

CHAPITRE 11

La visite commentée : documenter les pratiques numériques par l'entretien sur traces

*Nicole Gallant, Katherine Labrecque,
Guillaume Latzko-Toth, Madeleine Pastinelli*

La « visite commentée » est une technique de collecte de données qui se situe dans le courant méthodologique de l'analyse des « traces » numériques – l'étude des pratiques numériques par l'intermédiaire des traces laissées, volontairement ou non, par les individus sur Internet. Elle est illustrée ici à partir de deux projets de recherche¹.

Une portion substantielle de la recherche universitaire sur les traces numériques consiste à « aspirer » un important volume de contenu disponible sur les plateformes des principaux médias sociaux numériques, en particulier des *tweets* (boyd, 2010; Hong, Convertino et Chi, 2011; Millette, Millette et Proulx, 2012). Bien que certaines recherches s'appuient sur un méticuleux mais fastidieux codage à la main (Millette, 2014), l'examen de ces traces fait le plus souvent l'objet d'un codage automatisé, allant du simple décompte du nombre de traces ou d'occurrences de mots jusqu'à des visualisations sous forme d'agrégats, en passant par des fouilles de texte (*text mining*) ou de codage automatique des informations de géolocalisation (par

1. La mise au point de cette méthode n'aurait pas été possible sans l'aide, pour le projet initial, de nos quatre assistants de recherche et enquêteurs, Olivier Gadeau, Pierre-Élie Hupé, Frédéric Nadeau et Guillaume Tremblay-Boily, que nous remercions pour leur travail rigoureux et leurs commentaires précieux.

exemple, Bruns et Burgess, 2012). Quel que soit le mode de codage adopté, toutefois, ces techniques comportent certaines limites en termes de contextualisation des traces et de compréhension des significations subjectives des pratiques numériques.

En réponse à ces limites, plusieurs autres pratiques de collecte plus participatives ont été mises au point, en suscitant une interaction tripartite entre les équipes de recherche, les traces elles-mêmes et les personnes à l'origine de ces traces, grâce à des entretiens dits « sur traces » (Dubois et Ford, 2015). C'est dans cette perspective que nous avons conçu en 2012 la technique de collecte de données présentée ici – la « visite commentée » –, qui engage les personnes participantes dans l'observation et l'analyse de leurs traces dans une visée interprétative. Notre technique de « visite commentée » permet non seulement de récolter des traces, mais aussi de les observer en contexte, tout en bénéficiant de la réflexion des individus sur leurs propres activités en ligne.

Depuis, et en parallèle, plusieurs techniques similaires ont été élaborées. Ces techniques peuvent se répartir en deux grands champs. Le premier vise l'analyse des traces elles-mêmes, que le commentaire de la personne enrichit. C'est le cas notamment du *media go-along* qui combine une entrevue classique avec une visite verbale et visuelle des plateformes numériques, comme le fait Moller Jorgensen (2016) avec des applications de rencontres. Le second champ d'utilisation de ces techniques consiste plutôt à utiliser la visite des traces comme une sorte de stimulus visant à faire émerger un discours sur les pratiques numériques. Dans ces cas, c'est le discours qui sert de principal support à l'analyse, laquelle porte sur les représentations des applications et des plateformes Internet, plutôt que sur les traces que les individus y laissent (McVeigh-Schultz et Baym, 2015). Par exemple, la *scrollback method* consiste à revenir en arrière sur Facebook et à « coanalyser » avec les individus l'évolution de la construction de leur identité en ligne à partir de leurs propres traces numériques, mais sans nécessairement enregistrer celles-ci (Robards et Lincoln, 2017). Ce type de technique peut être utilisé pour des situations qui ne laissent en fait aucune trace visible de leur navigation, telle la méthode d'auto-confrontation (Beauvisage, 2016 ; voir Pélissier, le présent ouvrage).

Pour sa part, la technique de « la visite commentée » que nous avons mise au point permet les deux types d'utilisation, c'est-à-dire à la fois l'analyse des traces ou l'utilisation des traces comme stimuli.

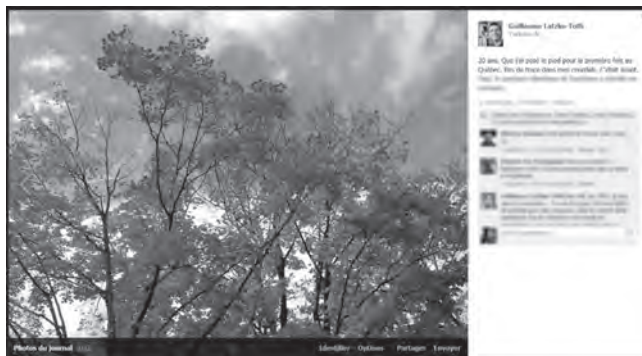
La technique de la visite commentée

Bien que la visite commentée puisse être employée de manières diverses selon les objectifs de recherche, le cœur de la technique repose sur un déroulement type, composé d'une rencontre individuelle en deux parties. La première prend la forme d'un entretien semi-dirigé classique et la seconde se déroule devant un ordinateur, alors que l'individu commente les traces de sa propre activité numérique tandis qu'elles sont observées à l'écran et capturées par un enregistrement vidéo dynamique de l'écran, grâce à un logiciel tel que Camtasia².

La visite commentée permet une exploration des traces d'activité publiques ou privées sur un ou plusieurs sites Internet³ en les enrichissant d'informations et d'explications verbales liées au contexte de la production de la trace, contrairement aux enquêtes qui «aspirent» ces traces avec un dispositif informatique permettant leur collecte exhaustive, mais en les détachant des représentations qu'en a l'individu et des significations qu'il leur prête. La visite commentée permet aussi la saisie de la trace sous une forme relativement fidèle à sa présentation au moment où l'individu l'a produite (voir figure 11.1).

FIGURE 11.1

Exemple de trace saisie dans son contexte de présentation (capture d'une vidéo Camtasia)



2. L'enregistrement du son ambiant (au moyen du micro de l'ordinateur) permet de disposer d'un enregistrement sonore parfaitement synchrone avec l'activité qui se déroule à l'écran.

3. On peut par exemple se connecter au compte d'un individu sur une plateforme telle que Facebook et explorer les traces (partages, commentaires, discussions, mentions «j'aime», etc.) archivées dans son historique personnel.

La visite commentée : deux exemples de recherche

Pour illustrer les stratégies concrètes mises en œuvre pour la collecte et l'analyse de traces dans le cadre de la visite commentée, nous nous pencherons sur deux projets. Le premier illustre la fécondité de la technique pour l'étude des pratiques numériques elles-mêmes et sur une plateforme numérique précise, alors que le second montre l'utilité de la méthode pour explorer une diversité de sites dans le cadre d'une étude sur des pratiques sociales plus larges.

Le projet *Printemps érable*

Notre méthode de « visite commentée » a initialement été développée expressément pour un projet portant sur la circulation et la réception de l'information sur Facebook pendant la grève étudiante de 2012 au Québec (Gallant *et al.*, 2015)⁴. Nous souhaitions observer de façon détaillée ce qui s'était effectivement passé en ligne, tout en tenant compte de l'expérience vécue des individus, de leurs perceptions subjectives ainsi que de la nature de leur relation avec les personnes avec lesquelles ils interagissent en ligne. Ces informations ne sont pas disponibles dans la simple observation des traces en ligne. Inversement, nous ne pouvions pas non plus nous appuyer uniquement sur des entretiens, puisque nous voulions pouvoir analyser des phénomènes dont les individus pouvaient ne pas se souvenir ou qu'ils pouvaient ne pas considérer comme pertinents.

C'est pour répondre à ce double besoin que nous avons conçu une technique innovante permettant de réaliser simultanément, d'une part, une observation directe – peu filtrée par l'individu – des pratiques effectives associées à Facebook et, d'autre part, un examen du contexte social et du sens conféré par les individus à ces pratiques numériques.

La collecte

Après la portion plus classique de l'entretien, la « visite commentée » était réalisée à l'aide de l'historique d'activités du profil de l'individu sur Facebook. En plus de ses publications ou « statuts », nous pouvions ainsi documenter plusieurs autres types de traces de son activité sur la plate-

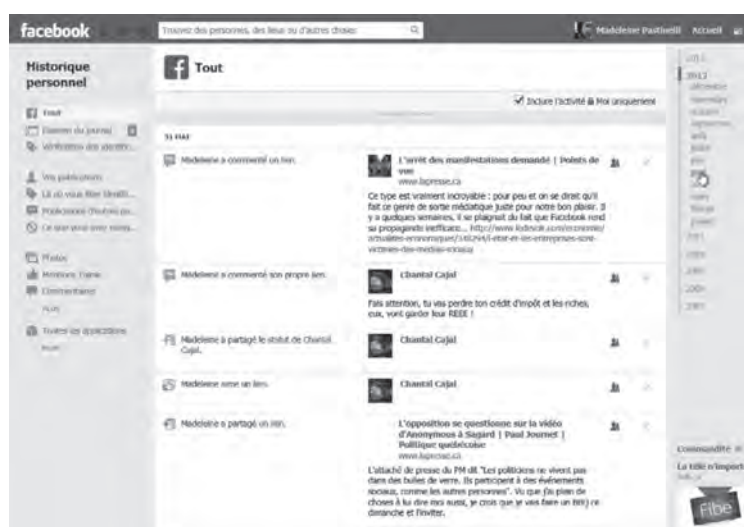
4. Ce projet fut réalisé à la demande du Centre d'études sur les médias (CEM).

forme: ses commentaires sur les publications de tiers, ses signaux de réaction tels que le «j'aime», etc.

Comme nous ne pouvions pas aborder avec les personnes rencontrées l'entièreté de leur historique Facebook sur une période de plusieurs mois, et afin de contenir l'analyse dans des paramètres comparables, nous avons sélectionné une série de huit à dix courtes périodes de deux jours à des dates spécifiques (avant, pendant et après le Printemps érable) à l'intérieur desquelles nous avons examiné l'historique des activités pour chaque personne⁵. La figure 11.2 illustre la ligne du temps à partir de laquelle, durant la visite commentée, nous pouvions atteindre les dates choisies.

FIGURE 11.2

Historique Facebook avec la liste des dates (capture d'une vidéo Camtasia)



Une fois que l'individu avait saisi son identifiant et son mot de passe, c'est le plus souvent une personne de l'équipe de recherche qui contrôlait l'ordinateur et qui naviguait vers les dates sélectionnées, ouvrant

5. Dans le cas où aucune trace d'activité n'était présente à une période donnée, l'intervue la remplaçait par les deux jours « actifs » les plus rapprochés de la date de référence, jusqu'à concurrence de la date de référence suivante. En outre, à sa discrétion, l'enquêteur pouvait renoncer à la visite de l'historique pour deux périodes, dans les cas où l'entretien aurait été beaucoup trop long en raison d'un historique particulièrement riche.

systématiquement toutes les traces dans un onglet à part, afin que cette phase de l'entretien se déroule de façon fluide. Pour chaque entrée, l'on demandait à l'individu d'expliquer à quoi correspondait l'information échangée, qui étaient les gens dont l'individu commentait l'activité ou qui commentaient la sienne, la nature de son lien avec eux, ce qu'il pensait de leurs échanges, etc. En outre, pour chacune des périodes, après avoir fait le tour des traces, l'on demandait également ce qui se passait de particulier à ce moment-là dans la vie de l'individu et dans son cercle d'amis.

Avec cet exercice, nous souhaitions notamment documenter (par l'observation directe du contenu à l'écran, mais aussi à l'aide du discours des individus au sujet de leur expérience) la façon dont les jeunes interagissaient avec leur entourage. Nous cherchions ainsi à connaître le type de discussions qu'ils avaient pu avoir durant la crise, en ligne et hors-ligne, avec la part de leur réseau social qui est en ligne, mais aussi avec celle qui ne l'est pas.

L'analyse

Alors que la portion classique des entretiens a donné naissance à des matériaux empiriques analysés de manière assez conventionnelle, la « visite commentée » a pour sa part fait l'objet de divers modes d'analyse spécifiques. Chaque membre de l'équipe de recherche a développé sa propre démarche, ce qui nous permet d'illustrer ici la variabilité et la fécondité analytique de cette technique. À quelques reprises, en cours d'analyse, nous avons croisé nos résultats préliminaires afin de nous alimenter mutuellement. Ces sessions de travail transversales ont permis d'enrichir les analyses produites par chaque méthode.

Premièrement, dans une approche descriptive et comparative des traces, il est possible de structurer l'analyse en s'appuyant sur la réalisation d'une base de données présentant un inventaire complet de chaque trace enregistrée (période, type de trace, émetteur initial du contenu, lien avec la grève, moment de la discussion autour de la trace dans l'enregistrement vidéo, etc.). Dans notre projet, cette base de données permettait d'abord de décrire le corpus dans son ensemble et ainsi de situer la place des traces relatives au Printemps érable parmi les autres (voir figure 11.3).

Ensuite, une sélection diversifiée de traces relatives au Printemps érable a fait l'objet d'un examen plus approfondi avec un retour transversal

FIGURE 11.3

Aperçu de la base de données des traces recueillies dans les vidéos Camtasia

	A	B	C	D	E	F	G
	Répondant	#	Période	Début	Type de trace	Émetteur	Porte sur les gèves?
1	OG#10	1	nov-12	00.01.51	aime un lien	autre	non
2	OG#10	2	nov-12	00.02.07	commente un lien	autre	non
3	OG#10	3	nov-12	00.02.41	écrit dans le journal de	répondante	non
4	OG#10	4	nov-12	00.03.46	aime un statut	autre	non
5	OG#10	5	oct-12	00.04.28	écrit dans le journal de	répondante	non
6	OG#10	6	oct-12	00.04.37	amis	/	non
7	OG#10	7	oct-12	00.05.35	aime un statut	autre	non
8	OG#10	8	oct-12	00.06.40	commente un statut	autre	non
9	OG#10	9	oct-12	00.06.48	commente une photo	autre	non
10	OG#10	10	oct-12	00.07.29	aime un lien	autre	non
11	OG#10	11	oct-12	00.08.30	commente une photo	autre	non
12	OG#10	12	oct-12	00.08.45	commente un lien	autre	non
13	OG#10	13	juin-12	00.09.35	aime un lien	autre	non
14	OG#10	14	juin-12	00.09.58	aime un lien	autre	oui
15	OG#10	15	juin-12	00.10.25	partage une photo	autre	non
16	OG#10	16	juin-12	00.10.46	aime un lien	autre	non
17	OG#10	17	juin-12	00.11.35	partage une photo	répondante	non
18	OG#10	18	juin-12	00.11.40	commente son propre	répondante	non
19	OG#10	19	28-mai-12	00.14.23	aime l'activité	autre	oui
20	OG#10	20	27-mai-12	00.15.03	partage une photo	autre	oui

sur les enregistrements vidéo. Cela a permis de générer une typologie des utilisations de l'information et des fonctions associées au contenu médiatique traditionnel présent sur la plateforme, tout en les mettant en relation avec les caractéristiques des individus révélées dans les entretiens, notamment en ce qui a trait à leur expérience vécue de la grève étudiante. Il s'agissait de mettre à profit des informations contextuelles qu'un logiciel automatisé d'extraction de traces n'aurait pas pu considérer.

Le visionnement systématique des captures vidéo a pour sa part donné lieu à deux types d'analyse. Une première stratégie a consisté à recourir au logiciel de prise de note Evernote pour soutenir une lecture attentive des fils de discussion (en particulier les chaînes de commentaires) et l'analyse du déroulement des débats entourant les traces portant sur le Printemps érable. Des images fixes tirées de copies d'écran des traces visuelles et textuelles utiles à l'analyse étaient colligées dans la fiche de l'individu concerné. Le logiciel effectue automatiquement une reconnaissance de caractères du texte dans les images, permettant une recherche par mots clés même dans les extraits de commentaires saisis en copie d'écran. Le dispositif a permis d'observer les formes que prenaient les échanges tout en tenant compte de la perspective de l'individu verbalisée durant la visite commentée (voir figure 11.4). Grâce à elle, nous avons pu obtenir des renseignements aussi bien sur le vécu de l'individu relativement

FIGURE 11.4

Exemple de trace consignée et annotée dans Evernote

14 JUIN 2012: A partagé et liké un mème sur la grève étudiante. "J'ai pas commenté, mais j'ai commenté en vrai avec mes amis et non sur la page" [ca. 10:20]



à la discussion analysée que sur les rapports entretenus hors-ligne par les divers intervenants.

Le dernier mode d'analyse, lui aussi lié directement au visionnement méthodique des captures vidéo, repose sur une démarche de type ethnographique. Il s'agissait de réaliser, pour chacun des individus rencontrés, une analyse des représentations et logiques qui organisent l'utilisation de la plateforme de façon générale et dans le contexte particulier de la grève. Cette première analyse, centrée sur la cohérence d'ensemble de chaque entrevue individuelle, a permis l'identification d'une série de pistes et de questions, lesquelles ont dans un second temps mené à aborder le corpus de façon transversale. Une nouvelle série de visionnements a soutenu l'exploration additionnelle de pistes et questions préalablement établies. Cette analyse a permis d'éclairer différentes dimensions de la circulation de l'information et de l'usage de Facebook, notamment quant aux différentes manières observées chez les individus de concevoir et d'utiliser la plateforme (comme un espace plus ou moins privé et centré ou non sur les échanges personnels), auxquelles correspondent des points de vue contrastés sur les usages qu'en font les autres.

Le projet Pratiques informationnelles sur l'emploi

La technique de la visite commentée a été utilisée plus tard dans un second projet. L'enquête portait sur les pratiques informationnelles – hors-ligne autant qu'en ligne – de personnes en recherche d'insertion en emploi (jeunes et nouveaux arrivants) (Gallant *et al.*, 2017). Ici, la portion des

entretiens consacrée à la visite commentée s'inscrivait au sein d'un ensemble plus large de techniques de collecte employées en entretien (incluant un calendrier âge-événement rétrospectif pour documenter les parcours et un générateur de noms pour documenter le réseau social).

La collecte

Pour ce projet, la « visite commentée » portait sur tous les sites Internet mentionnés lors de la première partie de l'entretien sur les pratiques de recherche d'emploi. Ainsi, en dépit de certaines récurrences, nous ne pouvions pas toujours prévoir quels sites seraient visités. Pour chaque site, la visite commentée servait autant à obtenir l'impression des individus (« Qu'est-ce que vous pensez de l'information que vous trouvez sur ce site ? ») qu'à documenter de manière plus précise la façon dont il était utilisé (« Montrez-moi ce que vous faites en arrivant sur ce site »). Pour ce projet, l'observation se faisait uniquement sur les traces apparentes les plus récentes, plutôt que sur des périodes temporelles antérieures prédéterminées.

Par ailleurs, outre les sites eux-mêmes, nous observions aussi la façon dont l'individu naviguait sur le Web en général, puisqu'il contrôlait lui-même l'ordinateur pendant cette partie. Ensuite, nous l'amenions à visiter certains sites que nous désirions documenter systématiquement, et ce, même lorsque l'individu ne les avait pas mentionnés ou n'y avait pas de compte personnel, voire ne les connaissait pas.

L'analyse

L'analyse des pratiques numériques associées à la recherche d'emploi reposait sur trois sources complémentaires : ce qui en était dit dans la portion classique des entretiens, la visite commentée, ainsi qu'une observation documentaire indépendante concernant tous les sites Web mentionnés.

Pour commencer, un inventaire exhaustif de tous les sites Internet mentionnés en entrevue a été effectué. Un premier visionnement de l'ensemble des enregistrements des visites commentées a offert une première impression de leurs diverses utilisations. En complément, nous avons visité chaque site Web directement en ligne – et non uniquement dans les captures vidéo. Pour systématiser l'analyse, chaque site faisait

l'objet d'une fiche descriptive, rassemblant des informations selon diverses catégories classées de manière inductive: types de site, formes de modération ou contrôle, population ciblée, types de contenus informationnels, modes d'accès, apparence, etc. Le contenu de ces fiches descriptives était inséré dans un long tableau transversal, où figuraient aussi le code des individus et leurs usages du site (voir figure 11.5). Ce tableau contenait souvent des captures d'écran, mais celles-ci provenaient généralement plutôt de notre observation directe en ligne que des visites commentées.

FIGURE 11.5

Aperçu du tableau d'analyse des sites visités

Sites Internet formels		
Spécialisés dans l'emploi		
Emploi-Québec/placement en ligne [37] 12A1, 10J1, 15JN	A17mh	
	A12qh	Pour chercher de l'emploi, A12qh commence à regarder ce site 4-5 mois avant de partir pour voir les emplois, voir comment ça fonctionne au Québec.
	A18qh	Pour chercher de l'emploi dans son domaine, mais l'utilise très peu.
	A16qf	Info sur le marché du travail en pharmacie.
	A11qh	Pour chercher de l'emploi dans son domaine.
	A11mf	Elle apprécie que ce soit une source fiable.
	A114sf	L'interviewée parlait du site d'Emploi-Québec qu'elle décrivait de non conviviale puisque l'accès au mode de recherche était difficile, le visuel n'était pas attrayant et puis les offres d'emploi étaient rarement intéressantes.
	J12qh	Pour chercher de l'emploi dans son domaine, il a également consulté les sections informatives, il trouve que l'information est bien structurée, « surtout quand on vient de l'étranger ».
	A19mf	Alerte venant de son courriel.
	A11qh	Utilise principalement les sources d'informations en ligne pour trouver de l'information sur l'emploi ou trouver de l'emploi.
Jobboom [34] 6A1, 4J1, 4JN	A115mf	Trouver pleins de petites jobs, pas spécifique à son domaine.
	A15qf	Alerte venant de son courriel.
	J12qh	Emploi dans son domaine.
	J16qf	Peu utilisé, semble être plus pour les grands centres et peu pour les régions.
	J18mh	Pour trouver de l'emploi.
	J15mf	L'a consulté avant d'arriver au Québec, n'y ait pas retourné. Emploi dans son domaine.
	J18mh	Dans son domaine, et quand dans le besoin un peu tout.

Enfin, les catégories d'informations de ce tableau transversal et des fiches descriptives des sites ont servi à construire une typologie des sites et de leurs usages. Ces informations pouvaient également être croisées avec les profils des individus pour dresser un portrait de leurs pratiques informationnelles en ligne.

En somme, une grande partie de l'analyse des sites Web s'est faite non pas sur les traces elles-mêmes, telles qu'elles sont visibles dans la capture vidéo de la visite commentée, mais plutôt en naviguant nous-mêmes directement sur les sites et en nous servant des enregistrements de la visite commentée tant en amont qu'en aval de ces observations indépendantes. Bien que nous ayons abordé l'utilisation de sites Internet durant la partie classique des entretiens, la visite commentée donnait l'occasion de constater *in situ* les raisons qui menaient les individus à utiliser un site

en particulier et la façon effective dont ils l'utilisaient. Les individus pouvaient aussi nous montrer directement les forces et les inconvénients de chaque site, dans la mesure où le fait d'avoir ces sites sous les yeux leur permettait de mieux se les remémorer. L'entretien classique n'aurait pas permis à lui seul de générer un corpus de données aussi riche.

Ces deux exemples de recours à la visite commentée montrent qu'il s'agit d'une technique très malléable. Elle permet soit d'étudier des modalités d'utilisation d'une plateforme spécifique ou d'une pratique numérique précise (auquel cas la visite commentée se trouve au cœur de l'analyse et la portion « classique » des entretiens est seulement complémentaire), soit de nourrir une analyse documentaire portant sur une diversité de sites Web orientés dans des pratiques sociales dont seulement une partie se déploie en ligne (alors c'est la visite commentée qui sert à enrichir une analyse dont le cœur se trouve ailleurs).

L'évaluation de la technique de la visite commentée

En prenant ces deux illustrations pour référence, nous proposons dans les prochaines pages un bilan critique des principales forces et limites de cette méthode.

Les forces principales

La force principale de la visite commentée réside dans la possibilité de bénéficier des explications contextuelles de l'individu et, surtout, de sa réflexivité sur le sens de ses pratiques. Ces renseignements supplémentaires concernent non seulement les traces visibles à l'écran, mais témoignent aussi de ce que vivait l'individu au moment où elles ont été produites.

Contextualisation et réflexivité

Chaque trace peut ainsi être située dans son contexte: qui sont les personnes avec lesquelles l'individu interagit? Quelle est la nature de ses relations avec les personnes qui apparaissent ou commentent le contenu des traces? Que se produisait-il dans la relation à ce moment? Les contenus se rapportent-ils à des choses qui étaient en train de se passer au travail ou

à l'école? Le croisement de ces informations nous a permis, par exemple, de montrer comment plusieurs jeunes pouvaient être très engagés hors-ligne dans la grève étudiante sans qu'il en paraisse rien sur leurs traces Facebook même aux temps forts de la crise.

La visite commentée permet également de documenter le sens et les motifs des actions effectuées en ligne, au lieu de se contenter d'une observation des comportements (voire d'inférences déductives possiblement douteuses – plutôt qu'empiriques – sur leur signification) faisant abstraction de la subjectivité des acteurs. Cette contextualisation et cette réflexivité ajoutent des éléments d'information que seul l'individu peut fournir.

L'observation rétrospective de pratiques effectives

Par ailleurs, la visite commentée opère une sorte de croisement entre l'observation documentaire et l'observation directe. En effet, cette technique ne dépend pas des souvenirs ou de la mémoire des individus et permet l'observation directe et rétrospective de pratiques effectives. Cet avantage s'avère particulièrement utile pour l'étude d'un phénomène ou de pratiques susceptibles de se transformer dans le temps.

La visite commentée permet en effet d'observer directement les pratiques des individus en contournant le filtre de leur conscience de celles-ci et celui de leur compréhension ou de leur interprétation de nos interrogations, problèmes qui se posent souvent en entretien. D'ailleurs, la consultation des traces permet de relever un certain décalage entre les pratiques rapportées en entrevue et celles effectivement visibles dans les traces. Ainsi, tandis qu'une personne affirmait passer peu de temps sur Facebook, la visite guidée de son historique d'activités nous a indiqué qu'elle consultait assez régulièrement le fil d'actualité puisqu'on retrouvait de nombreux « j'aime » dans l'historique⁶. De même, on observe des écarts entre les discours clamant un contrôle assez strict de l'exposition de la vie privée sur la plateforme et la gestion effective de la liste d'amis et des paramètres de confidentialité.

Le projet sur l'utilisation de Facebook pendant la grève étudiante met particulièrement en lumière une autre grande force de la méthode, liée

6. Il se peut que, pour certains individus du moins, ces « clics » soient concentrés sur une courte période. Une analyse plus fine de la densité temporelle des traces permettrait de le dire.

au fait que l'observation se réalise rétrospectivement. La recherche n'interfère pas avec les actions enregistrées et analysées, ce qui permet d'éviter que les individus ne modifient leur comportement parce qu'ils se savent observés.

En outre, l'observation rétrospective donne le loisir d'effectuer une étude rigoureuse des contenus enregistrés pendant la visite. Grâce aux enregistrements vidéo, l'analyse ne repose pas uniquement sur des notes d'observation initiales et prises à chaud (et complétées par nos souvenirs), mais s'appuie sur l'ensemble des données, qui peuvent faire l'objet d'un examen en profondeur rétrospectif. Cet aspect de la visite commentée renforce l'analyse inductive, en permettant de remarquer des éléments qui pourraient être passés inaperçus lors d'une observation initiale. Les enregistrements favorisent donc un retour itératif beaucoup plus poussé que ce que permet la relecture des notes d'observation, lesquelles sont, par nature, esquissées et incomplètes.

Le caractère éthique de l'observation et de la collecte

Comme l'observation est rétrospective, la visite commentée présente aussi un avantage sur le plan de l'éthique de la recherche, en permettant d'obtenir *a posteriori* un consentement pour l'observation de pratiques antérieures, ce qui laisse aux individus la maîtrise de ce qu'ils acceptent de montrer. L'individu peut acquiescer à l'observation avant que celle-ci ne se réalise, mais après le déploiement effectif des activités étudiées. Puisque l'individu nous accompagne ensuite tout le long de l'observation elle-même, cette méthode offre de surcroît l'occasion d'un consentement éclairé continuellement renouvelé. Au lieu de donner carte blanche à l'équipe de recherche pour observer toutes les activités archivées, ce qui se produit inévitablement lorsque les traces sont capturées « en bloc », le déroulement de la visite commentée permet à l'individu de demeurer constamment conscient des informations qui sont récoltées. À tout instant, il pourrait interrompre la visite ou demander l'exclusion d'une trace du corpus si l'accès au contenu affiché à l'écran l'incommode. Ce droit de se retirer ou de sauter certaines traces était d'ailleurs rappelé aux individus au moment d'entreprendre cette phase de l'entretien.

Des données riches et denses codées « à la main »

Les dernières forces de ce dispositif concernent l'ampleur et la qualité du jeu de données constitué, favorisant des analyses qualitatives riches. Alors qu'une capture « en masse » rend presque obligatoire un traitement automatisé des traces, la collecte sélective de traces (par échantillonnage raisonné et sélection temporelle) réduit efficacement le volume de données et rend le corpus codable « à la main » en maximisant la proportion de données porteuses d'informations pertinentes en lien avec la problématique de la recherche.

De plus, nous l'avons vu, la visite commentée produit des données riches et « denses », puisqu'elles sont accompagnées de « couches » d'informations complémentaires fournies tant par leur observation « en contexte » que par le discours des acteurs dont les traces sont observées (Latzko-Toth, Bonneau et Millette, le présent ouvrage). Ce métadiscours sur les traces des pratiques numériques permet de leur attacher des éléments du contexte de leur production et du sens qu'elles revêtent pour les individus.

Les limites à considérer

Dans toute analyse d'une visite commentée, il faut néanmoins garder à l'esprit les angles morts de la technique. Certaines limites sont liées aux archives d'une plateforme. Ainsi, les paramètres techniques de l'historique d'activités de Facebook font que les traces archivées ne concernent que les contenus avec lesquels l'individu a activement interagi sur la plateforme, c'est-à-dire en les partageant, en les commentant ou en cliquant sur le bouton « j'aime ». Cela ne permet pas de connaître les autres contenus auxquels l'individu aurait pu être exposé (par exemple, par une lecture « passive » du fil d'actualité) sans y réagir, ni même les contenus médiatiques affichés par un tiers qu'il aurait consulté sur le site d'origine sans revenir à Facebook pour y réagir d'une manière qui « laisse des traces » dans son historique.

Par ailleurs, lorsque l'objectif de recherche consiste à documenter un éventail de sites, la technique se heurte à la capacité de l'individu à se remémorer *in situ* tous les sites qu'il aurait pu consulter. Même sa conscience des sites visités peut être restreinte, par exemple dans le cas de jeunes qui disent avoir consulté « Google » pour leur recherche d'em-

ploi, sans que nous soyons en mesure de savoir sur quel site leurs recherches les ont fait aboutir en pratique. La capacité de prétendre à une certaine exhaustivité est ainsi restreinte.

* * *

La visite commentée est une technique de collecte de données denses à petite échelle. Elle repose sur une exploration et une saisie sélectives et commentées des traces d'activité en provenance des médias sociaux et d'Internet. Ces traces sont observées dans leur contexte d'origine et en présence de la personne qui les a produites. L'interaction avec un membre de l'équipe de recherche, en même temps que l'observation initiale, construit un matériel consistant qui enrichit l'analyse et apporte une épaisseur supplémentaire aux données de traces en leur associant diverses couches de contexte, de description et de sens. Cette technique comporte aussi une étape d'entretiens semi-dirigés plus classiques, qui permettent d'associer des profils de vécus hors-ligne à l'analyse des pratiques numériques observées durant la visite commentée. Enfin, en dépit de certaines limites, la méthode possède aussi une grande adaptabilité à différentes problématiques de recherche pour lesquelles elle peut être plus ou moins centrale.

Cette technique produit des données riches sur les traces d'activités effectives, qui sont « densifiées », d'une part, par les explications contextuelles et la réflexivité des sujets sur leurs pratiques et, d'autre part, par des données discursives récoltées en entretien sur les profils sociodémographiques et les parcours hors-ligne. L'analyse de ces données nuancées permet d'éviter des généralisations réductrices découlant d'un regard homogénéisant sur des profils d'individus (par exemple, sur les jeunes, trop souvent groupés sous le vocable trompeur de « natifs du numérique »). En effet, la visite commentée favorise une analyse riche permettant d'observer la diversité des usages et des compétences.

Références

BEAUVISAGE, Thomas, « Compter, mesurer et observer les usages du Web : outils et méthodes », dans Christine BARATS (dir.), *Manuel d'analyse du Web en sciences humaines et sociales*, 2^e édition, Armand Colin, 2016, p. 199-222.

- BOYD, danah, Scott GOLDBER et Gilad LOTAN, « Tweet, tweet, retweet: Conversational aspects of retweeting on Twitter », dans *HICSS, 10 Proceedings of the 2010 43rd Hawaii International Conference on System Sciences*, IEEE Computer Society, 2010, p. 1-10.
- BRUNS, Axel et Jean BURGESS, « Researching news discussion on Twitter: New methodologies », *Journalism Studies*, vol. 13, n° 5-6, 2012, p. 801-814.
- DUBOIS, Elizabeth et Heather FORD, « Trace interviews: An actor-centered approach », *International Journal of Communication*, vol. 9, n° 25, 2015, p. 2067-2091.
- GALLANT, Nicole *et al.*, *Pratiques informationnelles en matière d'insertion en emploi. Le cas des jeunes et des immigrants récents au Québec*, rapport de recherche commandité par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et lui étant remis, 2017.
- GALLANT, Nicole, Guillaume LATZKO-TOTH et Madeleine PASTINELLI, *Circulation de l'information sur les médias sociaux pendant la grève étudiante de 2012 au Québec*, Centre d'études sur les médias, 2015.
- HONG, Lichan, Gregorio CONVERTINO et Ed H. CHI, « Language matters in Twitter: A large scale study characterizing the top languages in Twitter characterizing differences across languages including URLs and hashtags », dans *Proceedings of the Fifth International AAAI Conference on Weblogs and Social Media (ICWSM '11)*, Menlo Park, Californie, 2011, p. 518-521.
- MCVEIGH-SCHULTZ, Joshua et Nancy K. BAYM, « Thinking of you: Vernacular affordance in the context of the microsocial relationship app, couple », *Social Media + Society*, vol. 1, n° 2, 2015, p. 1-13.
- MILLETTE, Mélanie, « Contre-publics et médias sociaux: le cas du collectif franco-phone taGueule! au Canada anglais », dans Serge PROULX, José Luis GARCIA et Lorna HEATON (dir.), *La contribution en ligne: pratiques participatives à l'ère du capitalisme informationnel*, Presses de l'Université du Québec, Québec, 2014, p. 91-102.
- MILLETTE, Mélanie, Josianne MILLETTE et Serge PROULX, « Hashtags et casseroles: de l'auto-organisation du mouvement social étudiant », *WI Journal of Mobile Media: Out of The Mouths of the « casseroles »*, vol. 6, n° 2, 2012.
- MOLLER JORGENSEN, Kristian, « The media go-along: Researching mobilities with media at hand », *MedieKultur: Journal of Media & Communication Research*, vol. 32, n° 60, 2016, p. 32-48.
- ROBARDS, Brady et Siân LINCOLN, « Uncovering longitudinal life narratives: Scrolling back on Facebook », *Qualitative Research*, vol. 17, n° 6, 2017, p. 715-730.