoignages publiés dans la catégorie « blogueur de la semaine » dans le site central de Global Voices se rapportent à des points similaires. Les personnes interviewées évoquent aussi l'importance d'avoir accès aux informations d'un point de vue local et partagées par les usagers du Web. La plupart de ces manifestations portent sur le fait que les

---

[63] *Remember: Data is interesting and law is important, but it's how these things affect human beings that really stays with readers. So, next time you write a lead, try to incorporate the human angle if you can instead of only the dry policy angle.*

[64] *All GV posts about Irak are "special" to me. Where else do you read iraki's voices from Irak ? I learnt to know an incredibly gifted and mature schoolgirl, Sunshine, blogging from Mosul. The latest news, in this post, are not good : all those years of violence are taking their toll on the sunny girl. (Le post évoqué est disponible en ligne :* URL: http://globalvoicesonline.org/2008/09/01/iraq-they-call-this-freedom/*)*

médias de masse sont difficiles à suivre, que la « dimension humaine » y est absente. Ils défendent la position selon laquelle il est possible de connaître un pays à partir de ses blogosphères et le fait que ces derniers peuvent ajouter une dimension importante à la compréhension d'un événement.

La question qui revient le plus souvent au début de ces échanges est « qu'avez-vous appris ? », point intéressant pour les phases d'observation préliminaires de cette recherche. Les réponses mettent en valeur le fait de disposer de « fenêtres ouvertes sur le monde » et « sur des pays que je ne connaissais pas ». Mais dans les témoignages présents dans les articles de Global Voices et dans les blogosphères que ces personnes suivent, l'idée de cas individuels ou de visions « micro » en tant que porte d'entrée sur le contenu demeure très importante. Les interviews d'Elena Ignatova et Gabriela García, deux membres actifs, montrent deux exemples de l'intérêt d'avoir des témoignages racontés par les personnes mêmes, et non pas par des médias traditionnels :

> *Le contenu en ligne présente beaucoup d'informations intéressantes [quand] elles proviennent de personnes et non de médias*
>
> Elena Ignatova, extrait de son interview dans la catégorie « *blogger of the week* », 2008

> *Ces témoignages ont beaucoup plus de valeur quand ils proviennent de personnes ordinaires qui peuvent vivre beaucoup d'expériences chez eux, comme les plaintes que l'on observe à Lima (la ville d'origine de l'auteure) à propos des travaux de voirie par exemple. Cela peut même aller jusqu'à des témoignages directs d'événements comme les bombardements à Gaza.*
>
> Gabriela García, extrait de son interview dans la catégorie « *blogger of the week* », 2009 [66]

D'autres témoignages à ce sujet peuvent être trouvés dans le « Blog de la communauté ». Plus spécifiquement dans les « *posts* » écrits lors des anniversaires de Global Voices. Ces billets ont tendance à rappeler les motivations pour continuer à travailler avec la « communauté » et, de la même manière, les auteurs racontent ce qu'ils perçoivent comme des transformations et des apprentissages. Ces témoignages soulignent aussi l'importance de connaître de près la vie de femmes et d'hommes de pays et régions différentes des siennes, mais ils font moins référence aux histoires ou aux témoignages de façon directe. Les témoignages continuent pourtant de suggérer l'importance des vécus individuels dans les contenus sur les médias d'Internet.

---

[66] *Those testimonies are much more valuable when they come from ordinary people who might go through lots of experiences in their hometowns that are similar to the complaints we have in Lima on the spreading of road works, for example, all the way to things like direct testimonies about the bombings in Gaza.* https://globalvoices.org/2009/07/08/blogger-of-the-week-gabriela-garcia-calderon/

Dans son témoignage, Portnoy Zheng réfléchit sur les apprentissages venus de son activité de traducteur avec « *Lingua* ». Il suggère avoir développé des liens affectifs avec le contenu, du fait qu'il s'agissait des récits personnels avec des situations qui gardaient certaines ressemblances avec son contexte à lui :

> *…avec chaque traduction que je faisais, je me sentais connecté avec quelqu'un dans le monde, et je n'étais pas seul. J'adorais les histoires qui présentaient la même situation qu'à Taiwan, parce qu'elles me faisaient réfléchir sur mes préjugés et mon aveuglement.*
>
> Portnoy Zheng. Extrait de son « *post* » sur le « Blog de la communauté », 2014 [67]

Certains témoignages, comme celui de Christian Bwaya montrent commet le travail de traduction de témoignages sur Global Voices le rapprochait de personnes qui ébranlaient sa vision du monde :

> *Au cours des années de traduction, j'ai été exposé aux cultures étrangères à travers les posts sur lesquels je travaillais. Parfois, je travaillais sur certains articles qui contredisaient mes valeurs fondamentales ; mais il a été passionnant de voir comment les usagers autour de la planète voient le monde de façons différentes. Avec mes traductions, j'apprécie comment Global Voices encourage les populations locales dans un environnement mondial, à définir l'agenda des infos pour le public mondial, indépendamment de leur culture*[68].
>
> Christian Bwaya, Extrait de son « *post* » sur le « Blog de la communauté », 2014

D'autres parallèles ont été trouvés également lors des entretiens qui ont, eux aussi, fait partie de la phase approfondie de la recherche. Un extrait de l'entretien d'« Edgar » apporte un exemple au sujet de l'intérêt des témoignages personnels sur le Web :

> *Bon, les expériences des gens. Je veux dire, j'aime les blogs qui sont plus personnels. A la première personne […] 'je marchais dans la rue, je suis tombé sur quelqu'un, et ceci s'est passé'. Les personnes qui essayent d'expliquer, comme des analystes politiques, je sais pas, ça m'intéresse pas autant.*
>
> Extrait de l'entretien d'« Edgar »

Pour Bruner, le fait de raconter des histoires est un des attributs de la nature humaine « autant que la station debout ou l'opposition du pouce à l'index » ; et la tendance à interagir dans les histoires confère à la communication un côté très instinctif (Bruner, 2002; Gregory, 2009). Pour des auteurs comme Alexander, ces comportements spontanés sont assez présents sur la toile où les usagers du Web utilisent les différents outils de communication pour continuer à raconter des histoires et partager des témoignages (Alexander, 2011).

---

[67] *…with each translation I did, I felt connected with someone on the globe, and I was not alone. I loved the stories that reflected the similar situation in Taiwan, because it made me reflect upon my bias and blindness. Disponible sur : https://community.globalvoices.org/2014/10/how-global-voices-changed-my-life/*

[68] *Through the years of translating, I have been exposed to foreign cultures as reflected on the posts that I worked on. Sometimes I worked on the posts which contradicted my core values. But it has been an excitement to learn how Internet users around the globe see the world differently. I as translate, it makes me appreciate the way Global Voices enhances local people in the vicinity of the world to set the news agenda to the global audience regardless of their culture.* URL *: https://community.globalvoices.org/2014/10/my-greater-motivation-to-translate-for-gv/*

Se dévoiler et se montrer à partir du récit de certaines expériences de vie constitue pour certains usagers une nécessité, et sur le Web, c'est aussi une manière de se montrer et d'entrer en relation avec d'autres. Comme nous l'avons vu dans le deuxième chapitre, les récits sur soi et sur le vécu du quotidien font partie des activités centrales du Web et constituent aussi des moyens pour se rendre visible dans le monde des médias d'Internet (Hénaff, 2011). En même temps, nous racontons en permanence des histoires qui reflètent notre environnement et nos origines, expressions de cultures qui, très tôt, nous ont immergés (Bruner, 2002; Briceño, 1980).

Les histoires qui se racontent sur Internet échappent à des définitions simples et statiques (Alexander, 2011). Par ailleurs, on peut être certain qu'au moment même de la rédaction de cette contribution, de nouveaux dispositifs de communication sont en passe d'être développés, adaptés et popularisés. Chaque outil encourage différents comportements qui varient selon la région, la langue, les tranches d'âge et les groupes d'intérêt. Pourtant, ce qui reste central dans ces échanges est cette disposition très humaine à témoigner et à raconter. Dès qu'un nouvel outil de communication est créé, il n'échappe pas à la tendance qui consiste à l'adapter pour permettre le récit des événements liés à notre entourage. Ainsi, le Web 2.0 a marqué un retour au quotidien, au subjectif et à la dimension personnelle, contribuant ainsi à créer de nouvelles façons de raconter des histoires, et de les partager.

Ceci dit, il serait possible d'imaginer que les ces histoires et ces témoignages qui sont racontés et partagés sur Internet pourraient faire partie du processus d'apprentissage des membres de Global Voices.

Les médias citoyens suivis par les membres de Global Voices font partie d'un vaste mouvement où les témoignages sont très importants, notamment parmi les médias créés pour donner de la visibilité à des mouvements ayant fonction de « contre-pouvoir » et de stimulation de la participation citoyenne.

Toutefois, les témoignages des membres de Global Voices ne se rapportent pas à tout type d'histoires ou de récits personnels. Les histoires personnelles qui paraissent attirer leur attention proviennent très souvent de mouvements de revendication sociale, de situations d'inégalité, ou bien se déroulent au cœur d'un conflit occupant la une de la presse internationale. Leur attention et leur intérêt ne sont pas suscités par n'importe quel récit à la première personne, mais surtout pour sensibiliser les lecteurs du site sur le vécu de ceux qui paraissent les plus concernés par les implications des conflits. Au cours de réunions de

travail, et aussi de discussions que j'ai eu avec un des membres de l'équipe organisatrice, une façon d'inciter les auteurs à écrire sur un sujet ou y trouver de l'intérêt, était de discuter sur leur propre ressenti par rapport au conflit auquel ils tentent de donner une explication.

Conclusion de la partie IV

Pour voir Global Voices comme une communauté d'apprentissage, on peut observer les nombreux échanges d'information entre les membres, via différents moyens de communication. En effet, la plupart de l'activité observée au sein de la « communauté » est en relation avec la création, la sélection ou la traduction du contenu. Etant donné qu'une grande partie des membres est bénévole, beaucoup d'entre eux ne sont pas journalistes ou traducteurs professionnels. Néanmoins, ces personnes comptent sur les tutoriaux (manuels d'utilisation) et sur l'orientation d'autres membres pour participer, créer ou traduire du contenu.

Cependant, même au cours de ces échanges d'informations et de contenus qui accompagnent le travail, les histoires individuelles et les témoignages personnels tiennent un rôle important. Ils ont tendance à être le centre des « *posts* », et la principale source d'intérêt pour les membres au moment de créer du contenu. Ainsi, on peut dire que les membres de Global Voices interagissent de manière significative avec les témoignages en lien avec des phénomènes plus larges, qui se déroulent dans différentes régions du monde.

L'interaction avec les témoignages (venus du Web et du contenu de Global Voices) est complémentaire avec l'interaction des membres entre eux. Pour la majorité des membres les plus impliqués, la participation à Global Voices a autant à voir avec la production de contenu qu'avec les liens créés au sein de la « communauté ». Ainsi, les apprentissages sur d'autres cultures qui semblent avoir lieu au sein de Global Voices sont nourris de différents éléments qui s'influencent les uns les autres. Les liens que créent les membres avec des membres d'autres pays peuvent éveiller leur intérêt pour ce qui est écrit ou ce qu'il se passe dans la région de ces derniers ; de même, les témoignages que l'on peut lire dans le contenu de Global Voices peuvent créer des liens avec leurs auteurs. Les membres de l'équipe des traducteurs peuvent entrer en contact avec les auteurs des « *posts* » qu'ils traduisent, et suivre les liens qui y apparaissent. De la même manière, beaucoup de membres créent des liens lors du travail en groupe, comme par exemple dans les cas des « *posts* » qui nécessitent plus d'une région ou plus d'une équipe de travail et qui ont donc besoin de deux auteurs ou plus,

ou encore au travers des échanges qui peuvent se dérouler quand il y a des doutes ou des questions pendant les processus de traduction.

La comparaison des données issues de ma participation personnelle, des entretiens et des témoignages partagés sur le « blog de la communauté », montre l'importance des réactions affectives dans la participation. Ces liens affectifs qui se créent entre membres s'expriment par des réactions, elles aussi affectives, qui ont lieu dans l'interaction avec les témoignages qui se partagent sur le Web 2.0. Ainsi, on peut dire que les apprentissages potentiels qui ont lieu au sein de Global Voices sont fortement associés à ces réactions affectives.

Pour analyser et interpréter ces expériences, je me suis servie du concept développé par Chen et Starosta, la Sensibilité Interculturelle, qui s'intéresse à l'aspect affectif de la communication interculturelle (Chen et Starosta, 1996). En effet, l'analyse d'une grande partie de ma propre expérience et de celle des autres membres de Global Voices coïncide avec la majorité des éléments qui, d'après Chen et Starosta, structurent la Sensibilité Interculturelle ; en particulier l'empathie, l'auto-surveillance et l'ouverture d'esprit. Parallèlement, plusieurs des sujets interviewés ont rapporté être passés par un processus d'apprentissage avec des caractéristiques accumulatives. Autrement dit, l'ouverture et les changements de vision sur d'autres cultures ne sont pas arrivés à eux de manière inattendue ou intempestive, mais plutôt de manière lente, avec le temps et la participation de différents éléments.

CONCLUSIONS GENERALES

1. Le processus de recherche revisité

Cette recherche a été guidée par la volonté de comprendre par quels processus passent les apprentissages interculturels sur le Web 2.0. Le terrain que j'ai choisi, qui est à l'origine même des questions de la recherche, est un espace de travail peu commun. L'étude d'une « communauté » virtuelle, dont les membres viennent d'origines culturelles diverses, comporte autant d'avantages que d'inconvénients. Mon implication depuis presque dix ans dans l'organisation étudiée, Global Voices, fut un autre élément déterminant dans le travail présenté dans cette thèse. Ma participation et mes différents rôles au sein de l'organisation ainsi que les données recueillies m'ont poussée à faire une analyse qualitative. Cette analyse s'est faite au moyen de stratégies issues de l'observation participante et de la monographie.

La question principale de cette recherche porte sur les processus de participation dans une communauté, et étudie la manière dont les membres de Global Voices peuvent apprendre sur d'autres cultures. Cette recherche propose l'hypothèse selon laquelle ces apprentissages passeraient par l'expérience au sein de la communauté ainsi que par les contenus qui se trouvent sur le Web 2.0. Le travail s'est divisé ainsi en deux phases : une première phase exploratoire, et une phase d'approfondissement.

Comme il est mentionné plus haut, ma participation et mon implication dans la « communauté » ont été des éléments essentiels. En effet, l'observation participante qui a accompagné mon travail lors de mes différentes fonctions dans la communauté a été à la fois la base des deux phases et le point de départ de mon analyse.

Pendant la phase exploratoire, je me suis appuyée sur ma propre participation, en incluant la période précédant le début de cette étude, pour identifier des sources d'information pertinentes pour décrire la « communauté » et ses dynamiques d'échange et de production de contenu. Cette phase essentielle m'a permis de trouver les acteurs qui pourraient collaborer à cette enquête et d'identifier les espaces dans lesquels les échanges les plus importants ont lieu, afin de cerner au mieux la « communauté » et son potentiel en terme d'apprentissages.

Lors de cette première phase, les données ont été issues de ma propre participation : de mes « *posts* », de mon journal de terrain, de mes échanges par mail et ou par messagerie

instantanée (tchat) avec d'autres membres. Les informations ont été récoltées sur le site web principal (Globalvoices.org, en anglais), sur la plateforme informatique qui structure le site Web (WordPress), sur le groupe virtuel dans lequel se trouvent tous les membres de Global Voices (« *GV Community List* » sur Google Group), ainsi qu'à travers des échanges informels, qui m'ont permis de déterminer les personnes à interviewer pour la seconde phase.

La phase d'approfondissement s'est appuyée sur une analyse de ma propre participation écrite à la première personne, ainsi que sur certains « posts » écrits par des membres de Global Voices sur le blog dédié à la « communauté », le « Blog de la communauté ». On peut diviser ces « *posts* » en deux catégories, qui représentent chacune des sources d'information distinctes : d'un côté, la série « mon premier post / ma première traduction », qui a été créée pour célébrer les dix ans de Global Voices ; de l'autre, les posts de la catégorie « *summit* », où certains membres décrivent leur expérience pendant et après les rencontres Global Voices, qui se déroulent tous les deux ou trois ans. La phase d'approfondissement se constitue aussi de huit entretiens semi-directifs avec des personnes ayant différents rôles au sein de la « communauté ».

Les résultats de la phase exploratoire ont mis en évidence le rôle important des histoires et témoignages partagés sur le web 2.0 dans les apprentissages interculturels. Il en ressort que la participation des membres de la « communauté » et les liens affectifs créés lors des échanges et de la production des contenus ont une incidence importante sur l'intérêt pour les histoires, les témoignages et les informations venues d'autres pays et d'autres communautés. L'interaction entre les différents éléments (témoignages lus, échanges…), que ce soit en ligne ou physiquement, tant dans la « communauté » que sur le Web en général, semblent être ce qui permet d'apprendre sur d'autres cultures. Plus précisément, comme on pouvait s'y attendre, cet apprentissage semble être le résultat de processus cognitifs, mais pas seulement ; les processus affectifs entre les personnes y tiennent une part très importante.

Ces liens affectifs se développent à la fois dans des échanges interpersonnels, et à travers le partage d'histoires et de témoignages racontés à la première personne. Ils font donc partie des hypothèses finales, et sont présentés dans les résultats en rapprochement avec le concept de Sensibilité Interculturelle (Chen et Starosta, 1998).

Ceci dit, il est important de souligner ici que les résultats de cette étude ne s'appuient pas uniquement sur une immersion dans l'univers de Global Voices, du Web 2.0 et des

apprentissages interculturels. Après des années d'observation, ma propre compréhension des processus d'enquête en Sciences Humaines et Sociales et en Sciences de l'Éducation a été fondamentale. Plus précisément, je me réfère ici au fait que l'enquêteur est lui-même un outil clé dans le travail d'observation.

Ce processus de recherche a permis un rapprochement avec les études déjà faites sur les processus d'apprentissage et les relations interculturelles. Une lecture critique de ces travaux, mise en relation avec l'enquête effectuée, a permis de comprendre sur quelles études et quelles questions pouvait s'appuyer ce travail. C'est ce qui a permis d'avancer considérablement sur les questions posées dans cette étude autour des apprentissages interculturels liés à la technologie. En effet, ce champs d'étude est en grande partie dominé par la question de la présence des ordinateurs et d'Internet dans les écoles, des échanges d'élèves entre deux pays, par l'apprentissage des langues ou la question de l'intégration de jeunes migrants. Parallèlement, la plupart des termes utilisés dans les débats (recherches, textes, discussions dans les colloques) ne paraissent pas véhiculer une vision égalitaire des régions et des cultures. Beaucoup d'entre elles sont presque absentes des études, et sont victimes de généralisations qui empêchent de les voir dans toute leur complexité. Les pays du continent africain en sont un exemple : ils sont presque toujours présentés comme un seul et même « pays », l'Afrique, et les recherches qui y sont menées abordent presque toujours les mêmes sujets : la migration, l'intégration et l'apprentissage de langues.

Enfin, bien que cette étude se concentre sur les apprentissages informels, elle a aussi un intérêt pédagogique. Il est souhaitable qu'une partie des résultats de l'enquête contribue aux méthodes et stratégies déjà à l'œuvre pour les apprentissages interculturels dans les milieux plus formels. En outre, ce travail, inspiré directement par l'expérience de Global Voices et de ses membres, lance des pistes de réflexion autour des alphabétisations digitales. Ces deux point seront développés plus bas.

2. Le terrain

Global Voices est une « communauté » virtuelle, internationale, nombreuse, qui concentre son intérêt sur les mouvements citoyens sur le Web. Ainsi, la question de la virtualité du terrain est un point important de cette recherche. A l'image de l'univers dans lequel elle se développe, Global Voices est un terrain dont l'évolution est rapide et constante. Comme l'ont démontré plusieurs années d'observation et d'utilisation de ses sources d'information, les échanges et les dynamiques de production de contenu, tant sur le Web

qu'au sein de la « communauté » Global Voices, adoptent constamment de nouveaux espaces. Ceci pousse à une réflexion sur la particularité de ce terrain, mais invite aussi à identifier les éléments qui le rendent comparable à n'importe quel autre terrain.

Dans cette recherche, la culture de la « communauté » a permis une collaboration riche et généreuse. Les outils de communication ont rendu possible des échanges avec des membres du monde entier. La participation active de certains membres, non seulement au sein de la « communauté » mais aussi dans d'autres espaces du Web, m'a aidé à entrer en relation avec eux. Certaines personnes avec qui j'ai échangé, tant dans les entretiens formels comme dans des relations plus informelles, partageaient déjà beaucoup de leurs impressions sur des blogs, sur Facebook ou sur Twitter. En outre, les espaces partagés par la « communauté », où l'on trouve différents échanges et conversations, furent d'une aide inestimable pour comprendre les processus de travail. Parallèlement, le caractère virtuel de l'organisation et son effort constant pour enregistrer les discussions et réflexions furent importants au moment d'y comparer les notes recueillies sur le terrain.

Un terrain virtuel comme Global Voices peut être la source d'une grande quantité d'informations à laquelle on peut accéder à tout moment (sans pour autant cesser de prendre en compte les limites que peut avoir l'enquêteur, par exemple du point de vue des autorisations d'accès à certains espaces). Ces informations peuvent être utilisées pour opposer et comparer des données issues de différents moments, ou pour consulter des témoignages qui n'auraient pas été recueillis lors des échanges personnels.

En revanche, un élément qui se distingue des terrains non virtuels est la prise en compte des silences et des non-dits. En effet, dans le cas d'une « communauté » virtuelle, ce qui n'apparaît pas dans les discussions, les « *posts* » ou le blog de la communauté constitue un silence qui peut être trompeur. Dans une « communauté » comme celle-ci, la participation enthousiaste n'est pas nécessairement une expression de l'engagement, tout comme le silence n'est pas forcément une expression de désintérêt. Ce sont des conversations (orales et écrites) avec des membres actifs qui ont pu m'aider à comprendre les dynamiques moins évidentes de la « communauté ».

Néanmoins, les terrains virtuels sont de plus en plus nombreux, et leur influence s'étend bien au-delà des écrans. Beaucoup d'interactions qui s'y déroulent commencent à être comparables à celles qui se tiennent en personne. Le monde de la « réalité virtuelle » devient peu à peu une « virtualité réelle » (Castells, 2012), et ceci se reflète dans les

« communautés » en ligne.

Comme dans d'autres terrains et d'autres « communautés », il existe au sein de Global Voices un langage commun et une culture partagée, qui sont étrangers à une personne extérieure à la « communauté ». Il y existe des éléments subjectifs qui ne peuvent être compris qu'à travers une participation à la fois durable et impliquée. Par exemple, les controverses que nous avons évoquées dans la troisième partie font allusion à des changements et des remises en question qu'il aurait été bien difficile de comprendre sans avoir été partie prenante des débuts de la « communauté ». Bien que virtuelle, Global Voices reste constitué de personnes qui partagent des valeurs et des objectifs communs, qui reproduisent les inégalités des mondes physiques auxquels ils appartiennent (il existe une hiérarchie, des inégalités et des concentrations de pouvoir), autant d'éléments qui correspondent aux caractéristiques des « communautés » et des organisations déjà étudiées par des auteurs comme Wenger et Trayner (Wenger et Trayner, 2015).

La compréhension des dynamiques des « communautés » virtuelles comme Global Voices nécessite du temps et d'une observation participante impliquée, plutôt que distanciée. Ces communautés peuvent être très grandes, et il peut y exister des sous-groupes ayant des intérêts communs plus spécifiques. Un exemple de ce phénomène au sein de Global Voices peut être les groupes Facebook des auteurs régionaux, ou les groupes Whatsapp de membres ayant créé des liens d'amitié ou autour d'un intérêt commun (politique, par exemple) durant les « *summits* ». Il m'aurait été très difficile d'être présente dans toutes les activités, dans tous les échanges, dans tous les espaces qui existent au sein de Global Voices ; cela aurait nécessité plus d'un observateur. Les possibilités de communication sont nombreuses, et elles se multiplient avec les langues en même temps qu'évoluent les technologies du Web.

Les « communautés » physiques et les « communautés » virtuelles paraissent donc avoir comme différence principale la vitesse de leur évolution. Ainsi, une connaissance profonde des valeurs et objectifs qui sous-tendent la « communauté » étudiée semble être absolument nécessaire pour suivre ces changements, et ainsi pouvoir différencier les données en fonction de leur source et leur forme. Le modèle « polyphonique », connu aussi comme « souk narratif » (Czarniawska, 2005) est d'utilité pour comprendre la diversité de sources d'information qui peuvent exister dans ces organisations. Cette notion illustre la diversité de sources, de discours et de narrations présentes dans une organisation comme Global Voices. En effet, la « communauté » est décrite et vécue de plusieurs façons selon les groupes et les

équipes de travail qu'y participent. Il serait très difficile de comprendre les dynamiques et les échanges de cette organisation sans cette multiplicité de sources.

3. Les apports de l'enquête

L'étude de Global Voices comme « communauté de pratique » et de son potentiel en terme d'apprentissages interculturels a conduit à un affinement des hypothèses de travail ainsi qu'à la confirmation d'hypothèses d'autres travaux de recherche. Pour développer les idées liées à ces découvertes et détailler leurs caractéristiques, nous avons divisé ces résultats en trois point principaux : les apprentissages en « communauté de pratique », le rôle des histoires et des témoignages, et le fait que cette combinaison d'éléments peut-être un lien potentiel pour les apprentissages d'autres cultures sur le Web 2.0.

3.1 Les apprentissages en « communauté » de pratique

Global Voices a été décrite à la fois comme une « communauté virtuelle » et de la même manière une « communauté de pratique » dont les caractéristiques principales coïncident avec les études faites par Wegner et Trayner, qui décrivent ces organisations comme des groupes qui partagent des préoccupations, des passions et des objectifs communs, et qui cherchent à perfectionner l'exercice d'une activité via l'interaction régulière (Wenger et Trayner, 2015). Le fonctionnement de la « communauté ».

Dès ses débuts, Global Voices s'est constituée comme une « communauté » de « citoyens préoccupés » (« *concerned citizens* ») qui souhaitent « créer des ponts » et rendre visibles des témoignages et des initiatives citoyennes qui ont lieu dans des régions peu citées dans les médias internationaux, ou qui y sont décrites de manière partisane.

D'après les témoignages recueillis lors des deux phases de la recherche, et d'après ma propre expérience dans l'organisation, les liens créés lors des activités sur Global Voices peuvent être forts, et ce malgré la distance. Les membres, qui travaillent dans leur majorité comme bénévoles, trouvent une source de motivation importante dans l'échange avec d'autres membres et dans les activités effectuées pour Global Voices.

De manière générale, les codes utilisés dans la communication (bienveillance, politesse) contribuent à créer une ambiance de travail propice à la créativité et à l'expérimentation. C'est ainsi que, en plus du partage d'un socle de valeurs, des liens importants se créent entre les membres, liens qui se renforcent encore quand vient la possibilité d'un échange en personne. L'espace d'échange de ce type le plus important de Global Voices est le « *summit* ». Cette rencontre a lieu tous les deux ou trois ans. Elle réunit

pendant quelques jours le plus grand nombre possible de participants, afin de travailler ensemble et d'échanger des impressions et des idées. Cette rencontre est en partie privée, réservée aux membres de Global Voices. Mais elle inclut aussi des rencontres publiques, où les thèmes sur lesquels travaille la « communauté » sont débattus avec des acteurs du monde de la presse, des droits de l'Homme, de la participation citoyenne et des technologies de la communication.

La rencontre des membres de la communauté avec des personnes issues de pays et de cultures différentes se fait de plusieurs manières :

- Via d'autres membres de la communauté avec qui on entretient des relations.
- Via des « *posts* » contenant des histoires et des témoignages de plusieurs pays qui sont publiés sur le site principal (et dans les différentes versions, traduites par les membres de l'équipe « *Lingua* »).
- Via des témoignages recueillis dans les blogs ou d'autres moyens de communication du Web pour écrire les « *posts* » qui sont publiés sur Global Voices.
- Via les contenus (les « *posts* ») qui sont traduits (dans le cas de « *Lingua* »).
- Via les commentaires sur le site principal de Global Voices, mais aussi sur les espaces Facebook et Twitter.

Le contact avec des personnes et des informations issues de pays ou cultures différentes s'établit de plusieurs manières. Parfois, l'intérêt pour des témoignages venus d'une région spécifique est le résultat d'un lien fait au sein même de la « communauté » (que ce soit en ligne ou en personne). Dans d'autres cas, l'intérêt naît de textes lus sur Global Voices, et il se renforce une fois le contact établi avec les personnes qui en sont à l'origine. Ainsi, l'hypothèse selon laquelle la participation à Global Voices engendre des apprentissages sur d'autres cultures peut être avancée. Ce serait à partir de cette « polyphonie narrative » (qu'on pourrait reprendre ici pour décrire la multiplicité de sources d'information au sein de Global Voices) et cette multiplicité d'interactions qu'une forme d'ouverture envers les personnes venues d'autres cultures serait rendue possible. On parle ici d'apprentissages qui ouvrent d'autres horizons, et qui se nourrissent des interactions qui se développent au fil du temps ; dans la majorité des cas, ces apprentissages se font lentement et sans que la personne concernée ne s'en rende nécessairement compte, comme il a été vu dans les études d'A. Pain (Pain, 1990), de D. Schugurensky (Schugurensky, 2006 et 2011) de M. Conner

(Conner, 2006) ainsi que dans les courantes explorées par Bezille et Brougère (Bézille et Brougère, 2007).

Il faut cependant noter qu'en dépit des valeurs partagées et du travail effectué qui ont maintenus unis les membres de Global Voices pendant les douze dernières années, le fonctionnement de la « communauté » se voit fragilisé par la nature de l'organisation et de son univers de travail. Comme nous l'avons vu dans la troisième partie, l'administration de Global Voices a lancé une nouvelle impulsion afin de consolider l'organisation, et ceci a mené à des changements qui ont modifié l'engagement de beaucoup de ses membres. Ce processus, qui a été appelé la « professionnalisation », a été vu par beaucoup comme la conversion de l'organisation en un média de communication plus formel, et donc potentiellement en compétition avec d'autres espaces de presse. Cette nouvelle donne a conduit à l'abandon de beaucoup d'auteurs et traducteurs, mais aussi à un renforcement de la hiérarchie que l'équipe organisatrice semble avoir des difficultés à accepter et à assumer.

Les bénévoles ont réduit leur engagement ; le fait qu'il faille désormais raconter des histoires avec des contenus à la forme plus proche de celle des médias traditionnels sans pour autant en avoir les moyens matériels se traduit par des conflits qui reviennent de manière cyclique au sein de la « communauté ». Les valeurs partagées sont toujours au centre de l'engagement, et chaque entretien avec les membres le confirme. Néanmoins, l'évolution constante du flux d'informations sur le Web et le *leadership* de la communauté rendent incertain le futur de Global Voices comme organe de production de contenu et comme grande « communauté » de pratique.

Il semble cependant que les valeurs centrales de la communauté soient ce qui la maintienne en vie, et ce malgré les difficultés. Comme dans les organisations normatives décrites par Etzioni (Etzioni, 1997), le moteur de la participation à Global Voices se trouve dans son prestige et ses valeurs. Les auteurs et traducteurs bénévoles sont à l'origine de la plus grande partie de ce qui existe sur le site. De leur côté, les membres des équipes en charge de l'édition et de l'organisation travaillent dans leur majorité à temps partiel, et sont contractualisés comme travailleurs indépendants. Le travail d'équipe et les objectifs communs maintiennent la machine en marche, et bien que les controverses et les désaccords puissent mettre en péril la survie de l'organisation, les liens affectifs et les discussions liées au contenu produit restent au centre de la grande majorité des échanges.

Les valeurs et les préoccupations des membres de Global Voices sont aussi incluses

à une narration, une sorte de *storytelling*, qui reste au centre de l'organisation et qui cherche à maintenir les membres engagés dans le travail. Le droit à la participation citoyenne, l'envie de faire une place aux communautés désavantagées dans les médias, la volonté de créer des ponts pour mieux se comprendre entre différents groupes et cultures, sont autant d'histoires utilisées pour renforcer la communauté. D'après Hélène Bezille, cette stratégie est commune aux organisations et entreprises qui cherchent à créer et maintenir un lien entre l'organisation et ses membres (Bezille, 2013). Pour Bezille et pour Salmon (Salmon, 2008), les histoires sont des alliées puissantes pour communiquer et convaincre. Dans le cas de Global Voices, les discussions partagées dans les espaces communs tendent à montrer que le récit diffusé pour maintenir les liens et la participation de ses membres se réfère aux valeurs véhiculées.

3.2 Les histoires et les témoignages

Comme on l'a vu dans la quatrième partie, les histoires et les témoignages personnels qui circulent sur le Web 2.0 constituent une grande partie des communications qui s'effectuent en ligne, et semblent tenir un rôle essentiel dans les expériences qui se tiennent sur internet. Raconter des histoires et témoigner est l'une des activités les plus répandues dans les communications humaines ; Internet semble être un nouveau média pour continuer cette activité ancestrale avec les moyens de communication d'aujourd'hui. Comme on l'a vu dans les témoignages des membres de Global Voices et dans les études sur le fonctionnement du Web, les histoires racontées à la première personne et les témoignages de la vie quotidienne d'autres individus semblent jouer un rôle important dans les processus d'apprentissage sur d'autres cultures, et ceux-ci sont rendus possibles par la participation à Global Voices. Sur le terrain, nous avons pu observer la manière dont les histoires et les témoignages ont provoqué chez certains membres des réactions affectives, et ont engendré des réponses que l'on peut lier à la Sensibilité Interculturelle (Chen et Starosta, 1996).

Malgré les changements, tant dans le monde du Web que dans le travail effectué par Global Voices, les histoires semblent rester le centre d'intérêt que partagent ses membres. Pour beaucoup, l'idée de diffuser les expériences de vie de gens et de privilégier la première personne peut aider à mieux voir ce qu'il se passe au-delà des frontières culturelles. Les histoires et les témoignages, dans ce cas, paraissent donner vie à des faits et des processus qui se déroulent loin du lecteur. Autrement dit, ces histoires et ces narrations à la première personne aideraient à une humanisation de l'autre ; une notion qui se perd souvent dans la vision du monde que véhiculent les médias de communication et les institutions d'éducation

formelle.

En revanche, les résultats de l'investigation mettent en lumière certaines limites dans les processus d'ouverture et d'apprentissage provoqués par l'appartenance à la communauté. Bien que les membres de Global Voices puissent être définis comme des personnes intéressées par la compréhension de groupes et de cultures différentes à la leur, il semble cependant que cette ouverture ait certaines limites. Dans beaucoup de cas, les membres accordent peu d'attention aux histoires qui sortent de leur champ d'intérêt personnel. Ceci met en lumière la force de l'homophilie, ou l'intérêt pour les contenus ou les sources provenant de lieux qui leur sont familiers. De manière surprenante, l'homophilie, la préférence pour rester avec des informations venant de personnes qui nous ressemblent, tient une place importante dans une communauté comme Global Voices, pourtant conçue pour la combattre. Beaucoup d'auteurs lisent uniquement des « *posts* » sur leur région ou leurs propres « *posts* », sans consulter le travail fait par d'autres membres sur d'autres régions, par exemple. D'autres lisent uniquement des « *posts* » qui rentrent dans le champ de leurs intérêts personnels, comme les droits humains ou la censure en ligne par exemple, sans s'intéresser à d'autres thématiques.

Malgré tout, il faut souligner que la sérendipité fait que beaucoup de nouvelles découvertes et de nouvelles perspectives s'ouvrent par le biais d'un premier intérêt personnel. Le fait que beaucoup de thématiques de Global Voices englobent plus d'une région se traduit par des découvertes intéressantes. Le meilleur exemple serait celui de ma propre expérience avec les thématiques d'« *Advox* », qui portent sur la censure, les limites politiques d'Internet, et la liberté d'expression. Avant mon expérience avec Global Voices, ces thématiques me semblaient lointaines. Pourtant, beaucoup d'articles sur ce thème en lien avec l'Amérique Latine et le Venezuela m'ont montré l'importance du sujet et m'ont rapprochée d'un univers thématique et une sorte de culture que je ne connaissais pas. De la même façon, les réseaux d'activisme pour la défense des droits des femmes, et des personnes LGBT en Amérique Latine étaient invisibles pour moi avant de les découvrir sur le Web, depuis la France. Cela peut montrer comment l'interculturalité peut aller plus loin que les origines ethniques, et que l'« Autre » peut souvent être juste à côté. Un autre exemple : les membres de Global Voices qui partagent dans cette section « *Advox* » sont originaires de différents pays. Le point commun entre ces membres est leur intérêt pour la liberté d'expression sur Internet, le fait de se savoir sous les mêmes menaces et les mêmes risques,

confrontés aux mêmes problèmes ; ce point commun a été le départ d'échanges qui ont conduit à des découvertes sur la vie quotidienne dans d'autres pays. Beaucoup de gens peuvent trouver dans des réseaux du Web une convergence de leurs centres d'intérêts.

4. Des pistes pour de nouvelles alphabétisations

L'un des intérêts à étudier en profondeur une « communauté » comme celle de Global Voices est de pouvoir en tirer des pistes de réflexion, dans le but d'aider à concevoir de nouvelles manières d'apprendre des savoirs dits élémentaires. L'histoire et l'évolution de Global Voices montrent qu'il est important de dépasser l'idée d'alphabétisations isolées : d'un côté une alphabétisation uniquement basée sur la lecture et l'écriture, de l'autre une alphabétisation numérique uniquement basée sur l'utilisation du Web et ses outils.

Les grandes institutions éducatives commencent à reconnaître cette nécessité. Mais ce n'est pas suffisant : car ces alphabétisations doivent être pensées « au pluriel », être flexibles et évoluer constamment. Elles doivent aussi être adaptées à des espaces d'apprentissage non encadrés par les systèmes d'éducation formelle.

Les expériences de cette recherche montrent la nécessité de penser les alphabétisations comme le résultat de la connexion entre plusieurs domaines de connaissance. Bien au-delà de la lecture, de l'écriture, du calcul et de l'usage d'Internet pour faire des recherches, il semble qu'il faille imaginer des alphabétisations liées à plusieurs aspects du monde des communications. Néanmoins, ceci ne se limite pas aux différentes façons de refaire de l'alphabétisation dite « fonctionnelle », celle qui permet tout juste de répondre aux exigences de base du monde du travail. L'évolution rapide des technologies et les éventuelles restrictions d'accès nécessitent une vision plus complexe.

Parler de révolutions a toujours été assez séduisant ; c'est d'ailleurs ainsi qu'ont été qualifiées les premières approches des alphabétisations numériques, appelées *litteracies*.

Pourtant, bien que ces nouveaux outils aient radicalement changé notre manière de communiquer et d'échanger, leur utilisation pratique change à grande vitesse. Ainsi, beaucoup des dispositifs qui avaient pour but d'« alphabétiser » les usagers ont rapidement devenus dépassés, et laissent ainsi derrière eux des usagers démunis.

Les usages de base des technologies du Web dépendent beaucoup des ressources materielles, de l'accès et des localisations géographiques et politiques des usagers. Néanmoins, au-delà d'une simple familiarisation avec l'outil qu'est l'ordinateur, les alphabétisations liées au monde du Web devraient inclure d'autre aspects, comme le partage responsable

d'informations, un questionnement sur les représentations véhiculées par les médias de masse, ou d'Internet, la prise de conscience des limites de nos réseaux et de la sécurité personnelle.

Les technologies du Web ont remodelé nos façons de lire et de raconter. Il est certain que l'accès aux nouveaux médias de communication ouvrent de nouvelles possibilités d'expériences d'apprentissages et d'affiliations. Pourtant, il est aussi vrai que ces expériences sont en grande partie dépendantes de la qualité d'utilisation de ces outils, et de la capacité de l'usager à combiner et articuler plusieurs types d'alphabétisations en même temps.

Jusqu'à présent, les apprentissages liés à l'interculturel ont été envisagés comme des échanges entre personnes de différents pays, et les formations consacrées à harmoniser les relations entre personnes de « cultures » différentes se fondent sur des critères que l'on peut voir comme réducteurs. Malgré les efforts faits, ces formations véhiculent souvent une idée de hiérarchie entre groupes, groupes auxquels on prête des caractéristiques basées sur des « impostures » culturelles (Dervin, 2011) qui peuvent faire des suppositions réductrices par rapport à leur origine. Souvent, ces formations sont motivées par des intérêts liés à la globalisation économique, et leur contenu est souvent teinté d'idéaux compétitifs plus proches du monde du marché que du monde de l'éducation.

Les résultats de cette recherche ainsi que les sensibilités théoriques sur lesquelles elle s'appuie montrent la nécessité de voir les relations et les apprentissages interculturels d'une autre manière. La prolifération de « communautés d'intérêt », ainsi que l'expression d'identités diverses (sur la base de la religion, l'identité sexuelle, ou l'appartenance à un groupe) montrent que la conception de l'interculturel est bien plus complexe que ce que l'on présente dans les exemples de formations cités précédemment. Comme nous l'avons vu, les ressemblances ou disparités entre les individus tendent à ne plus être uniquement liées à l'appartenance à un groupe ethnique, régional, ou à une situation géographique. Comme vu dans un exemple présenté plus haut, « l'Autre » est présent partout, et pas nécessairement à l'autre bout du monde, mais potentiellement en bas de chez soi.

Penser des alphabétisations interculturelles devrait finalement passer par une vision plus horizontale des groupes et des « cultures », une vision dans laquelle nous ferions nous-mêmes partie de ce qui est différent. Donner sa place à une « culture » revient finalement à comprendre que les relations, avant d'être interculturelles, sont avant tout interpersonnelles,

et que le Web, ses outils et ses contenus, constituent aujourd'hui un théâtre important de ces rencontres.

Bibliographie

ABDALLAH-PRETCEILLE, M. (1996). *Vers une pédagogie interculturelle*. Paris: Anthropos.

ABDALLAH-PRETCEILLE, M. (1999). *L'éducation interculturelle*. Paris : Collection Que sais-je ? Paris: Presses Universitaires de France.

ABDALLAH-PRETCEILLE, M. (2003). *Former et éduquer en contexte hétérogène*. *Pour un humanisme du divers*. Paris: Anthropos.

ABDALLAH-PRETCEILLE, M, PORCHER. L. (1996). *Education et communication interculturelle. L'Educateur.* Paris: Presses Universitaires de France.

ABDALLAH-PRETCEILLE , M. (2006). « Interculturalism as a paradigm for thinking about diversity ». *Intercultural Education*. 17:5, 475 – 483.

ADLER, P. (1977). « Beyond cultural identity: Reflections upon cultural and multicultural man » Dans R.W. BRISLIN (Ed.) *Culture learning concepts, application and research*. Honolulu: University of Hawaii Press.

ADLER, R., ROSENFELD, L. & TOWNE, N. (1996). *Interplay: The Process of Interpersonal Communication*. New York: Harcourt Brace

AHMADI, A. (2005) « Globalisation, postmodernity and migration – rethinking cultural identity » Dans Launikari, M & Puukari, S. (Eds.). *Multicultural guidance and counseling*. Institute for educational exchange & Cimo. Helsinki.

AKKARI, A. (2002). « Au-delà de l'ethnocentrisme en sciences de l'éducation ». Dans *Pourquoi des approches interculturelles en sciences de l'éducation*. Louvain-la-Neuve, Belgique: De Boeck Supérieur.

ALEXANDER, B. (2011). *The New Digital Storytelling*. Oxford: Preager.

ALLAN, S. (2009) « Histories of Citizen Journalism ». Dans ALLAN, S. et THORSEN, E. (Eds) *Citizen Journalism, Global Perspectives*. New York: Peter Lang.

ANDERSON, B. (1991). *Imagined Communities*. London: Verso Books.

ANGROSINO, M. (2007) *Doing Ethnographic and Observational Research*. Londres: SAGE Publications.

APPADURAI, A. (1996) *Modernity at Large: Cultural dimensions of Globalization*. Regents of the University of Minnesota.

BAJARD, F. « Enquêter en milieu familier. Comment jouer du rapport de filiation avec le terrain ? », *Genèses* 2013/1 (n° 90), p. 7-24.

BAMBERGER, C. (2012) *Femmes et médias. Une image partiale et partielle*. Paris: L'Harmattan, coll. Inter-National.

BARBE, P. (2006) *L'anti-choc des civilisations : Médiations méditerranéennes*. Paris: Broché.

BARNES, S. B. (2001). *Online Connections Internet Interpersonal Relationships*. Creskill, New Jersey: Hampton Press.

BARKER, C. & GALASINSKI, D. (2001) *Cultural Studies and Discourse Analysis: a dialogue on language and identity*. London & Thousand Oaks: SAGE.

BASTIEN, S. « Observation participante ou participation observante? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales ». *Recherches Qualitatives* – Vol. 27(1), 2007, pp. 127-140.

BAUMAN, Z. (2000). *Liquid Modernity*. Cambridge: Polity.

BAUMAN, Z. (2001) *Community: Seeking Safety in an Insecure World*. Cambridge: Polity.

BAUMAN, Z. (2014) « Préface » Dans ROBSON, G. & ZACHARA, M. (Eds.) *Digital Diversities: Social Media and Intercultural Experience*. Cambridge: Scholar Publishing.

BARNLUND, D. C. (1988). « Communication in a global village. » Dans L. A. SAMOVAR, & R.E. PORTER (Eds.). *Intercultural communication: A reader*. California: Wadsworth

BELAY, G. (1993) « Toward a paradigm shift for intercultural and international communication: New research directions ». *Communication Yearbook*. 16, 437-457.

BENWELL, B. & STOKOE, E. (2006) *Discourse and identity*. Edinburgh: Edinburgh University Press.

BEZILLE, H. (2012) « Les apprentissages informels à la rencontre de la forme scolaire ». *Revue d'Éducation comparée, L'informel dans l'éducation de l'enfant*, n°8, p. 13-30

BENNETT, M. (1994) « A developmental model of intercultural sensitivity ». *Perry Network Newsletter*, 16(1), 6–7.

BENNETT, M. (1993) « Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity ». In R. M. Paige (Ed.), *Education for the Intercultural Experience*. Yarmouth, Maine : Intercultural Press.

BHARGAVA, R (2013) « Pour en finir avec l'injustice épistémique du colonialisme », *Socio*, 1 | 2013, 41-75.

BHAWUK, D., & BRISLIN, R. (1992) « The measurement of intercultural sensitivity using the concepts of individualism and collectivism » *International Journal of Intercultural Relations.* Volume 16, Issue 4, P. 413-436.

BINGHAM, T., & CONNER, M. (2010) *The New Social Learning: A Guide to Transforming Organizations Through Social Media*. California, ASTD & Berrett-Koehler

BOYD-BARRETT, O. (1977) « Media Imperialism: Towards an International Framework for an Analysis of Media Systems' ». Dans CURRAN, J; GUREVUTCH & WOOLLACOTT, J. (Eds.) *Mass Communication and Society*, p. 116-35. London: Edward Arnold.

BOYD, C (2005) *Global voices speak through blogs* [En ligne] URL http://news.bbc.co.uk/2/hi/technology/4414247.stm

BRICEÑO GUERRERO, J. M. (1993) *El laberinto de los tres minotauros*. Caracas: Monte Avila editores latinoamericana.

BRINKMANN, S. (2013) *Qualitative Interviewing*. New York: Oxford University Press.

BRUNER, J. S., & BONIN, Y. (2000). *Culture et modes de pensée l'esprit humain dans ses œuvres*. Paris: Retz.

BRUNER, J. (2002) *Pourquoi nous racontons-nous des histoires* ? Paris: RETZ.

BUTLEN, M. & DOLZ, J. (2015). « La logique des compétences : regards critiques ». *Le français aujourd'hui*, 191,(4), 3-14.

BYRAM, M. (1997) *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Clevendon: Multilingual Matters.

BURGESS, J., & GREEN, J. (2009). *YouTube online video and participatory culture*. Cambridge Malden, MA: Polity.

CASTELLS, M. (1999) *Le pouvoir de l'identité*. Paris: Fayard

CASTELLS, M. (2001) *La galaxie Internet*, Paris: Fayard

CASTELLS, M. (2002) « The Information Age: Economy, Society and Culture. Vol. I »: *The Rise of the Network Society*. Second Edition. Oxford, UK: Blackwell Publishing.

CASTELLS, M. (2004). *The Power of Identity*. Blackwell.

CASTELLS, M. (2009) *Communication Power*. Oxford, New York: Oxford University Press.

CASTELLS, M. (2012). *Networks of outrage and hope: social movements in the internet age*. Cambridge: Polity Press.

CASTELLS, M. (2014) *Reconceptualizing Development in the Global Information Age*. Oxford University Press.

CHATTERJEE, A. (2004) « Globalization, identity, and television networks: community mediation and global responses in multicultural India » Dans CASTELLS (Ed.) *The Network Society*. Cheltenham: Edwar Elgar.

CHATTOPADHYAYA, D. (1998) « *Itihasa*, History and Historiography of Civilization » Dans GUPTA, C. & CHATTOPADHYAYA, D. (Ed.) *Cultural Otherness and Beyond*. Leiden: Brill.

CHEN, G. M., ET STAROSTA, W. J. (1997). « A review of the concept of Intercultural Sensitivity ». *Human Communication*, 1, 116.

CHO, H., JAE-SHIN, L. (2008) « Collaborative Information Seeking in Intercultural Computer-Mediated Communication Groups: Testing the Influence of Social Context Using Social Network Analysis.» *Communication Research*. Vol 35, Issue 4, pp. 548 - 573

CHOMSKY, N. ET HERMAN, E. (1988) *Manufacturing consent: The political economy of the mass media*. New York, Pantheon.

COBO, C. & MORAVEC, J. (2011). *Aprendizaje Invisible. Hacia una nueva ecología de la educación*. Collecció Transmedia XXI. Laboratori de Mitjans Interactius / Publicacions i Edicions de la Universitat de Barcelona. Barcelona

CONNER, M. (2013) *Introduction to Informal Learning*. [En ligne] URL: http://marciaconner.com/resources/informal-learning/

COTTLE, S. (2009) « Series Editor's Preface » Dans ALLAN, S. et THORSEN, E. (Eds) *Citizen Journalism, Global Perspectives*, Volume 1. New York. Peter Lang.

COULBY, D., & ZAMBETA, E. (2005). *Globalization and Nationalism in Education*. London : Routledge Falmer.

CROSS, J. (2006) *Informal Learning: Rediscovering the Natural Pathways That Inspire Innovation and Performance.* New Jersey : Wiley.

DAHLÉN, T. (1997). « Among the interculturalists An emergent profession and its packaging of knowledge ». *Stockholm Studies in Social Anthropology.* Vol 38. Départment of d'Anthropologie Sociale de l'Université de Stockholm.

DASEN, P. R. & RETSCHITZKI, J. (1989). « Recherches interculturelles : Une association, un colloque ». Dans C. Clanet (Ed.) *Socialisations et cultures*. Toulouse: Presses Universitaires du Mirail.

AKKARI, A., & DASEN, P. (2004). « De l'ethnocentrisme de la pédagogie et ses remèdes. » In *Pédagogies et pédagogues du sud*, edited by A. J. Akkari and P. R. Dasen, 7–21. Paris: L'Harmattan.

DAVIS, M. H. (1983). « Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. » *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 113 126.

DAVIES, C. et EYNON, R. (2013) *Teenagers and Technology*. Hove: Routledge.

DASEN, P. PERREGAUX, C (2002) *Pourquoi des approches interculturelles en sciences de l'éducation*. Bruxelles: De Boeck Supérieur: « Raisons éducatives ».

DE FINA, A. (2003). *Identity in narrative. A study of immigrant discourse*. Philadelphia, PA, USA: John Benjamins Publishing Company.

DEAN, J. (2013) *The Limits of the Web in an Age of Communicative Capitalism*. Conférence fait à Connolly Books, Temple Bar, Dublin [En ligne]. URL: https://www.youtube.com/watch?v=Ly_uN3zbQSU

DEMORGON, J. (2002) *L'histoire interculturelle des sociétés* Paris: Éd. Anthropos, coll. Exploration interculturelle et science sociale.

DERVIN, F & ABBAS, Y. (2009). « Nous surfons donc je suis ». Dans DERVIN, F et ABBAS, Y. (Eds) *Technologies numériques du soi et (co-)constructions identitaires*. Paris: L'Harmattan, 2009.

DERVIN, F. (2012) *Impostures interculturelles*. Paris. Logiques Sociales.

DUFOUR, FORTIN & HAMEL (1991) *L'enquête de terrain en sciences sociales. L'approche monographique et les méthodes qualitatives.* Montréal: Les Éditions Saint-Martin.

DUNCAN, N. (2003). « "Race" talk: discourses on "race" and racial difference ». *International Journal of Intercultural relations*. Volume 27, Issue 2, Pages 125-267.

DUBAR, C. (2007). *La crise des identités: l'interprétation d'une mutation*. Paris: PUF.

DUGUID, B., & SCHUGURENSKY, D. (2010). « Unpaid work, informal learning and volunteer cultures ». Dans LIVINGSTONE. D. *Lifelong learning in paid and unpaid work: Survey and case study findings.* Londres: Sense Publishers.

ESS, C., SUDWEEKS, F.,ET HERRING, S. C. (2001). *Culture, technology, communication towards an intercultural global village*. Albany: State University of New York Press.

ETZIONI, A. (1997). *Modern organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

ETZIONI, A. (1999): « Pluralismo en la unidad », La nueva regla de oro. Dans *Comunidad y moralidad en una sociedad democrática*. Barcelona, Paidós, pp. 225-253.

FARIS, D. « La révolte en réseau : le « printemps arabe » et les médias sociaux », *Politique étrangère*, vol. printemps, no. 1, 2012, pp. 99-109.

FERREOL, G. JUCQUOIS, G. (Dir) *Dictionnaire de l'altérité et des relations interculturelles*. Armand Colin. Paris, 2003

FERNANDEZ, B. (2002). *Identité nomade*. Paris : Anthropos.

FUMERO, A., & ROCA, G. (2007). *Web 2.0*. Madrid: Oman Impresiones.

GALTUNG, J. (2015) *Clash of Civilizations? Solving Underlying Conflicts*. The Cordoba Foundation of Geneva. [En ligne] URL: https://www.galtung-institut.de/wp-content/uploads/2015/03/Galtung-on-Clash-of-Civilizations-AND-SOLUTIONS.pdf

GUARINO, L. & ROGER, D. (2005) « Construcción y validación de la Escala de Sensibilidad Emocional (ESE). Un nuevo enfoque para medir neuroticismo ». *Psicothema,* 17(3), p. 472-477.

GARCIA CANCLINI, N. (1987). « Ni folklórico ni masivo ¿Qué es lo popular? » *Diálogos de la Comunicación.* No 17, p. 4-11.

GARCIA CANLINI, N. (1989). *Culturas Híbridas* (Vol. 1). Mexico: Grijalbo.

GARCÍA CANCLINI, N. (1995) *Consumidores y ciudadanos. Conflictos mundiales de la globalización.* Mexico, Grijalbo.

GARDNER, G. (1962) « Cross-cultural communication. » *The Journal of Social Psychology.* Num 58. P. 241-256.

GARDNER, G. ET GROSS, L. (1976) « Living With Television: The Violence Profile ». *Journal of Communication*, 26 (2) 177-196.

GARDOU, C. « Une anthropologie du très proche », *Journal des anthropologues* [En ligne], 122-123 | 2010, mis en ligne le 01 décembre 2012, consulté le 24 septembre 2017. URL : http://jda.revues.org/3661

GENTZ, NATASCHA ET KRAMER, STEFAN (Dir) *Globalization Cultural Identity and Media Representations*. State University Press, Albany, 2006

GENTZ, N. (Éd.). (2006). *Globalization, cultural identity and Media Representations*. Albany: State University Press.

GILBERT, R. (1978) *Image des autres, image de soi ?* Saint-Saphorin: Georgi.

GOLEMAN, D (2001). « Emotional intelligence: Issues in paradigm building ». Dans C. CHERNISS & GOLEMAN, D. (Eds.), *The emotionally intelligent workplace*, (pp. 13-26), Jossey-Bass: San Francisco.

GUILLAUMIN, C. (2002) *L'idéologie raciste*. Paris: Gallimard.

GRATALOUP , C. (2011) *Faut-il penser autrement l'histoire du monde ?* Paris, Armand Colin.

GRAWITZ, M. (1993) *Méthodes des sciences sociales.* Paris: Dalloz.

GROUX, D., & PORCHER, L. (2003). *L'altérité*. Paris Budapest Torino: l'Harmattan.

GRUZINSKI, S. (1999) *La Pensée métisse.* Paris, Éditions Fayard.

HALL, S. (1996) 'Who needs identity?' In Hall, S & P. du Gay (éds). Questions of Cultural Identity. London: Sage Publications.

HANNERZ, U. (2001). Reflections on Varieties of Culturespeak. In: European journal of cultural studies 2 (3). 393-407.

HAYTHORNTHWAITE, C. (2008). [En ligne] *Ubiquitous transformations*. Networked Learning Conference, Halkidiki, Greece, May 5-6, 2008.
URL http://www.networkedlearningconference.org.uk/abstracts/PDFs/Haythornthwaite_598-605.pdf.

HERMAN, E. ET CHOMSKY, N. (2001) *Manufacturing Consent: The Political Economy of the Mass Media*. New York, Library of the Congress.

HERMON, E. (2012). « De l'éducation à la paix à l'éducation mondiale ». *Revue des sciences de l'éducation*. Num 231. P. 77–90.

HENAFF, N. (2011) « Blog: un journal intime pour exister: voir et être vu ». Dans AUBERT et HAROCHE (dir) *Les tyrannies de la visibilité: être visible pour exister ?* Toulous: Érès.

HOGAN, P. (2011) *Affective Narratology The Emotional Structure of Stories*. University of Nebraska Press.

HOLTON, R. (2008) *Global Networks*. New York: Palgrave Macmillan.

IBROSCHEVA, E. ET RAMAPRASAD, J. (2008) « Do media matter? A social construction model of stereotypes of foreigners » [En ligne] *Journal of Intercultural Communication*, No 16. URL: http://www.yorku.ca/sgennaro/CHYS%204P16-Article.docx

ILLOUZ, E. (2006) *Les sentiments du capitalisme*. Paris: Seuil.

JÆGER, K. (1995) « Teaching intercultural competence to university students. » Dans JENSEN, A., JAEGER, K. & LORENTSEN, A. (Eds.) *Intercultural competence. A new challenge for language teachers and trainers in Europe. Volume II: the adult learner*. Aalborg: Centre for languages and intercultural studies, Aalborg University, Denmark.

JACKSON, J. (2005) « Assessing Intercultural learning though introspective accounts». Dans *Frontiers*. August 2005, p. 165-186.

KANDEL, L. (1972) « Réflexion sur l'usage de l'entretien, notamment non directif et sur les études d'opinion ». *Épistémologie sociologique*, n° 13 : 25-46.

KAUFMANN, J.-C. (1996) *L'entretien compréhensif*. Paris, Natan.

KAUFMANN, J.-C. (2010) *L'invention de soi: une théorie de l'identité*. Paris: Pluriel.

KEREN, M. (2006) *Blogosphere: The New Political Arena*. Lanham: Lexington Books.

KERZIL J. (2002) « L'éducation interculturelle en France : un ensemble de pratiques évolutives au service d'enjeux complexes », *Carrefours de l'éducation.* Num 14, p. 120-159.

KVALE, S. (2008) *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing*. New York: SAGE Publications, Inc.

LICKLIDER, J., & TAYLOR, R. (1968) « The computer as a Communication Device ». *Science and Technology* . Num 76, p. 21-31

LEGRAND, J. (2013) « Espaces transitionnels de socialisation », *Enquête* [En ligne], 5 |1989, mis en ligne le 27 juin 2013, consulté le 19 octobre 2017.

LIGNIER, W. « Implications ethnographiques ». *Genèses* 2013/1 (n° 90), p. 2-6.

LINARD, M. (1990) *Des machines et des hommes : Apprendre avec les nouvelles technologies.* Paris: Éditions Universitaires.

LIVINGSTONE, D. W. (1999) « Exploring the Icebergs of Adult Learning: Findings of the First Canadian Survey » *The Canadian Journal for the Study of Adult Education.* 49-72.

LUSTIG, M. & KOESTER, J. (1996) *Intercultural Competence. Interpersonal Communication Across Cultures.* New York : HarperCollings College Publishers.

MACGREGOR WISE, J. (2008) *Cultural Globalization: A user's guide*. Oxford, Blackwell Publishing Ltd

MAITRE DE PEMBROKE, E. (2016). « La médiation : interroger le sens émergent et les valeurs des gestes ». *Prendre conscience pour co-construire la signification.* Revue Française d'Education Comparée 14, p. 173-194.

MARCELLE, G. (2004) *Technological Learning*. UK: Edward Elgar.

MARIN, J. (2010) « Globalisation, néolibéralisme, éducation et diversité culturelle ». Dans CARR, P., CARIGNAN, N. et THESEE, G. (Eds.) *Les faces cachées de l'interculturel*. Paris, l'Harmattan.

MARSICK, V., VOLPE, M., & WATKINS K., (1999) « Theory and Practice of Informal Learning in the Knowledge Era ». *Advances in Developing Human Resources*.Vol 1, Issue 3, pp. 80-95

MARTÍN-BARBERO, J. (2001) « Al sur de la modernidad. Comunicación, globalización y multiculturalidad. » *Institito Internacional de Literatura Iberoamericana*. University of Pittsburgh.

MARMOZ, L ET DERIK, M. (2001) *L'interculturel en questions: L'autre, la culture et l'éducation*. Paris: L'Harmattan.

MARTEL, F. (2010) *Mainstream. Enquête sur cette culture qui plaît à tout le monde*. Paris: Flammarion, coll. Essais.

MATTELART, A. (1994). *Les nouveaux scénarios de la communication internationale.* Conférence à l'occasion de la remise des VIes prix à la recherche sur la communication sociale. (Centre d'investigació de la comunicació, éd.). Barcelona: Generalitat de Catalunya Centre d'investigació de la comunicació.

MATTELART, A. (2005). *Diversité culturelle et mondialisation* Paris: La Découverte.

MATTELART, A. (2012). « La diversité culturelle entre histoire et géopolitique ». *Communication, démocratie et globalisation* (Vol. 1). Presses Université de Laval.

MCPHERSON, M., SMITH-LOVIN, L., & COOK, J. (2001). « Birds of a Feather: Homophily in Social Networks ». *Annual Review of Sociology.* Num 27, 415-444.

MOZOROV, E. (2012) *The Net Delusion: The Dark Side of Internet Freedom*. New York: PublicAffairs.

MUCCHIELLI, A. (2004) *Étude des communications : Approche par les processus de la communication.* Paris: Armand Colin.

MCCARTHY, J., & WRIGHT, P. (2004). *Technology as Experience*. Cambridge: The MIT Press.

NAYRAC, M. (2011), « La question de la représentation des minorités dans les médias, ou le champ médiatique comme révélateur d'enjeux sociopolitiques contemporains », *Cahiers de l'Urmis*, [en ligne] URL : http://urmis.revues.org/index1054.html

NONAKA ET TAKEUCHI, H. (1995) *The knowledge-creating company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. New York: Oxford University Press.

OGAY, T. (2000) « De la compétence à la dynamique interculturelles ». *Langues, sociétés, cultures et apprentissages.* Num 1. Bern : Peter Lang.

O'NEIL, M. (2009) *Cyberchiefs autonomy and authority in online tribes*. New York: Pluto Press Palgrave Macmillan.

ORGAD, S. (2012) *Media Representation and the Global Imagination*. Cambridge: Polity

OUELLET, P. (2003) *Le soi et l'autre : l'énonciation de l'identité dans les contextes interculturels*. Québec: Presses de l'Université Laval.

PAILLE, P., MUCCHIELLI, A. (2012) *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris: Armand Colin.

PAIN A. (1990) *Éducation informelle : les effets formateurs dans le quotidien.* Paris : L'Harmattan.

PAPACHARISSI, Z. A. (2011). *A networked self identity, community and culture on social network sites*. New York: Routledge.

PARKER, E. (2014) *Now I Know Who My Comrades Are: Voices from the Internet Underground.* New York. Sarah Crichton Books.

PASTINELLI, M. (2011) « Pour en finir avec l'ethnographie du virtuel ! : Des enjeux méthodologiques de l'enquête de terrain en ligne ». *Anthropologie et Sociétés*, 35(1-2), 35–52.

PICKERING, M. (1995) *The politics and psychology of stereotyping. Media, Culture & Society.* Num 17, 691-700.

PIERRE, P., & DELANGE, N. (2002) « Pratiques de médiation et traitement de l'étranger dans l'entreprise multiculturelle » *Esprit critique.* Vol. 6. Num 03.

PIERRE, P. (2001) « Les cadres internationaux, construction identitaire et mobilisation de l'ethnicité » *Sociologies Pratiques.* Num 4.

PORCHER, L. (1986) *La Civilisation*. Paris: Clé international.

PORCHER, L. (1996). *Cultures, culture… Le français dans le monde. Recherches et applications*. Paris : Hachette EDICEF.

POUPART, J. (1997). « L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques ». Dans J. POUPART, J.-P. DESLAURIERS, L.-H. & GROULX, A (Eds.) *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Boucherville, Québec : Gaëtan Morin éditeur.

RAFONI, B. (2003) « La recherche interculturelle. État des lieux en France » *Questions de communication*, 4, 13-26.

RASSE, P. (2006) *La rencontre des mondes: Diversité culturelle et communication*. Paris, Armand Colin.

REBILLARD, F. (2007) « Le web 2.0 en perspective : Une analyse socio-économique de l'internet ». Paris: L'Harmattan.

REIMERS, F. (2009). « Global competency is imperative for global success ». *Chronicle of Higher Education*. Vol. 55, Num 21.

REY, M. (1992) *Former les enseignants à l'éducation interculturelle ?* Strasbourg : Conseil de l'Europe.

RINCÓN, O. (2006) *Narrativas mediáticas.* Barcelona: Gedisa.

RIST, G. (1978) *Image des autres, image de soi?: comment les Suisses voient le Tiers Monde.* Lausanne, Éditions Georgi.
ROBERTS, ELLERY (2015) « Advox by the Numbers: 2015 » *Digital Rights* [En ligne] URL: https://globalvoices.org/2015/12/24/advox-by-the-numbers-2015-in-digital-rights/

ROBIN, J.-Y., MAUMIGNY-GARBAN, B. DE, & SOËTARD, M. (2004). « L'exigence d'altérité dans la formation du sujet ». Dans *Le récit biographique (Vol. II)*. Paris: l'Harmattan.

RODRIGUEZ, C. (2001) *Fissures in the mediascape: An international study of citizen's media*. New Jersey, Hampton Press Inc.

ROGERS, C. (1980) *A Way of Being.* Boston. Houghton Mifflin Company.

ROGOFF B. (1995) « Observing sociocultural activity on three planes : participatory appropriation, guided participation and apprenticeship » Dans WERTSCH, J; DEL RIO, P. & ALVAREZ, A. (Eds.) *Sociocultural studies of mind.* New York : Cambridge University Press, p. 139-164.

ROLLETT, H. et al (2007) « Web 2.0 Way of Learning with Technologies ». *International Learning Technology.* Vol. 3, Num 1.

ROTHKOPF, D. (2009) « How Michael Jackson answered the ayatollah's prayers ». *Foreign Policy* [En ligne] Juin. http://foreignpolicy.com/2009/06/29/how-michael-jackson-answered-the-ayatollahs-prayers/

ROUQUETTE, S. (2008) « Les blogs "extimes" : analyse sociologique de l'interactivité des blogs ». *Tic&société* [En ligne], Vol. 2, n° 1 Disponibles sur: http://ticetsociete.revues.org/412 ; DOI : 10.4000/ticetsociete.412

RUIZ, P. *Validación de un instrumento para el estudio de la Sensibilidad Intercultural en la provincia de Castellón.* 616 p. Thèse doctorale : Education. Castellón de la Plana (Espagne): 2012.

RUSHKOFF, D. (2010). *Program or be programmed: Ten commands for a digital age*. New York: OR Books.

ROACH, C. (1997) « Cultural Imperialism and Resistance in Media Theory and Literary Theory ». *Media, Culture & Society.* Vol 19. Num 1, p. 47-66.

SASAKI, D. (2009) *Blogging Human Rights.* Conférence [Vidéo en ligne] The Human Rights Center. Berkeley. URL: https://www.youtube.com/watch?v=U4qdJUwkm8Y

SAID (1997) *Covering Islam How the Media and the Experts Determine How We See the Rest of the World.* New York: Vintage Books.

SAPER, C (1997) *Artificial Mythologies: A guide to cultural invention*. Minniapolis: University of Minnesota Press.

SCHILLER, HEBERT I. (1979) « Transnational Media and National Development » Dans NORDERNSTRENG, K & SCHILLER, H. (Eds.) *National Sovereignity and International Communication.* Norwood, NJ: Ablex.

SCHILLER, HERBERT I. (1992) *Mass Communications and American Empire*. Boulder, Colorado: Westview.

SCHMOLL, P. (2014). « Communauté ». Dans FRAU-MEIGS, D. & KIYINDOU, A. (Dir) *Diversité culturelle à l'ère du numérique : Glossaire critique*. Paris : Editions de La documentation française.

SCHUGURENSKY D. (2006). « This is our school of citizenship : informal learning in local democracy ». In Z. Bekerman, N. C. Burbules & D. Silberman-Keller*, Learning in Places : The Informal Education Reader.* New York : P. Lang, p. 163-182.

SCHUGURENSKY, D. (2011) « Vingt mille lieues sous les mers : les quatre défis de l'apprentissage informel », *Revue française de pédagogie* [En ligne], 160 | juillet-septembre 2007, mis en ligne le 01 septembre 2011, consulté le 25 septembre 2017. URL : http://rfp.revues.org/583 ; DOI : 10.4000/rfp.583

SHAYEGAN, D. (1992). *Les illusions de l'identité*. Paris: Éd. du Félin.

SHAYEGAN, D. (2012) *La Conscience métisse*. Paris, Albin Michel.

SHIRKY, C. (2008) *Here comes everybody How change happens when people come together*. London: Penguin books.

SØDERBERG, A.-M. (1995). « Teaching (inter)cultural awareness ». Dans JENSEN, A., JAEGER, K. & Lorentsen, A. (Eds.) *Intercultural competence. A new challenge for language teachers and trainers in Europe. Volume II: the adult learner*. Aalborg: Centre for languages and intercultural studies, Aalborg University, Denmark.

SPANIOL M., KLAMMA R., & SHARDA N. (2006) « Web-Based Learning with Non-linear Multimedia Stories ». Dans LIU W., LI, Q., LAU, W.H. (Eds.) *Advances in Web Based Learning Lecture Notes in Computer Science*. Springer, Berlin, Heidelberg

SPIVAK, G. (1988) « Can the Subaltern Speak? » Dans NELSON et GROSSBERG (Eds.) *Marxism and the Interpretation of Culture*. Chicago: University of Chicago Press.

SRINIVASAN, R. (2007). « Return to Babel: Emergent Diversity, Digital Resources, and Local Knowledge » *The Information Society.* Vol 23, Num 5, p. 395-403.

STIER, J. (2006) « Internationalisation, intercultural communication and intercultural competence ». *Journal of Intercultural Communication*, Num 11.

SUSSMAN, G & LENT, J. (1991) *Transnational Communications: Wiring the Third World.* Newbury Park, CA: Sage

TESTOT (2008) *Histoire globale : Un nouveau regard sur le monde*. Paris: Seuil.

TISSERON, S. (2011) « Les nouveaux réseaux sociaux: visibilité en invisibilité sur le net ». Dans AUBERT & HAROCHE (Eds.) *Les tyrannies de la visibilité: être visible pour exister ?* Toulouse: Érès.

TOFFLER (1980) *The Third Wave*. New York: Bantam.

TSUI, L. (2010) *A journalism of hospitality*. Thèse de doctorat en Sciences de la Communication. Université de Pennsylvanie.

TUBELLA, I. (2004) « Television, the internet, and the construction of identity ». Dans CASTELLS (Dir) *The Network Society*. Cheltenham: Edwar Elgar.

VARRO, G. (2007) « Les présupposés de la notion d'interculturel. Réflexions sur l'usage du terme depuis trente ans » Dans VILLANOVA, R & HILY, A. *Construire l'interculturel ?* Paris: L'Harmattan.

WENGER, E. MCDERMOTT, R., & SNYDER, W. « Cultivating Communities of Practice : A Guide to Managing Knowledge » Boston : Harvard Business School Press

VIA VOICE DIVERSITY *Les Français et la diversité à la télévision.* Disponible en ligne. URL : https://www.scribd.com/doc/295420251/Les-Franc-ais-et-la-diversite-a-la-te-le-vision

VILA, R. (2009) « La Competencia Comunicativa Intercultural. Algunas Aportaciones para el aprendizaje de Segundas Lenguas *» en Segundas Lenguas e Inmigración en red*, 3 pp. 88-108

WHITE, D. & LE CORNU, A (2011) « Visitors and Residents: A new typology for online engagement » *First Monday.* Vol 16, Num 9.

WIKAN, U. (2002) *Generous betrayal. Politics of culture in the new Europe*. Chicago: the University of Chicago press.

WISE, J. M. (2008) *Cultural globalization: a user's guide*. Malden, Massachusets: Blackwell.

WOLF, E. (1982) *Europe and the People Without History*. University of California Press.

WRENN, C. G. (1962). « The culturally encapsulated counselor ». *Harvard Educational Review*. Num 32, p. 444–449.

ZUCKERMAN, E. *Is the Web as Wide as We Imagine?* Conférence [Vidéo en ligne] Salzburg Global Seminar. Schloss Leopoldskron, Salzburg, Austria. 10 novembre 2010. URL: http://library.fora.tv/2010/10/11 Is_the_Web_as_Wide_as_We_Imagine#d0OWT02OdGHQqp4m.99

ZUCKERMAN, E. (2010). Listening to Global Voices. [Video]. TED Conférences. Disponible sur https://www.ted.com/talks/ethan_zuckerman.

ZUCKERMAN, E. (2013) *Rewire: Digital Cosmopolitans in the Age of Connection*. New York. W. W. Norton Company

Table de figures : Tableaux et images

Figure 1 : Équipes de travail de Global Voices 57
Figure 2 : Phases de la recherche.....59
Figure 3 : Ressources mobilisées pendant la phase exploratoire.....70
Figure 4 : Ressources mobilisées pendant la phase d'approfondissement 71
Figure 5 : Page d'accueil de Global Voices (Site central en anglais).....73
Figure 6 : Liens aux versions de Global Voices dans d'autres langues.....75
Figure 7 : Volume de publication par sujet.....75
Figure 8 : Les objectifs de Global Voices.....76
Figure 9 : Un billet de l'interview connue comme « blogueur de la semaine » 77
Figure 10 : Tableau de bord de WordPress.....80
Figure 11 : Les outils d'édition de WordPress.....81
Figure 12 : Les « commentaires éditoriaux ».....81
Figure 13 : Le Google Group : « *GV Community List* » 83
Figure 14 : Synthèse des discussions de la journée sur le Google Groupe (« *GV Community List* »).....84
Figure 15 : Séance de travail lors d'une des journées privées du « *summit* » de Budapest, en 2008.....87
Figure 16 : Discussion divisée en équipes lors d'une de journées privées du « summit » de Budapest, en 2008.....88
Figure 17 : Séance lors d'une des journées ouvertes du « *summit* » de Global Voices à Santiago, Chili.....88
Figure 18 : Liste de membres qui ont participé à des entretiens exploratoires.....90
Figure 19 : Mes rôles au sein de Global Voices 92
Figure 20 : Membres de Global Voices qui ont participé aux entretiens semi-directifs.....93
Figure 21 : Le « blog de la communauté ». Page d'accueil.....96
Figure 22 : Témoignage lors du 10e anniversaire de Global Voices sur le « blog de la communauté » 97
Figure 23 : Page d'accueil du premier site de Global Voices.....112
Figure 24 : Site principale de Global Voices en 2005 114
Figure 25 : Site principale de Global Voices en 2007 115
Figure 26 : La page d'accueil de Global Voices en 2017.....116
Figure 27: Capture d'écran d'un « brève » 117
Figure 28 : Capture d'écran d'un post « classique ».....118
Figure 29 : Capture d'écran d'un « *post* » en 2017.....120
Figure 30 : Capture d'écran du site dédié à « *Advox* » 123
Figure 31 : Capture d'écran du site d'accueil de « *Rising Voices* » 124
Figure 32 : Les *summits* de 2010 - 2016.....141
Figure 33 : Tableau de résultats des entretiens exploratoires 160
Figure 34 : Thèmes abordés lors des entretiens d'approfondissement 162
Figure 35 : Prénoms de référence donnés aux participants, rôles et dates de début avec Global Voices.....164