

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

Institut national de la recherche scientifique

**« LA PARTICIPATION CITOYENNE AU DÉBAT PUBLIC SUR
L'AMÉNAGEMENT URBAIN PAR L'ENTREMISE DES BLOGUES »**

Le cas du blogue Québec Urbain

Par

Olivier NIQUET

Mémoire présenté pour obtenir le grade de

Maître ès sciences, Mc. Sc.

Études urbaines

Programme offert conjointement par l'INRS Centre Urbanisation,
Culture et Société

Novembre 2008

Ce mémoire intitulé

**LA PARTICIPATION CITOYENNE AU DÉBAT PUBLIC SUR
L'AMÉNAGEMENT URBAIN PAR L'ENTREMISE DES BLOGUES**

Le cas du blogue Québec Urbain

et présenté(e) par

Olivier NIQUET

a été évalué par un jury composé de

M. Daniel LATOUCHE, directeur de thèse

Mme. Lucie K. MORISSET, codirecteur

M. Pierre-Yves GUAY, examinateur interne et

M. Emmanuel EVENO, examinateur externe

RÉSUMÉ

L'adoption généralisée d'Internet crée de nombreuses occasions pour la participation citoyenne au débat sur les aménagements urbains. Certains blogues consacrés à l'urbanisme tentent de s'inscrire dans la sphère publique afin d'amorcer une discussion autour d'enjeux urbains. Cette recherche se penche sur le cas de Québec Urbain, un de ces blogues axés sur la ville de Québec et tente de déterminer quelles caractéristiques de la discussion, en regard de son déroulement et de ses participants, permettent de mener un débat éclairé. Il en ressort que le statut des participants influence grandement le débat et que des mécanismes qui ajouteraient une certaine transparence et faciliteraient le partage de l'information gagneraient à être mis en place. Les technologies ne servent qu'à favoriser la formation de communautés en ligne qui exerceront potentiellement une plus grande influence.

ABSTRACT

The general adoption of the Internet has created numerous opportunities for citizens to participate in debates concerning urban planning issues. Some blogs dedicated to urban planning attempt to integrate the public sphere in order to promote discussions around urban-related issues. This study focuses on the specific case of Québec Urbain, a blog dedicated to Quebec city, and attempts to identify what characteristics of the discussion, in regard to its unraveling and its participants, enable a constructive debate. The results suggest that the participants' status greatly influence the debate and that mechanisms to ensure a certain transparency as well as to promote information sharing would be beneficial. Technology only serves as a tool to promote the creation of online communities that could eventually exercise greater influence.

REMERCIEMENTS

J'aimerais d'abord remercier mes directeurs de recherche Daniel Latouche et Lucie K. Morisset qui m'ont aidé à trouver la meilleure voie pour mener à bien cette recherche et qui ont fait un excellent travail de révision.

Mille mercis à ma copine Sandrine Turcotte qui m'endure depuis les débuts, qui travaille très fort pour contrer une certaine tendance à la procrastination, et qui possède le plus beau sourire du monde. Merci aussi à mon petit Victor qui a motivé la poussée qui aura permis d'en finir avec ce mémoire.

Merci à mes parents qui m'ont toujours supporté dans mes choix et à mes frères et ma soeur avec qui j'ai cessé de me chicaner depuis longtemps.

Un merci particulier à mon grand-père, William Gravel, pour ses nombreux récits qui illustrent l'évolution de la société québécoise et de la planification urbaine au Québec.

Enfin, merci à Pierre-Yves Guay pour son support.

TABLE DES MATIÈRES

Résumé.....	iv
Abstract.....	v
Remerciements.....	vi
Table des matières	vii
Liste des tableaux.....	ix
Liste des FIGURES.....	x
Introduction	1
1.1 Présentation du sujet.....	1
1.2 Objectifs de la recherche.....	2
CHapitre 2 : La problématique	3
2.1 Le déplacement vers une société de l'information.....	3
2.1.1 L'information comme enjeu d'appropriation	4
2.1.2 L'informatique communautaire.....	5
2.1.3 Vers une démocratie de la communication	6
2.2 La gouvernance comme nouvelle forme de régulation.....	8
2.2.1 La gouvernance participative	10
2.2.2 La composition d'une nouvelle sphère publique	12
2.3 Le processus de patrimonialisation	14
2.4 Le Problème choisi	17
2.4.1 La question de recherche.....	17
2.4.2 Hypothèses de recherche	17
CHAPITRE 3 : Le Cadre d'analyse.....	19
3.1 Participation citoyenne.....	19
3.1.1 Les degrés de participation citoyenne.....	19
3.1.2 La discussion autour d'enjeux urbains	22
3.2 Mécanismes et modalités de la participation	26
3.2.1 Les caractéristiques de la discussion en ligne.....	26

3.2.2 Les caractéristiques des participants	34
3.2.3 Le design technique	42
3.3 Conclusion	49
CHAPITRE 4 : LA MÉthodologie	51
4.1 La stratégie méthodologique	51
4.2 Description de l'échantillon	51
4.3 Description des données	52
4.4 Outil de collecte de l'information	53
4.5 Outil d'analyse de l'information	54
4.6 Présentation des dimensions.....	54
4.7 Contribution de la recherche.....	58
CHAPITRE 5 : L'Analyse descriptive	60
5.1 Les concepteurs du système	60
5.1.1 La plateforme technologique.....	60
5.1.2 L'éditeur du site	62
5.2 Le déroulement de la conversation.....	63
5.2.1 Informations contextuelles	63
5.2.2 Le processus discursif.....	69
5.2.3 L'interactivité	72
5.3 Les acteurs de la discussion.....	75
5.4 L'interactivité et les participants	77
CHAPITRE 6 : L'Interprétation des résultats	83
6.1. Caractéristiques des participants qui agissent sur la discussion.....	83
6.2. Caractéristiques de la discussion qui ont des impacts sur la sphère publique.....	88
6.3 Recommandations.....	91
Conclusion	93
Bibliographie	94

LISTE DES TABLEAUX

- Tableau 1 - Spectre de la participation, activités et impacts p.21
- Tableau 2 – Évolution des méthodes de participation à la planification urbaine p.25
- Tableau 3 – Facteurs d’attraction à une communauté en ligne p.34
- Tableau 4 : Rôles des citoyens et des administrateurs selon le modèle d’administration publique p.38
- Tableau 5 : Rôles des participants p.41
- Tableau 6 - Principes de la délibération analytique et objectifs de développement p.48
- Tableau 7 – Dimensions pour le codage de l’information p.56
- Tableau 9 - Sujets des messages p.66
- Tableau 10 - Interactivité selon le code discursif du message p. 75

LISTE DES FIGURES

- Figure 1 - Cadre d'analyse pour comprendre pourquoi les gens participent ou ne participent pas p.32
- Figure 2 - Facteurs qui influencent la discussion en ligne p.43
- Figure 3 - Contexte de constitution des communautés en ligne p.45
- Figure 4 - Segmentation de la participation p.64
- Figure 5 - Période de temps entre les commentaires et le message initial p.65
- Figure 6 - Proportion des messages selon leur propriété discursive p. 72
- Figure 7 - Nature discursive selon la réputation p. 79
- Figure 8 - Interactivité selon la réputation p.80
- Figure 9 - Interactivité positive et négative selon la réputation p.81
- Figure 10 - Appui ou critique d'une position d'un autre participant selon la réputation p. 82

INTRODUCTION

"Democracy begins with conversation" - John Dewey, 1968

1.1 Présentation du sujet

Les nouvelles possibilités qu'engendrent les technologies de l'information et des communications forcent à revoir la façon dont les institutions interagissent avec la société civile, en même temps qu'elles offrent des avenues quant à la mise en commun des connaissances par l'entremise de discussions éclairées sur la gouverne de nos villes. Le sujet de cette recherche s'articule autour des modifications que la société de l'information introduit dans la gouvernance en tant que forme de régulation. La volonté d'intégrer à divers degrés le citoyen au débat est facilitée par l'estompement de certaines barrières à la participation dans une sphère publique désormais ouverte à ceux en position de s'approprier les moyens de production et de diffusion de l'information.

Cette réalité en construction crée des occasions pour la discussion autour de questions urbaines qui préoccupent d'une manière perceptible le citoyen dans sa quotidienneté. Plus précisément et au-delà des modalités habituelles des processus participatifs et discursifs, la nature même de l'information et du système qui la sous-tend modifie les paramètres de la discussion. En acceptant ce prédicat, il convient de se demander comment se déroule le débat en ligne sur les enjeux de la planification urbaine et qui en sont les participants.

C'est dans cette perspective que s'insère le projet de Forum Canadien de Recherche Publique sur le Patrimoine (FCRPP) qui vise la mutualisation des connaissances en patrimoine et l'implication de la société civile dans le processus de patrimonialisation. Ce projet de communauté en ligne, qui sert de prétexte à cette étude, se veut d'une part un espace d'échange entre chercheurs et d'autre part, un outil de dialogue entre les différents acteurs de la patrimonialisation. C'est sur cette seconde vocation que la recherche se penchera, en étudiant les modalités de la discussion en ligne sur des enjeux s'apparentant à ceux du patrimoine.

Plus précisément, nous tenterons de voir comment se développe la discussion au sein d'une plateforme technologique qui sert de tribune citoyenne. Nous étudierons le cas précis de Québec Urbain, un blogue territorial, soit un journal en ligne traitant des aménagements urbains sur un territoire donné sous forme de billets que le public peut commenter. Nous espérons y découvrir par quelle façon

les participants, qu'ils soient experts, décideurs, ou simples citoyens, s'approprient la technologie pour faire leur place au sein de la sphère publique en tentant de faire évoluer le débat sur les enjeux du territoire et des lieux patrimoniaux.

1.2 Objectifs de la recherche

À terme, l'objectif de cette recherche est d'identifier les modalités sociales et techniques de la discussion en ligne qui favoriseront la participation au sein du FCRPP. L'idée est de cibler les éléments du dialogue qui produiront une information plus apte à éclairer l'action.

Cet objectif principal se décompose en deux sous-objectifs qui guideront l'ensemble du travail. Le premier sous-objectif a trait aux modalités du processus discursif. Il vise à identifier les paramètres qui favorisent la participation en ligne au sein d'une discussion autour de questions urbaines. Le second sous-objectif veut préciser quels sont les déterminants sociaux de la participation en ligne en regard de ces mêmes questions, et comment se développent la motivation et les rapports de force entre les participants. Ces deux objectifs sont intimement liés et seront abordés en différentes étapes représentant trois niveaux d'analyse.

Le premier de ces niveaux est spécifique à la gouvernance participative et dérive de l'identification du segment concerné par la discussion au sein du spectre de la participation. Il servira à préciser en général les modalités de la participation et les caractéristiques des participants. Le second niveau vise à détailler les mêmes modalités et caractéristiques, mais plus spécifiquement en ce qui concerne la discussion en ligne, en considérant l'environnement technique de l'espace discursif. Enfin, le troisième niveau raffinerait l'analyse pour ne conserver que les éléments particuliers aux questions urbaines.

Avant d'en arriver là, il convient toutefois de mettre en contexte les changements sociaux émanant de l'avènement d'une société de l'information selon la perspective de la gouvernance, et de préciser les multiples enjeux inhérents au processus de patrimonialisation.

CHAPITRE 2 : LA PROBLEMATIQUE

La problématique de cette recherche découle de l'imbrication de trois réalités présidant à la nécessité de décrire les tenants et aboutissants de la participation discursive en ligne sur des questions urbaines comme la fabrication du patrimoine. Ces trois constatations qui mettent en contexte et précisent la question de recherche relèvent de changements sociaux et politiques, et sont, en premier lieu, le déplacement vers une société de l'information, en second lieu, la gouvernance comme nouvelle forme de régulation, et en dernier lieu, la reconnaissance du citoyen comme producteur de patrimoine et comme producteur de territoire, survenue avec la montée de la gouvernance participative.

2.1 Le déplacement vers une société de l'information

L'information est une notion polysémique, autant abstraite que concrète, qui renvoie à la nouveauté. "En résumé, une information est un type de donnée qui apporte au récepteur un contenu nouveau, dans la mesure où elle est comprise et acceptée grâce à un langage quel qu'il soit" (De Vecchi, 2005 : 1). C'est cet apport qui donne une valeur à l'information qui se propage d'une façon de plus en plus fluide au travers des réseaux informatiques. La notion de communication renvoie quant à elle à l'échange de l'information, toujours grâce à un langage permettant sa reconnaissance.

La société de l'information peut se définir comme une société où les technologies de l'information et des communications jouent un rôle central. De Vecchi précise que la société de l'information est tributaire de la diffusion et de l'échange de données : "une société dépendant du transit de données compréhensibles qui apportent des contenus nouveaux dans des zones d'échange compatibles entre les différents membres" (De Vecchi, 2005 : 1). Cette nouvelle réalité pose de nombreuses questions quant à l'utilisation et au contrôle de cette information, de son offre et de sa demande. La lutte pour l'appropriation sociale des moyens de production s'est transformée en lutte pour le contrôle des moyens d'informations (Laulan, 1985 : 147).

Pour Jean-François Revel, nous vivons à une époque où l'information abonde: "La supériorité de notre siècle sur les précédents semble donc tenir à ce que les dirigeants ou responsables de tous domaines disposent de connaissances plus fournies et plus exactes pour préparer leurs décisions, cependant

que le public, de son côté, reçoit en abondance les informations qui le mettent en mesure de juger du bien-fondé de ces décisions" (Revel, 1988 : 10). Cette abondance, ou plutôt, surabondance, d'information convie à l'analyse des mécanismes guidant son tri et ses échanges. Elle force aussi la prise en compte de ses impacts.

Les technologies de l'information et des communications (TIC) instaurent un nouveau modèle d'utilisation du temps et de l'espace en favorisant les relations asynchrones à distance qui sont peu coûteuses et qui éliminent la nécessité de se déplacer et de se coordonner (Mitchell, 2001 : 138). Avant de nous pencher sur ces nouvelles capacités technologiques qui peuvent constituer un incitatif à la participation citoyenne, il convient d'examiner les implications que confère la nature même de l'information comme essence de cette société en devenir, ainsi que les possibilités qu'elle offre en termes de développement social.

2.1.1 L'information comme enjeu d'appropriation

Yochai Benkler propose que l'économie de l'information en réseau (networked information economy) est caractérisée par des actions individuelles et décentralisées, "specifically, new and important cooperative and coordinate action carried through radically distributed, nonmarket mechanisms that do not depend on proprietary strategies - plays a much greater role than it did, or could have, in the industrial information economy" (Benkler, 2006 : 3). Pour plusieurs comme Benkler, l'information doit être considérée comme un bien public, en ce sens que sa consommation par un individu n'empêche pas sa consommation par un autre. Nous ne nous étendrons pas ici sur les aléas du droit d'auteur et nous concentrerons sur les conséquences des nouveaux paramètres d'échange de l'information.

Dans la nouvelle économie qui se dessine autour d'Internet, la motivation des participants est de moins en moins le fait de récompenses financières. La réputation et la reconnaissance par les pairs sont certains des éléments qui contribuent le plus à la création du capital social d'un individu, c'est-à-dire aux ressources qu'il mobilise et qui prennent leur source dans les relations sociales. De fait, comme le dit Yochai Benkler (2006 : 96), "for any given culture, there will be some acts that a person would prefer to perform not for money, but for social standing, recognition, and probably, ultimately, instrumental value obtainable only if that person has performed the action through a social, rather than market transaction". Ce sont là certaines des variables qu'il faudra considérer dans l'analyse de la discussion en ligne afin de déterminer si elles influent sur le déroulement du processus discursif et sur la

motivation des citoyens à participer.

Si, théoriquement, le bien-être de la société appelle à une distribution gratuite et universelle de l'information, la réalité est tout autre et engendre des inégalités dans l'appropriation des moyens d'information et dans l'inclusion au débat.

2.1.2 L'informatique communautaire

Une vision plutôt manichéenne, entre contrôle et libre circulation, se dégage de la nouvelle donne qu'introduit la société de l'information. Le balancement entre utopie libertaire et utopie ultralibérale (Fischer, 2001 : 221) convie à une analyse des rapports de force dans la société de l'information. "We still stand at a point where information production could be regulated so that, for most users, it will be forced back into the industrial model, squelching the emerging model of individual, radically decentralized, and nonmarket production and its attendant improvements in freedom and justice" (Benkler, 2006 : 26). L'informatique communautaire, par l'entremise de la participation et de ses outils techniques, tente d'agir sur cette dichotomie et vise à rendre aux collectivités les moyens d'échanger l'information.

Sommairement, on peut définir l'informatique communautaire comme "The application of information and communications technologies to enable community processes and the achievement of community objectives" (Gurstein, 2003 : 77). Il y a un lien direct à faire avec un des enjeux principaux de la gouvernance participative qui réside dans la quête de l'accessibilité universelle aux moyens d'informations par l'entremise des outils informatiques. Cette recherche se bute à une foule d'embûches issues de phénomènes sociétaux qui relèvent principalement de facteurs économiques. Nous ne nous attarderons pas ici sur la menace qu'imposent les multinationales de la communication qui possèdent les infrastructures de transport de l'information et qui ont, en définitive, un pouvoir insoupçonné sur les données qu'ils "distribuent". Il convient plutôt de mettre l'emphase sur la fracture qui impose un apartheid entre ceux qui ont accès et qui connaissent les rudiments des nouveaux outils de la communication, et les autres.

Selon certains, la dynamique entre les acteurs est influencée par des différences générationnelles importantes. Michel Cartier évoque l'histoire des outils d'information et de communication pour exposer

la rupture sociétale que nous vivons. Alors que l'apparition de ces principaux outils comme le langage, l'écriture ou l'imprimerie est séparée par plusieurs générations, les nouveaux développements sont si rapides que leur maîtrise n'est plus intergénérationnelle (Cartier, 2003). Mais la fracture numérique est surtout affaire de moyens économiques. La disparité entre les classes sociales, accentuée par une mondialisation marchande qui profite des technologies de l'information et des communications, risque d'exclure une frange importante de la population. Même si "the declining price of computation, communication, and storage have, as a practical matter, placed the material means of information and cultural production in the hands of a significant fraction of the world's population - on the order of a billion people around the globe" (Benkler, 2006 p. 3), une interface entre le citoyen, les associations et les experts devra donc d'abord viser à résorber, du moins partiellement, la fracture qui compromet une application juste de la gouvernance participative. L'accessibilité est donc un enjeu important de l'informatique communautaire et une approche humaine pourrait permettre d'atténuer les contraintes issues de ces deux fractures.

"A human-centred approach to Community Informatics recognises the realities of community life by attempting to incorporate them into the design, implementation and development of community technologies" (Day, 2005 : 6). Cette approche fait appel à quatre concepts (Day, 2005 : 6-7). Le développement de projets communautaires doit d'abord avoir une vocation humaine qui pourra être évaluée en examinant les tensions entre les agendas des différents acteurs. Il devra aussi privilégier la diversité culturelle en facilitant l'accès aux participants de toutes catégories. L'informatique communautaire doit également considérer les technologies comme des outils qui doivent être imaginés et utilisés dans une perspective humaine. Enfin, puisque la communication est au centre de la communautaire, celle-ci doit favoriser la cohésion sociale en faisant la promotion d'un dialogue menant à l'amélioration des conditions de vie.

Nous avons déterminé que les principaux objectifs de l'informatique communautaire sont un accès facile à l'information par un éventail diversifié de participants, la transparence des agendas des différents acteurs et un dialogue visant une amélioration des conditions de vie. Ces objectifs doivent servir de base à toute forme de participation utilisant les outils informatiques.

2.1.3 Vers une démocratie de la communication

Comme nous l'avons évoqué, les technologies de l'information et des communications (TIC) favorisent

les relations asynchrones à distance qui sont peu coûteuses et qui éliminent la nécessité de se déplacer et de se coordonner. "Pour bouger dans le temps, les individus utilisent les techniques qui leur permettent de se désynchroniser et de se resynchroniser, de stocker et de déstocker facilement et rapidement des informations ou des produits" (Ascher, 2003 : 4). Cette modification de l'usage du temps et de l'espace transforme le concept de réunion, permettant de soustraire la contrainte géographique de la participation publique. C'est ce qui permet entre autres de faciliter la discussion en ligne et de contribuer aux interactions entre les différents acteurs de la gouvernance.

Deux caractéristiques d'Internet affecteraient l'environnement démocratique (Albrecht, 2003 : 3). D'abord, Internet est un nouvel espace de distribution de l'information puisque n'importe qui peut diffuser à faible coût, rapidement, et sans obstacle géographique. Ensuite, Internet est un nouveau moyen de communiquer qui permet un dialogue synchrone ou asynchrone. De plus, cette communication peut se faire de façon anonyme et amenuiser les indices sur la classe sociale des utilisateurs.

Depuis toujours, les innovations technologiques ont permis de faciliter les communications et contribuer à diffuser les idées plus efficacement dans le temps et l'espace. Ce fut le cas du téléphone qui favorisa la conversation et le partage de l'information. La diffusion du "un vers tous" s'est développée grâce aux médias de masse comme la radio et la télévision. Internet a bien sûr un impact sur ces formes de communication, mais devrait en avoir encore plus sur la communication en groupes:

"Because of its multi-dimensionality and global reach, Weare (2000) suggest that the growing use of the internet may hold the potential to fundamentally change the nature of group dialogue by creating entirely new forms of mediation and connecting widely dispersed communities of interest (Woody S. dans Stanley, 2002 : 27).

De même, Tsagarousianou (dans Wright, 2005 : 3) pense que les nouvelles technologies offrent le potentiel de soutenir une sphère publique qui favorise la délibération entre citoyens et entre citoyens et décideurs.

Plusieurs optimistes voient donc dans Internet le potentiel d'un accès libre à une sphère publique où chaque voix sera entendue, donnant ainsi naissance à une démocratie conversationnelle. Il reste que

certains avantages dans l'évolution de la démocratie attribués au réseau des réseaux ne se révèlent pas nécessairement dans la réalité des systèmes de discussion en ligne. Certains comme Bellamy et Raab (1999), Davis et Owen (1998), McGrath (1996) et Sunstein (2000) cités par Wright, (2005 : 2) prétendent même qu'Internet détériorera la situation de la démocratie en balkanisant ou polarisant la politique. Mais en somme, il y aurait trois écoles de pensée chez ceux qui estiment que les changements qu'apportent Internet sur la démocratie seront bénéfiques.

- The first group suggests that the Internet will revolutionise democratic systems and is normally technologically determinist.
- The second perspective suggests that the Internet will re-invigorate representative democracy by developing technical fixes to alleviate the problems.
- The third school of thoughts suggests that politics will normalise the Internet into its established structures, having limited impact. (Wright, 2006 : 1)

En regard de l'analyse de ces différents chercheurs, des bénéfices observés d'Internet sur l'opinion publique, et de nos a priori, nous considérerons ici que, sans révolutionner le système démocratique, Internet changera radicalement la façon d'aborder la démocratie. On peut penser qu'à mesure que les technologies se perfectionneront et prendront une place importante dans le quotidien des gens, les barrières à la participation seront réduites et plus de voix seront entendues.

2.2 La gouvernance comme nouvelle forme de régulation

Bien que la gouvernance ne soit pas l'objet de cette étude, il est nécessaire d'en décrire les modes pour situer justement le FCRPP en tant qu'acteur de ce processus de coordination. Le terme "gouvernance" est souvent entendu comme un principe guidant une saine gestion de l'appareil gouvernemental ou entrepreneurial. Toutefois, dans son sens moderne, la gouvernance est une forme de régulation qui se dévoile en réponse à la crise de l'État providence: "La crise de légitimité du Parlement et le cynisme actuel de la population face aux politiciens ne sont pas dus au hasard. Les gens ont énormément de difficultés à s'identifier à leur gouvernement et à ses actions, parce qu'en réalité le pouvoir est concentré entre les mains de très peu de gens" (Harvey, 2004 : 217). On dit que la gouvernance implique que le pouvoir n'est plus le seul fait de l'État, mais aussi celui du marché et de la société civile (Delorme, 2005 : 19), qu'elle se situe donc entre régulation étatique et régulation marchande. Elle doit être analysée sous l'angle des rapports de force, puisqu'elle présente un danger

"que l'intérêt public construit soit submergé par l'intérêt privé, que l'intérêt public soit mis au service de l'intérêt privé" (Chiasson, 1999 : 11).

Selon Lafaye (2000 : 1), la notion de gouvernance s'étend sur plusieurs tableaux. D'abord, elle se pose en solution à des organisations - publiques ou privées - qui traversent une crise de légitimité. Elle est en conséquence, et dans le cas qui nous concerne, la forme de régulation des modes de gouvernement qui doivent de plus en plus tenir compte de la société civile et des organisations privées. Ensuite, elle a l'ambition de s'appliquer aux nouvelles formes de régulation à toutes les échelles (locale, étatique, internationale et planétaire), ou encore, à l'articulation entre ces échelles. La notion de gouvernance renvoie enfin à l'objectif de rendre compte des transformations réelles des modes de gouvernement, à celui d'interpréter les relations entre les réseaux institués et non institués et à l'objectif de favoriser des transformations positives dans la gouverne des organisations dont il est question.

Pour Chiasson (2001 : 18), de la gouvernance émerge un débat autour des tensions entre État et société civile qui est gage de la recherche continue d'intérêt public, à supposer que les rapports de force entre ces instances favorisent cet intérêt public. Mais il y a aussi danger que l'État ne fasse qu'organiser les rapports de force plutôt que les contester : "Le mérite des critiques est d'avoir souligné que la gouvernance locale, parce qu'elle se situe au carrefour de la gestion privée et de la gestion publique, comporte le risque d'hypothéquer fortement l'autonomie de l'État par rapport aux intérêts de la société civile" (Chiasson, 2001 : 18). Ces rapports de force s'exercent bien sûr à différentes échelles. Comme les motivations de ceux qui s'intéressent au patrimoine sont intimement liées à la proximité des objets patrimoniaux concernés, il convient de s'attarder plus précisément à la gouvernance participative.

2.2.1 La gouvernance participative

Depuis la fin du XXe siècle, nous assistons à des mutations entraînant une plus grande implication du citoyen. Cette situation prend de l'ampleur à mesure que les sociétés démocratiques se décentralisent, deviennent interdépendantes et réseautées (Roberts, 2004 : 315). Cette volonté nouvelle d'intégrer le citoyen au débat sur la bonne gouvernance de nos villes se base en partie sur l'assertion que l'humain a le droit et le devoir de le faire:

"The new definition of citizenship gaining currency is that based on the premise offered by Aristotle: that humans beings are by nature social and political animals, and that we cannot be fulfilled unless we are present in the public sphere of society. On the one hand it is argued that citizens should be present in all decision-making instances, on the other, it is acknowledged that citizens are active in a multitude of civic associations large and small which contribute to the well-being of community." (Roussopoulos, 2005 : 264)

Nous verrons qu'Internet permet désormais aussi au citoyen de participer au débat par l'entremise d'une sphère publique plus accessible.

La gouvernance participative privilégie une citoyenneté incorporée et concrète, favorisée par la participation aux associations de la société civile. Dans le monde municipal par exemple, de nombreux groupes de citoyens s'impliquent et tentent d'influencer la prise de décision. Elle invite donc à une démocratie délibérative en mettant en valeur la négociation et la collaboration. S'il existe plusieurs types de relations entre citoyens et municipalités, c'est celui de la municipalité comme instance politique qui est le plus atteint par les modifications qu'entraîne la gouvernance participative, notamment en ce qui a trait au patrimoine de proximité et au processus participatif qu'il appelle, et c'est sur certaines modalités de cette relation que la recherche se penchera.

On concède généralement que la démocratie participative renvoie "à un ensemble complexe de discours, de pratiques, de procédures d'inégales importances, provenant d'acteurs sociaux distincts, mais ayant en commun l'idée d'associer le citoyen à la décision en dehors des seules élections" (Blatrix, 2001 : 303). Ces principes stipulent que les citoyens peuvent et doivent décider eux-mêmes de

ce qui les concerne, qu'ils sont des producteurs de décisions, et maintenant aussi d'information. La participation citoyenne se présente aussi en opposition à la participation indirecte, comme l'évoque la définition retenue par Roberts (2004 : 320): "The process by which members of a society (those not holding office or administrative positions in government) share power with public officials in making substantive decisions and in taking actions related to the community". Internet agit aussi sur ce concept en partageant le pouvoir de produire et diffuser l'information, en permettant à tous de tenter d'influencer l'opinion publique et la prise de décision.

Certains croient que la participation soit la solution principale au désengagement de l'État : "la démocratie peut difficilement s'épanouir dans un monde où le profit est la seule mesure, et où la télévision et la publicité sont contrôlées par les mêmes forces des marchés qui isolent l'être humain l'empêchant d'entreprendre des activités collectives. L'atomisation actuelle du tissu social par les médias est antidémocratique" (Barsalo, Cartier et Dumais, 2004 : 6), croient d'autres qui émettent des réserves quant à son avenir: "Que ce soit par le pouvoir homogénéisant des médias, par leur pouvoir de pousser au conformisme ou par le rôle récupérateur des institutions massémédiatiques et gouvernementales à plusieurs niveaux de société, nous avons vu, non pas dans une perspective à court terme, mais à plus ou moins long terme, que certaines dérives démocratiques nous permettraient de mettre en doute l'idéologie de la participation" (Harvey, 2004 : 155). Il convient donc de nuancer la portée de la démocratie participative, en soulignant toutefois que sa planification selon des objectifs inhérents à l'informatique communautaire pourrait permettre d'éviter les écueils susmentionnés.

Selon Nancy Roberts (2004 : 322) qui a effectué une revue de la littérature autour du sujet, il existe sept principaux arguments en faveur de la participation citoyenne. Le premier de ces arguments stipule que la participation citoyenne favorise le développement personnel, dans la mesure où l'être humain y réalise ses potentiels et entretient son esprit communautaire. Le second point argumente que la participation citoyenne possède des vertus éducatives, puisque la démocratie doit être apprise, ce qui ne peut se faire que par la pratique. Le troisième argument propose que la participation est thérapeutique et favorise l'intégration: "Participants achieve psychic rewards, a sense of freedom and control over their lives, and strong feelings of political efficacy with higher levels of participation" (Roberts, 2004 : 323). Le quatrième argument stipule que la participation permet de légitimer les décisions que prennent en commun citoyens et gouvernements. Le cinquième argument renvoi à la liberté, puisqu'il permet au citoyen d'être maître de sa destinée. Sixièmement, la participation est instrumentale, dans la mesure où elle sert de mécanisme à ceux qui ne possèdent pas le pouvoir pour défier ceux qui le détiennent. Enfin, la participation est réaliste, puisque, considérant la complexité de nos sociétés modernes, la population doit être intégrée comme source d'information, comme vecteur

d'une intelligence collective, pour tirer le meilleur de nos ressources.

Néanmoins, plusieurs doutent de la capacité de la masse à faire les bons choix en termes de gouvernance. Toujours selon Roberts (2004 : 325), il y a six arguments souvent cités en défaveur de la gouvernance participative. Tout d'abord, la participation serait basée sur de fausses bases, puisque les gens sont soit trop passionnés et égocentriques, soit trop passifs pour être impliqués. Deuxièmement, la participation citoyenne ne serait pas efficiente dans la mesure où l'appareil bureaucratique gouvernemental permettant son évolution doit être trop imposant. Troisièmement, la participation citoyenne est politiquement naïve puisqu'elle ne peut prévenir la formation d'une élite qui dominera le processus décisionnel. Quatrièmement, la participation est irréaliste puisqu'elle demande des habiletés, ressources, et du temps que peu de citoyens possèdent. Ensuite, certains affirment que la gouvernance participative est perturbatrice en ce sens qu'elle exacerbe les conflits politiques et nuit ainsi à la stabilité sociale. Enfin, la participation citoyenne peut être vue comme un danger puisqu'elle peut mener à des comportements extrémistes ou totalitaires.

Évidemment, tout n'est pas noir ou blanc. Nous prendrons tout de même ici pour acquis qu'il est possible de faire confiance à l'être humain en collectivité et qu'il est envisageable d'aspirer à une certaine forme d'intelligence collective plutôt qu'à un abrutissement par la masse. Nous tenterons de voir si les technologies de l'information et des communications peuvent permettre d'atténuer certains problèmes supposés de la participation citoyenne, notamment en ce qui a trait à la mobilisation des ressources par ses différents acteurs. Nous considérerons que la participation citoyenne au débat public peut être un moyen efficace d'agir sur la prise de décision dans le contexte d'une société basée sur la communication.

Le cas faisant l'objet de cette étude se développe autour de ces interactions entre citoyens, experts et gouvernements dans le débat sur les enjeux de la planification urbaine, et plus spécifiquement, du patrimoine. Il intègre donc certaines notions développées par le concept de sphère publique.

2.2.2 La composition d'une nouvelle sphère publique

On peut aussi aborder la gouvernance en fait de communication. Dans cette perspective, le gouvernement peut être vu comme "a system of interactive political communication, in which citizens

receive information about governmental actions from government itself or other sources. In turn, a feedback of political opinion and ideas occurs from citizens to centers of authority in government" (Stanley, 2002 : 6). En ce sens, les politiques développées par les gouvernants sont le fruit, à divers degrés, de la communication entre les différents acteurs de la gouvernance. Au sein de cette sphère publique sont reproduites les tensions entre État et société civile qui sont la raison d'être de la gouvernance.

Pour Jürgen Habermas, la participation se développe autour d'une sphère publique qui sert de lien entre le citoyen et le politicien. L'on considère que des médias libres constituent une condition essentielle à la démocratie. Certaines autres conditions touchent particulièrement la participation discursive: "une représentation adéquate de tous les groupes par les partis politiques, des mécanismes de participation politique variés capable d'instaurer un véritable "dialogue" entre la société civile et l'État ainsi qu'une capacité d'auto-organisation de la société civile" (Gingras, 2006 : 3). Ce sont les modalités de ce dialogue que nous examinerons plus en détail tout au long de cette recherche.

Même s'il existe une tension entre Internet comme espace public et comme espace privé, le réseau des réseaux "crée un espace mondial d'information et de culture qui, à la fois par son histoire et sa technologie, revêt des caractéristiques d'un bien commun" (Lupovici, 2005 : 1) qui forcent à le considérer comme un espace public. Nous tenterons de voir comment les technologies de l'information et des communications affectent le dialogue et si leur impact sur l'espace public sont si bénéfiques que certains le croient : "The networked information economy also promises to provide a much more robust platform for public debate. It enables citizens to participate in public conversation continuously and pervasively, not as passive recipients of "received wisdom from professional talking heads, but as active participants in conversations carried out at many levels of political and social structure." (Benkler, 2006 : 130).

Deux des principales fonctions de la sphère publique qu'il faut considérer dans l'étude de la discussion en ligne sont ses bénéfices éducatifs et ses répercussions sur l'agenda politique (Jensen, 2003 : 350). Pour Yochai Benkler (2006 : 180), Internet répond à ces conditions: "The Internet allows individuals to abandon the idea of the public sphere as primarily constructed of finished statements uttered by a small set of actors socially understood to be "the media" (whether state owned or commercial) and separated from society, and to move toward a set of social practices that see individuals as participating in a debate". Il faudra donc porter une attention particulière sur la manière dont le dialogue apporte ou non des informations qui éclairent le débat, et si ces dernières sont réalisables politiquement.

On peut se demander si l'informatique communautaire est en passe de composer une nouvelle sphère publique rationnelle, accessible et transparente:

"Pour qu'un militantisme ou une organisation sociale cybernétiques ne soit pas un simulacre de démocratie électronique, autrement dit, pour réunir les conditions d'une sphère publique électronique habermassienne, il faut que l'action militante prenne en considération ces inégalités et ces failles, donc qu'elle s'inscrive dans une perspective de démocratisation de la société civile et de l'État. Cette démocratisation renvoie à un travail sur les rapports de force en société, ce qui signifie que la société civile peut avoir une prise sur ses gouvernements. [...]"

Démocratiser la société civile correspond à la volonté de diminuer les inégalités de toutes sortes, d'égaliser les chances d'intervention et de pouvoir des individus et des groupes constitutifs de la société." (Gingras, 2006 : 244).

En définitive, l'idée est de constater à quel degré les exigences d'une sphère publique idéale sont atteintes et comment se développe une discussion qui enrichit l'expérience citoyenne. Comme nous l'avons expliqué, ces rapports de forces entre acteurs de la participation discursive seront analysés en prenant en compte les particularités du processus de patrimonialisation dont il est donc nécessaire de présenter les tenants et aboutissants.

2.3 Le processus de patrimonialisation

On s'entend généralement pour considérer le patrimoine comme "l'expression identitaire d'une collectivité qui s'investit dans des traces de l'histoire auxquelles elle s'identifie" (Drouin, 2005 : 3). Néanmoins, selon cette vision du patrimoine qui renvoie à l'héritage commun, le patrimoine serait à l'agonie. C'est que "d'une collectivité stable que le patrimoine confortait, nous sommes aujourd'hui partie d'une collectivité changeante, en perpétuel mouvement; réfléchir au patrimoine bâti dans ce contexte impose que nous considérions le topos et son paysage moins comme des monuments fixes que comme des superpositions, de matière, certes, mais davantage aujourd'hui d'images et d'usages, de multiples "ce qu'on fait avec le patrimoine" " (Noppen, Morisset, 2005 : 65). Pour l'instant et selon les auteurs, le patrimoine est trop rarement envisagé comme un projet d'avenir.

De plus, au Canada, "en matière de patrimoine, les forces sont atomisées, éparpillées, les efforts dispersés et rarement conjoints" (Morisset, 2005 : 1). Pourtant, le pays compte plusieurs organes de recherche sur le patrimoine, qui est d'ailleurs considéré comme un élément fondateur des identités collectives. Le problème de la désaffectation du patrimoine a une ampleur pancanadienne.

La patrimonialisation désigne le "processus - de la décision des experts à l'appropriation collective, en passant par la mise en exposition - qui font que des sites et des objets se voient conférer le statut de bien patrimonial" (Morisset, 2004 : 3). On parle donc ici du patrimoine bâti vu comme le résultat de la patrimonialisation, posant entre autres la question de "qui fait le patrimoine ?". On convient que le patrimoine était autrefois un instrument de constructions politiques nationales, mais devient désormais le fait des collectivités proches qui se représentent dans l'historicité de son cadre bâti. Plus encore que pour le reste de la ville, le patrimoine est logé dans le « ce qu'on fait avec », et appelle nécessairement à la participation, en faisant un cas d'espèce de la participation citoyenne à la planification urbaine. Les dernières années ont démontré qu'à "l'enseigne d'une participation populaire qui allait augmentant avec l'invention du patrimoine de proximité, on pouvait constater un attachement croissant des collectivités et des individus au geste interne de sauvegarde (à la campagne d'un groupe de pression par exemple), plus même qu'à l'objet sauvegardé" (Noppen, Morisset, 2005 : 61). Ces luttes pour la sauvegarde du patrimoine démontrent qu'il y a un intérêt certain pour la chose chez le citoyen concerné par les des projets touchant son environnement. En même temps, la monopolisation du débat par les groupes de pression peut être vue comme a-démocratique en ce sens qu'elle ne favorise pas la participation citoyenne et ne met pas à profit une potentielle « intelligence collective ». Il y aurait lieu de canaliser ses forces vives pour orienter le débat sur les enjeux de la patrimonialisation.

Une fois admises ces assertions sur les "fabricants" du patrimoine, on ne peut que constater que l'intégration au contexte introduit par la gouvernance convie à étudier les conditions idéales qui présideraient à une collaboration discursive entre ceux qui soutiennent les choix du patrimoine, et ceux qui le vivent. À n'en pas douter, ces derniers bénéficieraient des lumières des premiers pour orienter leurs décisions sur la préservation de l'environnement patrimonial qu'ils traversent quotidiennement et qu'ils connaissent bien. D'autant plus que les groupes communautaires, qui sont des acteurs importants de la gouvernance participative et qui s'organisent parfois autour de la préservation du patrimoine, n'ont pas toujours les moyens scientifiques de leurs ambitions. Dans le contexte décrit où les technologies de l'information et des communications modifient les interactions entre les acteurs de la gouvernance, la délibération sur l'affectation patrimoniale nécessite que soit privilégiée une approche

communautaire d'appropriation des moyens techniques. Il s'agit là de l'un des objectifs du FCRPP:

"En d'autres mots, si les choix et la logistique viennent pour l'instant « d'en haut » (de scientifiques et de structures nationales, provinciales, parfois régionales), l'affection patrimoniale, elle, doit naître « d'en bas » – ne serait-ce que pour justifier, dans une société démocratique, l'investissement public en faveur du patrimoine. Si tant est qu'il doive y avoir identité(s) collective(s), il importe d'imaginer des structures de sélection et de valorisation patrimoniales plus adéquates par rapport au mode contemporain d'appropriation de l'environnement et une mise en réseau des compétences qui permettra, ici de comprendre la *public value* du patrimoine, là de partager une solution novatrice de conservation." (Morisset, Noppen, FCRPP 2006)

Maintenant que nous avons fait état des changements sociaux qui forment la problématique légitimant cette recherche, il reste à décrire de façon très précise les mécanismes, modalités et caractéristiques du dialogue en ligne sur des enjeux de même nature que celui de la patrimonialisation. Mais avant tout, précisons la question de recherche.

2.4 Le Problème choisi

2.4.1 La question de recherche

La légitimité de la recherche réside dans la nécessité d'adapter un cadre d'analyse à l'objet spécifique de l'étude, soit les enjeux urbains, la question principale devra guider le reste de la recherche en ce sens:

Est-ce que les caractéristiques de la discussion en ligne autour d'enjeux urbains, sur les blogues territoriaux, permettent le développement d'un débat éclairé ?

Deux sous-questions permettront de préciser les facteurs de succès de la discussion autour d'enjeux urbains:

1. Quelles caractéristiques relatives aux acteurs et aux relations qu'ils développent influencent le débat ?

2. Quelles caractéristiques relatives au déroulement de la discussion influencent le débat ?

2.4.2 Hypothèses de recherche

On peut tenter dès maintenant de formuler des hypothèses quant aux réponses anticipées à ces questions. L'hypothèse principale serait alors que les caractéristiques indispensables pour favoriser la participation à l'analyse et à la discussion autour d'enjeux urbains sont une discussion modérée de façon informelle et qui permet d'identifier les meilleures contributions, un respect mutuel entre les participants, la reconnaissance des statuts, réputations et affiliations de ceux-ci, et une structure argumentative bien développée et compréhensible par tous.

Évidemment, il s'agit là d'une hypothèse plutôt vaste qui n'a d'autre ambition que d'évaluer ce que peuvent être les grandes lignes des caractéristiques idéales d'un appareil de discussion en ligne favorisant la participation. Nous tenterons de confirmer ou infirmer cette hypothèse en établissant d'abord un cadre d'analyse précis pour mieux, par la suite, circonscrire et étudier le cas qui fait l'objet de cette étude.

CHAPITRE 3 : LE CADRE D'ANALYSE

3.1 Participation citoyenne

Il est accepté que la participation citoyenne est un des éléments importants de la planification urbaine et nous avons décrit précédemment le contexte global qui justifie que l'on s'y attarde. La participation peut toutefois se jouer à divers degrés et se présenter pour plusieurs raisons: "The range of citizen participation includes the capacity for critical review of public policies and laws, the contestation and popular mobilization against unacceptable policies, ongoing vigilance regarding the excess of power and authority" (Roussopoulos, 2005 : 267). Dans le dessein de préciser quel type de participation nous allons ici étudier, il convient de trier le grain de l'ivraie dans les multiples critères d'analyse et d'identifier les facteurs inhérents aux acteurs de la participation.

3.1.1 Les degrés de participation citoyenne

Plusieurs modèles ont été développés afin d'identifier à quelle échelle la participation se joue. Ces modèles proposent généralement de mesurer la participation selon le degré d'implication des citoyens dans un processus menant à une décision. Les échelons de la participation, décrits en 1969 par Arnstein, l'une des premières à se pencher sur la question, se déclinent en neuf niveaux de participation. Les deux premiers de ces niveaux, la manipulation et la thérapie (qui vise à modifier certains comportements déviants), sont qualifiées de non-participation puisqu'ils sont des mécanismes étatiques servant à faire entériner des décisions déjà prises. Les trois niveaux suivants, l'information, la consultation et la concertation, sont désignés comme des éléments de participation discursive puisqu'ils jouent sur la délibération et le dialogue. Enfin, les échelons du partenariat, de la délégation et du contrôle des citoyens sont qualifiés de participation effective puisqu'ils impliquent directement le citoyen dans la gestion des affaires de l'État (Arnstein in Morin, 2006 : 3).

Kingston (dans Laurini, 2001 :) a quant à lui élaboré six échelons à la participation. Dans la catégorie des niveaux jugés de faible participation, l'on retrouve les échelons du "droit du public d'être informé", de "l'information au public", et du "droit du public de s'opposer ". Du côté de la participation plus forte, Kingston parle de "l'implication du public dans la définition des intérêts", de "l'implication dans la recommandation de solutions", et de "l'implication du public dans la décision finale":

- Public right to know: in this first level phase, the public has only the possibility to be aware that some planning issue could be of interest;
- Informing the public: here the concerned local authority implements some action plan in order to inform the people; but the people has no possibility to react;
- Public right to object: here the city-dwellers may say yes or no to a project, but have no possibility to react neither to amend it;
- Public participation in defining interests, actors and determining agenda: this is the very first level of participation;
- Public participation in assessing consequences and recommending solutions: now the public is truly involved in analysing the impacts of possible decisions and can recommend solutions which can be accepted to be implemented;
- Public participation in final decision: this is real participation in the final decision; the decision is not only made by elected officers (city-councilors for instance), but each citizen can vote whether or not to accept the plan.

D'un autre côté, l'International Association of Public Participation (IAP2) définit le spectre de la participation en cinq niveaux ayant un impact croissant sur le processus de participation. Ces niveaux sont l'information, la consultation, l'implication, la collaboration et la mobilisation. Se basant sur ce spectre, Nyerges (2005 : 10) décrit les activités associées aux cinq niveaux de participation en terme d'écoute, de réponse, de négociation, de recommandation, d'analyse et de décision (Tableau 1).

Tableau 1 - Spectre de la participation, activités et impacts

Niveau de participation	Activités	Impact sur le public
Information	Écoute	Le public est informé.
Consultation	Écoute, réponse	Le public est informé et donne des feedbacks
Implication	Écoute, réponse, négociation, recommandation	Les préoccupations du public sont intégrées
Collaboration	Écoute, réponse, négociation, recommandation, analyse	Le public aide à formuler les préoccupations et les solutions
Mobilisation	Écoute, réponse, négociation, recommandation, analyse, décision	Le public aide à décider des préoccupations et des solutions

Source: Nyerges, 2005 : 10

Enfin, Nobre (dans Laurini, 2001 : 3) a identifié quatre degrés à la participation communautaire: informer, consulter, discuter et partager. Selon lui, les niveaux les plus bas de participation ne consistent qu'en des procédures à sens unique alors qu'une participation plus développée propose un dialogue. Le premier échelon, "informer", est le minimum que doit fournir une organisation pour s'assurer que ses propositions soient acceptées. Le second échelon, la consultation, implique de s'enquérir d'une information auprès du citoyen, sans nécessairement garantir que le requérant en tiendra compte. "Discuter" revient à un partage de la connaissance, mais "partager" implique plutôt de partager le pouvoir: "To discuss is somehow accepting to share knowledge, but sharing power decision is clearly the highest level of community participation" (Laurini, 2001 : 3).

Il n'est pas ici nécessaire de discuter des pour et contre de ces modèles ou de tenter d'en composer

un. Néanmoins, ils nous permettent de mieux situer le cas qui fait l'objet de cette étude. Comme nous examinerons la discussion au sein d'un blogue territorial dont les répercussions sur la prise de décision sont difficilement mesurables, tous les aspects du processus participatif ne pourront être mesurés. Il n'empêche que ce lieu virtuel est un espace de dialogue entre citoyens, chercheurs et décideurs dont l'objectif est, délibérément ou pas, principalement de consolider la connaissance afin de mieux éclairer l'action. En ce sens, s'il convient de présenter ce cas comme un lieu de partage de l'information et de discussion, tel que présenté par Nobre. Le spectre de la participation tel qu'élaboré par Kingston permet de situer le blogue territorial à la hauteur de la définition d'intérêts, des acteurs et de leurs agendas, puisqu'on y discute des analyses et développe des recommandations qui pourraient aider les décideurs sans qu'ils ne s'y engagent.

Cette situation est la même que pour le Forum canadien de recherche publique sur la patrimoine. Citoyens, chercheurs et décideurs y discuteront des enjeux de la patrimonialisation en s'attardant sur des cas précis pour lesquels des décisions doivent être prises, et l'impact des caractéristiques de ces acteurs sera indéniable.

En somme, nous étudierons les caractéristiques d'un espace de participation où les différents acteurs discutent afin d'établir des pistes de réponses à des enjeux liés à la planification urbaine. La participation est donc circonscrite dans les limites de la discussion puisqu'elle servira à influencer la prise de décision sans toutefois forcer l'atteinte d'un consensus qui mènerait à des décisions concrètes. Cette définition cadre bien avec la notion de démocratie délibérative, qui est une forme de participation que l'on peut décrire comme le fait de communiquer "through a discussion between individuals about issues which concern them, leading to some form of consensus and collective decision" (Wright, 2005 : 3). Cette démocratie délibérative se superpose à la notion de sphère publique au sein de laquelle se développent des idées qui influenceront directement ou indirectement les décideurs.

3.1.2 La discussion autour d'enjeux urbains

Nous reviendrons plus en détail sur les caractéristiques du dialogue, et plus précisément, de la discussion en ligne. La participation discursive au sein d'une communauté varie selon plusieurs critères inhérents aux membres de cette communauté en regard de leurs connaissances, expériences, objectifs et potentiels. De même, le degré d'homogénéité a une influence sur le déroulement de la discussion. Pour ce qui est de la planification urbaine, nous avons à faire avec des participants dont le seul point

commun réside dans leur appartenance à un lieu géographique. Néanmoins, si le cas que nous étudierons ici peut souvent être référencé géographiquement, il peut aussi s'agir de discussion sur des enjeux qui ne sont pas propres à un lieu précis puisqu'il ne prend pas part à un processus organisé par une instance gouvernementale à l'échelle d'un territoire particulier. Il faudra donc tenir compte de l'intérêt commun qu'ont développé les participants pour l'aménagement urbain et le patrimoine.

Märker et Pipek (2000 : 44) ont recensé trois approches communicationnelles à la planification urbaine. La première de ces approches considère la planification comme une action coopérative (Selle, 1993 dans Märker et Pipek 2000 p.44). Cette façon de voir prend racine depuis l'assertion que les problèmes de planification ne peuvent être résolus selon un plan général en raison de la grande fragmentation des organisations impliquées. Pour Selle, "self-referential autonomous parts of the social systems define and solve their problems on their own". Il y aurait cinq façons d'imbriquer ces constatations au processus de planification:

- Designers, stakeholders and citizens should relate their thoughts and their acting to the thoughts and acting of other designers, stakeholders and citizens.
- Cooperation takes place in the "world between the worlds", i.e. in the public media space, where the values, ways of acting, and order principles of the different spheres are brought together. So, the notion of cooperation should not only refer to two or more actors, but always incorporate all actors.
- Cooperation is a dialogue-oriented, discursive process. Fixed procedures should be replaced by methods which offer participants to share and discuss different perspectives.
- Cooperation means that planning problems should not only be discussed but even be solved in the public media space. Therefore, decision power has to be transferred from the political-administrative sphere to this space. Here, cooperation adds a new quality to the planning process, far beyond what participation means.
- The principle of cooperation demands openness according to processes, discussions and results. Communication processes have to be designed to give all participants the opportunity to actively take part in the development of a common understanding of the problem and its solution.

La seconde approche de la planification argumentative cherche à établir des relations entre les diverses actions discursives que sont le problème, la position et l'argument. Un système basé sur ce modèle d'argumentation pourrait aider à résoudre les problèmes en planification urbaine dans la mesure où il répond aux prérogatives suivantes, telles que définies par Rittel (1972, dans Märker et

Pipek, 2000 : 45):

- Participation of as many and as different people (i.e. experts and citizens) as possible has to be assured. They all should be guaranteed equal rights in the participation process.
- Since there is no objectivity in assessments and judgements, it is important to be able and willing to explain own assessments to others.
- Argumentation has to be the basic mechanism of the process.

Enfin, la planification en tant qu'acte de communication est une approche développée par Forester (1985) sur les bases de la théorie de l'acte de communication de Jürgen Habermas. De ce point de vue, les exigences pour une pratique innovante et démocratique de la planification urbaine sont:

- Supply information to citizens, offer them the opportunity for a qualified, informed participation
- Include independent third party expertise
- Listen carefully to judge on interests and obstacles as good and as early as possible
- Notify less organised participants
- Make the decisions participatory (not only the preceding discussions)
- Encourage groups to demand for information
- Cultivate community networks (social networks, coalitions)
- Educate citizens on issues of planning processes and practice

Dans le cas qui nous concerne, il est clairement de mise d'adopter l'approche établie par Selle, même si celle de Forester s'appuie sur la théorie d'Habermas que nous avons précédemment citée. Le blogue territorial se présente en effet comme un espace discursif intégré à l'espace public des médias. Nous considérons ici, comme Selle, que les problèmes urbains doivent être discutés au sein de cette sphère publique, et que celle-ci peut avoir un impact sur la prise de décision.

Le contexte de la planification urbaine a évolué au cours des dernières années, ce qui force une redéfinition des méthodes de participation. Comme l'indique le tableau suivant, cette dernière doit se dérouler dans un cadre interactif, transparent et selon des paramètres que ne contrôlent pas nécessairement les institutions. De plus, les moyens de produire et communiquer l'information ont grandement changé.

Tableau 2 – Évolution des méthodes de participation à la planification urbaine

	Past	Present
Context	Growth	Cycles growth/recession
	Nationwide economies	Globalisation
	Institutional spaces	Areas with varied functions
	Urbanisation	Metropolisation
Priorities	Controlled landuse	Sustainability
Implementation	Quantitative and normative approaches	Qualitative approaches
	Sectorial management	Global management of complex realities
	Taylorism	Task integration
Participation	Institutional participation	Negotiated involvement
	Formal procedures	Interactivity
	Restricted access to information	Transparency
Information tools	Alphanumeric databases	GIS – CAD
	Drawing Mock-ups	Connected databases
	Photo-camera	Multimedia
Information Products	Maps	Raster and vector maps
	Mock-up	Aerial photos
	Photos	Satellite images
	Text files	Multimedia integration
	Calculation files	Simulation
Communication Assistance	Paper	Data servers
	Photos – Slides	Internet – Intranet
	Video	CD ROM

Source : Wright, 2005 : 10

3.2 Mécanismes et modalités de la participation

Nous aborderons dans cette section les multiples facteurs ayant une influence sur la participation. Nous avons établi qu'en regard de la gouvernance participative, le cas étudié et le FCRPP s'inscrivent à l'étape de l'implication volontaire des citoyens à la définition des intérêts et des intentions d'une communauté. L'impact de cette participation se mesure donc à l'échelle de l'influence qu'ont les participants au sein de la sphère publique.

Dans cette perspective, il convient d'établir les paramètres qui permettront d'évaluer un espace de discussion en ligne sur les enjeux du développement urbain afin de voir si les prémisses d'un processus participatif en ligne peuvent être identifiées. Dans un premier temps, nous verrons quelles sont les particularités de la discussion en ligne, puis nous analyserons les attributs des acteurs de cette discussion et chercherons à préciser quels sont les déterminants ayant une influence positive ou négative sur la discussion. Nous tenterons enfin de définir les caractéristiques techniques qui agissent sur la discussion.

3.2.1 Les caractéristiques de la discussion en ligne

La délibération comme vecteur de participation

On définit généralement la discussion comme "l'action de discuter, d'examiner (qqch.) seul ou avec d'autres, en confrontant les opinions" ou "l'échange d'arguments, de vues contradictoires" (Petit Robert, 2006). La conversation serait quant à elle "l'échange de propos (naturel, spontané); ce qui se dit dans un tel échange" (Petit Robert, 2006). Nous utiliserons ici ces termes pour désigner les échanges généraux entre participants.

Plus précisément, et même si nous avons déjà déterminé que le cas à étudier n'a pas le dessein de trouver un consensus débouchant sur une prise de décision, mais bien de faire évoluer le débat et éclairer ses participants sur diverses avenues à prendre. Selon le Petit Robert (2006), la délibération est un "examen conscient et réfléchi avant de décider s'il faut accomplir ou non un acte conçu comme

possible". Cette définition cadre bien avec le cas faisant l'objet de cette étude, qui réunit divers participants dans le but de discuter des possibles solutions à un problème, ou des différents choix d'aménagement.

La démocratie délibérative se décline d'ailleurs en deux parties qui servent de guide à la participation (Wright, 2005 : 3). La partie délibérative réfère au fait que la prise de décision est mieux servie par l'argumentation entre participants aux objectifs transparents, et la partie démocratique suppose que les personnes qui pourraient être affectées par une décision devraient être incluses dans le processus décisionnel.

Selon certains, pour être efficace, le processus délibératif doit être dirigé par les règles d'un discours rationnel qui rencontre certaines exigences:

- seek a consensus on the procedure that they want to employ in order to derive the final decision or compromise, such as voting, sorting of positions, consensual decision making or the involvement of a mediator or arbitrator;
- articulate and critique factual claims on the basis of the "state of the art" of scientific knowledge and other forms of problem-adequate knowledge; (in the case of dissent all relevant camps have the right to be represented),
- interpret factual evidence in accordance with the laws of formal logic and analytical reasoning,
- disclose their relevant values and preferences, thus avoiding hidden agendas and strategic game playing,
- process data, arguments and evaluations in a structured format (for example a decision-analytic procedure) so that norms of procedural rationality are met and transparency can be created. (McCarthy 1975; Habermas 1987a; 1991; Kemp 1985; Renn and Webler 1998, pp. 48ff.; Webler 1995; 1999)

Ces paramètres jettent les bases d'une structure discursive qui servira à évaluer le cas faisant l'objet de cette recherche. Pour Ortwin Renn (2004 : 4), qui a réalisé une revue de littérature autour de la délibération sur des enjeux environnementaux, il existe cinq arguments en faveur de la démocratie délibérative:

- La délibération peut produire des connaissances communes sur une question selon l'expérience des participants;
- La délibération permet de développer une reconnaissance des positions et arguments de chacun;
- La délibération aide à mettre au jour les différentes options, interprétations et actions potentielles en lien avec la question discutée;
- La délibération peut produire des accords;
- La délibération peut se terminer par un consensus.

Selon Chess et al. (1998 dans Renn, 2004 : 6), le processus délibératif peut aussi:

- enhance understanding,
- generate new options,
- decrease hostility and aggressive attitudes among the participants,
- explore new problem framing,
- enlighten legal policy makers,
- produce competent, fair and optimized solution packages and
- facilitate consensus, tolerated consensus and compromise.

Comme il en a été question précédemment, la modification du rapport au temps et à l'espace peut permettre de rendre la participation citoyenne, qui obligeait la réunion des nombreux acteurs à un moment et un lieu déterminés, moins contraignante. Ann MacIntosh et Ella Smith définissent les objectifs de la consultation publique en ligne comme la production de politiques de meilleure qualité, le développement de la confiance envers ces politiques et le partage des responsabilités de la construction des politiques (MacIntosh et Smith, 2002 : 258). Ce sont là des objectifs seyant bien à la consultation sur la patrimonialisation, mais le projet qui nous concerne fait plutôt appel, de façon informelle, à la concertation et à la délibération pour construire des compromis autour de questions urbaines.

La délibération se révèle plus efficace lorsqu'appuyée par une information de qualité. On parle donc en ce sens de délibération analytique. Pour Nyerges (2005 : 1), la partie analytique du processus réfère à l'importance d'avoir une information technique juste pour éclairer le débat. Il s'agit là de l'un des rôles des experts, que nous explorerons plus en détail dans une prochaine partie. Quant à la partie délibérative, elle fournit "an opportunity to interactively give voice to choices about values, alternatives,

and recommendations". Ses principes sont l'accessibilité et l'équité, la liberté d'expression, l'appel au vote lorsque le consensus est inatteignable, une tendance à la transformation, à l'évolution, et le partage de l'information (Nyerges, 2005 : 15).

Le contexte de la discussion

Plusieurs facteurs agissent sur le processus participatif, soit pour motiver les participants à y prendre part, soit pour augmenter la quantité ou la qualité de leurs interventions. Globalement, un processus participatif auquel des individus collaborent pour atteindre un objectif commun est influencé par trois facteurs:

- a prior disposition towards collaboration based on history, beliefs and other residues of earlier actions.
- social and political organization, such as power relationships or the number and diversity of actors
- the purposes, issues and values presently facing parties (McCaffrey, Faerman et Hart, 1995 : 612 dans Stanley, 2002 : 17).

Schuler (1996, dans Laurini, 200X : 2) propose que pour être efficace, le processus de participation doit être:

- community-based, that is to say that everyone in the whole community/city should be involved;
- reciprocal, i.e. any potential "consumer of information" should be a producer as well;
- contribution-based, because forums are based on contributions of participants
- unrestricted, i.e. anyone can offer his participation
- accessible and inexpensive, that is to say that the use of the system must be free of charge to everyone;
- modifiable, because the legislative framework, the planning systems and the software can evolve, and those evolutions must be taken easily into account.

Il ne convient pas ici de s'étendre sur les conditions idéales de la participation, puisque nous nous intéressons surtout au processus discursif et à ce qui influence la discussion. Néanmoins, il est

important de noter que plusieurs facteurs inhérents au contexte agissent sur la discussion. Ces facteurs sont surtout liés aux attributs des participants et aux caractéristiques des systèmes qui supportent la participation. Ces facteurs servent aussi à préciser le cadre du système délibératif que nous étudierons. En effet, le cas étudié sera choisi selon la concordance de ces facteurs avec ceux du FCRPP.

Facteurs liés à la discussion

Certains auteurs parlent d'inégalité participative pour identifier le phénomène par lequel une faible proportion des utilisateurs participent aux systèmes en ligne ouverts à tous. On dit que généralement, 90% des gens participent passivement, 9% contribuent un peu, et 1% font la plus grande partie du travail. Il s'agit bien souvent là du problème de toutes les formes de participation citoyenne, en ligne ou pas. On ne peut évidemment pas dire que les résultats de la participation sont représentatifs de l'opinion de la population en général lorsque les contributeurs sont peu nombreux. Toutefois, les technologies de l'information et des communications permettent de nous soustraire à une certaine dépendance au temps et à l'espace pour réduire en définitive quelques contraintes à la participation.

Pour Jakob Nielsen (2006), bien que l'on ne puisse éliminer l'inégalité participative, il est possible d'en atténuer les effets. Il s'agit d'abord de faciliter l'action de contribuer en réduisant les technicités superflues. Ensuite, il peut être utile de transformer la participation en effet secondaire, c'est-à-dire de faire de la contribution le résultat de quelque chose qui se fait déjà de toute façon. Nielsen donne comme exemple le système d'Amazon qui permet de voir ce que ceux qui ont acheté un produit se sont aussi procuré. Il propose aussi de récompenser les participants selon le nombre de contributions, sans toutefois exagérer pour ne pas que le 1% des contributeurs prolifiques ne le devienne encore plus. Enfin, Nielsen croit qu'il est important de promouvoir les meilleures contributions pour encourager la qualité plutôt que la quantité.

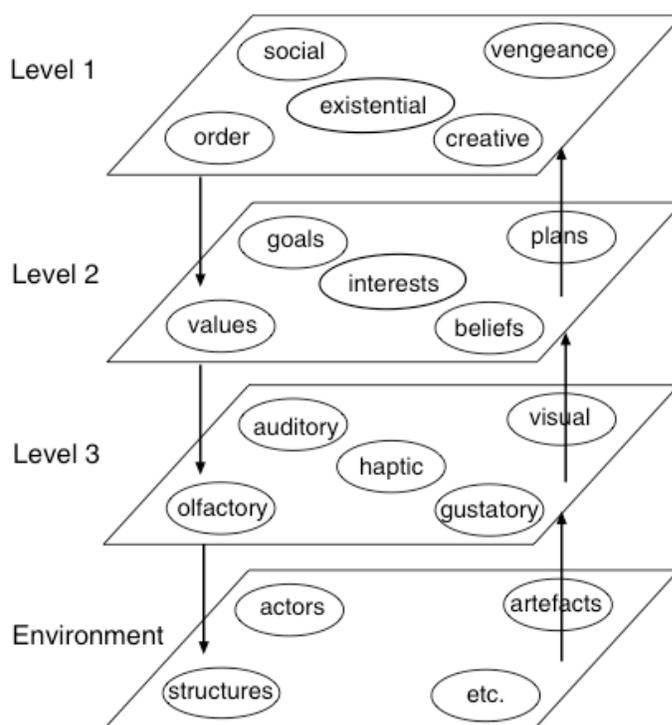
Nous avons déjà établi que sur Internet, une personne peut être motivée par des mécanismes hors marché, par des transactions sociales plutôt que financières. En ce sens, les ressources qu'un individu mobilise et qui prennent leur source dans les relations sociales agissent sur la réputation et la crédibilité de ceux-ci pour constituer une motivation supplémentaire à participer. "If this theory of social capital is correct, then sometimes you should be willing to trade off financial rewards for social capital." (Benkler, 2006 : 95).

Bien qu'il ne soit pas évident de mesurer le capital social ou ce qui le forme, comme la réputation, la reconnaissance par les pairs ou les interrelations, les technologies de l'information et des communications permettent l'utilisation d'une foule d'indicateurs, certainement pas parfaits, mais à tout le moins utiles. Il s'avère que les principaux mécanismes permettant d'agir sur la motivation des participants sont aussi les outils qui permettent de filtrer l'information afin d'en juger la crédibilité et la pertinence, deux des enjeux primordiaux de la participation. Nous verrons plus loin quels sont les mécanismes techniques qui peuvent supporter ces éléments.

Bimber (2001, dans Stanley 2002 p.41) conclut quant à lui, suite à l'analyse d'un sondage auprès d'utilisateurs d'Internet, que la participation sur Internet "is not regulated directly by the cost or availability of information" et qu'en ce sens "fails to support claims that social networks, mobilization efforts and education affect participation chiefly through information mechanisms rather than through affective, cognitive, or social pathways". À n'en pas douter, la présence en ligne d'un individu est représentative de son statut social, et cette réalité agit grandement sur la façon dont les participants contribuent à la discussion.

Bishop (2006 p.3) fait référence à un modèle "suggesting that actions are linked to goals seem more appropriate for online communities as needs-based theories do not explain why community members such as lurkers do not participate if their 'deficit needs' are being met" (Bishop, 2006 : 3). Il base ses assertions sur March (1991) qui prétend qu'un individu développe des objectifs selon les actions nécessaires pour les atteindre, et en considérant ses convictions quant à ses chances de les atteindre. Ainsi, un individu peut rester simple observateur s'il n'a pas la conviction que sa participation soit bien reçue. Sur ces prérogatives, Bishop a bâti un cadre d'analyse pour évaluer pourquoi des membres d'une communauté en ligne participent ou ne participent pas.

Figure 1 - Cadre d'analyse pour comprendre pourquoi les gens participent ou ne participent pas



Source : Bishop, 2006 : 3

Le premier niveau du modèle réfère aux désirs des acteurs. On parle de désir "social" lorsqu'il est question du désir de faire partie d'une communauté, d'interagir socialement, de "l'ordre", qui inclut le désir de faire un tri parmi les objets et représentations informationnelles ajoutés à la discussion, et les désirs "existentiels" comme manger et boire. On ajoute aussi le désir de "vengeance" qui se traduit par des commentaires négatifs, le côté "créatif" qui réfère au désir de créer du contenu. Ce sont là les désirs les plus susceptibles d'être présents au sein d'une discussion en ligne.

Le second niveau est constitué des objectifs, plans, valeurs, convictions et intérêts des participants. Le modèle suggère qu'un individu accordera ses convictions à ses objectifs, plans, valeurs et intérêts. Selon Bishop (2006 : 4), les convictions peuvent facilement être redéfinies au fil des expériences, mais "Values are less easily changed than beliefs, as they are clearly defined principles that the actor has accepted through interactions with their environment". Quant au troisième niveau de l'environnement cognitif, il est constitué des moyens que possède un acteur pour interpréter et interagir.

On peut extraire de ce modèle certains principes:

- Les actions d'un participant sont motivées par ses désirs plutôt que par la nécessité de répondre à un besoin.
- Les actions d'un participant sont limitées par ses objectifs, plans, valeurs, convictions et intérêts. C'est-à-dire qu'un acteur "will take into account their existing goals, plans, values, beliefs and interests before taking action based on their desires, which may have made such cognitions dissonant" (Bishop, 2006 : 5).
- Les actions d'un participant sont influencées en dernier lieu par la manière dont il perçoit son environnement constitué d'autres participants et d'objets.

Ce modèle propose donc que, pour favoriser une plus grande participation, il faut créer un désir de le faire chez les participants: "The ecological cognition framework proposes that in order for actors to carry out a participatory action, such as posting a message, there needs to be a desire to do so, the desire needs to be consistent with the actor's goals, plans, values, beliefs and interests and they need to have abilities and tools to do so" (Bishop, 2006 : 8). Il faut donc entre autres changer les convictions des participants passifs en démontrant, par l'entremise des participants réguliers, que les nouveaux ont droit à un accueil favorable. Pour Yankelovich (1991, dans Stanley, 2002 : 30), un jugement public de qualité est guidé par trois caractéristiques: une écoute compréhensive, une facilité pour les participants de s'influencer en se considérant comme égaux, et un processus permettant d'identifier les meilleures contributions. La relation entre usagers joue pour beaucoup dans la bonne marche de la discussion. L'analyse des discussions devra cibler ce genre d'actions et de comportements.

C'est qu'on peut classifier les usagers d'une communauté en ligne selon leur statut. Il y a les observateurs qui sont intéressés par la discussion, mais qui ne s'y joignent pas. Parmi les autres, ceux qui participent, certains sont considérés comme des "sages". Ceux-ci imposent une certaine forme d'autorité et forcent l'émulation en regard de leur expérience : « We do this not as a result of purposeful manipulation, but rather because in choosing whether or not to read something, we probably give some weight to whether or not other people have chosen to read it » (Benkler, 2006 : 83). Nous verrons plus en détail un cadre méthodologique pour identifier ces participants. Selon une étude de Nonnecke (2006 : 13), si les raisons pour lesquelles un participant actif et un observateur sont intéressés par une communauté donnée sont relativement semblables, celles pour rejoindre ladite communauté différent, tel que le démontre le tableau suivant:

Tableau 3 – Facteurs d’attraction à une communauté en ligne

Reasons for joining	Posters (%)	Lurkers (%)	p	χ 2
Get answers to questions	70.3	62.1	0.018	5.558
Tell stories or participate in conversations	55.5	23.7	0	72.092
Access to expertise	51.9	41.1	0.004	8.348
Be a community member	48.9	24.2	0	44.172
Make friends	48.6	31.5	0	21.049
Enjoy myself	46	32.9	0	12.551
Offer my expertise	36.5	12.8	0	46.136
Get empathetic support	35.8	23.7	0.001	11.649
Build professional relationships	14.4	7.8	0.008	6.955
Entertain others	11.6	2.7	0	15.515

Source : Nonnecke, 2006 : 13

Ce qu'il faut conclure, c'est que la motivation des participants est tributaire de facteurs liés à leurs caractéristiques sociales, mais est aussi influencée par les moyens mis à leur disposition pour interagir avec les autres et pour établir leur réputation en ligne: "Most of the distributed computing projects provide a series of utilities and statistics intended to allow contributors to attach meaning to their contributions in a variety of ways." (Benkler, 2006 : 83). Nous verrons plus en détail les composantes techniques de ces mécanismes.

3.2.2 Les caractéristiques des participants

Nous avons déjà déterminé que les différents acteurs de la gouvernance participative se répartissent parmi les élus, les entreprises et les citoyens. Il convient toutefois de préciser que ce dernier groupe n'est pas homogène et agit souvent dans un cadre associatif. Il s'agit là d'une réalité dont il faudra tenir compte dans l'analyse des caractéristiques des participants, puisque leur affiliation en dit long sur leurs

objectifs, particulièrement dans le cas du développement urbain et de la patrimonialisation.

Selon Richard Morin, les limites de la démocratie participative sont relatives au rôle de ses acteurs: Qui participe ? Qui prend les décisions pour qui ? Quelle est l'imputabilité ? (Morin, 2006 : 2). L'analyse de la participation passe donc par la légitimité, l'imputabilité, les pouvoirs, les droits et les responsabilités de ses différents protagonistes, qui sont, dans le cas qui nous concerne, les citoyens, les groupes, les experts et les décideurs.

Puisqu'il est ici question de la participation du public, il est nécessaire de définir ce qu'on entend exactement par "public". Sommairement, Nyerges (2005 : 8) explique que le dictionnaire donne deux définitions du public applicable à la participation citoyenne. La première de ces définitions voit le public comme un tout représentatif de la communauté, du peuple. La seconde le présente plutôt comme un groupe de personnes partageant un intérêt commun. Il est plus fréquent de voir le public tel que défini dans la deuxième option, participer à la discussion. Stanley (2002 : 11) abonde dans le même sens: "While the idea of the public as an entity is a useful construct, it is less value when applied in a policymaking context", contexte qui implique que la majorité de la population ne sera pas intéressée à discuter d'un sujet particulier. Le public est donc défini par ses valeurs et ses intérêts, et on peut supposer que l'idéologie que le participant privilégie, ou que le groupe qu'il représente privilégie, modifie les paramètres de la discussion.

Bosworth, Donovan et Couey (2002, dans Nyerges, 2005 : 9) ont réalisé une pyramide qui définit les publics selon la portée de la participation à Portland, aux États-Unis. Les trois premiers niveaux de la pyramide, qui en compte quatre au total, réfèrent à la population impliquée. Le niveau le plus élevé comprend les personnes qui influencent les politiques en prenant directement part au dialogue avec les planificateurs. Le deuxième niveau le plus élevé correspond aux personnes ayant répondu à des questionnaires ou courriels, par écrit. Le troisième niveau le plus élevé réfère aux personnes qui ne s'impliquent pas directement, qui prêtent attention à ce qui se dit, mais ne participent qu'au moment d'exercer leur droit de vote. Enfin, le dernier niveau compte la part de la population qui n'est pas intéressée à s'impliquer. On peut imaginer que le public ciblé par le cas étudié se situe au sommet de la pyramide, puisqu'il démontre un intérêt à donner son opinion sur le développement urbain et le patrimoine en participant à la discussion. L'objectif des systèmes de délibération en ligne est donc d'attirer le plus de gens possible du second niveau, afin qu'ils s'impliquent dans le débat.

Dans le cas qui nous concerne, nous présenterons le public comme des citoyens ou groupes de citoyens engagés dans un débat sur la planification, pris seul ou par leur statut d'administrateurs, élus, représentant de groupes d'intérêt, ou experts. Aussi, on parle souvent de la société civile lorsqu'il est question de participation citoyenne: "La société civile peut être définie comme un ensemble regroupant des acteurs sociaux non étatiques, du secteur non marchand. Son existence, à côté de celle de l'État de droit, de l'action des mass média et des moyens de communication, est une condition pour l'existence de l'espace public à l'intérieur d'une société" (Arboit, Kiyindou, Mathien, 2005 : 1)

Pour plusieurs, la combinaison des apports d'experts, de citoyens et de décideurs est la mieux à même de contribuer au débat:

"Discursive processes need a structure that assures the integration of technical expertise, regulatory requirements, and public values. These different inputs should be combined in such a fashion that they contribute to the deliberation process the type of expertise and knowledge that can claim legitimacy within a rational decision making procedure (von Schomberg 1995). It does not make sense to replace technical expertise with vague public perceptions nor is it justified to have the experts insert their own value judgments into what ought to be a democratic process." (Renn p.12)

Tel que spécifié, le FCRPP, tout comme le cas étudié, veut miser sur l'expertise des chercheurs pour alimenter la délibération. Selon Price et Cappella, il s'agit là d'un alignement stratégique pour prendre les décisions intelligentes:

"Better informed and considered opinion – expert or elite viewpoints – may prove a more valid basis for wise policy choices. Participatory democratic theorists, on the other hand, argue strenuously for serious involvement of ordinary citizens in shaping government policies. Needed is a representative forum that permits informed popular opinion to develop through thoughtful consideration and deliberation. Toward this end, web-based technologies may prove useful allowing far greater reach and increased representation in public deliberation, and potentially a new means for policy elites and ordinary citizens to interact" (Price et Capella, 2005 : 1).

La participation discursive pose aussi la question de la représentativité des participants. Il est évident que ces derniers, s'ils présentent un intérêt commun pour le sujet faisant l'objet de la délibération, ne

sont pas nécessairement représentatifs de la population en général. Selon Steffen Albrecht (2006 : 66), il faut se demander qui sont les participants, et quelle voix est entendue au sein du débat. Dans une sphère publique idéale, l'accès doit être ouvert à tous ceux concernés par la question débattue, et il doit être possible de soulever toute question librement. Il conviendra donc de s'interroger sur ces caractéristiques du débat en regard de ses participants.

Le ton de la conversation est d'ailleurs grandement influencé par les participants. Dans la mesure où ceux-ci peuvent se prononcer anonymement, les risques de dérapage sont grands et le ton peut affecter la liberté de parole et l'intérêt du public à se joindre à la discussion: "Une partie importante de cette communication horizontale, c'est-à-dire les conférences, a d'ailleurs donné lieu à de nombreuses discussions, parce que la qualité des débats y était médiocre, les attaques personnelles et le langage offensant très fréquents et les personnages politiques notoirement absents." (Gingras, 2006 : 242).

Il faudra juger des rapports de force en regard du statut des participants. Comme nous l'avons expliqué, le basculement vers une société de l'information convie à une analyse des rapports de force dans la production et la diffusion de l'information, et le contexte de la gouvernance participative invite à la discussion sur les rapports de force entre acteurs, selon l'influence qu'ils exercent. En ce sens, il faudra voir si le design technique participe à redéfinir ces rapports de force:

"De prime abord, on pourrait croire que les technologies médiatiques provoquent une modification des rapports de force entre les acteurs politiques. Si tel était vraiment le cas, les réseaux électroniques pourraient être assimilés à une sphère publique; mais il faut se méfier des apparences en ce qui concerne l'évolution des rapports de force en société et distinguer un gain à court terme d'une victoire totale. Ainsi, la majorité des expériences de militantisme ou d'organisation sociale cybernétiques démontrent que le facteur "technologies médiatiques" peut accélérer les événements et cristalliser une dynamique de changement dans les rapports de force déjà en marche, mais que seul, il ne modifie pas ces rapports." (Gingras, 2006 : 241).

Ces rapports de force dépendent bien sûr des rôles que l'on concède aux différents acteurs. Selon Nancy Roberts (2004 : 328), dans le cas de la participation à un modèle d'administration publique, le citoyen et l'administrateur peuvent être vus de sept différentes façons :

Tableau 4 : Rôles des citoyens et des administrateurs selon le modèle d'administration publique

System	Citizen Role	Administrator Role
Authority	subject	surrogate for ruler authority
Representative	voter	implementer of legislation
Administrative	client	expert, professional
Pluralist	interest group advocate	referee, adjudicator
Political/market economy	consumer, customer	broker, contract monitor
Civil society	volunteer, coproducer	liaison, coproducer
Social learning	colearner	colearner, trustee, steward, facilitator

Source : Roberts, 2004 : 328

Selon les circonstances du processus délibératif autour de questions urbaines, on peut penser que le citoyen comme co-apprenant dans un processus d'apprentissage collectif soit le rôle le plus susceptible de correspondre aux objectifs des participants. En effet, dans ce cas, l'on assume que les solutions à des problèmes débattus seront plus efficacement résolues par émulation sociale: "Social learning occurs through collaborations among citizens, public officials, and employees who are required to make value judgments and tradeoffs among competing problem definitions and solutions to get anything done" (Roberts, 2004 : 330). Beth Simone Noveck (2005 : 1) abonde dans le même sens en expliquant qu'en groupe, il est possible de réaliser ce qu'on ne peut faire seul. Elle propose même que les citoyens n'ont plus besoin des institutions pour faire valoir leurs points, et ce, grâce aux nouvelles technologies de la communication: "They can exercise meaningful power themselves about national, state and local - indeed global - issues". Ce pouvoir s'exerce entre autres au sein de la sphère publique.

Il est d'ailleurs aussi pertinent de considérer le rôle du citoyen comme partie prenante des groupes d'intérêt. Ces derniers sont de mieux en mieux organisés pour exercer une pression sur les décideurs et pour influencer l'opinion publique. Ceux-ci sont à n'en pas douter présents dans la discussion autour de questions urbaines. Il faudra donc tenter de les identifier et évaluer les capacités du système à mettre au jour l'affiliation des participants.

Les groupes au sein du débat

Si les acteurs sociaux de la participation sont d'abord les décideurs, les experts et les citoyens, d'autres entités comme les groupes communautaires interagissent dans le processus de gouvernance. L'importance relative de ces acteurs est en mutation en raison de l'individualisation de la société et de l'apport des nouveaux réseaux de communication. Les relations entre les individus sont de moins en moins fondées sur l'attachement et de plus en plus sur l'intérêt (Bourdin, 2004 : 15). L'individu en réseau développe un sentiment d'appartenance au groupe d'intérêt, délaissant les institutions traditionnelles et contribuant au dysfonctionnement du système politique actuel.

Pour cette raison la plupart des auteurs s'accordent sur l'importance grandissante des groupes d'intérêt dans la gouvernance locale. La montée des réseaux sociaux favorise les regroupements affinitaires. Ces groupes sont les organisations les plus actives dans le cyberspace et le défi principal sera de favoriser la communication entre ceux-ci et les municipalités. Sans cela, la municipalité pourrait perdre de son importance relative dans la gouverne des collectivités locales en étant à la merci de groupes de pression de tout acabit. La société peut basculer dans une démocratie occulte où le groupe de pression décide pour la majorité silencieuse par l'entremise d'outils technologiques accordant trop d'importance aux sondages d'opinion. Les municipalités se doivent de saisir l'occasion en adaptant la gouverne et la gestion à cette nouvelle réalité. Sans cela, cette rupture entre élus et citoyens pourrait se solder par une marginalisation des pouvoirs des villes.

Certains auteurs proposent comme solution d'établir une démocratie de groupe ou une "doxocratie" - une démocratie par quanta d'opinions - qui permettrait une gouvernance adaptée au nouveau contexte sociétal et qui garantirait une participation citoyenne accrue. "La dynamique communautaire nécessaire à la force de la doxocratie ne prend pas sa source dans les institutions politiques, mais dans les formes d'associations prépolitiques, moléculaires, régies par la proxémique psychoémotionnelle, c'est-à-dire par la mise en place de relations qui favorisent l'autogouvernance d'individualités associées, de communautés numériques qui peuvent assurer la promotion des aspirations du plus grand nombre" (Harvey, 2004 : 153). La montée des réseaux de groupes d'intérêt sur la toile tend à confirmer cette vision.

Selon Beth Simone Noveck, la question n'est pas de déterminer si nous devrions concéder une partie du pouvoir aux groupes, puisque ceux-ci le prennent déjà (Noveck, 2005). Les gens peuvent accomplir

des choses ensemble qu'ils sont incapables de réaliser seuls. Noveck croit qu'il est possible de mobiliser les groupes à l'aide des technologies pour populariser la participation citoyenne en institutionnalisant des jurys se prononçant sur des projets d'aménagement ou des projets de règlements.

Il reste que dans le cas de la participation autour d'enjeux urbains comme le patrimoine, les groupes communautaires sont très présents. Dans la mesure du possible, il faudra donc tenter de déterminer si les participants sont affiliés à certains de ces groupes afin de préciser les intentions qui les motivent.

Déterminants sociaux et homogénéité

Un des facteurs dont il faut prioritairement tenir compte dans le cadre de la discussion en ligne est l'absence ou la présence de déterminants sociaux. Sur Internet, il est souvent impossible de déterminer qui se cache derrière le clavier, et quelles sont ses caractéristiques sociales. De plus, la discussion en ligne évacue tout indice lié au langage du corps, à l'expression faciale, au ton de la voix. Cette réalité explique que peuvent souvent survenir des malentendus au sein de forums de discussion ou dans des courriels. Le sarcasme ou l'ironie, par exemple, ne sont pas particulièrement faciles à détecter. Souvent, les participants à des forums utilisent des signes visuels comme la "binette" (smiley) pour préciser leurs propos.

Cette constatation est d'autant plus importante que la nature même de la discussion en ligne engendre de plus grandes possibilités de conflits. Certaines études citées par Albrecht (2003 p. 9) proposent que les conflits sont courants en raison du manque de contrôle social, ce qui nuit à la qualité du débat. Cette réalité s'explique entre autres par la possibilité de s'exprimer anonymement.

La question de l'identité virtuelle est d'actualité à maints égards sur Internet. Dans le cas plus précis des forums de discussion, Albrecht (2003 : 8) rappelle que les gens peuvent "jouer" avec leur identité, ce qui a des conséquences néfastes sur le débat: "It has been argued that virtual identities discourage participants from committing to their views in the course of the debate (cf. Dahlberg 2001b), and that the sincerity needed is severely disturbed in online deliberation (Hurrelmann et al. 2002)." D'un autre côté, le fait de pouvoir participer anonymement permet à une plus grande quantité d'individus qui auraient peur de représailles ou qui seraient trop timides, de prendre part au débat.

D'autre part, plusieurs estiment que ceux qui discutent en ligne le font avec des personnes qui pensent comme eux: "Such homogeneity would not only reduce conflicts, but also the quality of debate, since a certain degree of divergence is a necessary prerequisite for fruitful deliberation" (Price et al. 2002, dans Albrecht 2003 p. 9). Il sera donc nécessaire d'identifier les occurrences de conflits et le degré de bonne entente entre les participants. On peut penser que ces constatations sont influencées par les déterminants sociaux des participants. Bien qu'il sera difficile d'en identifier les tenants et aboutissants, il sera sans doute envisageable de noter certaines caractéristiques sociales afin de déterminer si elles peuvent avoir une influence dans la discussion.

Nous tenterons enfin d'identifier le rôle des participants, qu'ils soient décideurs, experts ou citoyens. Pour Robert Laurini (2001 p. 6), ces types de participants ont tous des besoins différents, comme le démontre le tableau suivant.

Tableau 5 : Rôles des participants		
Type of role	Information demand	User demand
Information specialist	Raw data	Analysis Flexibility
Preparers of policy	Raw data and pretreated data	Analysis Good Flexibility
Policy decision-makers	Strategic information	Good accessibility to users ; Weighting and optimisation models
Interested citizens	Information	Good accessibility to users

Source : Laurini, 2001 : 6

Il s'agit là d'un aspect important dont il faudra tenir compte dans l'évaluation du design technique.

3.2.3 Le design technique

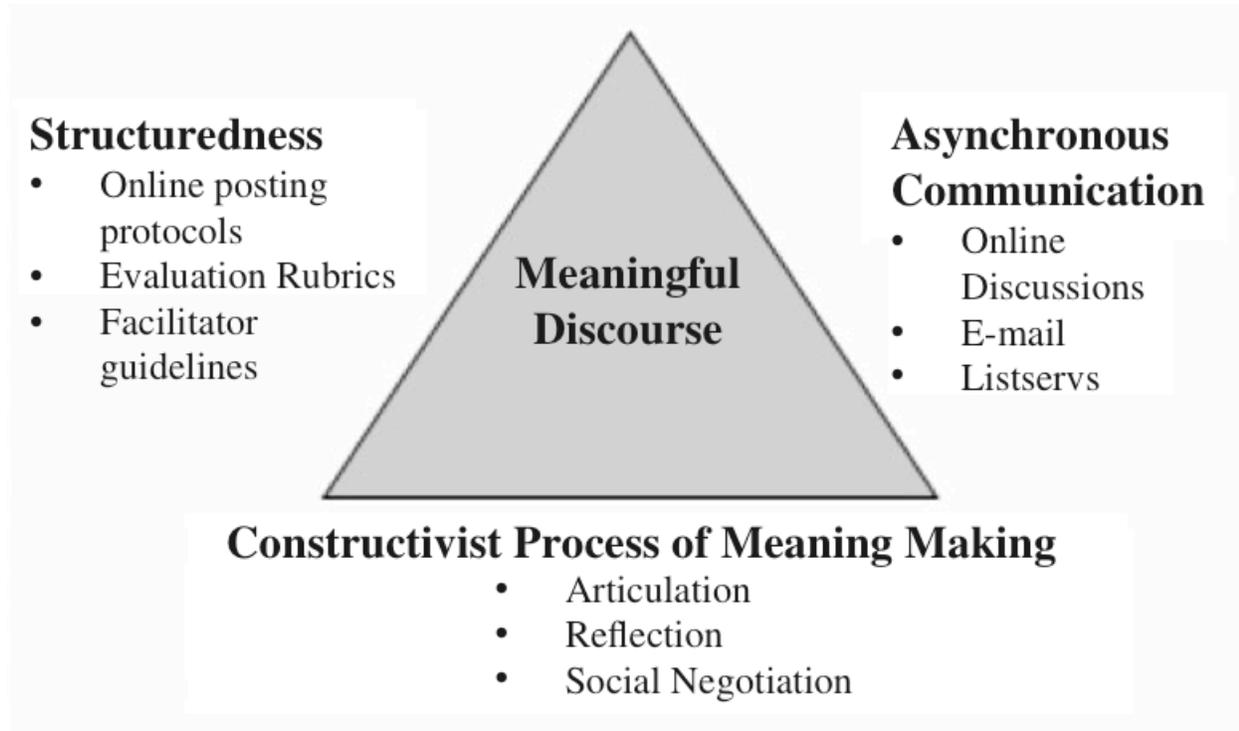
On peut présumer que le design technique a une influence sur le déroulement de la discussion. Néanmoins, une étude rapportée par Nyerges (2005 p. 12) propose qu'il n'existe pas de différence entre la délibération médiée par l'informatique et la discussion face à face, dans la mesure où l'attitude des participants évolue de la même façon, en ligne ou hors-ligne, au rythme de l'engagement à la discussion. On peut toutefois supposer que le véhicule a un impact sur la qualité de la conversation. Avant de juger, il convient de dresser une typologie des espaces de discussion en ligne.

Typologie des espaces de discussion et des communautés virtuelles

Il existe de nombreux types d'espaces sur le Web qui permettent aux utilisateurs, rédacteurs et administrateurs (statuts qui se confondent maintenant souvent) d'établir un dialogue. Ces espaces se distinguent d'abord par la synchronicité des interventions. Dans le cas qui nous concerne, nous nous attarderons uniquement aux communications asynchrones telles que définies par Gilbert et Dabbagh (2005 : 5): "Asynchronous communication is a form of computer-mediated communication (CMC) that supports information exchange and group interactions through a variety of electronic communication tools such as electronic mail (email), bulletin boards, class list-servs, and online discussion forums." Nous pourrions ajouter à cette liste les wikis et les blogues qui ont pris une ampleur non négligeable.

Toujours selon Gilbert et Dabbagh (2005 : 7), la communication asynchrone offre le potentiel de supporter la construction de connaissances dans la mesure où "in order for meaningful discourse to occur, an effective interaction between structuredness, asynchronous communication and the constructivist process of meaning making must take place." Le schéma suivant montre cette interaction.

Figure 2 - Facteurs qui influencent la discussion en ligne



Source : Gilbert, 2005 : 7

Les wikis offrent la possibilité aux utilisateurs de collaborer à la création d'un texte et d'en discuter les modalités. Un wiki est un système de gestion de contenu de sites Web qui rend les pages Web modifiables par tous les visiteurs du site. Il permet donc à ses utilisateurs de rédiger collaborativement des documents par l'entremise d'une interface simple. Les participants peuvent donc écrire, modifier ou annoter des passages pour préciser, corriger ou enrichir un texte. Les wikis incluent des mécanismes permettant de comparer dans le temps les versions d'un texte, de visualiser les modifications selon leurs auteurs et d'annuler les modifications qui pourraient poser problème.

Un autre outil utilisé par les citoyens pour publier de l'information en ligne est le blogue. "Un blogue est un site Web clé en main pour une personne. Il se présente sous forme de journal (journal intime, journal de bord,...), sur lequel une ou plusieurs personnes s'expriment de façon libre selon la périodicité de leur choix. Chaque ajout au journal, souvent enrichi d'hyperliens externes et d'images, est indépendant du reste et susceptible d'être commenté par les lecteurs". La croissance de la popularité des blogues est fulgurante et réside principalement dans la facilité de publier qu'ils apportent. Souvent, le blogue est utilisé comme carnet de notes servant à commenter l'actualité en général ou dans un domaine particulier. Toute la pertinence du blogue est justifiée par la possibilité d'interagir avec les

lecteurs, de générer une conversation qui fera avancer la réflexion. Le référencement est un aspect important des blogues puisque les blogueurs citent souvent d'autres blogueurs, contribuant ainsi à la constitution d'un réseau social et d'une discussion par blogues interposés.

Dans le cas précis des études urbaines, le phénomène des blogues territoriaux prend de l'ampleur. De plus en plus de citoyens décident de "bloguer" sur l'actualité locale de leur municipalité, discutant des projets d'aménagement, de politique et de l'administration de leur ville. Nous pourrions définir le blogue territorial comme un journal en ligne traitant des aménagements urbains sur un territoire donné sous forme de billets que le public peut commenter. C'est ce type d'espace que nous allons ici étudier puisqu'il est celui qui se rapproche le plus du sujet faisant l'objet de cette étude. Il reste que le blogue a plusieurs caractéristiques semblables à celles des forums de discussion, qu'il convient de décrire.

Les forums électroniques de discussion sont des lieux de rencontre et d'échange autour de sujets particuliers. L'information y est généralement hiérarchisée en catégories au sein desquelles sont publiés des fils de discussion. Une personne peut ainsi amorcer une discussion à laquelle d'autres participants se joindront. Habituellement, les logiciels propulsant ces forums permettent d'afficher des informations sur les participants. Selon Cheng, Yeung et Li (2006 : 820), les forums en ligne se définissent comme des espaces "that utilize computers and networks as mediators linking people from different areas to communicate and share idea and/or information with each other." Les commentaires des lecteurs de blogues offrent sensiblement les mêmes caractéristiques.

En gros, un forum se décline en trois caractéristiques importantes, soit le contexte général, le cadre et les relations, la communication (le contenu) et les participants (Jensen, 2003 : 353). En ce sens, il est possible d'en tirer trois ensembles de données. D'abord des données quantitatives sur le débat et les relations qu'il génère, en plus d'informations sur le contexte du forum. Ensuite, on peut en analyser le contenu, donc les sujets et la façon de communiquer l'information. Finalement, il est possible de récupérer de l'information sur les participants, soit parce que celle que le système force à présenter, soit par l'entremise de questionnaires aux participants.

Pour Galegher (dans Stanley, 2002 : 45), au sein d'un groupe de discussion, certains aspects de la communication sont facilités comme la "comparative privacy and anonymity, the ability to address others without being physically present, and the ability to shift from reader to writer and back again", mais que d'autres aspects sont difficiles à reproduire: "the use of intonation and gesture, conversational turn

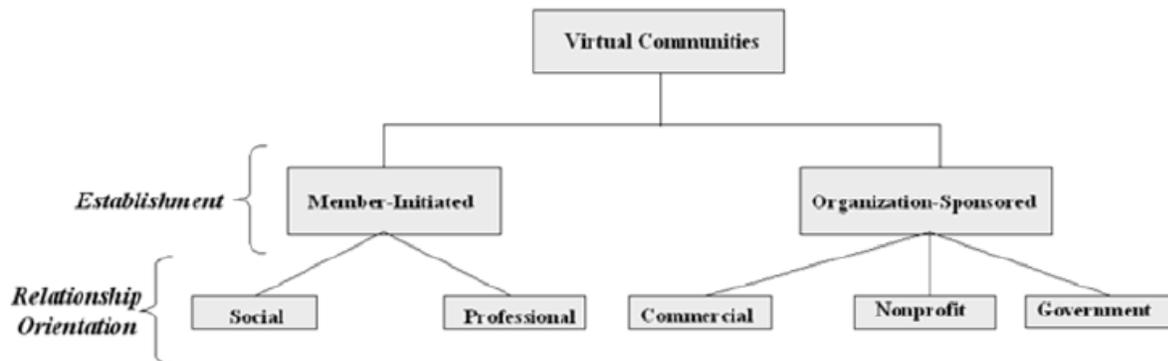
taking and back-channel feedback, reliance on a shared physical environment". La discussion asynchrone permet aussi de réfléchir avant de s'exprimer.

Ces wikis, blogues et forums de discussion s'insèrent souvent, comme dans le cas du FCRPP, au sein de communautés virtuelles plus larges. Il convient donc de déterminer les différentes natures possibles de ces communautés afin de situer plus précisément le cas à étudier en regard des visées du FCRPP.

Contexte de constitution des communautés

Constance Elise Porter (2004 : 4) a développé une typologie des communautés virtuelles schématisées à la figure 3. Le premier niveau sert à déterminer si la communauté a été initiée par ses membres ou commanditée par une organisation. Le second niveau décrit la communauté selon l'orientation des relations, soit les relations qui sont favorisées chez ses membres. Il peut donc s'agir de relations sociales, professionnelles, commerciales, communautaires ou gouvernementales.

Figure 3 - Contexte de constitution des communautés en ligne



Source : Porter, 2004 : 4

Le Forum Canadien de Recherche Publique sur le Patrimoine sera une communauté commanditée par des organisations universitaires, ce qui n'empêchera pas que ses objectifs aillent plutôt à la faveur des relations professionnelles et sociales, avec bien sûr, des conséquences sur les relations avec le gouvernement. En ce sens, la typologie proposée par Porter ne permet pas de classer le FCRPP dans une catégorie particulière. Il reste qu'elle peut tout de même servir à préciser certaines caractéristiques

de la communauté qui serviront à préciser le contexte de la discussion.

Porter (2004 : 6) établit en plus cinq attributs qui permettent de préciser le cadre d'une communauté virtuelle. Le premier, l'objet, sert à préciser le contenu, le sujet, qui provoque les interactions. Le second, la place, réfère à l'espace physique ou socio-culturel que peut soutenir l'espace virtuel, et détermine si les interactions se font totalement en ligne, ou partiellement. Le troisième attribut est la plateforme, soit le design les relations, la forme qu'elles épousent. Le quatrième, la structure d'interaction dans la population, soit la façon dont les gens interagissent au sein des communautés : en réseau ou en groupe, et selon un lien fort ou faible, par exemple. Enfin, le cinquième attribut renvoie au modèle économique de la communauté et sert à déterminer si la communauté crée une valeur économique tangible.

Ce sont là certains des éléments qui permettent de contextualiser le FCRPP, et en conséquence, le cas à étudier, Québec Urbain. L'objet de ce dernier est inhérent aux études urbaines, supporte principalement des relations dans un espace virtuel, mais qui sont liées parfois à des lieux géographiques, est constitué de relations asynchrones sous la forme d'un réseau social et génère une valeur économique dans la mesure où la discussion aura un impact sur la prise de décision.

Une fois ces assertions précisées, il convient de voir comment elles agissent sur la discussion, et comment la technologie peut avoir une influence sur le débat.

Influence de la technologie sur la discussion

Il peut être facile de tomber dans le déterminisme technologique lorsqu'il est question des nouvelles possibilités qu'offre Internet. Il reste que les changements qu'apporte la société de l'information sont d'ordre communicationnel et ont des impacts qui sont le fait de tendances sociétales plus larges. Si nous abordons ici la technologie comme un outil, force est de constater que cet outil développera des résultats différents selon ce que veulent en faire les administrateurs.

Dachler et Wilpert (1978), cités par Stanley (2002 : 15), notent comme toute première dimension pour analyser la participation "les valeurs, les buts et les a priori des concepteurs" du système. De même,

Wright (2005 p. 5) explique que "the politics of technology, you might say, are a key part of the story being told about deliberative potential of the Internet. The technology is there both in what is designed into the technology and in what political choices are made in commissioning the technology." Nous convenons donc que la technologie relève de choix politiques.

Ainsi, il faudra tenter d'obtenir des informations sur les créateurs des logiciels utilisés par le cas à étudier pour voir jusqu'à quel point leurs visées agissent sur le contexte de la discussion. C'est que les décisions techniques prises par ceux qui ont développé et configuré le système peuvent avoir des impacts sur la participation. L'étude de Gilbert et Dabbagh (2005 : 17) a démontré que "certain elements of structure positively influenced meaningful discourse whereas others proved to be deterrents". Nous verrons donc quels paramètres d'un système de discussion en ligne peuvent agir sur la participation.

Caractéristiques qui favorisent la participation

Selon Nyerges (Nyerges, 2005 : 15), les principes de la participation en ligne sont l'accessibilité et l'équité, la liberté d'expression, l'appel au vote lorsque le consensus est inatteignable, une tendance à la transformation, à l'évolution, et le partage de l'information. Ils dictent les objectifs du développement d'une plate-forme de délibération en ligne (Tableau 3).

Tableau 6 - Principes de la délibération analytique et objectifs de développement

Principes	Objectifs de développement du système
La participation est ouverte et équitable	Le système devrait être facile à utiliser, particulièrement par ceux qui ont moins d'expérience avec les outils technologiques.
	Encourage autant de sortes de contributions des participants qu'il en est possible.
	Éviter de privilégier certaines sortes de contributions.
	Réduire la domination des plus volubiles et aider ceux qui le sont moins à contribuer autant en offrant la possibilité de se manifester de façon anonyme.
	Offre un accès équitable à l'information.
Les participants sont libres de délibérer sur le processus de prise de décision	La structure du système devrait être flexible pour être modifiée à n'importe quel stade du processus
La délibération est supportée par la votation ou d'autres processus pour favoriser le consensus	Le système inclut la possibilité de passer rapidement au vote.
	Le système permet les sondages, la priorisation et l'évaluation de l'état du consensus.
La délibération favorise des transformations qui permettent d'aller au-delà des intérêts individuels	Recrute des participants de divers horizons.
	Encourage l'expression de la différence.
	Encourage les participants à contribuer à la délibération d'une façon qui aidera les autres participants.
La délibération encourage le partage et l'analyse de l'information	Fournit des informations que les participants trouveront pertinentes.
	Rend disponibles des experts techniques ou politiques disponibles rapidement.
	Encourage la délibération à propos de la pertinence des informations.

source: Nyerges 2005 : 15

Une plateforme de discussion devrait donc posséder des mécanismes qui permettent d'atteindre ces objectifs.

Plus spécifiquement, des facteurs comme l'utilisation ou non de la modération et l'accessibilité doivent être prises en compte. "The choice of moderation style can be significant (and positive) in shaping the quality and usefulness of the debates, particularly for government-run discussions." (Wright, 2005 : 6). La façon de modérer les conversations est donc très importante pour la bonne marche de l'exercice. Un modérateur invisible peut, par exemple, induire un doute chez les participants quant à la façon dont est traitée l'information. Il peut donc être plus judicieux pour le modérateur d'être transparent et d'expliquer ses décisions, ou laisser des traces de ses activités. Mais les paramètres de la modération sont aussi liés au logiciel utilisé. Tous les logiciels n'offrent pas les mêmes moyens de gérer l'information et il faudra en tenir compte dans l'analyse du système.

Jakob Linnaa Jensen a comparé le processus discursif pour deux initiatives scandinaves, l'une modérée, l'autre pas. Ses conclusions démontrent que "Debating on the Internet seems to be more qualified when certain rules and paths for the conversation are set up, i.e. when major topics are defined in advance." (Jensen, 2003 : 371). Cette observation n'éclipse toutefois pas la nécessité, selon l'auteur, de tenir compte des espaces non modérés qui contribuent aussi à une sphère publique diversifiée.

D'autre part, Jensen évoque la question de l'anonymat. Comme nous l'avons dit, avoir des informations sur qui nous parle, ou à qui on s'adresse, sur Internet, peut être difficile. L'anonymat présente des avantages et des inconvénients: "One of the biggest promises of creating a new, deliberative public sphere online is also one of the weaknesses: the possibility of contributing to the debates anonymously." (Jensen, 2003 : 358). Le fait de ne pas identifier les participants peut donner plus de latitude à ceux qui voudraient propager des messages haineux, par exemple. D'un autre côté, l'anonymat peut encourager plus de gens à participer, en plus de potentiellement relever la qualité de la discussion en passant outre les caractéristiques sociales des intervenants qui pourraient éluder la question de fond. Ce sont là certains des paramètres techniques qui régissent la discussion en ligne.

3.3 Conclusion

En somme, nous chercherons à déterminer comment les individus ou groupes discutent en ligne de questions urbaines, qui ils sont, et comment les paramètres de cette discussion ont un impact sur la manière dont le débat prend forme au sein d'une sphère publique qui influencera potentiellement la prise de décision.

En analysant les discussions entre citoyens ou groupes de citoyens, experts, et décideurs, selon plusieurs critères sociaux et techniques, nous espérons déterminer si une certaine forme de gouvernance peut s'autoréguler au sein de la sphère publique de façon à ce que l'information éclaire l'action.

Ces modalités sociales et techniques, qui seront évaluées au travers des transactions sociales et de la communication entre les participants, sont nombreuses et devront se refléter dans la méthodologie. Pour ce qui est des participants, à la lumière de nos lectures, il a été précisé précédemment que plusieurs paramètres doivent être pris en compte pour juger de leur participation, soit leur degré de connaissance du sujet, leur expérience, leurs objectifs, leurs valeurs, leurs convictions, leurs intérêts, leurs désirs et leurs potentiels. Nous verrons aussi s'ils sont représentatifs, quelle est leur légitimité, leur diversité, et comment évoluent les rapports de force. Il faudra tenter de voir à quel point ils participent, s'ils sont considérés comme des sages, s'il se respectent entre eux, la quantité de leurs contributions, et ce qui forge leur réputation. Ces informations, combinées aux déterminants sociaux qui émergeront, permettront entre autres de juger du degré d'homogénéité des participants. Enfin, il sera intéressant de voir s'ils penchent pour une certaine idéologie et si cette dernière est déterminée par un groupe en particulier.

Nous tenterons aussi de voir comment le système mis en place agit sur la discussion, en termes d'accessibilité, d'équité, de liberté d'expression, de recherche du consensus, de transformation, d'évolution et de partage de l'information. Il conviendra aussi de voir comment sont identifiées les meilleures contributions, si toutes les voix sont entendues, et, plus généralement, si le système répond aux caractéristiques favorisant la participation. Finalement, il faudra considérer l'utilisation ou non de l'anonymat et le type de modération, ainsi que les valeurs, buts et à *priori* des concepteurs du système.

CHAPITRE 4 : LA METHODOLOGIE

4.1 La stratégie méthodologique

En raison de la nature des données relatives au sujet de l'étude, il convient ici d'aborder la recherche selon une stratégie méthodologique qualitative. Cette dernière permet de comprendre et d'interpréter un phénomène social comme la discussion en ligne. Plus précisément, pour évaluer qui sont les acteurs de cette discussion et dans quel cadre cette forme de participation discursive s'exerce, l'étude de cas a été identifiée comme méthode la plus appropriée. Bien que cette méthode n'a pas la prétention de représenter toute la réalité d'un cas réel, ni d'être représentative de l'ensemble comme pourrait l'être une étude s'appuyant sur plusieurs échantillons sélectionnés au hasard, elle offre plusieurs forces.

Selon Roy (2003 : 168), l'étude de cas peut être appropriée pour explorer des phénomènes nouveaux ou négligés, comme dans le cas qui nous concerne, mais surtout, elle permet d'intégrer des facteurs qui sont difficiles à mesurer, ce qui décrit bien les informations issues de la délibération en ligne. Le cas étudié sera suggestif puisque la recherche se penchera sur "des cas exemplaires ou même exagérés qui sont sélectionnés pour étudier ou illustrer un phénomène qui ailleurs demeure diffus ou à l'état embryonnaire" (Roy, 2003 : 166). Nous ferons aussi appel à quelques données quantitatives relatives au nombre des messages postés et aux occurrences de certains types de messages que nous définirons plus tard. La stratégie méthodologique nous permettra de préciser l'échantillonnage, de déterminer les données qui seront recueillies, avec quels outils le seront-elles et de quelle façon l'information sera analysée, et enfin, de spécifier quelle est la contribution de la recherche.

4.2 Description de l'échantillon

Comme le laisse présager la première partie de cette recherche, nous étudierons un cas d'espace de discussion publique sur Internet. Plus précisément, nous analyserons la discussion qui se développe au sein d'un blogue territorial, espace Web où il est question d'enjeux urbains liés à une municipalité et dont les caractéristiques sont semblables à celles du FCRPP. Nous avons déjà défini le blogue territorial comme un journal en ligne traitant des aménagements urbains sur un territoire donné sous forme de billets que le public peut commenter.

Il existe au Québec et ailleurs dans le monde de multiples instances de ces blogues territoriaux. Nous avons ici choisi de nous limiter au territoire québécois puisque nous aspirons à ce que cette analyse serve à améliorer les conditions du débat sur les enjeux en aménagement dans la province. Plusieurs municipalités comme Montréal, Lévis, Sainte-Adèle et Trois-Rivières ont vu naître des blogues territoriaux d'initiative citoyenne au cours des dernières années. Le plus ancien et le plus populaire de ces sites est toutefois sans contredit le blogue "Québec Urbain".

Québec Urbain est né en mai 2002, et sa popularité n'a cessé d'augmenter depuis. Ce blogue, qui est l'initiative de Francis Vachon, a été souvent cité en exemple dans les médias comme un concept innovant qui aurait avantage à être reproduit sur le territoire d'autres municipalités. Québec Urbain avait en août 2004 une moyenne de 2000 visiteurs par jour, soit environ 60 000 visiteurs par mois. En mai 2006, le nombre de visiteurs s'élevait à environ 100 000 par mois, une moyenne impressionnante sur la scène québécoise où les blogues les plus populaires attirent environ 1500 visiteurs par jour. D'autant plus que les écrits publiés sur Québec Urbain intéressent principalement internautes de la région de la Capitale Nationale. En 2006, Francis Vachon cédait sa tribune à plusieurs collaborateurs, s'effaçant tranquillement afin d'entreprendre une nouvelle carrière.

Nous avons décidé d'étudier la discussion au sein de Québec Urbain pour l'année 2005, une des plus prolifiques pour ce qui est de l'activité sur ce blogue, en limitant l'information aux billets présentant des nouvelles concernant l'aménagement de la ville de Québec et ayant généré au moins huit commentaires. Cet exercice aura permis de sélectionner 88 billets auxquels se greffent des milliers de commentaires. Il est bien sûr difficile d'évaluer quelle quantité de messages est nécessaire pour bien analyser et comprendre la discussion au sein d'un blogue territorial puisque ces messages peuvent grandement varier en longueur, en quantité et en pertinence. Le point de saturation sera identifié au cours du processus de codification, au moment où nous jugerons que le fait de poursuivre l'analyse n'apportera aucune nouvelle tendance.

4.3 Description des données

Outre les informations descriptives relatives aux cas étudiés, deux formes de données seront recueillies. Elles seront principalement constituées des échanges écrits entre participants de Québec

Urbain, dans la perspective de voir de quelle façon interagissent ces participants. On parle donc de productions langagières, et plus précisément d'analyse de discours, qui "envisage l'écriture et la lecture comme le lieu privilégié d'observation de l'élaboration du sens social" (Sabourin, 2003 : 360).

Le blogue présent des billets et leurs commentaires sous forme de chaînes de messages, ce qui implique déjà une certaine forme de catégorisation à laquelle sera superposée une analyse selon les dimensions qui seront précisées plus loin. Elles seront donc avant tout des réponses à des questions ou à des affirmations autour d'un sujet donné, comme ce sera le cas pour le FCRPP. Une façon d'identifier la nature de ces messages sera précisée lors de la description des dimensions. Les données recueillies révéleront aussi, si possible, les caractéristiques des participants à la discussion. Lorsque possible, ces caractéristiques seront recoupées à celles incluses dans le forum de discussion de Québec Urbain, ou ailleurs sur le Web. L'idée est d'identifier clairement le statut des participants.

4.4 Outil de collecte de l'information

L'information a été d'abord consultée à l'aide d'un navigateur Web, directement sur le blogue Québec Urbain. Les messages ont par la suite été archivés à l'aide du service en ligne Furl qui permet d'enregistrer des marque-pages sur un site Web externe de façon à y accéder peu importe l'ordinateur ou le navigateur utilisé. Furl a en plus cette particularité de conserver une copie desdites pages de façon à permettre leur consultation même si le site original (Québec Urbain sans ce cas-ci) est indisponible temporairement ou définitivement. De plus, Furl permet d'exporter ces archives afin de consulter celles-ci sur un ordinateur personnel qui n'est pas connecté à Internet. Ces archives conservent intégralement la mise en page des discussions. Cette condition est nécessaire afin de bien prendre en compte certaines subtilités comme l'insertion d'hyperliens renvoyant à des informations externes, ou l'utilisation de caractères gras, italiques, soulignés ou colorés.

Il sera nécessaire d'utiliser l'ensemble des commentaires à ces billets, puisqu'il ne convient pas seulement d'examiner le déroulement de discussions pertinentes, mais aussi de voir la proportion de celles-ci sur la totalité du processus délibératif. Généralement, les anciens messages sur ce type d'espace en ligne sont conservés pendant une longue période.

4.5 Outil d'analyse de l'information

Le codage de l'information se fera à l'aide du logiciel d'analyse TAMS Analyzer, seul logiciel du genre gratuit et disponible pour le système d'exploitation Mac OS X. Les données de la discussion sont donc importées dans ce logiciel pour être annotées selon les dimensions retenues. L'utilisation de tels moyens permet de rapidement identifier les actions et les étapes du processus selon les acteurs en cause, donc de croiser les informations pour éventuellement déterminer les origines de certains résultats. Enfin, cela facilite la représentation du réseau conceptuel permettant de faire des liens entre les différents codes et de créer une structure arborescente des discussions selon ces codes.

4.6 Présentation des dimensions

Selon Paul Sabourin, l'analyse thématique de contenu s'appuie sur trois perspectives qui guideront cette recherche. La première de ces perspectives se base sur les fondements linguistiques du langage pour établir son interprétation, la seconde vise à saisir les régularités sociales dans les contenus textuels, et la troisième postule qu'un document n'est pas uniquement trace de contenu, mais aussi d'une organisation de ces contenus (Sabourin, 2003 : 367). Il s'agit là des prémisses de l'examen des différentes facettes du discours. Nous avons déterminé que notre objectif était de préciser quelles caractéristiques de la discussion autour de questions urbaines permettaient de mieux éclairer le débat, et en définitive, d'avoir un impact sur la prise de décisions.

Selon Isaacs (dans Stanley 2002 p. 34), la conversation se décline en quatre actions distinctes:

"A "move" initiates and provides direction to a conversation. A "follow" action is made by someone who agrees and supports the main point in the move action. A third person may offer an opinion or view that "opposes" what is being said or proposed. A "bystander" examines what has been said from his or her own perspective, then offers a new opinion or view that expands or redirects everyone's vision of focus."

Il existe plusieurs méthodes pour coder l'information extraite de forums de discussions sur Internet. Selon Graham et Witschge, il faut d'abord préciser s'il s'agit du message initial, d'une réponse ou

encore d'un message qui n'est pas pertinent à la discussion. Lorsqu'il s'agit d'une réponse, sont identifiés les messages qui ne sont pas fondés sur un raisonnement selon qu'ils demandent ou donnent une information, selon qu'ils affirment une position différente ou selon qu'ils critiquent un message précédent.

Pour ce qui est des réponses fondées sur un raisonnement et des justifications, elles sont catégorisées selon qu'elles sont des contre-arguments proposant une position différente, qu'elles répondent à un contre-argument et appuient un message initial, qu'elles réfutent une réponse à un contre argument ou enfin qu'elles soient une affirmation appuyant un autre message (Graham et Witschge, 2003 : 9). Ces catégories serviront de base à l'analyse des concepts identifiés afin de répondre à la question de recherche.

Newman, Webb et Cochrane (dans Marra, 2004 : 27) proposent une manière encore plus poussée, avec plusieurs catégories comme la pertinence, l'importance, la nouveauté, la justification, l'ambiguïté, les liens développés, le pragmatisme, le respect ou la critique. Ces catégories se déclinent selon la force de leur présence, du plus au moins.

Wilhelm, tel que présenté par Wright (2005 : 5) a aussi développé une méthode. Ce dernier a étudié l'influence du design sur la délibération autour de questions de gouvernance locale, ce qui se prête bien à l'étude que nous voulons faire. Wilhelm a donc développé sept catégories qui servent à classer les messages au sein d'un forum de discussion:

- affirme : Le message ne fait que présenter des faits.
- interroge : Le message démontre que l'auteur est à la recherche de réponses.
- débat : Le message entame une discussion sur un sujet précis.
- incorpore : Le message inclut des idées ou des opinions prises à d'autres.
- répond : Le message est une réponse à un message précédent.
- valide : Le message présente une critique appuyée.
- novalide : Le message présente une critique basée sur des préjugés, des émotions ou un jugement esthétique.

Il convient néanmoins d'amalgamer ces divers cadres d'analyse et de leur juxtaposer les facteurs

agissants sur la discussion que nous avons précédemment établis. Pour ce faire, nous avons partagé les multiples angles d'analyse en quatre dimensions distinctes. La première de ces dimensions est contextuelle. Elle a trait à l'environnement dans lequel se déroule la discussion: sujet du billet, date de publication du billet et des commentaires, nombre de commentaires émis et noms des participants. La seconde dimension sert à qualifier le processus discursif. Elle servira à classer les messages selon qu'ils entament la discussion, qu'il répondent en allant dans le même sens que le message initial, ou au contraire, dans le sens inverse, ou s'ils examinent les pour et les contre pour proposer une nouvelle piste. Une troisième dimension est relative aux participants, à leur statut, à leur affiliation, à leur réputation ou à leur sexe. Nous préciserons plus tard quelle quantité de messages permet de qualifier les statuts des participants. Enfin, la dernière dimension est inhérente à l'interactivité. Elle permettra d'établir si les messages sont pertinents à la discussion, s'ils apportent des informations nouvelles, s'ils sont clairs ou ambigus, s'ils établissent des liens entre plusieurs idées ou points de vue, s'ils apportent des preuves, critiquent une position, proposent des solutions ou manquent de respect. Chaque message aura donc une étiquette qui nous permettra, en définitive, de voir lesquelles de ces catégories influencent positivement la discussion en identifiant les chaînes dans lesquelles des solutions ont été développées et en recensant les catégories qui s'y trouvaient. Le tableau suivant résume ces dimensions.

Tableau 7 – Dimensions pour le codage de l'information

Dimensions	TAMS	Descriptions
Discursive	{initial}	Un message instiguant une conversation.
	{suite}	Une réponse allant dans le même sens que le message initial.
	{opposition}	Une réponse allant à l'encontre du message initial.
	{assistance}	Une réponse examinant les pors et les contres et émettant un nouveau point de vue.
	{hors_sujet}	Un message qui n'a rien à voir avec la discussion.
Contextuel	{sujet}	Sujet du billet.
	{date}	Date de publication du billet.
	{nb_msg}	Nombre de commentaires émis.
	{participant}	Nom du participant.
	{date_reponse}	Date de publication du commentaire.
	{courriel}	Adresse de courriel du participant.

Participants	{statut>expert}	Statut du participant.
	{statut>citoyen}	
	{statut>decideur}	
	{affiliation>entreprise}	Affiliation du participant.
	{affiliation>groupe}	
	{affiliation>public}	
	{reputation>sage}	Réputation du participant.
	{reputation>admin}	
	{sexe>homme}	Sexe du participant.
	{sexe>femme}	
Interactivité	{pertinence}	Est-ce que le message est pertinent à la discussion ?
	{experience}	Est-ce que le message apporte une information nouvelle en lien avec l'expérience du participant ?
	{externe}	Est-ce que le message apporte une information nouvelle provenant d'une source externe ?
	{ambiguïté}	Est-ce que le message est ambiguë ?
	{lien}	Est-ce que le message fait des liens entre des idées émises dans la discussion ?
	{justification}	Est-ce que le message apporte des preuves ou des exemples ?
	{critique}	Est-ce que le message critique une position émise dans la discussion ?
	{pragmatisme}	Est-ce que le message propose des solutions concrètes et réalistes ?
	{utopique}	Est-ce que le message propose des solutions irréalisables ?
	{respect}	Est-ce que le message contient des attaques personnelles ?

La segmentation se fera de différentes façons. Les éléments contextuels seront codés individuellement et prendront souvent la forme d'un mot, d'une date, et parfois d'une phrase dans le cas du sujet. Les éléments discursifs engloberont un message en entier, et par conséquent, contiendront les autres codes. L'interactivité sera associée à des idées incluses dans les messages. Il pourra donc y avoir plusieurs codes relatifs à l'interactivité dans un même message. Enfin, pour ce qui est des caractéristiques des participants, elles seront ciblées partout dans les messages, et selon des informations externes aux discussions.

Cette codification vise à établir certains liens entre les dimensions pour mieux répondre à la question de recherche. On espère, en confrontant ces informations, préciser l'influence de la réputation, du statut ou de l'affiliation des participants sur la qualité de la discussion, mais aussi de voir si ces participants sont représentatifs de la population, et quels rapports de force se développent. On veut aussi voir, par exemple, si l'inclusion d'expériences personnelles ou d'informations externes à la discussion contribue à un débat plus efficace. Enfin, nous tenterons de déterminer quels mécanismes techniques pourraient contribuer à améliorer la discussion et avoir de plus grandes répercussions au sein de la sphère publique.

4.7 Contribution de la recherche

Il a été fait référence précédemment, à quelques recherches analysant les attributs de la participation discursive en ligne. C'est particulièrement le cas de Nyerges qui s'est demandé quelles caractéristiques d'une plate-forme en ligne utilisant un modèle participatif et incluant les systèmes d'information géographique pouvaient améliorer la participation du public dans la prise de décision (Nyerges, 2005). Price et Cappella se sont quant à eux interrogés sur les manières de favoriser la délibération en ligne autour des défis du système de santé (Price et Cappella, 2005). MacIntosh et Smith ont analysé les commentaires sur des forums de discussion ayant pour thème le développement durable selon un cadre analytique autour de la consultation publique en ligne.

Il faut toutefois préciser qu'aucun système de discussion en ligne générique n'existe et qu'on ne peut appliquer un cadre d'analyse unique à n'importe quelle situation. Il est donc impossible de généraliser les conclusions de ces cas particuliers sans reprendre l'analyse pour d'autres cas semblables. C'est de là que cette recherche tire sa légitimité, puisqu'aucune recherche n'a été effectuée sur un cadre de discussion en ligne dans le but d'en extraire les caractéristiques qui pourraient favoriser la participation citoyenne à la sphère publique, dans le cas précis de l'aménagement urbain. D'autre part, le cadre d'analyse nécessaire à cette recherche reprend certaines caractéristiques des cas semblables, qui ne forment pas nécessairement un agencement déjà expérimenté et leur ajouter des concepts clés inhérents aux blogues et à l'urbanisme. Les études antérieures ne sont pas suffisantes pour expliquer le cas qui nous intéresse.

Cette recherche contribuera donc à l'avancement des connaissances scientifiques en s'attachant à l'étude de la participation assistée par les technologies de l'information et des communications, mais en orientant la démarche vers un domaine qui n'a pas fait l'objet de recherche en ce sens, soit les questions urbaines. Sa pertinence sociale relève quant à elle de la contribution nécessaire des collectivités locales à la construction de leur identité par l'entremise de l'aménagement urbain, et par la mise en commun des connaissances sur le sujet afin de mieux orienter la prise de décision et le débat public. En effet, l'étude de cas semblables au FCRPP permettra de tirer des leçons pour le développement d'une plate-forme en ligne qui possèdera les qualités nécessaires pour permettre aux citoyens de prendre part facilement au débat sur l'affectation du patrimoine. Ce dernier est une représentation, un symbole de la société qui le définit, et non pas le résultat d'une série d'analyses techniques. En ce sens, l'inclusion du plus grand nombre au processus de patrimonialisation devrait permettre une désignation plus représentative du patrimoine. L'utilisation des TIC, qui réduisent les contraintes de la participation citoyenne, est donc tout indiquée.

CHAPITRE 5 : L'ANALYSE DESCRIPTIVE

Le présent chapitre s'attardera à décrire l'information recueillie au sein du blogue territorial Québec Urbain selon les dimensions préalablement identifiées. Comme nous avons déterminé que les valeurs et objectifs des concepteurs du système doivent être pris en compte dans l'analyse de la discussion en ligne, nous présenterons d'abord quelques informations sur la plateforme technologique qui supporte Québec urbain, et d'autres sur l'éditeur du blogue.

Nous verrons par la suite qualitativement et quantitativement comment se déroule la discussion, dans son contexte, en regard du processus discursif, et en terme d'interactivité. Cette première analyse sera par la suite croisée aux informations sur les participants afin de voir si et comment la discussion est influencée par les déterminants sociaux et les informations relatives aux statuts des participants. Cette description pavera la voie à l'interprétation de ces résultats et, ultimement, à des réponses aux questions de recherche et à des recommandations.

5.1 Les concepteurs du système

Tel qu'expliqué précédemment, certains éléments des systèmes de discussion en ligne agissent sur le déroulement de celle-ci. Comme ces éléments sont le fruit de la planification des concepteurs de ces systèmes, et de ceux qui en assurent la gestion, il devient nécessaire de bien circonscrire leurs objectifs.

5.1.1 La plateforme technologique

Le logiciel de publication en ligne utilisé chez Québec Urbain est Movable Type, un système de publication propriétaire détenu par la compagnie Six Apart. Cette plateforme peut être utilisée gratuitement selon certaines conditions, mais peut aussi être utilisée, moyennant tarifs, par des entreprises ou individus qui désirent bénéficier du support technique qu'offre Six Apart. Movable Type a plusieurs compétiteurs dans le domaine. Les plus populaires sont Wordpress et Drupal qui offrent respectivement moins et plus de fonctionnalités.

Movable Type a d'abord été conçue pour les entreprises, mais sa popularisation auprès des blogueurs en fait l'une des plateformes les plus utilisées. Elle présente aussi certaines caractéristiques qui en font un outil prisé par les gestionnaires d'entreprises et de communautés en ligne:

"The platform also integrates with your existing technologies (including LDAP directories, Oracle middleware, and your current servers) and is built for the enterprise. Movable Type is being used for more than blogging -- many businesses are using it as their content management system, Intranet publishing tool, or project reporting system."

Jusqu'en mars 2004, Québec Urbain roulait sous une autre plateforme que Movable Type. À ce moment, Francis Vachon, l'éditeur du site, n'avait pas expliqué son choix de migrer vers cette plateforme. Il semble que ce choix soit en partie le fait de l'entreprise IxMédia qui prenait le contrôle du site à ce moment.

Image 1 - Page d'accueil de Québec Urbain

Photo: Carol Proulx

Québecurbain

Recherche

L'Urbanisme de la ville de Québec en version carnet...

Scène urbaine: cure de beauté pour le petit pont du domaine Maizerets

Par [Jean Cozic](#) le 28 août 2007

Sis au coeur du [domaine de Maizerets](#), ce "pont" qui enjambe l'anneau d'eau (d'où émerge l'île Saint-Hyacinthe) retrouve enfin son lustre d'antan après des travaux de rénovation et de peinture entrepris par la Ville de Québec.

À voir, ce [billet](#).

0 commentaires

Voir aussi: [Patrimoine et lieux historiques](#), [Scènes urbaines](#), [Parc](#), [Arrondissement Limoulu](#)

Hotel boutique Montréal - Hotel luxueux du Vieux Montréal.
Économisez jusqu'à 30% en ligne! www.hotelgault.com

Annances Google [Votre publicité ici](#)

Québec après la mairesse Boucher: faire fonctionner la Ville

On en parle sur QuébecUrbain...

- ↳ Dernière heure: décès de la Mairesse Andrée P. Boucher. (62 commentaires)
- ↳ Limoulu: ouverture de L'Intermarché (4 commentaires)
- ↳ Nouveaux condos dans le secteur de Charlesbourg (12 commentaires)
- ↳ Deux singuliers visiteurs au Vieux-Port... (1 commentaires)
- ↳ Secteur D'Estimauville: La pression augmente sur Ottawa (11 commentaires)
- ↳ Toronto en photos (2 de 3): les tramways (4 commentaires)
- ↳ À la défense de la chapelle des Francisaines (19 commentaires)
- ↳ Mes coups de coeur contemporains (6): l'agrandissement de la bibliothèque de Charlesbourg (9 commentaires)
- ↳ Promenade Samuel-de-Champlain: au gré des humeurs du Saint-Laurent (9 commentaires)
- ↳ Travaux mélangés sur l'avenue

Les billets selon les arrondissements ↓

Les projets par catégorie ↓

Archives ↓

Autres carnets urbains ↓

Forum

Scènes urbaines

308 readers
BY FREEDURNER

[Fil RSS des billets](#)

[Fil RSS des commentaires](#)

5.1.2 L'éditeur du site

Jusqu'en 2006, Francis Vachon, informaticien de formation et passionné d'urbanisme, assurait à lui seul l'édition de Québec Urbain. Ses objectifs n'étaient autres que de partager sa passion avec ses concitoyens et d'alimenter le débat sur les chantiers de la ville de Québec. On ne peut vraiment identifier les penchants politiques de M. Vachon: ses billets sont généralement objectifs et posent plus de questions qu'ils n'émettent des opinions tranchées. Il est par ailleurs difficile d'établir un quelconque patron dans le choix de l'actualité urbanistique que couvre l'éditeur de Québec Urbain. Si on peut être certain que tous les chantiers et tous les enjeux urbains ne sont pas traités, il est probable qu'il s'agisse surtout d'une question de disponibilité de temps pour M. Vachon.

En 2006, Francis Vachon laissait progressivement sa place à plusieurs collaborateurs volontaires. Ceux-ci n'ont pas été choisis par l'éditeur ou par iXmédia, ce qui laisse croire qu'encore une fois, aucun parti pris théorique n'est mis de l'avant. La multiplication des rédacteurs à ce blogue, qui devient collectif, est sans doute gage d'une plus grande diversité de points de vue, ce qui au total, assure une certaine neutralité.

Au fil des mois, la popularité du site s'est accrue et des espaces publicitaires se sont matérialisés. Cette publicité n'est pas sélectionnée par les responsables du site. Elle est affichée selon les mots-clés contenus dans les articles publiés sur Québec Urbain. Ainsi, on peut imaginer qu'elles n'ont pas d'influence sur un contenu rédactionnel qui ne peut être "corrompu" par d'éventuels publicitaires qui auraient leur mot à dire dans les billets.

C'est le 19 mai 2006 que Francis Vachon laissait toutefois son poste d'éditeur à l'entreprise iXmédia:

"iXmédia prendra la position d'éditeur de Québec urbain. iXmédia, c'est mon hébergeur, mais c'est avant tout la compagnie de Carl-Frédéric de Celles, reconnu depuis des années pour son mécénat dans divers projets web. CFD est un des créateurs du défunt site Pssst!, un blogue collaboratif avant même que le mot blogue ne soit inventé."

Bien que les motifs d'iXmédia ne semblent pas pécuniers, il reste qu'il s'agit là d'une entreprise, et que cette situation risque d'avoir une certaine influence sur la manière dont est administré le contenu du

site. Nous ne nous attarderons toutefois pas à cette variable puisque nos données sont issues de l'année 2005, moment où Québec Urbain était toujours indépendant.

5.2 Le déroulement de la conversation

Nous avons établi trois grandes catégories pour classer l'information contenue au sein des forums de discussion du blogue Québec Urbain. Lors du codage de ces discussions, nous avons identifié d'abord certaines informations contextuelles comme le sujet, les dates des billets et des commentaires, les participants et les sujets abordés. Ces données permettent à la fois d'associer des participants et des dates aux messages, mais aussi de potentiellement émettre des hypothèses sur les tournures différentes que prennent des discussions en regard de leur sujet. Ensuite, nous avons associé à chaque message un code relatif au discours. Nous avons ainsi pu noter si le message s'opposait ou non au message initial, ou s'il tentait plutôt de faire le pour et le contre. Enfin, nous avons codé certaines idées au sein des messages en regard de l'interactivité qu'ils exprimaient.

Ainsi, chaque message se voit assigner un code relatif au discours qui englobe plusieurs codes relatifs au contexte et à l'interactivité. Voyons plus en détail les résultats obtenus pour chacune de ces catégories afin d'établir plus tard des recoupements entre celles-ci et entre les différentes caractéristiques des participants.

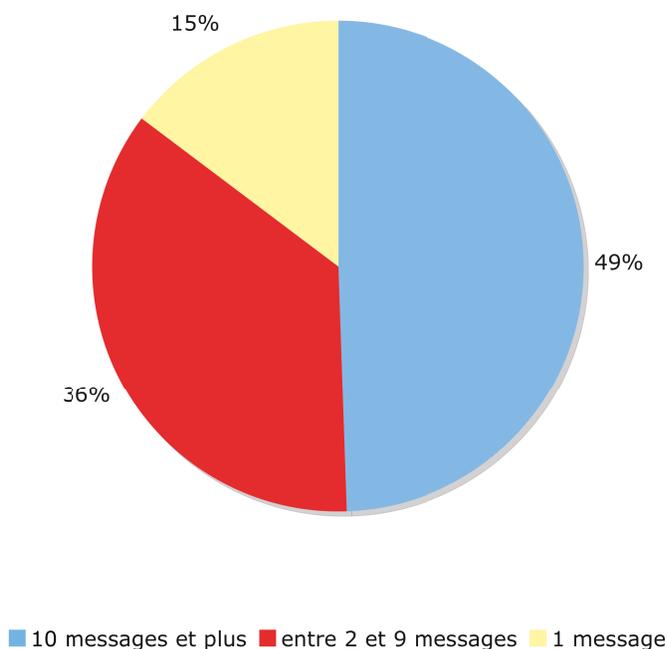
5.2.1 Informations contextuelles

Comme nous l'écrivions dans la description de l'échantillon, nous avons préalablement sélectionné 88 messages pertinents contenant plus de 8 commentaires, pour toute la période 2005. Nous avons toutefois décidé d'interrompre l'analyse après 22 billets contenant au total 405 messages. Ce point de saturation, qui arrive après l'analyse des messages des trois premiers mois de l'année 2005, a été jugé suffisant puisque la tendance semblait se maintenir depuis un certain nombre de messages.

Ces 427 messages (incluant les billets) ont été postés par 116 participants différents. Nous reviendrons plus en détail sur les caractéristiques de ces participants, mais il convient pour l'instant de présenter quelques informations quantitatives à leur sujet.

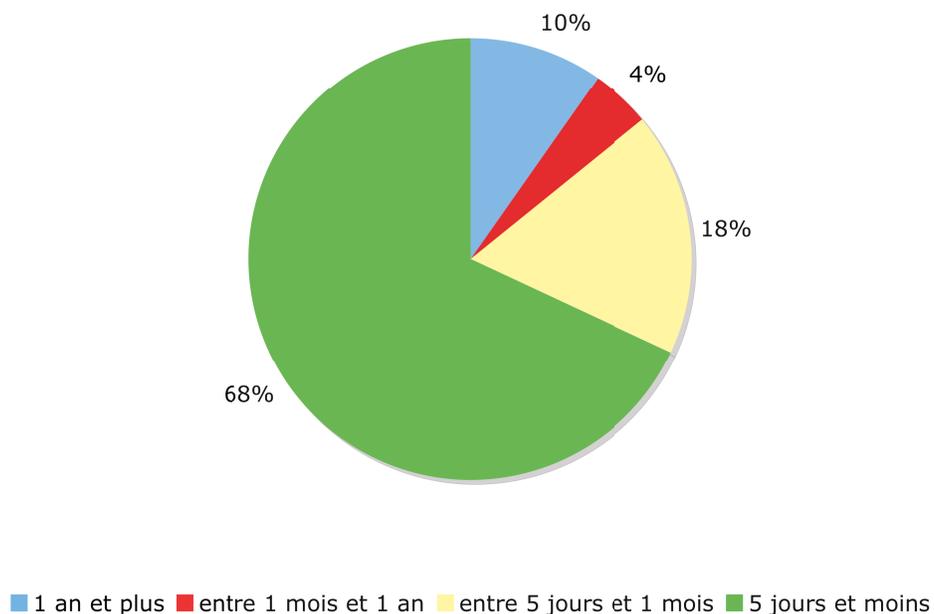
D'abord, notons que le participant le plus actif a posté 35 messages, soit 8% du total. Les deuxième et troisième en auront posté 28. Notons toutefois qu'un de ces deux derniers participants est le gestionnaire du site et que les 22 messages initiaux lui sont attribués. Ces messages n'entrent pas dans l'analyse de la discussion autrement que pour présenter le sujet. 12 participants (soit 10,34% des 116 participants) ont contribué pour près de la moitié (49,31%) des messages postés. Les 39 participants suivants, qui ont publié entre deux et neuf commentaires ont quant à eux posté 35,88% des messages sur la période analysée. Enfin, les 65 participants restants n'ont posté qu'un commentaire chacun, contribuant ainsi pour 14,81% à la discussion.

Figure 4 - Segmentation de la participation



D'autre part, il est intéressant de noter l'espace entre la publication des commentaires. La grande majorité (67,65%) des commentaires ont été postés dans les cinq jours suivants le billet initial. Par ailleurs, 17,53% ont été publiés dans l'intervalle de 5 à 30 jours, 4,44% dans celui de un mois à 1 an, et 9,63% ont été postés au moins un an après le message initial. Il faut dire que certaines discussions n'ont pris leur envol que longtemps après la parution du billet initial, ravivées par des développements nouveaux sur certains projets dont il était question.

Figure 5 - Période de temps entre les commentaires et le message initial



Pour ce qui est des sujets abordés, il est possible de les classer, pour la période étudiée et sans doute pour le site en général, selon trois catégories : ceux présentant une décision de la municipalité, ceux exposant les grandes lignes d'un projet, et ceux liés à des enjeux plus globaux, mais présentés dans le contexte de la ville de Québec. Dans le cas des 22 billets qui nous concernent, quatre avaient trait à des décisions, dix à des projets et huit à des enjeux. Bien que ce ne soit pas le sujet de ce travail, et que l'échantillon de billets soit réduit (ce sont leurs commentaires qui sont nombreux), il est intéressant de noter que les billets dont le sujet est lié à une décision de la municipalité ont suscité en moyenne plus de commentaires que les autres catégories de sujets.

À ce titre, les sujets les plus "chauds", les plus commentés, sont ceux ayant trait au déménagement probable de l'Agora (72 commentaires), un espace de spectacle extérieur de la ville de Québec. Le second billet le plus commenté (48 commentaires) porte sur les résidences "Le Campanille", un projet de résidences pour personnes âgées au sein du quartier du même nom. Enfin, deux autres billets ont reçu plus de commentaires que les autres, soit celui portant sur l'annonce d'un projet de prestige pour le 400e de la ville de Québec (27 commentaires), et celui portant sur la reconstitution possible de deux portes des fortifications de Québec (26 commentaires).

Comme le démontre de tableau suivant, certains sujets ont engendré un nombre beaucoup plus élevé de commentaires que les autres. Il faudra tenter de voir quels éléments font que la discussion se prolonge ainsi. Quant au nombre moyen de messages postés par un participant pour une discussion, il est relativement bas, ne dépassant que rarement la barre du deux messages par participant. Cela n'empêche toutefois pas que certains participants aient publié en proportion beaucoup plus grande que d'autres.

Tableau 9 - Sujets des messages

Sujets	Date	Nombre de messages	Type de sujets	Nombre de participants	Nombre de messages par participant	Messages en opposition	Messages en accord	Messages neutres	Messages hors-sujet
Noms de rue; L'Allier fait volte-face et s'attaque aux doublons	18-janv-05	9	décision	7	1,29	3	5	1	0
La fin presque officielle de l'Agora	18-janv-05	72	décision	23	3,13	32	30	2	8
Julie Lemieux & Normand Provencher sur l'agora	20-janv-05	15	décision	9	1,67	10	3	0	2
Parcs Canada propose de reconstituer deux portes des fortifications de Québec	10-févr-05	26	décision	16	1,63	8	13	2	3
Fin d'une époque dans Limoilou	17-janv-05	11	enjeu	11	1,00	1	7	2	1
Faut-il éclairer la ville tous azimuts ?	27-janv-05	19	enjeu	14	1,36	1	11	2	5

Gaspiillage d'énergie à Québec; Vers une révision de l'éclairage	08-févr-05	15	enjeu	7	2,14	2	12	1	0
Scène urbaine: Épisode de smog sur Québec	09-févr-05	10	enjeu	6	1,67	0	10	0	0
Québec sous les projecteurs; La CCNQ veut illuminer 70 sites des deux côtés du fleuve	15-févr-05	12	enjeu	10	1,20	9	0	1	2
Mort annoncée; Les magasins à grande surface de Québec seront sur le déclin dans 20 ans	21-févr-05	10	enjeu	8	1,25	0	10	0	0
Pour un Vieux-Québec moins pollué; Pendant l'été, en moyenne, 300 autocars de touristes affluent quotidiennement à l'intérieur des murs	08-mars-05	9	enjeu	8	1,13	2	7	0	0
Le rêve se transforme en cauchemar... ; Vivre dans le Vieux-Québec : partir ou rester là ?	15-mars-05	19	enjeu	16	1,19	6	12	1	0
Le Corridor	10-janv-	13	projet	11	1,18	5	8	0	0

	05								
Le projet Phénix en passe de se réaliser; Québec dépose une offre de 2,5 millions \$ aux promoteurs du projet de 20 millions \$	12-janv-05	13	projet	11	1,18	7	4	2	0
Les condos le cinquième Bourgeois.	15-janv-05	21	projet	20	1,05	6	12	2	1
Proposition d'un projet de prestige pour le 400e de Québec; La mise en valeur des vestiges du château Saint-Louis sous la terrasse Dufferin	31-janv-05	27	projet	20	1,35	7	16	1	3
État des travaux : Le Contemporain & logements pour personnes âgées	27-févr-05	15	projet	6	2,50	4	5	2	4
L'architecte Jacques Plante reçoit une bourse de 60 000 \$ (Un théâtre sous le Cap-Diamant?)	09-mars-05	10	projet	7	1,43	1	8	1	0
Deux projets majeurs mis en branle	21-mars-05	10	projet	10	1,00	6	0	1	3
Saint-Roch à l'heure du développement durable; Un stationnement	23-mars-05	25	projet	15	1,67	11	9	4	1

nt et des lofts d'artistes construits à même la falaise									
Les Armoiries Nelson	23- mars- 05	12	projet	10	1,20	3	6	2	1
Plus de détail sur La Résidence du Campanile	29- mars- 05	48	projet	14	3,43	25	9	10	4

Il convient maintenant d'examiner la teneur du processus discursif en regard des sujets soumis à la discussion publique.

5.2.2 Le processus discursif

Tel que prévu, chaque message, excluant le message initial qui a été identifié comme tel, a hérité d'un code relevant le type de discours qu'il impliquait. Le premier de ces codes, l'opposition, a été assigné aux commentaires dans lesquels le participant indiquait clairement son désaccord avec le projet, l'enjeu, ou la décision évoquée dans le message initial. Le second code, la suite, s'appliquait inversement aux commentaires étant en accord avec la proposition du billet. Le troisième code, l'assistance, correspondait quant à lui aux messages dont l'auteur établissait le pour et le contre en lien avec le sujet initial. Enfin, les messages qui n'avaient rien à voir avec la discussion en cours ont été notés "hors sujet". L'idée ici est de toujours se référer au message initial. L'accord ou le désaccord entre les participants ont plutôt été codés au niveau de l'interactivité, comme nous le verrons plus loin.

Donnons quelques exemples, d'abord pour ce qui est de l'opposition. Dans le cas suivant, on peut voir que le participant est clairement en désaccord avec l'affirmation initiale voulant que "Place Québec" soit remis en valeur:

{discursif>opposition}Y a des limites à inciter les gens à consommer! Le centre-ville regorge de boutiques sur St-Jean (intra et extra-muros), ainsi que dans St-Roch maintenant!

La clientèle du coin n'a de toute façon pas la culture des grands centres commerciaux! Quant aux banlieusards, ne leurs demandez surtout pas de se déplacer au centre-ville!

Place Québec est morte de sa belle mort, trouvons lui donc une autre vocation, d'abord en ressuscitant le cinéma en y présentant des films internationaux et de répertoire style "Le Clap"! Ça sera un succès assuré! Quant aux locaux, ce pourrait être des studios de musique (la demande existe) ou de cinéma, de télé; des bureaux, etc...! Mais pitié, qu'on laisse les consommateurs souffler un peu!!**{discursif>opposition}**

Par contre, il peut aussi arriver que, sans explicitement exprimer leur désaccord, les participants le fassent implicitement, comme dans ce cas où il est question de la qualité de vie dans le Vieux-Québec:

{discursif>opposition}-Bemol- ou -Scepticisme-

Je suis sceptique a l'idée du "open-bar" et du "sans-limite" tant qu'il y a de la demande ; ..."Si il y a autant de festivaux c'est qu'il y a de la demande..." Il y a des exemples de sites touristiques qui ont été ruinés par cette philosophie; Je pense a la Costa Del Sol qui était la destination la plus prestigieuse pour la génération de mes parents et qui est maintenant totalement abandonnée, méprisée, scrappée.

Je crois aussi qu'il y a les Iles Vierges qui était un petit bijou tropical(palmiers, oiseaux,mers) ou l'on a appliqué la politique de : " tant qu'il y aura de la demande, au diable les palmiers,les oiseaux, les arbres fruitiers, ce que l'on veut c'est des parkings, des hotels et de l'asphalte pour des aéroports..." Comme conséquence PLUS PERSONNE ne va aux Iles Vierges.

Non , je crois qu'il y a un EQUILIBRE a trouver et respecter. "Pas facile", direz-vous? Ben, c'est ca: "Pas facile!"**{discursif>opposition}**

Cette situation s'applique aussi aux messages étant en accord avec la proposition initiale. Voici un exemple de ce qui a été codé comme une suite d'un message initial où il était question de la fermeture d'une petite épicerie du quartier Limoilou:

{discursif>suite}Certes Métro n'avait rien d'une épicerie fine, mais on y trouvait de tout pour tous les jours. L' extra on peut le trouver ailleurs. Je suis profondément désolée, même triste, de cette fermeture. Métro faisait partie de notre quotidien. Mon fils avait nommé son chat Omer. En allant le montrer, fier comme en paon, aux employés de Métro et en voyant l'étalage des légumes il avait déclaré: "Son nom c'est Omer Légume!" Des bons souvenirs de mon Métro, j'en ai plein.

Fernand, Sophie, la madame des fruits et légumes, les caissières qui ont vu mes enfants y faire

leurs premières "commissions pour maman," les emballeurs et les autres. Moi je leur dis merci, merci pour votre bonne humeur et pour votre aide.

En passant est-ce que quelqu'un sait où je peux les joindre? Nous ne sommes plus au Québec mais j'ai des photos pour eux. Merci de leur donner mon adresse courriel. Au fait, la syndicalisation des employés n'aurait pas quelque chose à voir là dedans...

Pour Fernand: "Good morning Vietnam!"**{/discursif>suite}**

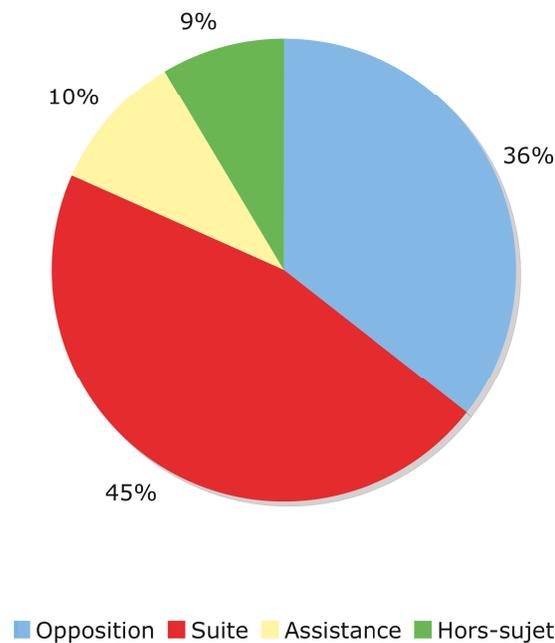
Enfin, les messages, moins fréquents, codés comme pesant le pour et le contre s'apparentent à celui-ci, en réponse à un billet sur la construction d'une salle de spectacle dans le Vieux-Port de Québec:

{discursif>assistance}Je suis assez hésitant et partagé face à ce projet, mais , je vais quand même lui souhaiter bonne chance! Car j'ai des arguments POUR - je me fie à l'image diffusé sur québec-urbain (cele avec la lune couchante derrière) et ca ne semble pas trop kitsch, trop walt-disney ...ca semble avoir des allures contemporaines... - Dans le cadre des fêtes du 400 ieme, ce lieu pourrait s'avérer le seul lieu de ralliement central pour les fêtards et touristes(a cause des spectacles dans le tepee ou à l'agora) - Comme à Expo 67, ce pavillon aura une utilité certaine dans le cadre des fêtes...apres, je ne sais pas mais pour le 400ieme, Oui certainement! -Si ce bâtiment est insonorisé, il pourrait régler le probleme du bruit à l'agora pour les résidents(dans la mesure ou l'agora déménagerait)

Donc j'acceuille ce projet avec scepticisme mais je l'acceuille quand même,,, Je me dis: "ATTENDONS POUR VOIR, POUR MIEUX VOIR!" **{/discursif>assistance}**

Il n'est pas nécessaire de présenter un exemple de message hors sujet puisque leur contenu ne sera pas considéré ici. Il reste que dans le cas qui nous concerne, 144 messages (35,6%) ont été considérés comme en opposition avec le message initial, 187 (46,2%) en accord avec celui-ci, 39 (9,6%) tentaient de faire le pour et le contre, et enfin, 35 (8,6%) ont été codés hors sujet.

Figure 6 - Proportion des messages selon leur propriété discursive



Nous examinerons maintenant l'interactivité que dégagent les idées comprises dans ces commentaires.

5.2.3 L'interactivité

Neuf catégories ont été utilisées pour analyser l'interactivité au sein de la discussion. Certaines de ces catégories peuvent être couplées puisqu'elles s'opposent directement. C'est le cas de l'appui et de la critique de la position d'un autre participant. Ces codes ont donc été assignés lorsqu'un message faisait directement référence à la position d'un participant en citant le nom de ce dernier, ou en y référant implicitement. D'autre part, lorsque le participant proposait une solution, celle-ci était codée comme pragmatique ou utopique selon les probabilités qu'elle se réalise. De plus, les informations et idées incluses au sein des messages ont été identifiées comme étant le fruit de l'expérience du participant, d'informations externes venant appuyer l'argumentation, ou d'exemples concrets qui justifient la position de l'auteur. Enfin, certains passages se sont vus assignés les codes "ambiguïté" ou "respect" selon qu'ils présentaient des idées ambiguës ou manquaient de respect envers un autre participant. L'interactivité a donc été mesurée selon les relations entre les participants ainsi que selon les relations établies entre les connaissances de ceux-ci.

Voici quelques exemples illustrant chacun des codes:

Appuie une position

"Je suis d'accord avec le commentaire de PARTICIPANT; Il y avait incompatibilité d'usage..."

Critique une position

"Mais je ne suis pas d'accord avec PARTICIPANT sur l'architecture, qui, à mon avis, est de très loin supérieur à d'autres blocs du coin qui font dans le style simili-château québécois brun."

Solution pragmatique

"Peut-être que lui donner un attrait passe par l'inédit, quelque chose qu'on ne trouve pas ailleurs. Des commerces exclusifs, du divertissement, des endroits pour le sport et s'entraîner, etc. Et mettre des affiches plus claires et une entrée apparente sur le boulevard René-Lévesque, histoire d'attirer les piétons du coin qui veulent se mettre à l'abri des intempéries ou éviter les côtes en prenant les escaliers roulants!"

Solution utopique

"Solution au problème : transformer ces temples de la surconsommation en méga-résidences pour personnes âgées, dont on aura largement besoin dans 20 ans..."

Appel à l'expérience

"Je travaille dans ce secteur et la qualité de ce coin réside dans la présence de boisés de qualité

qu'on est en train d'exterminer à coup de gros blocs de condos kitch de six étages. Il faudrait absolument protéger celui qui se situe entre la rue Valentin et la ligne d'Hydro-Québec, près de Pie-XII, ou du moins une partie."

Appel à des informations externes

"Je ne pense pas que l'Agora rénovée soit si hideuse que ça !
(http://www.agoradequebec.com/images/commun/fr/photos/photo_agora_g.jpg)"

Justification / exemple

"Notre aéroport de campagne est un boulet qui nous ferme la porte à une clientèle touristique plus large, et qui, en plus, force beaucoup de monde de Québec à se rendre à Montréal pour voyager. À peu près toutes les villes de taille équivalente à Québec sont mieux pourvues en aéroport."

Ambiguïté

"Au nom des écureuils, des églises, des érables et de tous les êtres vivants ou non qui ont trouvé un statut dans les anciennes municipalités, je m'insurge et je cris haro à ce nouveau viol de la démocratie et de notre patrimoine..."

Manque de respect

"Car rapeler vous toute la "marde"que vous avez brassé dans votre jeunesse tant Woodstock que le PLQ. et quand arrive a notre génération le temps de faire PAS MAL MOINS PIRE en passant ben la vous arriver avec votre chialage de vieux."

Il sera surtout pertinent d'évaluer l'interactivité en regard des caractéristiques des participants et du processus discursif. Quantitativement, comme le tableau suivant l'indique, certains faits ressortent. On

peut voir que les participants auront fait appel à leur expérience, à des informations externes et à des exemples concrets en proportion sensiblement identiques. Sinon, on retrouve un peu plus de critiques des positions d'autres participants que d'appuis à ces dernières, mais environ 25% des messages contenaient justement une référence positive ou négative à un autre message. D'autre part, la grande majorité des solutions proposées (80%) étaient pragmatiques. Seules dix solutions qualifiées d'utopiques ont été identifiées comme telles. Enfin, on ne retrouve parmi tous les commentaires que 17 idées ambiguës et 10 occasions où un participant a manqué de respect envers un autre.

Tableau 10 - Interactivité selon le code discursif du message

	assistance	hors_sujet	opposition	suite	TOTAL	%
ambiguïté	0	0	8	9	17	3,90%
appuie	3	0	23	21	47	10,78%
critique	6	0	29	30	65	14,91%
expérience	9	0	22	47	78	17,89%
externe	9	0	29	45	83	19,04%
justification	14	0	31	41	86	19,72%
pragmatisme	5	0	14	21	40	9,17%
respect	2	0	7	1	10	2,29%
utopique	1	0	6	3	10	2,29%
TOTAL	49	0	169	218	436	

Il convient de maintenant s'attarder aux caractéristiques des participants à la discussion.

5.3 Les acteurs de la discussion

Comme nous l'avons expliqué, 116 individus différents ont participé à la discussion. Il est possible d'identifier plusieurs caractéristiques de ces individus selon le contenu de leurs messages. Afin de mieux comprendre la discussion en ligne autour de questions urbaines, nous avons tenté de déterminer certaines de ces caractéristiques selon quelques catégories : leur sexe, leur affiliation à une

entreprise, un groupe ou un organisme public, leur réputation, et leur statut de citoyen, décideur ou expert.

Nous avons pour ce faire noté les indices que ces participants laissaient à même leurs messages. Cette tâche n'est pas évidente, particulièrement dans le cas de l'affiliation ou du statut. Il peut s'être avéré que le participant se présente de façon anonyme, ou qu'il ait déjà décliné ces informations dans des messages précédents ou suivant la période d'étude. Nous tenterons tout de même de voir si la perception des autres participants diffère selon ces caractéristiques, et si leur attitude est liée à leur statut et affiliation.

Il fut moins compliqué, quoique pas toujours possible, de déterminer le sexe des participants, et leur réputation a été établie selon la quantité des messages postés. Nous concédons que la réputation ne peut se résumer à la quantité des messages et a beaucoup à voir avec leur qualité. Néanmoins, nous utiliserons ici le nombre de messages comme indice de la réputation d'un utilisateur, sans préciser, du moins pour l'instant, si cette réputation est bonne.

Commençons donc avec le sexe. Sur les 116 participants recensés, 19 sont des femmes et 82 des hommes. Nous n'avons pu déterminer le sexe des autres participants qui se sont présentés sous le couvert de l'anonymat. On peut donc établir qu'environ 19% des participants sont des femmes, et 81%, des hommes. Les statistiques d'utilisation d'Internet au Canada démontrent toutefois que 68% des hommes sont des utilisateurs d'Internet contre 67,8% pour les femmes (StatsCan, 2006)

D'autre part, nous avons déterminé que les participants ayant publié dix messages ou plus peuvent être considérés comme des "sages". Ce sont eux qui contribuent le plus à la vie du site avec près de 50% des messages publiés par seulement douze personnes. Le groupe suivant, baptisé "habitués" est quant à lui composé des participants ayant posté entre trois et neuf messages. Ces derniers sont au nombre de 27 et ont publié environ 30% des messages pour la période étudiée. Nous avons qualifié le reste des participants (environ 20% des messages) de "passants". Il est toutefois important de savoir qu'une étude sur une plus longue période démontrerait peut-être que ces participants sont plus actifs que pour la période étudiée.

Notons aussi qu'au sein des 12 "sages", seule une personne est une femme, une variable qui grimpe à

trois sur 27 “habitué”. Les femmes semblent donc sous-représentées à ces échelles.

Quant à l’anonymat des participants, il est intéressant de constater que seulement le quart (23,2%) d’entre eux ont fourni leur nom complet. Plus précisément, 41,6% des sages étaient identifiés, 18,5% des habitués et 22,1% des passants. Les sages sont donc plus enclins à révéler leur vraie identité.

Pour ce qui est des deux autres catégories de caractéristiques des participants, très peu d’indices ont été décelés au sein de la discussion. Certaines phrases, ou certaines informations relatives aux adresses de courriel des participants ont toutefois aidé. Par exemple, un participant a écrit avoir été “stagiaire urbaniste”. Un autre a écrit travailler à Parcs Canada, et un autre est journaliste spécialisé dans le domaine. Certains utilisateurs possèdent une adresse qui les identifie comme employés d’une ville ou d’une MRC (Municipalité régionale de comté). Au total, nous avons pu assigner à neuf participants des caractéristiques relatives à leur statut ou à leur affiliation.

Maintenant que nous avons bien décrit les différentes données recueillies, il convient de croiser certaines d’entre elles afin de voir de quelle façon les diverses catégories s’influencent, ou ne s’influencent pas.

5.4 L'interactivité et les participants

Il est intéressant de croiser plusieurs des catégories d’informations recueillies de façon à tenter d’y voir certaines tendances. Nous allons d’abord voir si l’opposition ou l’adhésion à un sujet est liée à la nature de celui-ci. Puis, nous tenterons de voir si les participants qui s’opposent ou adhèrent à un sujet font appel plus souvent à l’expérience, à des informations externes et à des exemples, et quelles sont les caractéristiques de ces participants.

Nous noterons aussi, entre autres, les possibles liens entre le fait de critiquer l’opinion d’un autre participant et celui de proposer des solutions pragmatiques, ou d’argumenter en se référant à l’expérience, des informations externes, ou des exemples.

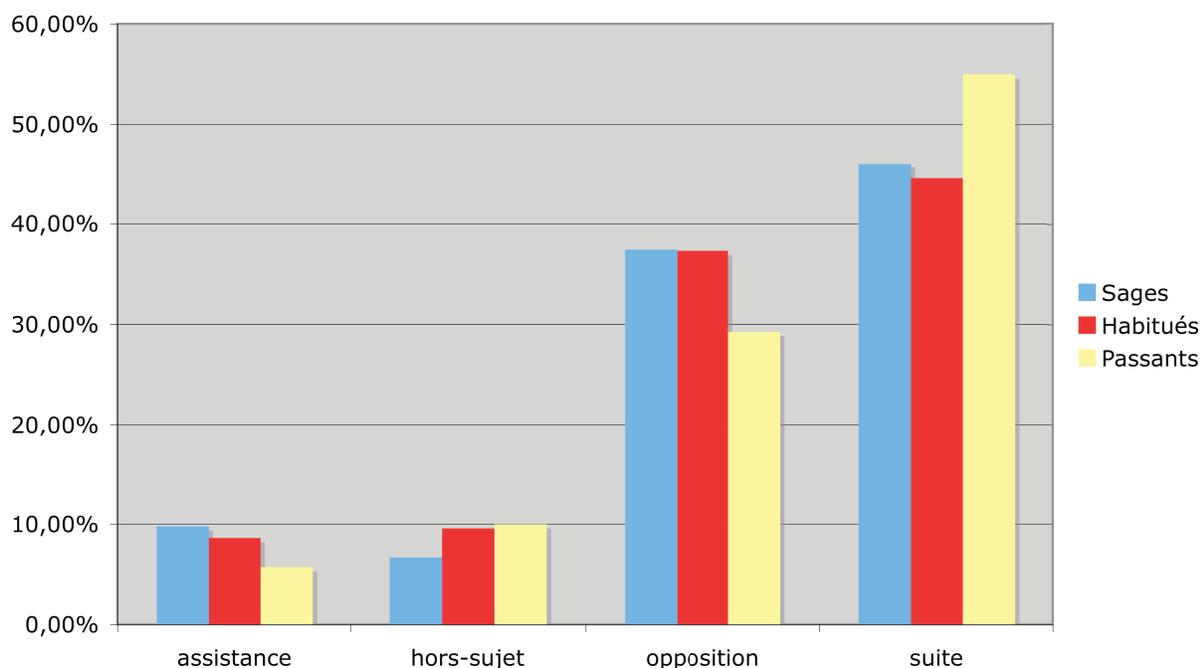
Nous avons précédemment divisé en trois catégories les sujets abordés sur Québec Urbain au cours de la période d'étude. Si au total, les réponses à ces billets s'opposent à 35%, adhèrent à 47%, sont neutres à 9% et sont hors sujet à 9%, de plus grandes variations sont notables selon le type de sujet. Il semble en effet que les sujets liés à un projet, et ceux ayant trait à une décision d'aménagement obtiennent des réponses sensiblement équilibrées entre le pour et le contre, qui tournent autour de 40% dans chacun des cas. Les sujets traitant d'enjeux plus larges du développement urbain attirent quant à eux un plus haut taux d'adhésion (65%). Notons que ce cas est particulier puisque les participants adhèrent au fait qu'il s'agit d'un enjeu important.

Généralement, les utilisateurs ont une opinion tranchée sur le sujet traité. Seulement 9% des messages tentent d'établir le pour et le contre d'une situation ou balancent entre les deux. Enfin, il est important de constater le faible taux de messages hors sujet. Il ne faut pas confondre hors sujet et inutile, puisque ces messages servent parfois à établir une certaine complicité entre les participants.

En comparant ces critères aux statuts des participants, on constate quelques variations. Pour ce qui est des "sages", environ 10% des messages postés tentent de présenter le pour et le contre d'une situation. Ce taux diminue à 8,5% dans le cas des "habitués", et à 6% dans celui des "passants". Inversement, les messages hors sujet sont relativement plus nombreux chez les "passants" et les "habitués" (10%), alors qu'ils ne représentent que 6,5% chez les "sages".

Pour ce qui est de l'opposition ou l'adhésion, les taux sont très semblables chez les "sages" et les "habitués". Environ 37% des messages postés par ces deux groupes s'opposent à la situation présentée dans le billet. Approximativement 45% de ces mêmes groupes adhèrent aux sujets. La situation est un peu différente dans le cas des "passants". Ceux-ci sont dans 29% des messages en opposition à ce qui fait l'objet de la discussion, tandis que 55% sont en accord avec cet objet.

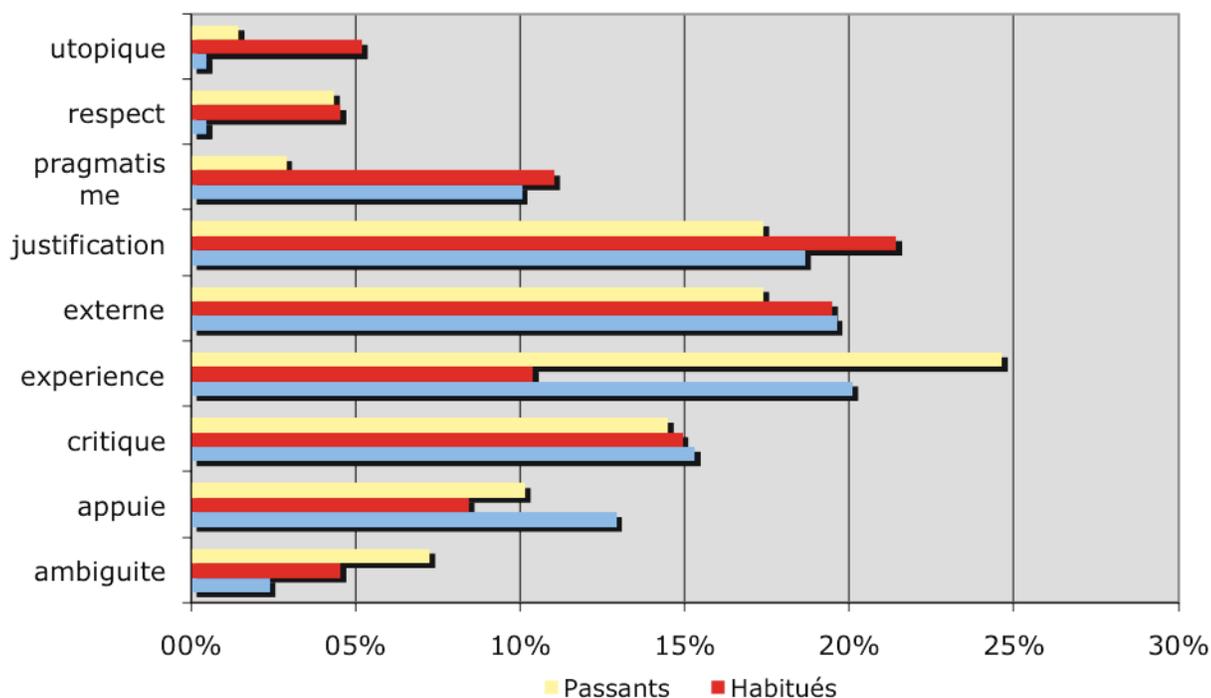
Figure 7 - Nature discursive selon la réputation



Si on s'attarde maintenant à l'interactivité, on peut constater que le plus haut taux d'occurrences est relatif au fait de justifier de façon raisonnée ses propos (19,4%). Environ 19% des 432 manifestations d'interactivité se classent quant à elles dans la catégorie de l'appel à des informations externes, alors que les participants ont fait appel 17% du temps à leur expérience. Pour ce qui est de l'appui ou de la critique à la position d'un autre participant, 15% des manifestations se sont faites dans le sens de la critique, et 10% dans le sens de l'appui. Proportionnellement donc, les commentateurs ont plutôt tendance à critiquer leurs collègues.

Il ne faut toutefois pas voir la critique comme un point négatif. En effet, seulement 2,5% des occurrences manquaient de respect. Quant aux messages ambigus, ils ne comptaient que pour 3,9% des données codées dans la catégorie "interactivité". Enfin, dans le cas où les participants proposaient des solutions à un problème, 80% de ces solutions étaient pragmatiques (9,3% des manifestations totales), alors que les 20% restant ont été considérées comme utopiques.

Figure 8 - Interactivité selon la réputation



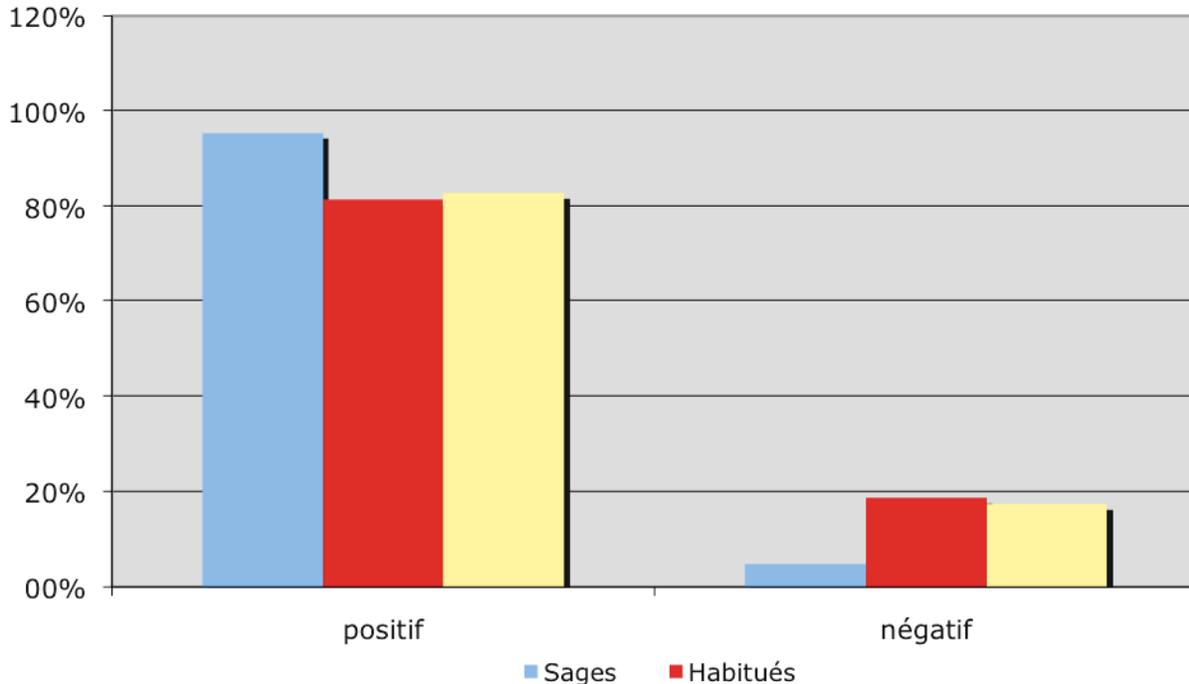
Ces informations prennent toutefois leur sens lorsque confrontées aux caractéristiques des participants.

Lorsque l'on regroupe les différentes catégories d'interactivité selon leurs effets positifs ou négatifs, c'est à dire, en compilant les résultats pour l'expérience, les informations externes, la justification et les solutions pragmatiques, dans le cas des effets positifs, et l'ambiguïté, le non-respect, et les solutions utopiques pour ce qui est des effets négatifs, on constate certaines différences selon le statut des participants.

Dans le cas des sages, 68,4% des références étaient positives, un total relativement moins élevé chez les habitués et les passants, tout deux à 62,3%. La différence est plus grande pour ce qui est des effets négatifs. Les sages n'ont utilisé que dans 3,3% des cas des éléments interactifs qui nuisent à la discussion, alors que les habitués les ont utilisés dans 14,3% des cas, et les passants, dans 13% des cas.

La différence est plus évidente lorsque l'on ne compare que les effets positifs aux effets négatifs. Dans le cas des sages, 95,3% de l'interactivité pouvant être classée dans l'une ou l'autre de ces catégories était positive, ce qui implique que seulement 4,7% était négative. Encore une fois, les résultats pour les habitués et les passants sont semblables : autour de 80% positifs et 20% négatifs.

Figure 9 - Interactivité positive et négative selon la réputation



Pour ce qui est de l'appui ou la critique d'une position d'un autre participant, les résultats sont assez semblables au travers des différents groupes, à l'exception du groupe des habitués qui semblent plus critiques : dans environ 63% des cas faisant référence aux propos d'un autre participant, les habitués étaient critiques. Cette proportion tourne plutôt autour de 55% dans le cas des deux autres groupes.

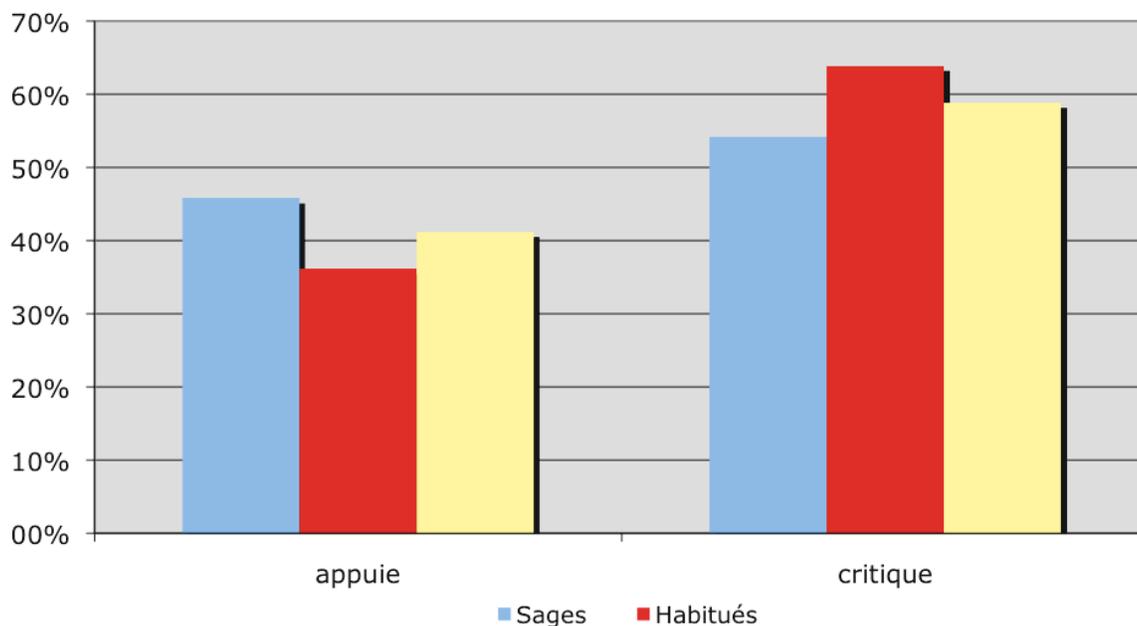
Enfin, pour ce qui est des propositions de solutions, celles des sages sont nettement plus pragmatiques (95,5%) qu'utopiques (4,5%). Les solutions proposées par les habitués ont quant à elles paru pragmatiques dans 68% des cas, et celles proposées par les passants, dans 66% des cas.

Il convient maintenant de voir si les critiques et les appuis sont secondés par une interactivité positive

ou négative, si elles contribuent efficacement à la discussion. Notons tout d'abord que sur les 47 fois où un participant appuyait la position d'un autre, seulement 15 (31,9%) faisaient appel à l'expérience, de données externes, de justification, ou proposaient une solution pragmatique. Nous appellerons cette situation "appui raisonné". Pour ce qui est de la critique d'une position d'un autre participant, 32 sur 65 (49,2%) des occurrences sont qualifiables de raisonnées. À seulement deux occasions, une critique était secondée par des écrits qui manquaient de respect.

Enfin, il est intéressant de constater que les appuis raisonnés étaient dans 60% des cas rédigés par des participants au statut de sage, le reste étant attribué uniquement aux habitués, les passants n'ayant appuyé aucune fois un autre participant de façon raisonnée. Les critiques raisonnées ont quant à elle été émises dans environ 40% des fois par des sages et dans environ 28% des fois par des habitués. Ce sont ces derniers qui ont à deux reprises manqué de respect lorsqu'ils critiquaient la position d'un autre. À peu près 31% des critiques raisonnées sont attribuables aux passants.

Figure 10 - Appui ou critique d'une position d'un autre participant selon la réputation



Maintenant que nous avons présenté en détail les résultats obtenus, le temps est venu de les analyser pour tenter d'en dégager certaines tendances à comparer avec la théorie présentée précédemment.

CHAPITRE 6 : L'INTERPRETATION DES RESULTATS

Rappelons que nous cherchions à voir, par cette recherche, si les caractéristiques de la discussion en ligne autour d'enjeux urbains permettent le développement d'un débat éclairé. À cette fin, nous avons déterminé qu'il convenait d'une part de voir comment les caractéristiques des participants ainsi que les relations qu'ils développent influençaient le débat, et d'autre part, quels éléments discursifs agissaient sur le bon déroulement du débat.

L'objectif ultime était de déterminer si les préceptes de l'informatique communautaire et les constatations d'une approche communicationnelle de la planification urbaine pouvaient avoir une certaine influence sur la sphère publique et mener à terme à influencer les politiques municipales en matière d'aménagement afin d'en tirer des leçons pour la conception du FCRPP.

L'on suppose, tout comme Selle (1993), que le processus de planification doit se dérouler de façon coopérative, dans un espace de discussion ouvert à des participants de tous statuts professionnels et sociaux. Ces conditions sont celles que nous avons ici voulu évaluer, et sont aussi celles qui devront présider à la constitution du Forum Canadien de Recherche Publique sur le Patrimoine, fort de ces constatations et recommandations issues de ce travail.

Nous allons donc revenir en deux temps sur les résultats obtenus. D'abord sur ceux tributaires des participants et de leurs relations, ensuite sur ceux qui ont trait au déroulement de la discussion. Nous tenterons ensuite de statuer quelques recommandations pour un système plus efficace.

6.1. Caractéristiques des participants qui agissent sur la discussion

Tout d'abord, en ce qui a trait au taux de participation en général, il est intéressant de vérifier la théorie de Nielsen (2006) qui stipule que 90% des utilisateurs de systèmes en ligne sont passifs, 9% contribuent un peu, et 1% d'entre eux font la plus grande partie du travail. Nous avons constaté, dans le cas qui nous concerne, qu'environ 10% des participants ont publié près de la moitié des messages postés. Si les statistiques précises de visites par articles ne sont pas disponibles, on peut tout de même présumer que ces participants très actifs ne dépassent pas 1% du total des visiteurs d'un article

et que tous les autres commentateurs peuvent être classés dans la catégorie des faibles contributeurs.

Les barrières à la participation sur Québec Urbain sont très faibles, mais les façons de participer sont peu diversifiées. En effet, certains mécanismes pourraient permettre d'enregistrer quelques intrants des visiteurs sans que ceux-ci aient trop d'effort à faire. Le frein le plus fort à une participation active à la discussion reste probablement l'attitude et les caractéristiques des autres participants. Comme nous l'avons vu, Bishop (2006) considère qu'un individu développe des objectifs selon les actions nécessaires, et que s'il estime que l'accueil qu'on lui réservera ne sera pas suffisamment chaleureux, les chances sont bonnes qu'il reste simple observateur. Dans ce cas-ci, les indices sont trop peu nombreux pour qu'un nouveau visiteur ne jauge rapidement l'atmosphère qui règne sur le forum.

Sur Québec Urbain, cet accueil est entièrement tributaire des participants. Avant d'analyser quelques informations sur l'attitude de ces derniers, et sur l'influence de celle-ci quant à l'adhésion au site, il convient de faire certains commentaires sur leurs caractéristiques.

Sans contredit, le degré d'homogénéité des participants agit sur la discussion, puisque comme l'explique Price (dans Albrecht 2003), une trop grande homogénéité réduirait peut-être les conflits, mais aussi la qualité de la délibération. Cette tendance du regroupement selon l'intérêt, que l'on retrouve parfois sur Internet, est moins évidente sur Québec Urbain. Bien sûr, les visiteurs du site ont un intérêt certain pour les aménagements prévus à leur milieu de vie, mais leurs opinions ne vont pas nécessairement dans le même sens. En effet, sur la période analysée, environ 35% des messages étaient en accord avec le projet présenté dans le billet initial et environ 46% étaient en désaccord. Ces états sont relativement bien dispersés au travers des messages. Notons aussi que dans 15% des occurrences d'interactivité, l'utilisateur critiquait la position d'un autre utilisateur.

À l'instar des débats sur les aménagements urbains et le patrimoine se déroulant dans un environnement plus traditionnel, les opinions des participants sont multiples et s'entrechoquent. Toutefois, dans le cadre d'un lieu virtuel où personne n'est réellement responsable de ses paroles, il est plus facile de ne pas être sérieux et de camper des positions extrêmes qui n'auront en définitive pas besoin d'être nuancées puisque les participants n'ont pas l'obligation d'en venir à une entente commune.

Les hommes sont surreprésentés au sein de Québec Urbain. Seulement 19% des participants dont nous avons pu identifier le genre étaient des femmes, alors que Statistiques Canada estime que le taux d'utilisation d'Internet est presque égal entre les hommes et les femmes (68%). Le site aborde pourtant des sujets qui touchent autant les hommes que les femmes. Cette sous-représentation du sexe féminin pourrait avoir quelques conséquences sur l'influence que celles-ci exercent dans les politiques d'aménagement du territoire. Si on imaginait la fracture numérique plus évidente entre les riches et les pauvres, ou entre les jeunes et moins jeunes, dans le cas précis de Québec Urbain, on la retrouve plutôt entre les hommes et les femmes. Cette situation fait que l'exercice ne répond pas totalement aux objectifs de l'informatique communautaire. Il conviendrait certainement d'étudier plus en détail ce phénomène afin de voir si la situation est généralisée. Il serait aussi intéressant de savoir si le constat est le même pour la participation citoyenne hors ligne.

Quant à l'anonymat, nous avons précédemment établi que le fait pour le participant de "jouer" avec son identité peut avoir des effets néfastes sur la discussion, mais qu'inversement, l'anonymat peut encourager une plus grande proportion de gens à participer au débat. Sur Québec Urbain, les participants ont le loisir de rester anonymes, et seulement 23% se présentent sous un vrai nom. Le principal effet néfaste de l'anonymat est une plus grande propension à agir de façon irrespectueuse envers les autres participants. Or, dans les messages de Québec Urbain, sur la période étudiée, seuls dix commentaires manquaient de respect envers un autre utilisateur. Cela peut possiblement s'expliquer par une modération *a posteriori* des messages par les administrateurs du site. Il est impossible de déterminer à quelle fréquence les modérateurs doivent sévir, mais en apparence, le site ne fait pas souvent l'objet de messages haineux.

L'anonymat ne pose pas de problème pour l'instant, bien que le fait de connaître l'identité des auteurs des messages puisse être un élément fort important pour juger de la pertinence et de la crédibilité de leurs propos. Il ne pose pas problème, donc, mais doit être considéré comme un point négatif. Dans le cadre d'un blogue sérieux qui a l'ambition de contribuer à la planification du développement urbain, il conviendrait que les participants soient tenus responsables de leurs propos. Un moyen de promouvoir les commentaires des utilisateurs identifiés pourrait probablement servir la discussion.

En ce qui a trait à la réputation des participants, nous avons établi que consciemment ou pas, le lecteur choisit de lire un commentaire plutôt qu'un autre selon ce qu'il connaît de son auteur (Benkler, 2006). Sur Québec Urbain, les participants qui obtiennent le plus de visibilité sont ceux qui postent le plus de commentaires et que nous avons ici appelé les "sages". Ces sages sont les participants qui ont

le plus souvent recours à des références positives en termes d'interactivité, comme l'utilisation d'informations externes ou les témoignages sur leur expérience. Ce sont aussi ceux qui appuient leurs critiques de façon raisonnée le plus souvent. Il est donc rassurant de voir que ce sont leurs commentaires qui obtiendront plus d'attentions des visiteurs habitués. Habitués parce que le site n'offre pas de statistiques sur le nombre de commentaires émis pour un participant donné, et que le visiteur occasionnel n'est probablement pas en mesure de faire un tri de ce qui est le plus susceptible d'être pertinent selon celui qui a publié le texte.

Si l'on considère que la réputation est le moteur du réseautage social sur Internet, il serait primordial qu'elle soit encadrée afin, d'une part, d'encourager les participants à avoir une bonne réputation en contribuant de façon utile et informée, et d'autre part, afin que les lecteurs puissent juger adéquatement de la valeur à donner aux propos d'un participant. À une époque où la plupart des outils mis en place sur les blogues, forums ou réseaux sociaux, permettent de mettre en valeur les informations quantitatives et qualitatives sur les utilisateurs, un blogue de l'envergure de Québec Urbain se doit d'intégrer ces nouvelles caractéristiques, et une communauté comme celle que formera le FCRPP se devra d'en tenir compte.

En revanche, les commentateurs irréguliers, les "passants", ont plus souvent proposé des commentaires hors sujet, manqué de respect ou présenté des solutions utopiques. Ces passants n'ont appuyé les propos d'un autre participant de façon raisonnée à aucune reprise, tandis que les sages le faisaient dans 60% des cas, et les habitués, dans 40% des cas où d'appui raisonné. Malheureusement, le site n'offre aucun indicateur pour mettre en lumière les pratiques passées des participants, et si en général, un lecteur peut arriver à juger des qualités d'un commentateur sans trop de problèmes, aucun mécanisme ne lui facilite la tâche.

Internet a bien sûr cet avantage, parfois réel, parfois utopique, de mettre tout le monde sur un pied d'égalité, mais dans certains cas, comme dans celui de la participation citoyenne autour d'enjeux urbains, cet "anonymat" des déterminants sociaux peut nuire au débat. Puisque l'on estime que ces discussions qui prennent place au sein de la sphère publique ont une influence sur la prise de décision, il va de soit qu'elles soient menées avec sérieux, et que l'on lui puisse avoir des informations sur ceux qui y prennent part.

Selon Nonnecke (2006), un peu plus de 50% des personnes qui participent à des discussions en ligne

le font pour avoir accès à une expertise. Nous avons bien pu identifier quelques participants qui étaient des experts, mais l'exercice est difficile. Il a toutefois été noté que ces individus qui se présentaient comme des experts insistaient sur la chose, et imposaient le respect. À preuve, cet extrait d'un participant qui, pour terminer une discussion houleuse et montrer qu'il sait probablement mieux de quoi il parle que son interlocuteur, évoque des éléments d'architecture :

“Pour ma critique des lots de la falaise, j'aime le mur en corten, les plaques sont trop grosses et cela nuit à l'échelle du bâtiment, la jonction des façades côté est tant qu'à elle est complètement ratté, l'insertion de l'escalier comme élément signal aurait du être mieux traité. Tant qu'au reste du bâtiment, il y a un effort pour un traitement différent des façades, mais ca s'arrête là, il y en a trop tout simplement. Disons que ce projet manque cruellement de retenu, un peu de corten, un peu de végétation par ci par là, un mur rideau en courbe, du béton traité, etc... ca manque complètement d'unité.”

Ce participant qui veut clairement montrer qu'il est un expert aurait pu ne pas avoir à le faire si un espace biographique lui avait été offert. D'un autre côté, l'expert pourrait, au sein d'une discussion mieux encadrée, vouloir présenter son opinion plutôt qu'une analyse inhérente à l'expertise. Dans ce cas, la transparence serait l'élément clé à évaluer afin d'observer de quelle façon l'expert tente d'influencer l'opinion publique en regard de son expertise, de ses opinions, et même, de ses allégances vis-à-vis de groupes d'intérêt.

D'ailleurs, en ce qui a trait à la présence de groupes d'intérêt, une forme d'organisation fort active dans le domaine de l'urbanisme, on n'en retrouve aucune trace. On dit que sur Internet « *nobody knows you are a dog* ». Il n'est pas dit que derrière certains participants ne se cachent pas des groupes d'intérêt qui font la promotion de leur cause. Rien, toutefois et comme ce pourrait être le cas dans une assemblée publique, ne permet à ces groupes de s'identifier. Ils ne peuvent non plus se réseauter, obtenir, par exemple, une page au nom de leur organisation où serait affichée une liste des participants. Rappelons que sur Internet, les individus sont entre autres motivés par des transactions sur le capital social. C'est ce qui explique le succès de services comme Facebook, où tous peuvent se “lier” à ses amis et joindre des groupes. L'uniformisation des protocoles d'interaction entre les différents réseaux sociaux comme Facebook proposera sans doute dans un avenir proche une intégration de l'identité virtuelle universelle à tous les outils comme les blogues, et il serait certainement souhaitable que certains des éléments du réseautage social soient déjà utilisés chez Québec Urbain.

Comme l'explique Renn (2004), ce qui fait l'intérêt des espaces de discussion en ligne sur les enjeux de l'urbanisme, c'est le mélange de l'opinion des experts, de l'expérience des citoyens, et de l'activisme affiché des groupes d'intérêt. On retrouve tous ces éléments sur Québec Urbain, mais il est difficile de les identifier pour le lecteur. Le débat n'est donc pas structuré et n'a pas l'influence qu'il pourrait avoir dans de meilleures conditions où le lecteur serait en mesure d'attribuer une valeur aux propos tenus. On note un énorme potentiel et une grande volonté de s'impliquer de la part des participants, mais de la discussion n'émerge pas de conclusions transcendantes.

En résumé, il nous est possible de conclure que des caractéristiques comme l'homogénéité, l'anonymat, le statut et la réputation agissent sur la discussion. Une certaine hétérogénéité des participants, comme sur Québec Urbain, force la diversité des opinions. L'anonymat permet certains relâchements en ce qui a trait à l'étiquette. Le statut et la réputation imposent le respect chez les autres participants. Ce sont là des conclusions dont il faudra tenir compte pour la conception du FRCPP.

6.2. Caractéristiques de la discussion qui ont des impacts sur la sphère publique

Rappelons que sur Québec Urbain, les sujets peuvent généralement être abordés selon la perspective du pour et du contre. Les participants émettent leur opinion sur un projet, une décision ou un enjeu, et proposent parfois des solutions. Nous tenterons maintenant de voir si le déroulement de la discussion permet de bien identifier ces éléments, et en définitive, de donner une meilleure chance d'influencer l'opinion publique.

Selon McCarthy, Habermas, Kemp, Renn et Webler, plusieurs règles permettent un discours plus efficace afin de mieux contribuer à la sphère publique : la recherche du consensus, l'utilisation de faits vérifiés, l'interprétation de ces faits de façon logique, la déclaration des intérêts des participants, et une structure rationnelle du débat. On peut se demander si ces règles s'exercent sur Québec Urbain, au moins de façon implicite.

Nous avons pu déceler, au cours de l'analyse de la discussion, que le débat s'organisait effectivement la plupart du temps selon une structure du pour et du contre, et de l'appui ou non à la position d'autres participants. D'ailleurs, ces échanges se font la plupart du temps avec respect, et l'on peut en conclure

que cette observation satisfait le prédicat de Yankolevich (1991) pour un jugement public de qualité, qui stipule que les participants doivent pouvoir s'influencer en se considérant comme égaux. Pour ce qui est de la recherche du consensus, il est toutefois difficile d'en arriver à une conclusion. Il nous a semblé que rarement, les participants arrivaient à une conclusion à laquelle tous adhéraient. Notons que le processus n'a pas de limite dans le temps, et qu'il est impossible de savoir si à la fin de celui-ci, les utilisateurs se sont entendus.

D'autre part, nous avons constaté que l'utilisation d'informations externes vérifiables n'était pas rare. C'est un élément qui supporte efficacement le débat. Malheureusement, les commentateurs n'offraient pas toujours des hyperliens vers leur source et le visiteur qui désire vérifier les faits doit faire quelques efforts supplémentaires. Il n'est d'ailleurs pas toujours simple de déterminer quels messages sont riches en informations pertinentes. Pour cette raison, le système de discussion en place sur le blogue territorial ne satisfait pas à la caractéristique d'un jugement public de qualité, émise par Yankolevich (1991) qui propose qu'il doit être facile d'identifier les meilleures contributions.

Ce sont là des éléments qui diffèrent d'un débat public selon des moyens traditionnels. Dans la « vraie vie », on peut penser qu'il est plus fréquent que les débateurs en arrivent à des solutions mitoyennes à force de négociation. Sur Québec Urbain, les participants restent campés sur leurs positions. Il s'agit en partie du résultat de l'absence d'obligation d'en arriver à une fin, mais aussi du fait que les contacts sont dépourvus de l'aspect humain. Derrière le clavier, il peut être plus difficile de juger de l'état d'esprit des autres utilisateurs et de saisir leurs émotions, qui en définitive, pourraient contribuer à un apaisement des tensions. D'un autre côté, l'utilisation de données externes et le fait que la discussion se déroule de façon asynchrone favorise une argumentation mieux informée, et permet de vérifier les faits invoqués par les autres participants. Ainsi, il devient difficile de colporter des informations erronées quand il est possible d'avoir à portée de souris les réponses à toutes les questions. On peut se demander si éventuellement, une utilisation de techniques vidéos pourraient contribuer à rendre plus humain le débat tout en conservant l'aspect asynchrone.

C'est surtout en ce qui a trait à la déclaration des intérêts que le bât blesse. Il est très difficile, sur Québec Urbain, de trouver qui se cache derrière le pseudonyme d'un participant lorsque ce dernier n'a pas donné sa vraie identité. Il en va de même pour leurs affiliations. Cette donnée peut sans doute nuire au débat dans la mesure où les visiteurs accorderont moins de crédibilité aux propos des participants s'ils ne savent pas qui ils sont, ou trop de crédibilité à des activistes déguisés, par exemple.

Si, côté technique, le système répond aux critères d'un processus de participation efficace, tels qu'établis par Schuler (dans Laurini, 1996) en étant basé sur la communauté géographique, en permettant à tous de produire et consommer l'information, en basé sur la contribution des citoyens, en étant ouvert, accessible, gratuit et en étant flexible, certains objectifs de la délibération en ligne (Nyerges, 2005) ne sont pas atteints.

Il n'est entre autres pas possible, sur Québec Urbain, de passer au vote ou de sonder les participants. Bien sûr, ce blogue n'a pas la prétention d'en arriver à une décision, mais on peut penser que certains mécanismes servant à représenter l'état du débat puissent être utile, à la fois pour les participants que pour les visiteurs. D'autres éléments, comme la présence d'experts ou la présence de participants de divers horizons, sont difficilement décelables au cours du processus puisque leur participation est volontaire. Néanmoins, nous avons pu noter le passage de certains experts et pouvons supposer une certaine diversité dans l'éventail des participants, en raison de leur nombre. Rappelons toutefois que peu de femmes se sont jointes à la discussion.

Au total, en effet, beaucoup de gens auront émis des commentaires, mais n'en auront émis que quelques-uns. La moyenne de messages par participant (3,7) est très basse. Cette clientèle de passants pas nécessairement fidèle semble rester dans polie et est sérieuse dans ses interventions. On peut imaginer qu'un travail de modération s'exerce pour en arriver là. De façon surprenante, les commentaires des passants sont plus souvent en accord avec le sujet du billet, alors qu'on aurait pu croire que ces visiteurs aient été plus interpellés par des situations qui les confrontent dans leur opinion. Ces opinions diversifiées de plusieurs participants ont un impact sur la sphère publique dans la mesure où, sur Québec Urbain, ce sont les commentaires qui donnent la valeur au propos, et non le message initial, qui est souvent un court compte-rendu d'une situation. C'est le débat qui s'ensuit qui intéresse les visiteurs, qui eux-mêmes seront influencés dans leur pratique de l'urbanisme, dans leurs convictions, dans leurs prises de décisions, dans leur choix de localisation.

La modération, comme l'explique Jensen (2003), a des impacts positifs sur la qualité de la discussion. Dans le cas présent, les billets initiaux rédigés par les administrateurs du site servent de guide au débat. En plus, l'élimination de commentaires haineux (que l'on suppose) favorise une meilleure atmosphère au sein du forum. C'est sans doute ce qui a fait le succès de Québec Urbain : un choix pertinent des sujets abordés, et un certain dynamisme des responsables. À ce titre, il faut admettre que

le critère principal pour une discussion qui s'étire réside dans l'actualité et le potentiel de controverse que développe un sujet.

Parce qu'il faut le dire, malgré les quelques lacunes techniques, la discussion sur Québec Urbain jette les bases de ce que pourrait être une contribution encore plus efficace au débat sur des enjeux urbains. Nous constatons que plusieurs personnes sont désireuses de s'impliquer et d'émettre leurs opinions, et que certaines le font de façon informée et efficace. Il reste à trouver un moyen d'impliquer une plus grande diversité d'individus et de leur donner les moyens de leurs ambitions pour que le processus ne s'apparente pas à une discussion de taverne. Comme dans le cas du processus de patrimonialisation, les participants à Québec Urbain font partie des collectivités proches directement touchées par les enjeux d'aménagement. À cela se greffent des passionnés de l'urbanisme et des experts qui viennent contribuer à la discussion. Voyons donc maintenant quelques éléments qui pourraient aider à construire une plateforme semblable pour discuter des enjeux du patrimoine.

6.3 Recommandations

Si nous avons démontré que Québec Urbain parvient à instiguer un débat qui contribue à la sphère publique en obtenant une visibilité suffisante pour influencer la prise de décisions, il reste que certains mécanismes pourraient être utilisés pour mieux cibler le débat et pour mettre plus en évidence les contributions les plus intéressantes. Néanmoins, ces mécanismes doivent rester simples et ne doivent pas nuire à la facilité de participer, anonymement ou pas, à la discussion. Voici donc quelques éléments que devrait posséder un système hybride entre blogue et forum pour le Forum Canadien de Recherche Publique sur le Patrimoine.

- Présentation des derniers commentaires en une : comme nous l'avons expliqué, si en général les commentaires à un billet sont pour la plupart émis dans les jours suivants la publication, plusieurs autres commentaires peuvent être écrits beaucoup plus loin dans le temps, souvent lorsqu'un projet refait surface dans l'actualité. Comme les commentaires sont le contenu le plus important d'un site de discussion sur les enjeux urbains, il devient essentiel de pouvoir être mis au courant des dernières discussions. Pour cette raison, un système de discussion sur le patrimoine devrait présenter en page d'accueil les dernières discussions actives.
- Géolocaliser les sujets : nous avons noté que les sujets discutés sur Québec Urbain attirent souvent des commentateurs qui sont concernés par leurs impacts. C'est aussi particulièrement

le cas du patrimoine urbain qui suscite d'abord l'intérêt des gens qui habitent le voisinage des immeubles dont il est question. Il est maintenant possible d'inclure à même un site des cartes géographiques (prises sur Google Maps, par exemple) pour géolocaliser un projet. Ainsi, les visiteurs et les participants pourraient être rapidement informés du lieu dont il est question, en plus d'en visualiser le contexte géographique.

- Possibilité de se déclarer pour ou contre le sujet : si en étudiant en détail les commentaires émis, il nous a été possible d'avoir une idée de l'opinion des participants sur un sujet, il n'est pas aussi simple de le faire pour le visiteur. Ainsi, il serait envisageable d'inclure aux commentaires un indicateur de l'opinion du commentateur : pour, contre, ou neutre. Ce mécanisme devrait être très peu contraignant, pour que le participant ne soit pas découragé à l'idée de devoir commenter. Au total, on saurait dès le départ, à la lecture du billet, combien de personnes sont en accord ou en désaccord.
- Possibilité de s'enregistrer : sur Québec Urbain, les commentateurs ne peuvent pas s'enregistrer afin que le système garde leurs informations. Bien que nous voulons conserver la possibilité de commenter anonymement afin de privilégier une plus grande participation, il peut être avantageux pour un habitué de ne pas avoir à entrer ses informations à chaque fois. D'ailleurs, nous avons noté que les participants habitués étaient moins souvent hors sujet, et appuyaient plus efficacement leurs propos. Surtout, il peut être très intéressant pour le lecteur d'avoir des informations sur le commentateur : nombre de commentaires émis, statut au sein du forum, statut social, photographie, etc. L'idée est de favoriser une identification efficace des contributions potentiellement intéressantes.
- Code de couleur pour les commentaires : toujours dans l'objectif de cibler les meilleures contributions, et aussi pour encourager l'inscription des commentateurs, il conviendrait de présenter les commentaires selon différents schèmes de couleurs. Ainsi, les commentaires des membres inscrits seraient affichés plus en évidence, parce que jugés plus importants et parce qu'incluant plus d'informations sur le participant. Ceux des commentateurs non inscrits seraient mis moins en évidence, mais toujours lisibles adéquatement. L'opinion de ces derniers est tout aussi importante.
- Interface de rédaction et d'interactions améliorée : pour que l'ajout d'information externe et la réponse aux autres participants soient simplifiés, il pourrait être utile de faciliter pour l'utilisateur la possibilité d'insérer des liens dans les commentaires. De même, il serait pertinent de pouvoir ajouter facilement des citations des autres participants, pour que les lecteurs comprennent bien à quels messages le commentateur fait référence. Enfin, une façon de signaler des abus, comme des propos haineux ou des messages hors sujets devraient être implantés.

CONCLUSION

Nous avons, dans le cadre de ce mémoire, tenté de déterminer comment, dans le contexte de la société de l'information, la discussion en ligne autour d'enjeux urbains pouvait avoir un impact sur la sphère publique, et en définitive, sur la prise de décision. L'étude du blogue territorial Québec Urbain a permis d'identifier certaines modalités sociales et techniques qui peuvent agir positivement sur le débat. De ces caractéristiques, il est possible de planifier la conception d'un système semblable qui pourra supporter le débat autour du patrimoine, but ultime de cette recherche.

Ce qu'il faut retenir, c'est que le statut des participants, le recours à des informations externes ou à l'expérience, et une modération efficace sont les plus importantes caractéristiques pour assurer la qualité de la discussion. D'autres éléments, comme l'affiliation à un groupe de pression ou à une entreprise n'ont pas été mesurés, faute d'informations. Il reste que cette caractéristique a sans doute des impacts, à la fois parce que les groupes sont très actifs dans les discussions autour d'enjeux urbains, et parce que, dans toutes les sphères des environnements médiatique et politique, ceux-ci emploient des stratégies de noyautage des blogues et forums pour faire valoir leurs points de vue.

De plus en plus, les gens utilisent Internet pour communiquer et exercer une certaine influence sur l'opinion publique, à un niveau potentiellement égal à celui des médias traditionnels. Ils s'approprient les moyens de production de l'information et participent au débat public. Désormais, l'opinion des citoyens compte, et comptera de plus en plus à mesure que les générations montantes utiliseront Internet à l'escient d'avoir un impact sur les politiques d'aménagement urbain. Il faut donc les habituer à participer pour qu'ils le fassent mieux. Si la chose est encadrée efficacement - mais pas autoritairement - on peut penser que ce bouleversement aura des effets positifs sur la gouvernance urbaine.

BIBLIOGRAPHIE

- ALBRECHT, S. (2003). Whose Voice is heard in the virtual public sphere ? A study of participation and representation in online deliberation, *Information, Communication, Society*, University of Oxford, 17-20 septembre 2003.
- ASCHER, F. (2003). Des villes de toutes les mobilités et de toutes les vitesses : un défi pour les architectes, les urbanistes et les responsables politiques. *Biennale d'architecture de Rotterdam*, Rotterdam, 9 mai 2003.
- BARSALO, R, et al. (2004). *Collaboration et communication numérique - La gouvernance participative*. Montréal, Municipalité de Gatineau: 100 p.
- BENKLER, Y. (2006), *The Wealth of Networks : How social production transforms markets and freedom*, Yale University Press, New Haven and London
- BISHOP, J. (2005). Increasing participation in online communities : A framework for human-computer interaction, *Computers in Human Behavior*, 11 p.
- BLATRIX, C. (2001). Actions associatives et transformations des démocraties: en prenant les détours participatifs. *Actions associatives, solidarités et territoires*, Saint-Étienne, Publications de l'université de Saint-Étienne.
- BOURDIN, A., MASBOUNGI, A. et Al. (2004). *Un urbanisme des modes de vie*, Paris, Éditions du Moniteur.
- CARTIER, M. (2003). Notre rupture. *MichelCartier.com* "<http://www.michelcartier.com>" page consultée le 3 décembre 2005
- CASTELLS, M. (2001). L'espace des flux. *L'ère de l'information*. M. Castells. Paris, Fayard.
- CHENG, V., YEUNG, C., CHUN-HUNG, L. (2006). Classification of Online Discussions Via Content and Participation, *Advances in Natural Computation*, 820-282.
- CHIASSON, G. (1999). La gouvernance locale, à la fois risquée et favorable pour l'intérêt public. *Économies et solidarités*, 30(2): 7-20.
- CORNU, B. (2005). Réseau(x). *La société de l'information : Glossaire critique*. C. Souyri, Paris, Doc Franc Insee Jo Cereq Certu, 164 p.
- DAY, P. (2004). Sustainable Community Technology: The symbiosis between community technology and community research. *The Journal of Community Informatics* 1(2): 4-13.
- DELORME, P. 2005. De l'école de Chicago à l'imaginaire urbain dans *La ville autrement*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, p. 9-26.
- DE VECCHI, D. (2005). Information : Un point de vue terminologique. *La société de l'information : Glossaire critique*. C. Souyri, Paris, Doc Franc Insee Jo Cereq Certu, 164 p.
- DROUIN, M. (2005). *Le combat du patrimoine à Montréal (1973-2003)*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, 386 p.
- DUMAIS, M. (2005) Trousse citoyenne. Sur le site de *Michel Dumais*: <http://www.micheldumais.com/>. Page consultée le 7 décembre 2005.
- FAYARD, A-L. et DESANCTIS G. (2005). Evolution of an Online Forum for Knowledge Management Professional : A Language Game Analysis. *Journal of Computer Mediated Communication* 10-4: 1-35
- FISCHER, H. (2001). *Le choc du numérique*, Montréal, VLB éditeur.

- FRAU-MEIGS, D. (2005). Communauté. *La société de l'information : Glossaire critique*. C. Souyri, Paris, Doc Franc Insee Jo Cereq Certu, 164 p.
- GILBERT, P. et DABBAGH, N. (2005). How to structure online discussions for meaningful discourse : a case study, *British Journal of Educational Technology*, 36(1), 5-18.
- GINGRAS, A-M (2006) *Médias et démocratie : le grand malentendu*, Presses de l'Université du Québec, Québec, 281 p.
- GRAHAM, T. et WITSCHGE, T. (2003). In search of online deliberation: Towards a new method for examining the quality of online discussions. *Communications*, 28(2).
- GURSTEIN, M. (2003). Community Informatics: What is Community Informatics? In Gurstein, M., Menou, M. & Stafeev, S. (Eds.) *Community Networking and Community Informatics: Prospect, Approaches, Instruments*. St Petersburg: Centre of Community Networking and Information Policy Studies (CCNS). 77-84.
- HARVEY, P-L. (1996). *Cyberespace et communautique*. P.-L. Harvey. PUL
- HARVEY, P-L. *La démocratie occulte - Rapports de force, gouvernance et communautique dans la société de l'information*. Saint-Nicolas, Les Presses de l'Université Laval, 2004. 265 p.
- JENSEN, J-L. (2003). Public Spheres on the Internet : Anarchic or Government-Sponsored – A Comparison, *Scandinavian Political Studies*, 26(4), 349-374.
- LAFAYE, C. (2000). Gouvernance et démocratie : quelles reconfigurations ? dans *Gouvernance et démocratie*, Ottawa, Presses de l'Université d'Ottawa.
- LAULAN, A.-M. (1985). *La résistance aux systèmes d'information*, Paris, Ed. Retz.
- LAURINI, R. (2001). Computer Systems for Public Participation, dans *Information Systems for urban planning*. London, New York, Taylor and Francis.
- LUPOVICI, C. (2005). Espace public de l'Internet. *La société de l'information : Glossaire critique*. C. Souyri, Paris, Doc Franc Insee Jo Cereq Certu, 164 p
- MACINSTOSH, A. et SMITH, E. (2002). Citizen Participation in Public Affairs. *Lecture Notes in Computer Science*: 256-263.
- MACINTOSH, A., MCKAY-HUBBARD, A. et al. (2005). Using Weblogs to support local democracy. *International Federation for Information Processing*: 1-12.
- MARKER, O. et PIPEK, V. (2000). Computer-Supported Participation in Urban Planning from the viewpoint of « Communicative Planning Theory », *Proc. Of IFIP 8.5 Working Conference on Advances in Electronic Government*, IFIP Press, 43-58.
- MARRA, R. MOORE, J-L. et KLIMCZAK, A-C. (2004). Content Analysis of Online Discussion Forums: A Comparative Analysis of Protocols, *ETR&D*, Vol. 52, No. 2 : 23–40
- MITCHELL, W. J. (2000). *e-topias: urban life, Jim - but not as we know it*. Cambridge, MIT Press.
- MORIN, R. (2006). Séance 6 - Participation citoyenne, gouvernance locale et démocratisation du développement. *Notes de cours*.
- MORISSET, L. (2004). Plan du cours "La patrimonialisation", sur le site de la *Chaire de recherche du Canada en patrimoine urbain*. <http://www.patrimoine.uqam.ca/>. Site consulté le 4 mars 2006.

- NIELSEN, J. (2006). Participation inequality : Encouraging more users to contribute, http://www.useit.com/alertbox/participation_inequality.html , page consultée le 5 février 2007.
- NONNECKE, B. ANDREWS, D. et PREECE, J. (2006). Non-public and public online community participation : Needs, attitudes and behavior, *Electron Commerce Res*, 6 : 7-20
- NOPPEN, L. et MORISSET, L. (2005). Demande de subvention pour le FCRPP.
- NOVECK, B-S. (2005). A democracy of groups, *First Monday*, 10(11), 23 p.
- NYERGES, T. (2005). Public Participation GIS Support for Transportation Improvement Decision Making in the Age of Instant Access. *Symposium on Societies and Cities in the Age of Instant Access*, Salt Lake City, Utah.
- O'NEIL, D. (2002). Assessing community informatics : a review of methodological approaches for evaluating community networks and community technology centers. *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy* 12: 76-102
- PORTER, E. (2004). A typology of Virtual Communities; A multi-disciplinary foundation for future research. *Journal of Computer Mediated Communication* 10-1: 1-13
- PRICE, V. et CAPPELLA, J.N. (2005). Constructing electronic interactions among citizens, issue publics, and elites: the healthcare dialogue project. *Digital Government Research Center*. Atlanta, Georgia
- RENN, O. (2004). Analytic-deliberative processes of decision making : linking expertise, stakeholder experience and public valuers, *Committee on Radioactive Waste Management* : 12
- REVEL, J-F. (1988). *L'information Inutile*, Paris, Grasset et Fasquelles, 391 p.
- ROBERTS, N. (2004). Public Deliberation in an Age of Direct Citizen Participation, *American Review of Public Participation*, 34(4), 315-353.
- ROUSSOPOULOS, D. (2005). Introduction to Participatory Democracy, dans *Participatory Democracy : Prospects for Democratizing Democracy*, Montréal, Black Rose Books, 347 p.
- ROY N, S. (2003). L'étude de cas in Benoît Gauthier (éd.) *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*, 4^e éd. Sainte-Foy, PUQ, p.159-184
- SABOURIN, P. (2003). L'analyse de contenu in Benoît Gauthier (éd.) *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*, 4^e éd. Sainte-Foy, PUQ, p.357-386
- STANLEY, JH. (2002). *Participation, democratic deliberation, and the Internet: Lessons from a national forum on commercial vehicle safety*, Thèse de Doctorat, University of Southern California, 261 p.
- TOTSCHNIG, M. (2005). Du logiciel libre comme laboratoire d'une éthique de la créativité et de la communication. *Internet, une utopie limitée*, Saint-Nicolas, Presse de l'Université Laval. pp.95-120.
- WELLMAN, B. (2002). Little Boxes, Glocalization, and Networked Individualism. *Lecture Notes in Computer Science* 2632: 10-25.
- WENGER, E. (1998). *Communities of Practice: Learning, Meaning and Identity*. Cambridge University Press, Cambridge,
- WRIGHT, S. (2005). Design Matters: the political efficacy of government-run online discussion forums. In: Oates, S., Owen, D. and Gibson, R. (eds) *The Internet and Politics: citizens, voters, and activists*, London: Routledge, pp80-99.