



Stratégies d'engagement pour et par le numérique

Par :

Stéphane Couture
Sophie Toupin
Samantha Boucher
Catherine Turgeon
Pauline Rudaz
Eva Giard

Rapport de recherche
2021

Stratégies d'engagement pour et par le numérique Rapport de recherche pour orienter les actions futures du Lab-Delta

Auteur et autrices :

Stéphane Couture
Professeur adjoint, département de communication
Université de Montréal

Sophie Toupin
Chercheuse postdoctorale
Université Concordia

Samantha Boucher
Catherine Turgeon
Pauline Rudaz
Eva Giard
Auxiliaires de recherche
Université de Montréal

Ce rapport a été réalisé dans le cadre du projet « Laboratoire sur les droits en ligne et les technologies alternatives (Lab-Delta) » financé par le programme d'investissement communautaire de l'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet (ACEI).

Pour plus d'information, contacter l'auteur principal :
stephane.couture@umontreal.ca

Illustration de la couverture : Julie Scheid



La reproduction et la distribution de ce document sont permises en vertu de la licence libre Creative Commons Attribution - Partage des conditions à l'identique 4.0 international

Table des matières

Points saillants du rapport.....	4
1. Contexte et objectifs de la recherche	6
1.2. Clarification conceptuelle : l’engagement pour la communication numérique	7
1.2.1. Qu’entend-on par la notion d’engagement?.....	7
1.2.2. Le numérique en tant qu’objet de l’agir politique	9
2. L’engagement pour le numérique : aperçu historique, de l’international au Québec	9
2.1. À l’international	9
2.1.1. Du nouvel ordre mondial de la communication au droit à la communication.....	10
2.1.2. Gouvernance d’Internet et « droits numériques ».....	12
2.1.3. Infrastructures numériques et technologies alternatives	13
2.2. Au Canada et au Québec.....	15
3. Questionnaire en ligne et entrevues auprès des acteurs et actrices locaux	18
3.1. Questionnaire en ligne sur les stratégies d’engagement	18
3.1.1. Profil général des personnes ayant participé au questionnaire en ligne.....	20
3.1.2. Compréhension et importance des enjeux	21
3.1.3. Outils et plateformes utilisés.....	25
3.1.4. Expérience de la violence en ligne.....	26
3.1.5 Activités d’engagement	28
3.2. Compte rendu des entrevues	30
3.2.1. Préoccupations liées au numérique.....	31
3.2.2. Stratégies d’engagement ressortant des entrevues	37
3.2.3. L’impact de la pandémie de COVID-19	44
4. Discussion et conclusions	46
5. Pistes pour la suite du développement du Lab-Delta.....	49
Références.....	51
ANNEXE I - GRILLE D’ENTREVUES INDIVIDUELLES SEMI-DIRIGÉES	54
ANNEXE II - GRILLE D’ENTREVUE COLLECTIVE	55

Points saillants du rapport

Contexte et objectifs

- Ce rapport s'inscrit dans le cadre du projet « Laboratoire sur les droits en ligne et les technologies alternatives (Lab-Delta) » qui a été financé dans la dernière année par le programme d'investissement communautaire de l'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet (ACEI) et qui se veut à terme « une institution de recherche et d'engagement communautaire jeunesse, au carrefour entre la littératie numérique, la gouvernance d'Internet et la promotion des droits humains, notamment ceux des minorités et des femmes, dans l'univers numérique » (Alternatives, 2020).
- Le projet comprend un volet « action » qui a consisté en différentes activités de formation et de sensibilisation (webinaires, baladodiffusion, chatbot didactique), et un volet « recherche » qui inclut notamment la réalisation de ce rapport ainsi qu'une publication collective sur le thème des « résistances numériques ».
- La présente recherche vise à étudier les stratégies d'engagement communautaire des personnes francophones canadiennes sur les sujets liés à la gouvernance d'Internet et les droits humains qui y sont associés, avec pour objectif de servir au développement futur du Lab-Delta.

Résultats principaux

- La recherche a été marquée par des difficultés importantes de mobilisation et une faible participation tant pour notre recherche que pour les activités du volet action du projet. Ces difficultés peuvent s'expliquer par des causes « internes » (design du protocole de recherche, effort relatif consacré au recrutement), mais aussi par des causes « externes » liées à la pandémie (réorganisation du travail, travail à la maison, conciliation travail-famille, etc) ou encore une perception d'un manque d'expertise, faible priorité accordée à ce sujet.
- Les réponses à notre questionnaire en ligne, même s'il ne peut prétendre à une représentativité, font ressortir une ambiguïté dans la compréhension des concepts. Ainsi, alors que les participant·e·s jugent bien comprendre certains concepts, d'autres réponses du questionnaire ou des propos recueillis en entrevue semblent démontrer le contraire. Nous pouvons poser l'hypothèse d'une surestimation de la connaissance de certains concepts.
- Les activités de formation et d'éducation semblent être un besoin important des personnes participantes. Plusieurs ont formulé le besoin de développer du matériel sortant du cadre classique, par exemple des bandes dessinées, des inventaires d'outils alternatifs, ou encore une ligne d'assistance technique (*helpline*) aux activistes. À l'inverse, le développement d'outils technologiques et les activités de plaidoyers ne semblent pas être une priorité. Les

participant·e·s soutiennent cependant l'importance de réunir les personnes concernées dans de grandes rencontres qui pourraient avoir une incidence politique.

- Les deux préoccupations qui semblent le plus ressortir sont la surveillance, en particulier de par ses implications politiques, et l'accès aux infrastructures numériques, dont l'inégalité est apparue plus clairement en temps de pandémie. L'impact écologique des dispositifs du numérique ressort également des réponses, mais au moins une participante a noté qu'il s'agissait d'un sujet « tabou » étant donné la grande dépendance collective au numérique.
- Une participante en entrevue a soulevé l'hypothèse d'un brouillage des communications lors de manifestations ainsi qu'une surveillance ciblée des personnes racisées, et le besoin de faire des recherches pour étudier cette question.
- La recherche a fait ressortir le besoin de prendre une approche historique aux inégalités raciales et de genre qui perdurent autant dans la sphère publique « physique » que numérique.
- La pertinence de la création du Lab-Delta, comme espace fédérateur alliant le milieu universitaire et des organisations non gouvernementales (ONG), est ressortie dans nos entrevues et notre questionnaire.

Quelques pistes d'action et de recherche pour le Lab-Delta

- Développer des activités et des ressources éducatives « innovantes » permettant de sensibiliser les organisations et les mouvements sociaux dans leur milieu.
- Contribuer à « fédérer » les initiatives d'action et de recherche existantes sur le sujet, en organisant des événements unificateurs et/ou en réalisant une cartographie des groupes et initiatives qui existent sur ces questions au Québec en procédant nous-mêmes au recensement plutôt qu'en sollicitant les groupes pour répondre à un questionnaire.
- Produire des fiches ou des recherches synthèses permettant de documenter l'état des connaissances sur certains sujets pouvant être d'intérêt pour les groupes. Par exemple, demander à des étudiant·e·s de réaliser des comptes rendus d'un livre ou d'une recherche.
- Explorer davantage ce qui peut expliquer les difficultés de mobilisation que nous avons constatées dans le cadre de notre recherche.
- Réaliser de courtes enquêtes qui répondent aux préoccupations directes des mouvements sociaux. En particulier, explorer l'hypothèse d'un brouillage des communications lors de manifestations ainsi qu'une surveillance ciblée des personnes racisées.
- Étudier les « inégalités numériques » en contribuant à documenter la manière dont les populations vulnérables sont affectées négativement par le numérique (en particulier les algorithmes, l'intelligence artificielle et les services gouvernementaux en ligne) dans les contextes canadiens et québécois, en s'inspirant de recherches déjà publiées ailleurs dans le monde à ce sujet.

1. Contexte et objectifs de la recherche

Ce rapport s'inscrit dans le cadre du projet « Laboratoire sur les droits en ligne et les technologies alternatives (Lab-Delta) » qui a été financé dans la dernière année (juin 2020 à juin 2021) par le programme d'investissement communautaire de l'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet (ACEI). Selon les termes de la demande de subvention présentée à l'ACEI, la première année de ce projet visait à créer « une institution de recherche et d'engagement communautaire jeunesse, au carrefour entre la littératie numérique, la gouvernance d'Internet et la promotion des droits humains, notamment ceux des minorités et des femmes, dans l'univers numérique » (Alternatives, 2020). Les activités de cette première année incluaient un volet action (ou « d'engagement communautaire » pour reprendre la terminologie de l'ACEI) et un volet recherche. Le volet action a consisté à la réalisation de webinaires, de baladodiffusions ainsi que la création d'un « *chatbot* » didactique pour favoriser l'éducation à certains enjeux tels la résistance numérique, les technologies numériques alternatives et le fonctionnement de l'infrastructure numérique (labdelta.ca/chatbot). Un site web a également été créé (labdelta.ca) pour diffuser ces différentes réalisations. Le volet recherche visait quant à lui, toujours selon la demande soumise à l'ACEI, à étudier les « stratégies d'engagement communautaire des personnes francophones canadiennes sur les sujets liés à la gouvernance d'Internet et les droits humains associés » et servira à la définition d'outils subséquents (Alternatives, 2020). Sur le plan empirique, la recherche comptait principalement un questionnaire en ligne, des entrevues semi-dirigées (individuelles et collectives) et a été bonifiée par une analyse documentaire afin de bien mettre en exergue le contexte historique dans lequel se situe notre démarche.

Ce rapport vise donc à documenter les stratégies d'engagement qui ont été développées, qui sont actuellement développées ou qui pourraient potentiellement être développées en contexte québécois et francophone canadien, afin de politiser et intervenir dans le développement des architectures d'Internet, dans une perspective surtout progressiste. Son objectif est principalement de contribuer au développement subséquent du LabDelta.

La première partie présente quelques clarifications conceptuelles permettant de mieux cerner l'objet de la recherche. La deuxième partie présente un historique des « stratégies d'engagement » sur les enjeux de la communication et du numérique, tant au niveau international que national (surtout au Québec). Cela permet de présenter un bref historique des stratégies d'engagement en lien avec le numérique, mais aussi d'établir le cadre idéologique et stratégique au sein duquel se situe notre démarche. Nous présentons ensuite, dans la troisième partie, une analyse de notre questionnaire en ligne ainsi que des entrevues semi-dirigées. Le rapport se conclut par une synthèse des différents points qui ressortent de notre étude ainsi que certaines recommandations pour la suite.

1.2. Clarification conceptuelle : l'engagement pour la communication numérique

D'emblée, mentionnons que les termes utilisés ici le sont de manière pragmatique, de façon à pouvoir appréhender des dynamiques sociales (et politiques dans ce cas-ci), et non pas tant pour proposer une terminologie et des concepts théoriques rigides auxquels il faudrait absolument adhérer. En particulier, le terme « stratégie d'engagement » que nous utilisons dans cette recherche, tire son origine de l'axe « engagement communautaire » défini par l'ACEI, et dans lequel s'inscrit le projet. De même, le terme de « gouvernance d'Internet » a une signification polysémique et ne fait pas nécessairement consensus, même au sein de notre équipe. Ce terme vise toutefois à renvoyer à l'idée générale d'une participation citoyenne aux débats et décisions concernant l'évolution d'Internet. Au fil de notre recherche, nous avons d'ailleurs souvent utilisé le terme plus général « d'enjeux du numérique », et de « stratégies d'engagement sur les enjeux du numérique », qui nous permettait de nous concentrer sur l'étude des dynamiques sociales plutôt que sur des débats terminologiques. Si nous avons cherché ici à conceptualiser davantage ces termes (voir section suivante), il est important de souligner que ce terme renvoie en premier lieu à une idée générale de stratégies visant à « engager les citoyen·ne·s » sur les questions qui nous intéressent.

1.2.1. Qu'entend-on par la notion d'engagement?

La notion d'engagement est souvent utilisée dans le langage courant pour décrire pratiquement toutes les formes d'interactions telles que la participation, la mobilisation, l'implication ou l'action collective. Depuis les dernières années, la notion d'engagement est de plus en plus utilisée par différentes institutions. L'« engagement communautaire » est d'ailleurs l'un des secteurs de financement de l'ACEI dans lequel le projet Lab-Delta s'inscrit. Ce constat et ce cadrage font partie des raisons pour lesquelles la notion d'engagement est examinée dans ce rapport. Cette section donc vise à mieux comprendre d'où provient cette notion et comment elle est comprise.

Dans la littérature universitaire actuelle, la conceptualisation de l'engagement nous provient principalement des écoles de commerce et de leurs branches marketing ainsi que des disciplines en lien avec les relations publiques (Johnston, 2018; Johnston et Taylor, 2018). Son orientation en est donc influencée. Dans ce contexte de marketing, l'expression « engagement » constitue une notion qui est principalement utilisée pour définir la qualité et l'intensité de la participation d'une personne en vue d'un objectif spécifique (tel l'achat d'un produit, l'association à une marque, entre autres). Les recherches tentent donc souvent de « mesurer » l'engagement, par exemple en s'attardant au nombre de *j'aime*, de commentaires ou de *posts* sur les médias sociaux.

En relations publiques, Johnston (2018, p. 1) décrit l'engagement comme un concept multidimensionnel, qui implique des caractéristiques comportementales et psychologiques, qui se jouent sur les plans individuels, organisationnels et sociaux. Dans l'introduction du livre *The Handbook on Communication Engagement*, Johnston et Taylor (2018, p. 34) identifient trois

thèmes principaux qui viennent résumer la multiplicité des définitions de l'engagement. Tout d'abord, *l'engagement est vu comme une activité sociale et relationnelle qui implique de faciliter des relations menant à des résultats*. Ensuite, *l'engagement est conceptualisé comme une dynamique* où la participation, l'expérience et les actions communes deviennent centrales. Dans cette optique, l'engagement contribue au capital social, à la cocréation de signification et à des résultats rehaussés. Troisièmement, *l'engagement repose sur des fondements cognitifs, affectifs et comportementaux* et est donc influencé par de nombreuses dimensions individuelles et sociétales qui changent de manière temporelle.

D'autres travaux mobilisent le terme d'engagement d'une manière plus politisée en s'éloignant du marketing et des relations publiques. Par exemple, Daniels (2009), dans son livre sur le cyberracisme, utilise le terme « engagement civique » pour faire écho à l'importance de la pluralité dans une perspective de justice raciale. Pour elle, « l'engagement civique numérique » est un terme politisé et progressiste. Elle nous fait part du potentiel qu'elle voit et d'un possible renouveau démocratique pour la justice sociale et notamment pour la justice raciale à travers l'engagement civique numérique, potentiel qui est par contre menacé par les discours de suprématie blanche sur l'Internet et par la désinformation. Dunbar-Hester (2014) utilise pour sa part le terme « engagement technique » pour décrire la manière par laquelle les activistes de la radio tentent de rendre accessible la culture technique qui échappe souvent aux activistes des médias plus tournés vers le contenu. Dunbar-Hester conclut son livre en se demandant si l'appropriation ou l'engagement technique est nécessaire pour toutes et tous.

Dans ce rapport, nous comprenons « l'engagement » comme une forme de participation démocratique aux conversations et processus touchant le numérique, et/ou aux initiatives militantes et communautaires facilitant ces engagements. Les questions qui nous intéressent particulièrement visent différentes formes « d'engagement par et pour la technologie, le numérique et la technique » pour faciliter la multiplicité des formes de participation démocratique allant de l'action militante radicale à l'intervention dans les processus institutionnels. Nous sommes par contre conscient·e·s des critiques émises, telles que celles de Dunbar-Hester, voulant que l'engagement technique n'est pas nécessaire pour toutes et tous et également de l'effacement des femmes et des personnes racisées dans l'histoire générale et plus particulièrement, l'histoire des technologies. L'engagement des femmes et des personnes racisées avec le numérique est d'ailleurs l'une des raisons d'être du Lab-Delta. Nous sommes soucieux·ses de valoriser et faire connaître leurs histoires d'engagement avec les technologies tout en militant pour les droits numériques selon des perspectives historiques, sociales et culturelles. Notre intérêt consiste aussi à comprendre comment et pour quelles raisons des groupes prennent part aux conversations dans la sphère publique au sujet du numérique, s'organisent de manière privée et dans des groupes d'affinité, et ce, compte tenu des déséquilibres des pouvoirs existant au sein même de la société civile, ainsi qu'entre la société civile, les entreprises et les gouvernements, entre autres.

1.2.2. Le numérique en tant qu'objet de l'agir politique

La recherche réalisée dans la première année du Lab-Delta portait sur les stratégies d'engagement actuellement développées ou pouvant potentiellement être développées en contexte québécois et francophone, qui cherchent à politiser et intervenir dans le développement des architectures d'Internet, dans une perspective surtout progressiste. Cette perspective renvoie à une distinction conceptuelle opérée par différents auteur·trice·s. Par exemple, Barney (2006) distingue entre l'appréhension des technologies en tant qu'*instrument de l'agir politique*, et leur appréhension en tant qu'*objet de l'agir politique*. Appréhender les technologies comme instrument de l'agir politique nous amènera ainsi à voir comment les technologies numériques (tels les médias sociaux) sont utilisées, par exemple dans le cadre de luttes environnementales, ou de luttes au logement. Au contraire, appréhender les technologies comme *objet de l'agir politique* nous amènera à nous concentrer davantage sur des pratiques qui visent par exemple à sensibiliser la population face à l'omniprésence de la surveillance ou la discrimination algorithmique et à intervenir politiquement sur ces questions, des aspects qui sont plus près de notre projet.

De manière similaire, Landry (2013) distingue la « mobilisation *par* la communication » de la « mobilisation *pour* la communication », ce dernier terme renvoyant à la mobilisation pour sensibiliser sur les questions de ce qu'il nomme (à la suite de plusieurs autres auteurs, autrices et activistes), les *droits à la communication*. C'est donc dans cette dernière perspective que cette recherche se situe, c'est-à-dire la mobilisation « pour » la communication numérique, et non pas tant « par ».

Évidemment, cette distinction n'est pas toujours tranchée. Par exemple, le fait d'utiliser des logiciels libres ou un réseau social alternatif comme Mastodon pour réaliser la mobilisation environnementale, au droit au logement, etc., implique également une certaine réflexivité par rapport à l'usage des technologies, ce qui s'inscrit dans un geste de mobilisation prenant les technologies numériques à la fois comme objet que comme instrument.

2. L'engagement pour le numérique : aperçu historique, de l'international au Québec

Cette partie propose un bref tour d'horizon des luttes et initiatives internationales et nationales qui ont pris la communication numérique comme objet de l'agir politique dans l'objectif de mieux ancrer notre étude dans la situation contemporaine au Québec.

2.1. À l'international

De nombreuses luttes « pour la communication » se sont manifestées depuis au moins la deuxième moitié du 20^e siècle, luttes qui ont par ailleurs fait l'objet de plusieurs études. Le tableau suivant par Milan (2013) montre par exemple l'évolution des mouvements pour la communication au niveau international. Dans les pages suivantes, nous reprendrons certains de ces aspects.

Tableau 1. Perspective historique (Milan, 2013)

1975 - 1985	1985-1995	1995–2005	2005 -
<p>Décolonisation et nouveaux mouvements sociaux</p> <p>Critique de l'impérialisme et de la dépendance technologique. Proposition d'un nouvel ordre mondial de l'information et de la communication (NOMIC)</p> <p>Rapport McBride : la communication comme un droit</p> <p>Premières communautés virtuelles</p>	<p>Création de l'AMARC</p> <p>Infrastructures d'Internet non commerciales</p> <p>Usage d'Internet par le Mouvement zapatiste (1994)</p> <p>Mouvement du logiciel libre</p>	<p>Activismes médiatiques</p> <p>Réseau Indymedia</p> <p>Forums sociaux mondiaux et mouvement altermondialiste</p> <p>Campagne CRIS, Sommet mondial sur la société de l'information</p> <p>Émergence de la « désobéissance civile numérique »</p> <p>Médias alternatifs et activisme technologique</p>	<p>Apparition des réseaux sociaux numériques</p> <p>Révolutions arabes</p> <p>Mouvements hashtags : #blacklivesmatter, #metoo</p> <p>Anonymous et Wikileaks</p> <p>Mobilisation de l'extrême-droite et désinformation</p>

2.1.1. Du nouvel ordre mondial de la communication au droit à la communication

C'est dès la fin de la Deuxième Guerre mondiale qu'une bataille sur la question de la communication émerge. Il s'agissait des discussions entourant la déclaration universelle des droits de la personne en 1946 qui opposait la question de la « liberté d'information » (*free flow of information*) entre le « premier » et « second » mondes (Raboy et Shterne, 2010). La définition de la liberté d'information était une affaire très délicate pendant la guerre froide. D'une part, les gouvernements occidentaux, menés par les États-Unis, concevaient la liberté d'information comme étant la protection et l'expansion des marchés de l'information, tout en s'inquiétant du rôle de la propagande dans l'escalade des conflits idéologiques, économiques et politiques de la guerre froide. De l'autre côté, l'URSS s'opposait à cette conception occidentale de la liberté d'information en mettant de l'avant une conception d'échanges équilibrés (*fair flow of information*) de l'information qui condamnaient le bellicisme par la propagande, mais justifiaient l'autorité du gouvernement sur l'information et les journalistes. Dans ce contexte, seul l'article 19 portant sur la liberté d'expression sera intégré à la Déclaration universelle des droits de l'homme (DUDH).

C'est suite aux désaccords entourant la conception de la liberté d'information que le mouvement des non-alignés – ce qu'on appelait alors le « tiers-monde » (en opposition aux premier et deuxième mondes qui formaient à cette période les deux grands blocs géopolitiques) – suggéra en 1973 la création d'un nouvel ordre mondial de l'information et de la communication (NOMIC) et déclara que « les activités de l'impérialisme ne se limitent pas seulement aux domaines politique et économique, mais couvrent également les domaines culturel et social » ce qui inclut notamment par conséquent la communication (Raboy et Shterne, 2010, p. 33). Raboy et Shterne (2010) identifient trois grandes critiques des non-alignés qui font toujours écho aujourd'hui dans un contexte de mouvement *pour* la communication : 1) utilisation de la doctrine de libre circulation de l'information pour justifier la libéralisation de la déréglementation des communications; 2) la concentration des industries de médias occidentaux; et 3) le contrôle des technologies par l'occident. En opposition, les non-alignés proposèrent une doctrine politique s'articulant autour de ce qu'on appelait alors les 4D du NOMIC :

- La démocratisation, qui implique le pluralisme des sources de nouvelles et d'information.
- La décolonisation, qui implique l'autonomie et l'indépendance vis-à-vis des structures étrangères.
- La démonopolisation de la propriété concentrée dans les industries de la communication.
- Le développement, qui implique l'obtention de ressources pour développer les médias de masse, perçus comme significatifs pour le développement.

S'inscrivant dans cette démarche, l'UNESCO publia en 1980 un rapport intitulé *Voix multiples, Un Monde (Multiple Voices, One World)*, mieux connu sous le nom du Rapport MacBride du nom de Sean MacBride (1986), responsable de la commission à l'origine du rapport (Cabedoche, 2011). En pleine guerre froide, le rapport avait été rédigé pour tenter de trouver un consensus entre les États-Unis, l'URSS et les non-alignés sur les questions de communication, d'information et de technologies. Malheureusement, le contexte politique mondial dans lequel le rapport est publié n'est pas propice à sa réception. Ronald Reagan et Margaret Thatcher viennent d'être élus et démarrent un vaste mouvement néolibéral de dérégulation des télécommunications, se braquent contre le « deuxième monde » et s'opposent ouvertement au mouvement antiapartheid qui déferle sur le monde.¹ Cependant, le Rapport MacBride a constitué une référence idéologique importante pour les luttes de la société civile en faveur d'une communication plus inclusive.

Plusieurs années plus tard, les activistes des droits à la communication créeront la campagne CRIS (*Communication Rights in the Information Society*). Ce faisant, ces activistes intègrent la liberté d'expression telle que décrite par l'article 19 comme partie intégrante d'un processus social plus large qui ne peut être atteint que lorsque d'autres droits sont également réalisés. La campagne CRIS tendait vers un idéal d'un droit à communiquer qui restait par contre à définir. À la même époque,

¹ Pour une critique de l'UNESCO et son effacement des liens entre le rapport MacBride et le NOMIC, voir Cabedoche (2011).

les Nations unies mettaient en place le Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI), tenu d'abord à Genève en 2003, puis à Tunis en 2005, pour discuter des questions de l'émergence de l'Internet et plus largement de ce qu'on appelait à l'époque la « société de l'information ». La campagne CRIS, ainsi que d'autres mouvements de la société civile, a alors joué un rôle prépondérant pour mettre de l'avant des revendications liées à une gouvernance plus démocratique et inclusive de l'évolution d'Internet.

2.1.2. Gouvernance d'Internet et « droits numériques »

Le Sommet Mondial sur la Société de l'Information (SMSI) a été un moment de grande participation de la société civile, au point où certains analystes ont soulevé l'idée de l'émergence d'une « troisième vague » d'Internet, après celle des débuts d'Internet puis celle des entreprises privées datant du début des années 1980 (Noam, 2005). La société civile a en particulier été reconnue pour avoir amené dans ces débats des principes comme la transparence, la construction de consensus et la prise en compte des droits de la personne (Massit-Foléa, 2014a; 2014b) et insisté sur les inégalités sociales et une participation plus large au processus démocratique (Massit-Folléa, 2012). À titre d'exemple, les organisations de la société civile et les mouvements sociaux ont formulé plusieurs propositions de politiques ou de conceptions liées à la gouvernance de l'Internet (même si le terme lui-même est parfois critiqué, comme nous le verrons) dans une perspective de justice sociale. Citons par exemple les « Principes féministes de l'Internet » (APC, 2014), un « Appel à occuper l'Internet » (Internet Social Forum, 2015), des initiatives visant à créer des infrastructures de télécommunications construites par la communauté (Belli, 2016) ou des tentatives d'intégration des préoccupations relatives aux droits de la personne dans la conception des protocoles d'Internet (Milan et Ten Oever, 2016). La société civile s'est en particulier faite porteuse d'un « Forum » pour discuter de la gouvernance d'Internet, l'*Internet Governance Forum (IGF)*, qui se tient encore aujourd'hui chaque année sous l'égide de l'ONU pour discuter de l'évolution d'Internet et de ses enjeux afférents. Par exemple, l'IGF de 2020, qui s'est tenu de manière virtuelle à cause de la pandémie, réunissait 6 150 participant·e·s de 173 pays dont 38% appartenaient à la société civile. Les thèmes principaux étaient : les données, l'environnement, l'inclusion et la confiance.

Il est important de clarifier ce qu'on entend ici par le terme de « gouvernance d'Internet ». La définition la plus souvent donnée dans la littérature sur la question est celle établie par le Groupe de Travail sur la Gouvernance d'Internet (GTGI) :

La gouvernance de l'Internet est le développement et l'application par les Gouvernements, le secteur privé et la société civile, dans leurs rôles respectifs, de principes partagés, de normes, de règles, de procédures décisionnelles et de programmes qui modèlent l'évolution et l'usage de l'Internet (Kurbalija, 2011).

Ce qui est important de retenir ici, c'est que la gouvernance d'Internet renvoie aux décisions – et à la participation à ces décisions – concernant l'évolution et l'usage d'Internet. Cette définition de la gouvernance d'Internet renvoie également à une participation conjointe des gouvernements, du secteur privé et de la société civile, participation conjointe qu'on désigne souvent comme le modèle « multipartite », ou *multistakeholder*, de la gouvernance d'Internet, modèle autant célébré que critiqué dans ce milieu (Massit-Foléa, 2014a). C'est cette approche impliquant différentes parties prenantes qui est au cœur des Forums de gouvernance d'Internet mondiaux et nationaux qui sont régulièrement organisés, en plus des RightsCons (Rights Conferences) annuelles organisées par l'ONG Access Now, dont nous parlerons ci-bas.

Mentionnons ici que le terme de gouvernance n'est pas exempt de critiques. Certain·e·s chercheur·se·s (Deneault, 2013; Harvey, 2005) soutiennent que la gouvernance, telle que définie et mise en pratique par les gouvernements occidentaux contemporains et les institutions internationales telles que la Banque Mondiale (BM) et le Fonds monétaire international (FMI), correspond aux principes clés du néolibéralisme. De fait, même chez les actrices et acteurs de ladite société civile impliqués dans ces débats, autant les termes de gouvernance d'Internet que l'approche dite *multistakeholder* sont critiqués (Massit-Foléa, 2014a; Quadrature du Net, 2014). L'objectif ici n'est donc pas de porter un jugement sur le terme (même si le choix des termes sera important pour le Lab-Delta), mais de noter qu'il s'agit là d'une forme d'engagement prenant le numérique comme objet de l'agir politique.

Dans la même foulée, plusieurs nouvelles ONG de défense des droits numériques sont créées (voir tableau 1). AccessNow, fondé en 2009, a depuis 2011 lancé les RightsCons soit des conférences multiacteur·trice·s qui se penchent exclusivement sur les questions des droits humains du numérique. Les droits numériques et les organisations qui les défendent sont présents sur presque tous les continents. De plus en plus d'organisations se penchent sur des questions pointues touchant les droits numériques telles qu'Algorithm Watch en Allemagne, European Digital Rights basé en Belgique ou la Ada Love Institute en Grande-Bretagne qui examine les questions de données et d'intelligence artificielle. Au Québec, Alternatives notamment se penche sur ces questions depuis sa création en 1994.

2.1.3. Infrastructures numériques et technologies alternatives

Pour être en mesure de naviguer sur Internet, de consulter nos courriels, d'interagir sur les médias sociaux et de visionner des films offerts en diffusion en flux continu (« livestreaming »), nous avons besoin d'une infrastructure numérique. Cette infrastructure est constituée de câbles sous-marins, de centres de données, de fournisseurs d'Internet, de serveurs et d'ordinateurs pour stocker et faire circuler l'information. Dans les 20 dernières années, plusieurs infrastructures numériques dites alternatives ont vu le jour. Durant le mouvement anti- ou altermondialisation de la fin des années 1990, des groupes tels que Riseup aux États-Unis ou Autistici en Italie ont développé des infrastructures numériques pour appuyer et épauler les mouvements sociaux. Leurs infrastructures

numériques autonomes incluent des listes de courriels, des comptes de courriels, des VPN, des outils d'écriture collaborative et des wikis privés. Depuis, des militantes féministes ont développé des infrastructures féministes (ou InfraFem) telles que des hackerspaces féministes, des listes de discussions féministes, des serveurs féministes et des *chatbots* féministes. Pour aller plus loin dans la réflexion sur les infrastructures numériques alternatives incluant les InfraFem, nous recommandons le dossier « Résistances numériques » de la Revue *Possibles* (Couture et Toupin, 2021).

Tableau 2. Quelques initiatives contemporaines intéressantes

Access Now a commencé en 2009 comme une équipe d'intervention d'urgence composée de technologues qui s'efforçaient d'aider le peuple iranien à se reconnecter durant les élections et à assurer la sécurité de leurs communications.

AlgorithmWatch est une organisation de recherche et de défense des droits à but non lucratif qui s'engage à évaluer et à mettre en lumière les processus de décision algorithmiques ayant une pertinence sociale, c'est-à-dire utilisés soit pour prédire ou prescrire des actions humaines, soit pour prendre des décisions automatiquement.

Coding Rights est un groupe de réflexion basé au Brésil qui vise à faire progresser l'application des droits humains dans le monde numérique. Son objectif est de veiller à ce que les politiques relatives au développement technologique et aux droits numériques soient fondées sur des connaissances technologiques réelles et que le développement technologique soit guidé par les droits humains fondamentaux.

Le **Citizen Lab** est un laboratoire interdisciplinaire basé à l'Université de Toronto, qui se concentre sur la recherche et le développement à l'intersection des technologies de l'information et de la communication, des droits humains et de la sécurité mondiale.

Derechos Digitales est une organisation latino-américaine sans but lucratif, fondée en 2005 et dont l'objectif principal est le développement, la défense et la promotion des droits humains dans l'environnement numérique.

L'Institut Ada Lovelace a été créé par la Fondation Nuffield au début de l'année 2018, en collaboration avec l'Institut Alan Turing, la Royal Society, la British Academy, la Royal Statistical Society, le Wellcome Trust, Luminare, techUK et le Nuffield Council on Bioethics. Sa mission vise à faire en sorte que les données et l'IA soient au service des personnes et de la société.

Tactical Tech est une ONG internationale qui s'engage auprès des citoyen·ne·s et des organisations de la société civile pour explorer et atténuer les impacts de la technologie sur la société depuis le début des années 2000.

2.2. Au Canada et au Québec

Nous présentons ci-bas quelques initiatives de développement et d'appropriation des technologies numériques par la société civile au Canada et au Québec. Il ne s'agit pas d'un recensement complet, mais plutôt d'un bref panorama de quelques initiatives axées sur une perspective progressiste².

L'un des plus anciens projets prenant origine dans le contexte canadien est sans doute *Interdoc*. Les années 1980 ont en effet vu fleurir de nombreuses initiatives de réseautage informatique étatique et non gouvernemental. Aux États-Unis, Internet était en train de prendre son envol et de nombreux pays européens investissaient dans la télématique. Au sein des ONG, un réseau de communication international a vu le jour : il s'agit d'Interdoc, le premier réseau international d'ordinateurs d'ONG connectées. Des ONG localisées aux quatre coins du monde – soit en Amérique du Nord et du Sud, en Europe, en Afrique et en Asie – étaient connectées entre elles. Comme Murphy (2005) le souligne, Interdoc visait à mettre en réseau des militantes de la base pour la justice sociale en leur permettant d'échanger des informations et des analyses sur les droits humains. Financé par le Centre de recherche pour le développement international (CRDI), un organisme fédéral canadien, Interdoc est considéré comme le précurseur de l'Association pour le progrès des communications – APC – (Murphy, 2005), dont Alternatives est membre.

Au Québec, c'est sans doute le groupe La Puce communautaire, fondé en 1985 par trois militantes du quartier Hochelaga-Maisonneuve, qui a posé pour la première fois au Québec la question des conditions requises pour une appropriation populaire des technologies de l'informatique (Proulx, 1988; Lecomte et Couture, 2007). En 1994, Communications accessibles Montréal (CAM) devient ensuite le premier fournisseur Internet sans but lucratif (OSBL). En 1995, l'organisme Communautaire, inspiré par l'exemple d'Interdoc, est fondé « comme un projet d'appropriation sociale des nouvelles technologies par les groupes communautaires et par les citoyens potentiellement exclus » (Proulx, Lecomte et Rueff, 2006, p. 12). Communautaire désireait que le mouvement communautaire québécois emboîte le pas des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC). En cohérence avec notre préoccupation de recherche, mentionnons la publication par Communautaire d'une « Plateforme québécoise de l'Internet citoyen » au début des années 2000 qui mettait notamment de l'avant l'idée d'un droit à l'accès allant au-delà de l'accès physique, mais prenant également en compte des dimensions comme l'éducation, le niveau de pauvreté ou encore les difficultés vécues par les personnes en situation de handicap. Communautaire est toujours présente dans le paysage de l'appropriation du numérique au Québec et est active sur des projets de Fab Labs.

Dans une perspective plus médiatique, mentionnons aussi la création en 2000 du Centre des médias alternatifs du Québec (CMAQ), qui émerge afin d'assurer une couverture médiatique alternative lors du Sommet des Amériques à Québec en 2001. Dans cette période également, un grand nombre

² Pour approfondir le contexte historique et sociologique d'Internet au Québec, voir notamment (Lecomte et Couture, 2008; Pilon et Paquette, 2014; Roberge et Grenon, 2017).

d'initiatives de médias et technologies communautaires vouées à l'appropriation des TIC voient le jour. En voici quelques exemples : *Koumbit*, une coopérative de travailleurs et travailleuses du web qui épousait les principes de la culture libre et *Île sans fil* qui permettait aux résident·e·s de la ville de Montréal de se connecter gratuitement à l'Internet dans les cafés. *FACIL*, voué à la défense des logiciels libres, participe avec d'autres organismes à but non lucratif en France, au projet *Chaton* (Collectif des Hébergeurs Alternatifs, Transparents, Ouverts, Neutres et Solidaires) pour développer des infrastructures en logiciels libres comme alternative aux GAFAM³. Le *Réseau maillé* (« mesh network ») à Montréal (dans les arrondissements de Verdun, du Plateau et de Villeray) donne un accès gratuit à l'Internet et à un échange de fichiers (films).

Le tableau suivant présente quelques autres initiatives plus contemporaines au Québec en lien avec les technologies. Mentionnons finalement la recherche de Landry et al. (2020) sur le militantisme et les inégalités numériques, qui fait ressortir les difficultés rencontrées par les groupes militants contre la pauvreté au Québec dans leurs pratiques numériques.

³ GAFAM : acronyme pour Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft mais utilisé pour désigner les grandes plateformes commerciales en général (incluant Zoom, par exemple, dont la popularité a cru considérablement durant la pandémie).

Tableau 3. Quelques initiatives québécoises actives

Au moment de publier le rapport (août 2021)

<p>Ada x. Centre d'artistes féministe bilingue engagé dans l'exploration, la création et la réflexion critique en arts médiatiques et en culture numérique (anciennement, Studio-XX).</p> <p>Technoculture. Développer et expérimenter de nouvelles formes d'accès à la culture et au numérique avec les communautés</p> <p>Alphanumerique.ca. Permettre à tous et toutes d'acquérir les compétences pour employer efficacement et en toute confiance les outils technologiques et Internet.</p> <p>Bien-être numérique. Inviter les jeunes à réfléchir à la place qu'occupent Internet, les téléphones intelligents et les réseaux sociaux dans leur vie.</p> <p>CryptoQuébec. Produire et soutenir la publication d'information vulgarisée et factuelle sur les enjeux de sécurité informatique, géopolitique, vie privée, technologie de l'information et renseignement.</p> <p>Communautaire. Soutenir la participation citoyenne en favorisant la maîtrise de l'information, l'appropriation des technologies de l'information et des communications et la contribution à leur développement.</p> <p>eQualit.ie. Offrir des outils technologiques accessibles afin de défendre et de promouvoir les droits de la personne en ligne.</p>	<p>ISOC-Québec. Chapitre québécois de l'ISOC. Maintenir un Internet ouvert et transparent et collaborer activement à promouvoir le développement et l'appropriation d'Internet, ainsi que des technologies et services reliés, tant par les Québécois·e·s que par l'ensemble des utilisateur·trice·s à travers le monde.</p> <p>LAB 2038. Labo qui a pour mission de défendre et promouvoir les droits, les libertés et la justice sociale dans le numérique.</p> <p>Koumbit. 1) Créer un espace d'entraide et de partage pour les travailleuses et travailleurs qui sont socialement engagés, en particulier dans le milieu des technologies de l'information; 2) Promouvoir l'utilisation des technologies en code libre par les groupes communautaires et le public en général; 3) Défendre les conditions de travail de ses travailleuses et travailleurs en favorisant l'autogestion, la solidarité et l'égalité des tâches et des salaires..</p> <p>TECH TECH TECH. Alternatives féministes aux géants numériques. Projet de Ada-X.</p> <p>Union des consommateurs. Promouvoir et défendre les droits des consommateur·trice·s, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Volet Télécommunications, Radiodiffusion, Internet, Vie privée.</p> <p>FACIL. Promouvoir l'adoption, l'usage et la démocratisation de l'informatique libre.</p>
---	---

3. Questionnaire en ligne et entrevues auprès des acteurs et actrices locaux

Dans cette partie du rapport, nous présentons les points saillants d'un questionnaire en ligne et d'entrevues semi-dirigées réalisées auprès de personnes impliquées sur ces questions au Québec. Ces démarches constituaient le cœur de notre étude et visaient, comme indiqué en introduction, à étudier les « stratégies d'engagement communautaire des personnes francophones canadiennes sur les sujets liés à la gouvernance d'Internet et les droits humains associés » (Alternatives, 2020). Au total, 57 personnes ont répondu au questionnaire en ligne, et nous avons réalisé des entrevues semi-dirigées auprès de neuf personnes (quatre lors d'une entrevue collective, et cinq lors d'entrevues individuelles)⁴.

Comme nous allons l'aborder, la mobilisation de participant·e·s pour ces activités a représenté un défi majeur, et cette difficulté de mobilisation représente en soi une conclusion importante de notre recherche. Toutefois, autant le questionnaire que les entrevues font ressortir l'importance d'élaborer davantage d'activités de sensibilisation et d'éducation, ce qui constitue l'une des grandes recommandations de l'étude.

3.1. Questionnaire en ligne sur les stratégies d'engagement

Le questionnaire est un outil de cueillette de données basé sur la méthode quantitative qui permet de s'appuyer sur des chiffres dans l'analyse d'un phénomène. Selon Ghiglione (1987), il y aurait trois principaux objectifs liés à la réalisation d'un questionnaire dans une étude : l'estimation, la description et la vérification d'une hypothèse. Dans notre cas, l'estimation semble être l'objectif qui se rapproche le plus de notre étude. L'estimation consiste en une collecte de données ou une énumération des données et vise surtout à mettre à plat les données, sans nécessairement tenter de les comprendre et de les analyser en profondeur (Ghiglione, 1987). Plus précisément, notre objectif général dans la mise en place de ce questionnaire était d'identifier des bénéficiaires et partenaires potentiels du Lab-Delta et de sonder leurs besoins et intérêts pour contribuer au développement de stratégies d'engagement communautaire des personnes francophones canadiennes sur les sujets liés à la gouvernance d'Internet et aux droits humains associés. Nous avons établi trois objectifs spécifiques en lien avec l'objectif général :

- 1) Orienter et préciser les besoins liés à la création d'un Laboratoire sur les droits en ligne et les technologies alternatives (Lab-Delta);
- 2) Cibler des groupes engagés (formé d'employé·e·s, militant·e·s ou bénévoles) dans des collectifs progressistes qui pourraient bénéficier du Lab-Delta tout en comprenant leurs usages et pratiques technologiques;

⁴ Ces activités de recherche ont été réalisées avec l'approbation du Comité d'éthique de la recherche en arts et humanités de l'Université de Montréal (CERAH).

- 3) Proposer des axes de recherche pertinents en lien avec les besoins et les préoccupations des groupes identifiés.

À l'aune de ces objectifs, nous avons élaboré un questionnaire en ligne sur LimeSurvey, une plateforme de questionnaires en ligne offerte par l'Université de Montréal. Le questionnaire comprenait sept groupes de questions : 1) *profil général de votre engagement*; 2) *enjeux et préoccupations*; 3) *violence en ligne et discrimination en ligne*; 4) *usages et expériences des technologies numériques*; 5) *stratégies d'engagement*; 6) *questions démographiques* et 7) *suivi et intérêt pour le Lab-Delta* pour un total de 30 questions. Nous avons utilisé différents types et formats de questions tels que les listes, les tableaux, les choix multiples, les zones de texte, etc.

Le questionnaire en ligne s'est déroulé en deux phases, l'une « ciblée » et l'autre « publique ». La phase dite « ciblée » visait à envoyer le questionnaire en ligne à des personnes plus spécifiques tout en sachant de quel milieu provenaient les personnes répondantes : groupes communautaires, associations, chaires de recherche, partis politiques, etc. Ils et elles étaient principalement sollicités auprès des contacts d'Alternatives, l'organisme partenaire du Lab-Delta. La phase publique, quant à elle, permettait une diffusion plus grande afin de rejoindre un maximum de personnes et d'organisations telles que les associations étudiantes, les groupes Facebook, les réseaux des personnes impliquées dans le Lab-Delta, etc. Les deux phases du questionnaire en ligne ont permis de recueillir 52 réponses complètes au questionnaire en ligne ainsi que 41 réponses incomplètes, c'est-à-dire les questionnaires qui n'ont pas été entièrement remplis. Nous avons tout de même choisi d'inclure dans l'analyse cinq questionnaires incomplets car ceux-ci sont en bonne partie complétés, pour un total de 57.

Tableau 4. Nombre de personnes contactées

	Nombre de personnes ayant...				
	...été contactées	...accédé au questionnaire	...complété le questionnaire	...commencé, mais non complété le questionnaire	...fait l'objet d'analyse
Phase ciblée (26 nov. au 15 janv.)	124	30	24	1	25
Phase publique (25 janv. au 19 mars)	> 100 (diffusion publique)	67	29	3	32
Total	≈ 250	97	53	4	57

Considérant le faible nombre de réponses à notre questionnaire, il est important de souligner qu'il n'est pas possible d'inférer des généralisations statistiques à partir de celui-ci. D'emblée, ce n'était pas notre objectif au début et notre échantillon n'a pas été constitué sur une base représentative (même si notre recrutement ciblait surtout des groupes dits « progressistes »). Cependant, ce faible

nombre de réponses est en deçà de nos objectifs (nous souhaitions recevoir au moins une centaine de réponses complètes), ce qui soulève aussi d'autres questions : qu'est-ce qui explique ce petit nombre ? S'agit-il de nos méthodes de recrutement ou de la formulation de nos questions ? Ou bien un désintérêt plus profond pour ce sujet de recherche, du moins la façon dont nous l'avons cadré ? Il serait intéressant dans l'avenir de s'attarder aux difficultés à mobiliser les gens sur ces questions et à mettre des efforts différents pour rejoindre les organismes de la société civile ainsi que pour connaître leurs préoccupations.

Quoi qu'il en soit, nous présentons ci-bas certaines analyses des réponses à notre questionnaire et tentons plus tard de les croiser avec nos entretiens de façon à élaborer certaines recommandations pour la suite. Comme mentionné précédemment, le questionnaire était divisé en sept sections qui abordent différents sujets en lien avec le numérique. Parmi ces 7 sections, nous nous concentrons sur les suivantes pour la présentation des résultats du questionnaire en ligne : 1) *profil général de votre engagement* ; 2) *enjeux et préoccupations* ; 3) *violence en ligne et discrimination en ligne*; 4) *usages et expériences des technologies numériques*, et 5) *stratégies d'engagement*.

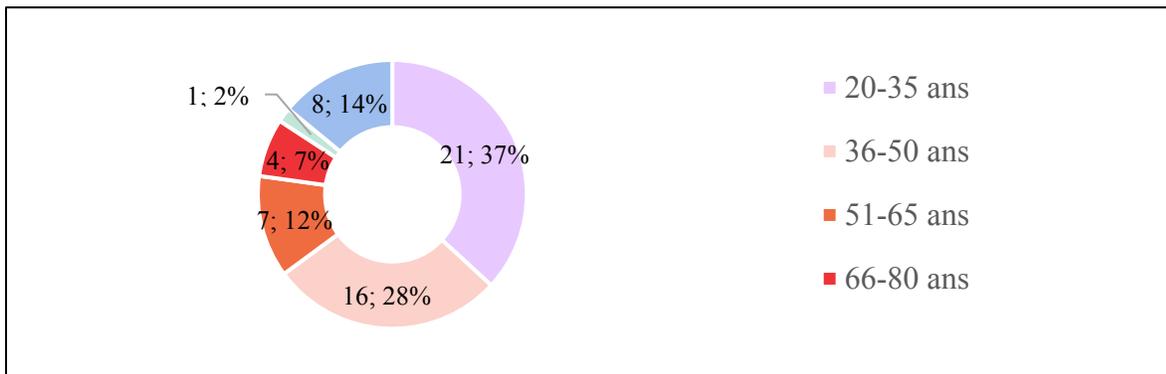
3.1.1. Profil général des personnes ayant participé au questionnaire en ligne

Pour commencer, voici quelques informations sur les personnes ayant répondu au questionnaire :

- 57 personnes ont répondu au questionnaire (comme décrit précédemment);
- 51 % s'identifient comme femmes, 40 % s'identifient comme hommes et 9 % ont indiqué autres ou qu'elles préféraient ne pas répondre;
- 57 % ne s'identifient à aucun groupe en particulier : nous pouvons donc supposer que ce sont des personnes blanches cisgenres et hétérosexuelles;
- Aucune personne vivant avec un handicap n'a répondu au questionnaire;
- 88 % des personnes répondantes sont issues du milieu universitaire, surtout du 1er cycle.

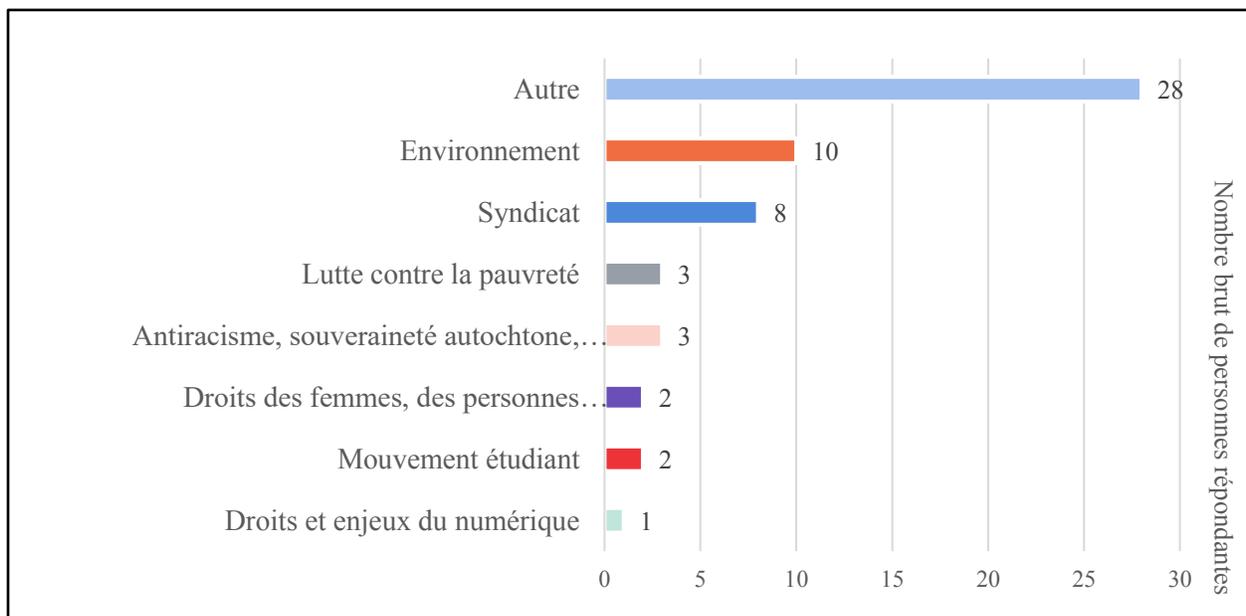
Au sujet de l'âge des personnes participantes, la catégorie la plus importante est celle des 20-35 ans, suivie par les 36-50 ans. On constate que notre questionnaire a rejoint des tranches d'âge qui incluent les jeunes.

Graphique 1. Âge des personnes répondantes



En ce qui concerne la première section du questionnaire, les secteurs d'activités de l'organisation dans laquelle s'impliquent les personnes répondantes, les réponses sont très variées : 10 œuvrent en environnement, huit dans les syndicats et 28 ont sont impliquées dans d'autres types d'organisations (politique, éducation, droits humains, solidarité internationale et altermondialisme, etc.) :

Graphique 2. Secteurs d'activités de l'organisation



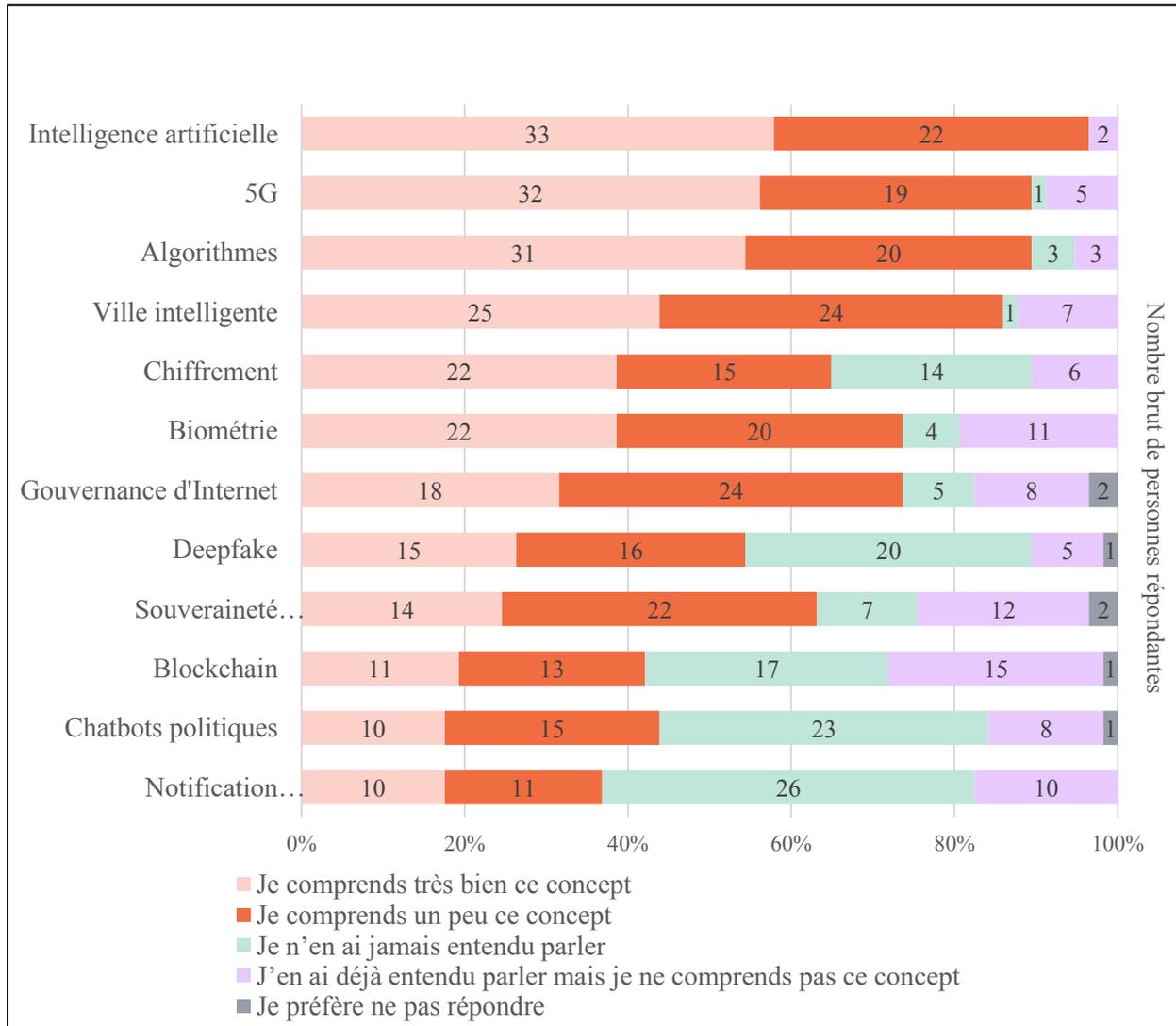
Les secteurs d'activités « autres » pourraient être inclus dans les catégories que nous avons préalablement indiquées, mais elles s'avèrent plus précises. Parmi ceux-ci, nous pouvons retrouver la *politique* (6 personnes), la *solidarité internationale et l'altermondialisme* (5 personnes), les *droits humains* (5 personnes), l'*éducation au sens large du terme* (5 personnes), les *médias et le journalisme* (3 personnes), le *développement durable* (1 personne), le *regroupement d'organismes communautaires* (1 personne), les *technologies numériques* (1 personne), *tous les secteurs d'activités* (1 personne) et *secteur privé* (1 personne).

3.1.2. Compréhension et importance des enjeux

La seconde partie des questions consistait à indiquer le niveau de compréhension d'enjeux et de concepts numériques comme *activisme numérique*, *5G*, *intelligence artificielle*, *gouvernance d'Internet*, *obsolescence*, etc. De manière générale, plusieurs personnes répondantes semblent très bien les comprendre ou un peu les comprendre, surtout en ce qui concerne la protection de la vie privée, la propriété intellectuelle et les logiciels libres, la modération de contenus, l'obsolescence et la durabilité des technologies, l'intelligence artificielle, la 5G, les algorithmes, etc. Néanmoins, plusieurs personnes ont indiqué comprendre un peu ou n'avoir jamais entendu parler de ces

concepts : *chatbots* politiques, notification d'exposition, *deepfake*, politiques et discriminations algorithmiques, activisme numérique, modèle économique des plateformes numériques, etc.

Graphique 3. Compréhension des concepts
Classé en ordre décroissant de la réponse *Je comprends très bien cet enjeu*



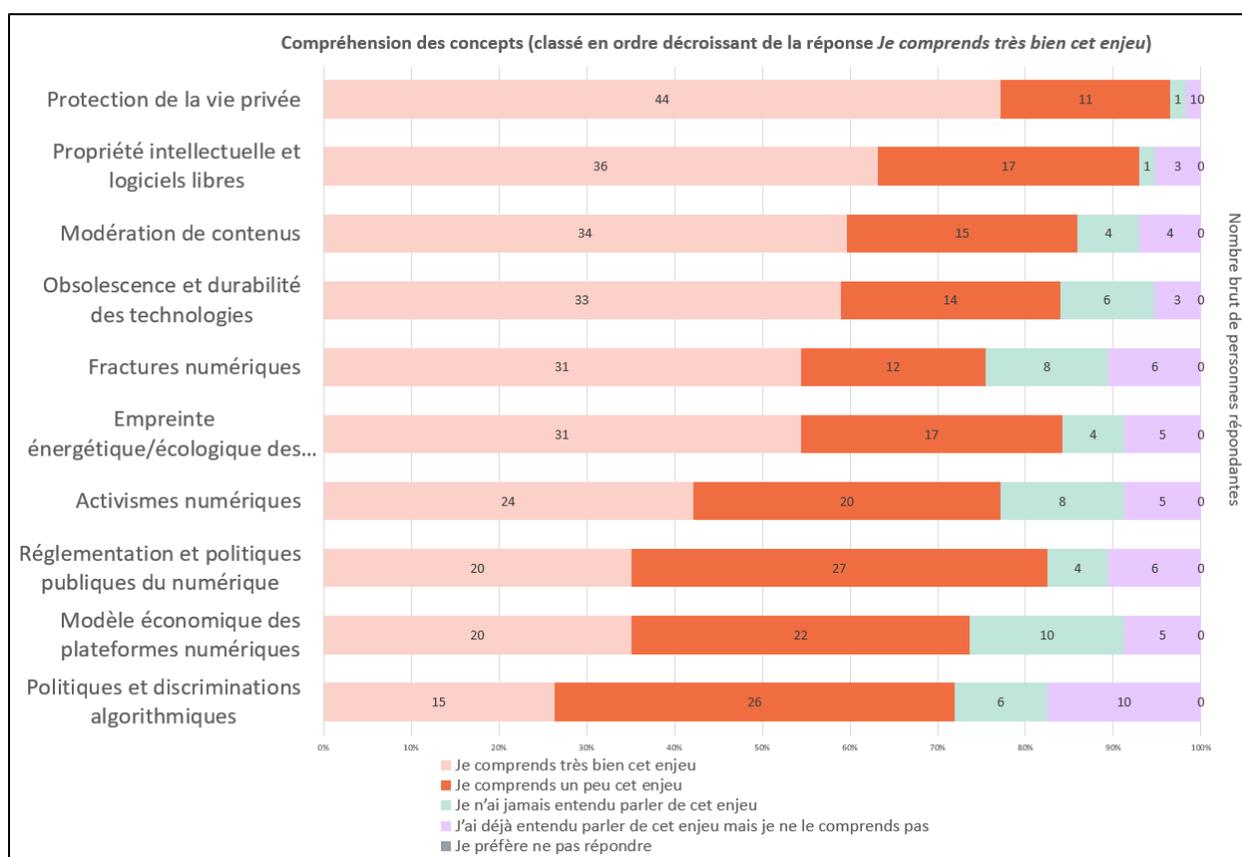
Considérant les réponses aux questions suivantes, cependant, on peut se demander si cette auto-évaluation correspond bien à la réalité. Comme on le verra plus bas, au moins une des personnes rencontrées en entrevue remarque que les membres et sympathisant·e·s de son organisation ne comprennent pas bien ces concepts. Ainsi, pour certaines personnes rencontrées en entrevue, mais ayant répondu au questionnaire, nous avons nous-mêmes parfois constaté un certain décalage entre le niveau de compréhension des concepts et ce qui ressortait au moment de la discussion. On peut

donc se demander si les personnes ne surestiment pas leur compréhension de concepts très complexes et en forte évolution comme l'intelligence artificielle.

Inversement, les technologies de « notification d'exposition », mieux connues sous le nom de technologies de « traçage covid », ont fait l'objet de débats importants ces derniers mois, quoique sous différents termes. Le choix des termes nous semble ici important : il y aurait donc matière à évaluer plus en profondeur la compréhension réelle de ces différents concepts.

Les deux tableaux suivants exposent la perception des personnes participantes de leur compréhension de certains enjeux. On voit que les enjeux de la protection de la vie privée et des questions de propriété intellectuelle et logiciels libres sont perçus comme les mieux compris et qu'à l'inverse, les enjeux liés au pouvoir économique des plateformes et à la réglementation du numérique sont perçus comme moins bien compris.

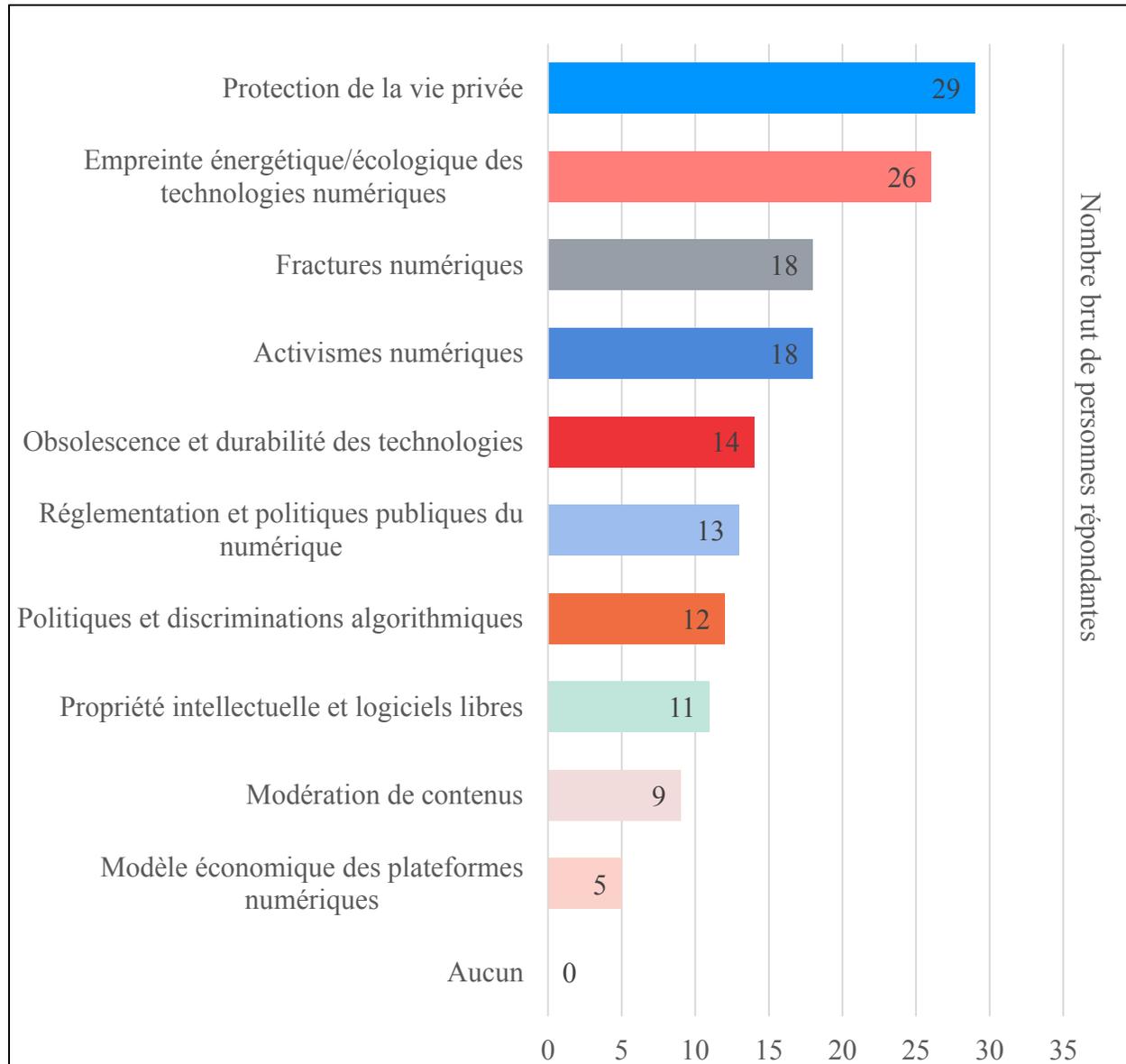
Graphique 4. Compréhension des enjeux
Classé en ordre décroissant de la réponse *Je comprends très bien cet enjeu*



Le tableau suivant présente quant à lui l'importance accordée à des enjeux pour l'organisation dans laquelle les répondantes et répondants œuvrent. La protection de la vie privée (29), l'empreinte énergétique/écologique des technologies numériques (26), l'activisme numérique (18) ainsi que la

fracture numérique (18) ont été soulevés par plusieurs personnes. Il est intéressant de souligner le fait que l'activisme numérique fait également partie des concepts moins bien compris.

Graphique 5. Importance des enjeux pour les organismes dans lesquels les personnes répondantes sont engagées - Choix multiples



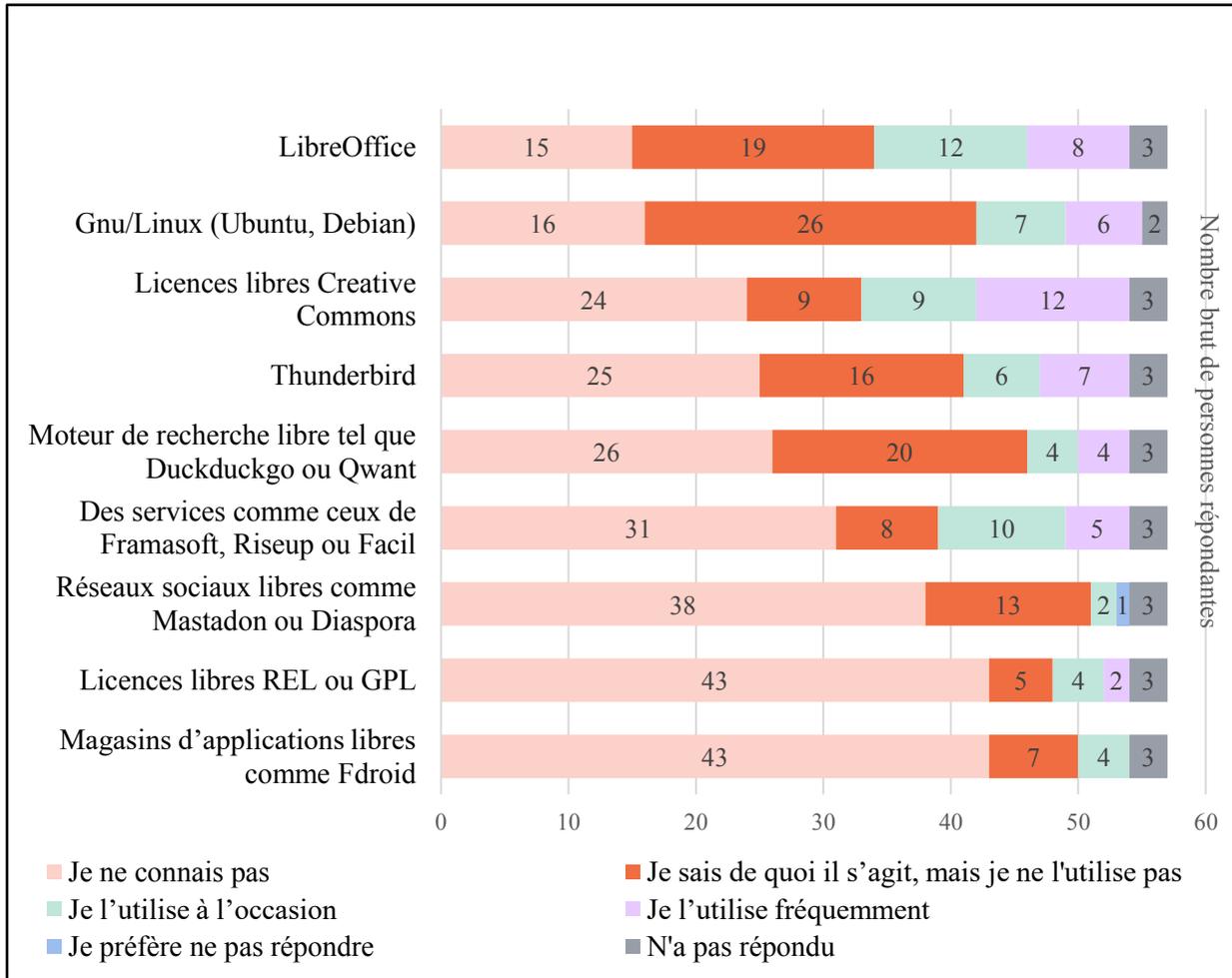
Un paradoxe semble émerger de ce tableau. D'une part, les deux enjeux les plus importants pour les personnes répondantes semblent être la protection de la vie privée et l'empreinte écologique, mais d'autre part, le modèle économique des plateformes numériques ne semble pas être un enjeu important. Pourtant, de nombreuses recherches et analyses montrent bien que les enjeux de vie privée et d'empreinte énergétique sont étroitement liés au modèle économique des plateformes qui repose sur la concentration d'immenses quantités de données dans des centres de serveurs consommant beaucoup d'énergie.

L'autre question soulevée ici est la faible place relative accordée à la réglementation et aux politiques du numérique, alors même qu'il s'agit peut-être là d'un levier utile pour changer la donne des deux premiers enjeux. S'il est bien sûr possible que nos questions aient pu orienter ces réponses, il serait tout de même intéressant d'explorer ces paradoxes dans l'avenir.

3.1.3. Outils et plateformes utilisés

La quatrième partie du questionnaire en ligne concerne les outils utilisés dans le cadre de l'engagement des personnes répondantes. Parmi les principaux outils utilisés, 46 personnes utilisent principalement Facebook, 41 les courriels et 36 le logiciel Zoom. D'autres outils sont également utilisés, mais de manière moins significative : 15 utilisent Messenger, neuf ont indiqué utiliser d'autres outils (comme Google Drive, Slack, Signal, Teams, etc.), six Instagram, cinq Twitter et un TikTok. Une autre question de cette section concerne les usages des réseaux sociaux libres, des magasins d'applications libres et des licences libres. Plusieurs personnes ont indiqué ne pas connaître ces outils ou ne pas les utiliser même si elles les connaissent :

Graphique 6. Utilisation des logiciels et des licences libres
Classé en ordre croissant de la réponse *Je ne connais pas*



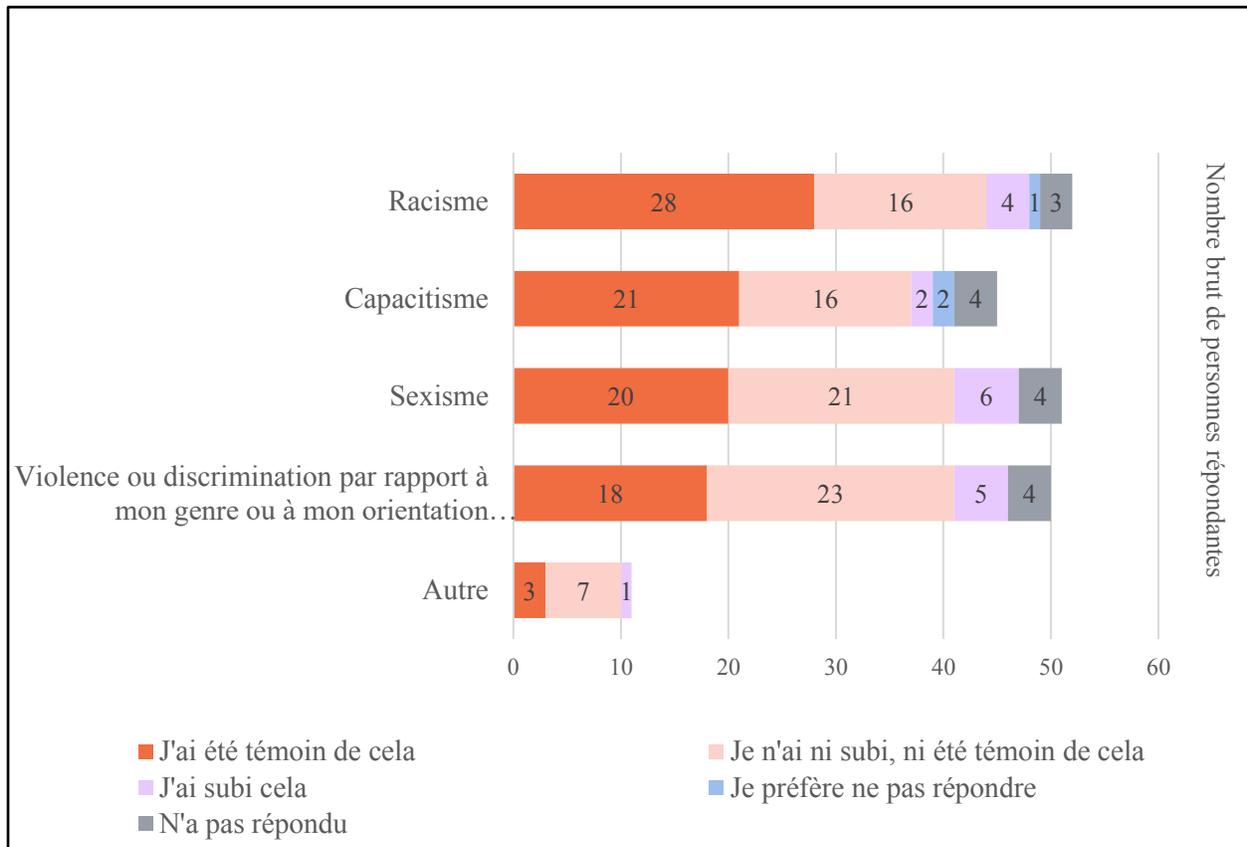
On peut encore noter ici un certain paradoxe dans les réponses données lorsque comparées à celles présentées précédemment. En effet, nous avons indiqué plus tôt que les personnes participantes considéraient comprendre très bien ou un peu le concept de « propriété intellectuelle et logiciels libres », mais on voit bien dans cette section-ci que la compréhension de ce concept se limite essentiellement à LibreOffice, Linux et Thunderbird, et que les propositions comme les magasins d'applications libres (Fdroid par exemple), les licences plus pointues ou les réseaux sociaux libres restent très peu connues.

3.1.4. Expérience de la violence en ligne

La troisième partie du questionnaire concernait la violence en ligne. Toujours en laissant le choix aux personnes de ne pas répondre, nous avons posé des questions sur les formes et la nature que la violence en ligne peut prendre. Une mince majorité de personnes n'a pas été témoins et n'a

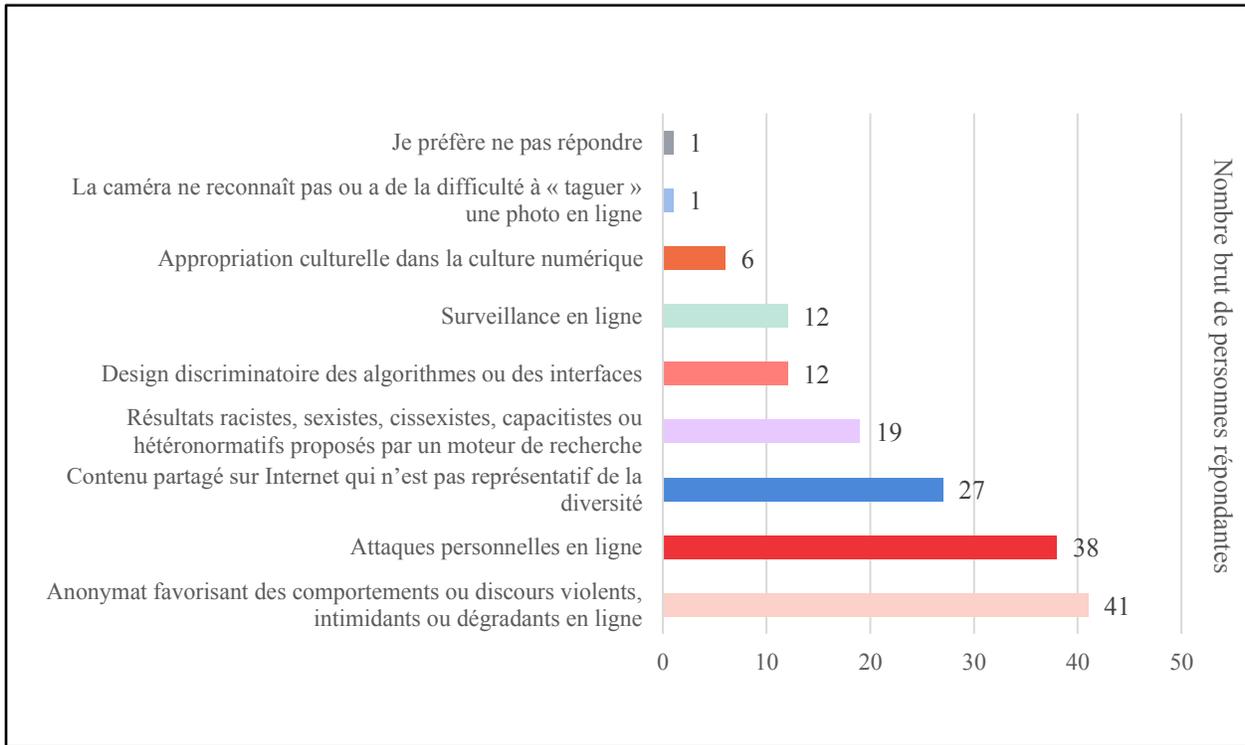
jamais subi de violence en ligne (29 personnes). Toutefois, 27 personnes ont indiqué avoir été témoins ou avoir subi de la violence en ligne, et ce, sous diverses formes :

Graphique 7. La personne répondante a été témoin ou a subi une de ces formes de violence
Classé en ordre décroissant de la réponse *J'ai été témoin de cela*



Plusieurs personnes semblent avoir été témoins de ces formes de violence, même celles ayant indiqué précédemment ne pas l'avoir été. Ainsi, 28 personnes ont été témoins de racisme en ligne alors que quatre en ont subi. C'est d'ailleurs la forme de violence qui semble être la plus importante dans les réponses, avec le sexisme dont 20 personnes ont été témoin et que six ont subi.

Graphique 8. Manifestation de la violence en ligne - Choix multiples



Le tableau ci-dessus présente les réponses à la question *D'après vous, de quelles manières le racisme, le sexisme, le cissexisme, le capacitisme, ou les autres discriminations/violences à l'endroit des personnes minorisées, se manifestent-elles majoritairement en ligne?* en ordre croissant. Plusieurs personnes répondantes, 41 plus précisément, ont indiqué que la violence se manifeste par l'*anonymat favorisant des comportements ou discours violents, intimidants ou dégradants en ligne* alors que 38 personnes ont sélectionné les *attaques personnelles en ligne*. Deux autres types de violence, qui ne ressortent pas nécessairement d'actes violents d'internautes, ont également été soulevés. En effet, 27 personnes ont indiqué que le *contenu partagé sur Internet qui n'est pas représentatif de la diversité* représente une forme de violence importante en ligne (qu'on peut aussi appeler violence ou injustice épistémique numérique, en référence au concept de Spivak, 1988) alors que 19 personnes ont soulevé les *résultats racistes, sexistes, cissexistes, capacitistes ou hétéronormatifs proposés par un moteur de recherche*. À noter que les réponses étaient à choix multiples, ce qui veut dire que les personnes répondantes ont pu en sélectionner plus d'une.

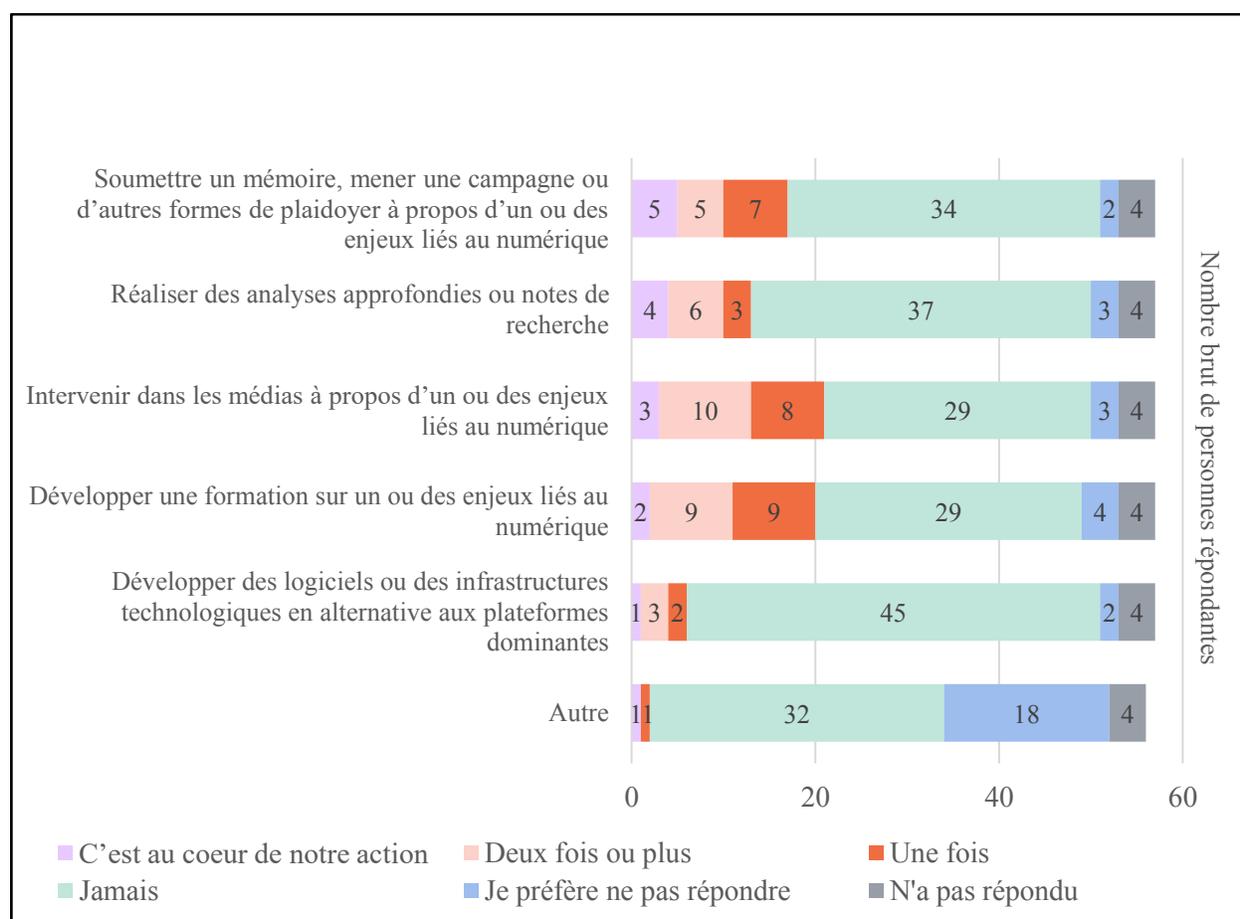
3.1.5 Activités d'engagement

Finalement, la cinquième et dernière partie du questionnaire en ligne (outre les questions sociodémographiques et le suivi) concerne les activités d'engagement de l'organisation dans

laquelle les personnes répondantes s'impliquent. Force est de constater que très peu d'organisations ont eu recours à des stratégies d'engagement.

En effet, la section grise des bandes indique que les organisations n'ont « jamais » mis en place les stratégies d'engagement ciblées par le questionnaire. Il est donc facile de constater que c'est la partie grise qui domine dans le graphique. Toutefois, parmi les stratégies d'engagement déployées par l'organisation dans laquelle les personnes répondantes s'impliquent, c'est « intervenir dans les médias à propos d'un ou des enjeux liés au numérique » (10 personnes) et « développer une formation sur un ou des enjeux liés au numérique » (9) qui ressortent légèrement du lot. Quelques organisations auraient également « réalisé des analyses approfondies ou des notes de recherche » (6), « soumis un mémoire, mener une campagne ou d'autres formes de plaidoyer à propos d'un ou des enjeux liés au numérique » (5) et « développé des logiciels ou des infrastructures technologiques en alternative aux plateformes dominantes » (3).

Graphique 9. Stratégies d'engagement déployées par l'organisation
classé en ordre décroissant de la réponse *C'est au coeur de notre action* - Choix multiples



De manière générale, le questionnaire en ligne nous a permis de saisir que plusieurs enjeux liés au numérique sont peu compris par de nombreuses personnes et que ces dernières ne sont pas en

mesure de mettre en place des stratégies d'engagement pour pallier ces enjeux. Nous avons également remarqué que plusieurs personnes répondantes ont été témoins de violence en ligne comme le racisme ou le sexisme. Finalement, le questionnaire nous a permis de recruter quelques personnes pour les entrevues semi-dirigées tout en nous inspirant, entre autres, de leurs réponses dans le questionnaire en ligne pour leur poser des questions plus spécifiques afin qu'elles puissent développer davantage certaines de leurs réponses.

3.2. Compte rendu des entrevues

La seconde partie de notre recherche a consisté en une entrevue semi-dirigée collective ainsi que quelques entrevues semi-dirigées individuelles supplémentaires.

Pour Blanchet et Gotman (2005, p. 4), « [l']entrevue semi-dirigée consiste en une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur. Celui-ci se laissera guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à celui de la conversation, les thèmes généraux qu'il souhaite explorer avec le participant à la recherche » (Blanchet et Gotman, 2005, p.4). De manière générale, nous avons choisi de mener des entretiens semi-dirigés parce qu'ils permettent de rendre l'univers de la personne interviewée explicite et compréhensible tout en permettant aux personnes qui participent à l'entrevue de structurer et d'organiser leurs pensées (Savoie-Zacj, 2009). Cette forme d'entrevue est également pertinente pour sa fonction émancipatrice, c'est-à-dire qu'elle soulève une réflexion tant chez la personne interviewée que celle qui mène l'entrevue (Savoie-Zacj, 2009). En ce qui concerne l'entretien collectif, celui-ci a été choisi pour sa capacité à favoriser, entre autres, la dynamique des échanges tout en permettant d'accéder à un grand nombre de sujets en peu de temps (Baribeau et Germain, 2010, p. 36). Les entretiens de groupe permettent aussi de rendre les personnes participantes plus à l'aise de parler de sujets « sensibles » et ainsi, d'ouvrir à d'autres questions et d'approfondir ou de recentrer la discussion (Baribeau et Germain, 2010, p.36)⁵. Soulignons aussi que le questionnaire en ligne s'est déroulé avant la réalisation des entrevues individuelles et collectives. Pour les entrevues individuelles, comme quatre des personnes interviewées avaient préalablement rempli le questionnaire en ligne, nous avons pu reprendre certaines de leurs réponses dans le questionnaire afin qu'elles puissent les approfondir en entrevue.

⁵ Fern (2001) affirme cependant que les propos recueillis en entrevues collectives seraient de moins bonne qualité qu'en entrevues individuelles. Néanmoins, notre expérience de l'entrevue collective s'est avérée très riche et stimulante, mais il est effectivement possible que des entrevues individuelles avec ces mêmes personnes auraient pu permettre un plus grand approfondissement.

Les personnes rencontrées en entrevues collectives ou individuelles œuvraient dans différents organismes tels que le média Ricochet (devenu depuis Pivot), l'Association québécoise des organismes de coopération internationale (AQOCI), la Coalition étudiante pour un virage environnemental et social (CEVES), Amnesty international Canada ou ISOC-Québec. Certaines des personnes rencontrées portaient par ailleurs plusieurs chapeaux, étant par exemple professeur.es d'université et responsables d'un organisme. Au total, nous avons réalisé cinq entrevues individuelles et une entrevue collective auprès de quatre personnes. Neuf personnes ont donc été rencontrées pour ces entrevues, dont huit femmes et un homme (qui participait à l'entrevue collective). Notons que cette répartition « déséquilibrée » selon les genres n'était pas prévue au départ, mais est le résultat des personnes qui ont effectivement accepté de répondre à nos demandes d'entrevues.

Les deux sections suivantes présenteront respectivement les préoccupations liées au numérique et les stratégies d'engagement.

3.2.1. Préoccupations liées au numérique

À partir d'extraits d'entrevues⁶, nous faisons ressortir ici les grandes préoccupations qui ressortent des entrevues individuelles et collectives : la surveillance, la modération de contenu, les fractures numériques et la question de l'accessibilité, l'intelligence artificielle et l'environnement.

Fractures numériques, accessibilité et inclusion

Un premier sous-ensemble de préoccupations concerne la question de la fracture numérique et de l'accessibilité. Il faut noter que cette préoccupation est cependant pluridimensionnelle et concerne autant l'accès physique aux infrastructures, l'éducation nécessaire pour pouvoir utiliser efficacement les technologies, que les normes pour faciliter les usages des personnes en situation de handicap.

Tout d'abord, au niveau de l'accessibilité « physique » aux technologies, l'accès aux équipements technologiques comme les ordinateurs et tablettes ainsi que l'accès à une couverture Internet peuvent être problématiques. Certaines zones ou régions au Québec n'ont toujours pas un bon accès à Internet ou encore les forfaits y sont extrêmement chers et donc moins abordables pour des personnes à bas revenu.

⁶ À noter que nous ne reproduisons pas ici une transcription intégrale ou verbatim des extraits (incluant les « hums, euh, tsais »), mais optons plutôt pour une transcription « normalisée » pour accroître la lisibilité écrite des propos.

Il y a des gens encore aujourd'hui qui n'ont pas l'Internet, ou qui n'ont même pas d'ordinateurs. On s'est rendu compte, qu'il y a des gens quand on leur disait : vous devez vous inscrire à des formations, ils disaient : je vais le faire avec mon téléphone. Mais non, tu ne peux pas suivre une formation avec des téléphones. (Participante B, entrevue individuelle)

Plus de 90% des foyers au Québec par exemple ont accès à l'Internet à haut débit... Mais sauf que... Dans la réalité, on sait qu'il y a encore des zones grises, des fois à peine 60 minutes de Montréal. Donc [il y a] toute la problématique de l'accès à Internet haute vitesse dans les régions et zones reculées, où il y a encore une fracture numérique. (DL, entrevue collective)

Ici c'est vraiment cher. Nous avons vraiment les forfaits les plus chers en Amérique ici. (Participante B, entrevue individuelle)

Au-delà des enjeux de l'accès à Internet, une personne participante souligne aussi la problématique du manque d'ordinateurs, qui a été particulièrement prégnante au début de la pandémie et qui semble avoir perduré ensuite :

Un ordinateur, ça devrait être quelque chose qu'on donne aux enfants, parce qu' imaginez-vous des familles pauvres où les enfants présentement ne peuvent pas aller à l'école, et qui n'ont qu'un seul ordinateur à la maison. Comment ils vont faire pour faire leurs devoirs ? (Participante B, entrevue individuelle)

Au moins deux personnes ont par ailleurs souligné certaines dimensions de la fracture numérique et de l'accès aux technologies qui affectent particulièrement les personnes handicapées, en faisant le lien avec le fait que les personnes qui conçoivent des technologies ne voient pas toujours l'ensemble des situations d'usage de leurs créations.

Les personnes handicapées ont été un peu laissées de côté. Ou laissées derrière parce que... Les technologies se sont développées rapidement et se sont développées selon des normes basées sur ce standard très étroit. C'est l'homme blanc en santé de 30 et quelques années. (GL, entrevue individuelle)

Pour ces personnes participantes, l'accessibilité des personnes handicapées passe notamment par l'éducation des personnes qui créent des technologies (la formation des programmeur·se·s par exemple) :

Les gens qui développent les ressources c'est des jeunes développeurs en santé généralement puis qui ne connaissent pas grand-chose au niveau des besoins d'utilisabilité des personnes handicapées au niveau des technologies. Ça crée des situations où les gens n'ont pas accès à leur compte de banque en ligne, à l'Intranet de l'école, au site web du gouvernement. (Participante A, entrevue individuelle)

Ça prend du travail d'éducation. Dans les programmes de formation de nos développeurs, nos technologues et nos ingénieurs informatiques, il faut qu'il y ait des contenus sur l'accessibilité. En ce moment, c'est des choses qui sont faites à part. (GL, entrevue individuelle)

Cette dernière participante soulève également le manque de législation sur l'accessibilité au Canada, avec des lois qui ne concernent que le gouvernement et non les entreprises. C'est également le cas au Québec. Quelques initiatives intéressantes comme ISOC, ICANN, W3C, WAI et ITU militent pour l'accessibilité.

D'autres dimensions de la « fracture numérique » ont aussi été soulevées. Ainsi, une participante a soulevé le fait que les organismes ou entreprises sont contraints d'utiliser les réseaux sociaux numériques et de développer des compétences techniques à cet effet afin de rester « dans la vague » :

C'est de plus en plus envahissant. À chaque année tu as un nouveau réseau social qui émerge puis tu dois être connecté dessus. Dès que tu es moindrement impliquée dans une vie médiatique, tu dois être sur le nouveau réseau social. Je pense que [...] ça crée justement une fracture. (Participante A, entrevue individuelle)

D'une manière similaire à ce qui a été dit à propos des difficultés d'accès pour les personnes handicapées, une des personnes participantes souligne également que l'accès aux professions entourant ces technologies devrait être démocratisé :

En informatique, on n'engage pas beaucoup de personnes racisées, en tout cas c'est des postes qui sont très payants, alors qui sont un peu comme protégés. (Participante B, entrevue individuelle)

On le voit, la question de la fracture numérique et de l'accessibilité couvre plusieurs dimensions qui pourraient à elles seules être explorées. Il est d'ailleurs intéressant de souligner ici que la littérature universitaire a déplacé la question de la « fracture numérique » pour aborder plus largement la notion « d'inégalités numériques » (DiMaggio et al., 2004; Brotcorne et al., 2011) qui semble plus propice à une analyse multidimensionnelle (et intersectionnelle). Finalement, soulignons ici que nous n'avons cité que des entrevues individuelles, ce qui pourrait signifier que notre entrevue collective n'a pas permis de faire ressortir ces enjeux.

Pouvoir économique des grandes plateformes et surveillance

L'ampleur économique et la puissance des grandes plateformes telles que Google, Amazon, Facebook, Apple et Microsoft, aussi réunies sous l'acronyme GAFAM, ont suscité plusieurs

réactions. La collecte de données, le traitement et la revente de ces données se font souvent de manière opaque et préoccupent certaines des personnes interrogées :

Pour moi, un [enjeu] qui est particulièrement problématique, c'est le pouvoir économique des grosses plateformes et des modèles d'affaires sur lesquels se basent la collecte de données. D'abord parce que c'est un des piliers qui permet cette surveillance de masse là, que ce soit à des fins commerciales, mais aussi à des fins politiques [...]. (MV, entrevue collective).

Moi en tant qu'éditeur je n'ai pas le choix d'utiliser les réseaux sociaux pour diffuser mon contenu. En même temps, j'aimerais bien pouvoir m'en passer parce que je ne veux pas leur donner d'argent, et [à l'inverse] eux, ils ne nous en donnent pas non plus pour diffuser notre contenu. Donc c'est vraiment [une relation] amour-haine [...] Je sais qu'au fédéral-là avec Steven Guilbeault il y a des discussions en ce moment avec un genre de coalition de plusieurs médias, et éditeurs pour essayer d'établir une loi. Il y a eu un précédent en Australie, donc l'idée serait de faire la même chose au Canada. (AB, entrevue individuelle).

Moi je trouve que, les GAFAM comme vous l'avez dit tantôt, ils ne payent pas les taxes, ils ne payent pas les redevances qu'ils devraient payer. Pourquoi les GAFAM ne payent-ils pas autant de redevances qu'une personne privée? Alors qu'ils exploitent des algorithmes, ils exploitent les données qui sont ici. C'est de l'argent qui devrait rentrer dans les coffres de l'État. (Participante B, entrevue individuelle)

Plusieurs personnes participantes ont mentionné des inquiétudes liées à la potentielle surveillance et ses implications. Elles parlent ici non seulement de la « surveillance » d'un point de vue commercial, avec les technologies de traçage (*tracking*), de ciblage et de profilage à des fins publicitaires, mais aussi de la question plus délicate de la surveillance lors de manifestations, et du traçage des militant·e·s (notamment par le gouvernement), qui trépane le droit à la vie privée.

On est au courant qu'on est surveillé, que d'un point de vue commercial on nous suit, qu'on nous propose toutes sortes de publicité, mais il y a aussi plusieurs autres implications, pis les gens ne sont pas nécessairement au fait de ça. (DL, entrevue collective)

Je pense que des personnes me connaissent mieux que moi-même. Et ça, c'est inquiétant, ça, c'est très, très inquiétant. (LD, entrevue individuelle)

Je pense que ce qui devrait avoir l'attention de la société, c'est comment les militants sont surveillés par leur téléphone et leurs objets électroniques. Dans leurs médias sociaux aussi. Et aussi pendant des manifestations, c'est arrivé souvent qu'on brouille nos communications, qu'on ne pouvait plus avoir accès à Internet par exemple, qu'on ne pouvait plus s'appeler parce que le signal était bloqué. (TP, entrevue collective)

Mentionnons que cette allégation d'un « brouillage » des communications lors de manifestations, si elle est fondée, apparaît particulièrement sérieuse. Cette participante mentionnait d'ailleurs qu'un rôle du Lab-Delta pourrait être d'enquêter sur ce genre de pratique, notamment pour valider si elle est effectivement avérée.

Modération de contenu, discours haineux, doxing et violence sur Internet

La question de la modération de contenu est également revenue plusieurs fois lors des entretiens. Certaines personnes ont notamment mentionné la circulation accélérée et préoccupante des « fausses informations », ou *fake news* en anglais, et de la prolifération des discours haineux et des violences faites en ligne. Elles ont également abordé le fait que les plateformes numériques devraient se responsabiliser par rapport à la prolifération de ce type de contenus, mais également que le gouvernement pourrait avoir un rôle à jouer.

Il y a un volet discours haineux, violences faites en ligne qui [...] a besoin d'attention particulière de la société civile, mais aussi des différents paliers de gouvernement. (DL, entrevue collective)

Donc je pense qu'il y a [la problématique des *fake news*], mais des gros conglomerats qui sont derrière les réseaux sociaux devraient aussi plus se responsabiliser. (AB, entrevue individuelle)

Des questions plus générales ont aussi été soulevées quant à la pertinence du contenu proposé notamment par le moteur de recherche de Google, et les biais algorithmiques de représentation qu'il sous-tend, qui sont souvent basés sur la valeur de popularité :

On a juste à taper le mot « lesbienne » dans Google puis ça a changé juste l'année dernière, mais directement ça renvoyait à des sites pornographiques alors que quand on tapait « Homosexuel », ça renvoyait à une page Wikipédia qui expliquait ce qu'est l'homosexualité. (Participante A, entrevue individuelle)

Je pense sur les médias sociaux on confond contenu et popularité. Puis... ce qui est le plus populaire est nécessairement le plus pertinent. (Participante A, entrevue individuelle)

La modération faite par les organisations elles-mêmes (par exemple sur leurs propres pages ou sites web) a aussi été abordée. Ainsi, une des personnes participantes, qui fait partie d'un organisme communautaire, a mentionné les pratiques de modération de contenu que les membres de cette association appliquent, tentant d'osciller entre une place juste pour les critiques et les opinions, et le contenu qui ne s'apparente qu'à des messages haineux.

Quand c'est de l'opinion, on n'est pas là pour bloquer [...] On ne va pas juste bloquer les gens qui ne sont pas d'accord avec nous sinon ça devient une espèce de vitrine aseptisée de tout commentaire [...]. [Mais] c'est sûr que si c'est violent et gratuit, c'est supprimé. (Participante A, entrevue individuelle)

Cette dernière mention est intéressante car plutôt que d'être orientée vers une critique des grandes plateformes car elle aborde les pratiques et stratégies des organisations elles-mêmes pour modérer leur contenu sur lesquels elles ont du pouvoir. Cette perspective pourrait orienter des analyses futures sur les besoins des organisations en matière de modération de leurs propres contenus.

Intelligence artificielle, « explicabilité » et opacité des technologies

La question de l'opacité et du manque de transparence est également mentionnée relativement au développement de l'intelligence artificielle (IA). L'une des personnes participantes parle notamment de l'importance des explications entourant cette technologie, et de la responsabilité des concepteur·trice·s dans la création de celle-ci, sous-entendant au passage le fait que les technologies ne sont pas neutres et qu'elles gardent certaines traces des personnes qui les conçoivent.

On peut mentionner des enjeux liés à la transparence... mais aussi à la compréhension des biais algorithmiques. On parle beaucoup maintenant de l'intelligence artificielle explicable⁷. Il importe justement d'aller au-delà du fonctionnement opaque et de la « boîte noire » que constituent les algorithmes et de savoir à un moment donné, où l'on situe les responsabilités entre les concepteurs des dispositifs sociotechniques, les processus de décision automatisée et l'intervention humaine (le travail des « curateurs »), parce que pour véritablement mettre les algorithmes au service de la diversité culturelle (et non des impératifs commerciaux et économiques), il faudrait d'abord tenir compte de la diversité au niveau des personnes qui conçoivent et paramètrent ces algorithmes-là, mais aussi aux préférences et goûts diversifiés des utilisateurs finaux des dispositifs sociotechniques. (CG, entrevue collective).

Lors d'une consultation auprès de nos constituant.es, un des éléments qui est ressorti quand on parlait de reconnaissance faciale, quand on parlait de technologies, quand on parlait de discours haineux faits en ligne ou d'intelligence artificielle, en ce moment un des points qui ressort, c'est que les gens, nos sympathisants donc, ne connaissent pas assez la matière. (DL, entrevue collective)

Bien que ces différents sujets n'aient été qu'effleurés, il y aurait sans doute un travail à faire pour expliquer davantage ces « paradigmes » technologiques tels que l'intelligence artificielle, l'apprentissage machine, et surtout pour explorer la manière dont les organisations pourraient accroître leur capacité d'action pour favoriser une meilleure compréhension du fonctionnement de

⁷ L'intelligence artificielle dite « explicable » est selon le site d'IBM « un ensemble de processus et de méthodes qui permettent aux utilisateurs humains de comprendre les résultats et les conclusions créés par les algorithmes d'apprentissage automatique et de leur faire confiance ». Le concept d'intelligence artificielle fait de plus en plus l'objet de réflexions universitaires et politiques. Voir par exemple Beaudoin et al. (2020); Kaadoud, et Fahed (2021).

ces technologies, tant au niveau des politiques publiques, qu'au niveau organisationnel et individuel.

Impact des technologies numériques sur l'environnement

L'impact des technologies numériques sur l'environnement et leur empreinte écologique est aussi mentionné, notamment par TP, une participante faisant partie d'une organisation étudiante qui lutte pour des actions climatiques. Elle décrit les composantes extractivistes et coloniales qui sous-tendent le marché international des outils électroniques et numériques. Son intervention rappelle qu'il est important de ne pas oublier les composantes physiques de l'infrastructure numérique et le fait qu'Internet est très énergivore.

C'est un des chevaux de bataille qu'on veut mener là, mais... [on est] tellement sur Internet que ça devient un peu tabou d'être contre tout ce *streaming* là. Mais bon, on touche à des sujets tabous comme ça aussi même avec l'aviation, les voyages... (TP, entrevue collective)

C'est quand même une revendication de réduire nos émissions de GES dans tous les secteurs, dont l'Internet, alors, c'est sûr que c'est extrêmement important, mais aussi, par rapport aux médias, qui sont utilisés pour accéder au numérique, donc toutes les métaux précieux qui sont extraits de façon très coloniale et perverse par des industries minières par exemple canadiennes, et qui vont y aller avec la violence dans d'autres pays pour faire l'extraction de minéraux précieux, pour être davantage technologiques, pour avancer nos technologies, pour faire les iPhone, les ordinateurs, peu importe. (TP, entrevue collective)

Il est cependant intéressant de noter que seule cette participante a abordé la question de l'environnement en lien avec les technologies numériques, et elle a pris la peine de souligner qu'il s'agit même d'un sujet « tabou ». Bien que ce sujet n'apparaisse pas central dans nos entrevues (ce qui fait aussi écho à nos observations générales sur le terrain), il y aurait sans doute lieu d'approfondir les raisons de ce silence et d'envisager la possibilité d'interventions ciblées à ce niveau.

3.2.2. Stratégies d'engagement ressortant des entrevues

Cette action aborde les « stratégies d'engagement » favorisées par les individus et les organisations pour intervenir sur les enjeux sociaux en lien avec le numérique. Par « stratégies d'engagement », rappelons que nous entendons par là les actions menées ou pouvant être menées pour avoir une certaine influence sociale et « engager » les citoyen.ne.s sur ces enjeux. Les entrevues ont surtout abordé les stratégies qu'il serait important (ou non) de privilégier, notamment dans le développement du Lab-Delta. Ces stratégies sont de cinq niveaux : 1) L'éducation, la formation et la sensibilisation ; 2) L'importance d'initiatives fédératrices comme l'organisation de conférences et l'engagement au niveau international ; 3) Les plaidoyers et interventions politiques ; 4) Le travail

de recherche pour « prouver » certains aspects ; 5) La création d'outils technologiques et de « technologies alternatives », ce dernier point étant toutefois mis de l'avant de manière ambivalente.

Éducation, formation, sensibilisation

Dans un premier temps, plusieurs personnes interviewées ont soulevé le fait qu'il est essentiel de développer des activités d'éducation pour que les gens, dont les jeunes, soient en mesure de faire face aux enjeux reliés au numérique (comme la vie privée et la désinformation). Pour ce faire, les personnes proposent de rejoindre les différents groupes de la population en passant notamment par les organismes qui travaillent auprès de ces derniers ou encore en passant par le système d'éducation public. Des formations, des journées d'études, des vidéos, de la vulgarisation sont tous des exemples d'outils qui pourraient être développés. Chose importante, certaines personnes ont tout de même souligné, par expérience, qu'il faut faire attention à ne pas « effrayer » les gens quant à la surveillance ou encore à la collecte de données, car ceux-ci pourraient se décourager et ne pas avoir envie de s'éduquer davantage ou de mettre de bonnes pratiques en place :

Ils finissent la formation en état, et je dis ça en guillemets, mais en état de paranoïa donc on leur fait peur, et ça peut être paralysant, et puis dans un deuxième temps, les solutions qui mènent évidemment à moins de surveillance, ne sont pas adoptées donc elles sont rejetées en bloc. [...] Donc on a fait peur à des gens et ils ne se servent pas des solutions qui ont été proposées. (MV, entrevue collective)

Ainsi, pour pallier cette peur qui peut être créée par l'éducation, la participante favorise l'appropriation des enjeux numériques afin que les personnes se sentent concernées et sentent qu'elles ont un réel pouvoir sur leurs pratiques et usages numériques : « il faut que la recherche et l'éducation puissent aider des groupes à faire sens de leur réalité » (MV, entrevue collective).

Plusieurs participantes en entrevues individuelles soulignent le fait d'éduquer les jeunes aux enjeux du numérique dès le primaire, en particulier pour développer une littératie à propos de l'usage des médias sociaux :

Je pense qu'il devrait y avoir des ateliers d'éducation au numérique dès le primaire. Surtout que les enfants d'aujourd'hui, ils naissent avec la technologie dans leurs mains. Alors plus tôt on les sensibilise aux contenus auxquels ils sont exposés, mais aussi à la façon d'interagir sur le numérique : comment consulter les sources, la crédibilité des sources, etc. Au Québec, il y a genre 79% des gens qui s'informent par les médias sociaux alors, beaucoup là. (AB, entrevue individuelle)

C'est drôle comment les gens se permettent de dire des choses sur les médias sociaux alors que socialement ils ne diront jamais ça à quelqu'un dans la rue... Mais est-ce que c'est plus une culture du savoir-être, est-ce que ce serait plus de faire de la sensibilisation? Enfin j'imagine que ça commence à l'école. [Il faudrait] commencer à faire la sensibilisation à l'école en leur disant, mais « Tu ne peux pas tout écrire parce que tu es derrière un écran d'ordinateur, tu sais ». (Participante A, entrevue individuelle).

Ensuite, certaines personnes soulèvent l'intérêt de mettre à disposition un répertoire ou un inventaire d'outils ou de conseils pour utiliser le numérique de manière plus « sécuritaire » et « inclusive », et ainsi proposer des outils technologiques alternatifs :

[...] Un inventaire des géants du web, comme [ça] sans devoir faire toute notre recherche nous-mêmes, on va peut-être sur un inventaire, on clique sur Zoom, Zoom : quels sont les risques d'utiliser Zoom, où elle va notre information. Comme moi je ne savais même pas que c'était un serveur aux États-Unis! (TP, entrevue collective)

La réalisation de capsules vidéo et d'infographies ressort aussi de l'entrevue collective :

Il importe maintenant de penser à de nouvelles formes de diffusion en s'appuyant sur des formats comme des capsules vidéo. [Dans nos projets] on travaille beaucoup par exemple sur, de plus en plus, des infographies, on conçoit de plus en plus des infographies, dans une optique de vulgarisation qui permet de faire en sorte que les résultats et les nouveaux savoirs produits soient plus accessibles, mobilisables et transférables aux citoyens et à la société de manière générale. (CG, entrevue collective)

Sensibiliser les gens, avoir des vidéos pour aller chercher plus de gens, informer, former les gens... ça, ça va être des genres d'activités qu'il faudrait mettre en... Tu sais pour que les gens... qu'ils puissent aussi s'approprier de cette technologie-là, il faut les former, il faut les informer, c'est la seule façon qui va faire que les gens vont aller vers cette technologie-là. (Participante B, entrevue individuelle)

Une participante au questionnaire suggère quant à elle de réaliser :

Des guides pratiques facilement lisibles (en BD par exemple) pour vulgariser les enjeux les plus importants et suggérer des moyens de les dépasser. (Participante 16, questionnaire ciblé)

Finalement, mentionnons cette participante qui souligne l'importance de rejoindre les gens selon les périodes de temps durant lesquelles ils sont disponibles :

Donc je pense que c'est de lier l'académique avec la pratique et de donner ces espaces aux heures où les mamans ont le temps. Parce que des fois cela se passe à 8h, mais il y a les enfants, la cuisine. C'est peut-être mieux pendant que l'enfant est à l'école, donc comme ça elle aura le temps et la disponibilité pour participer, pour être à l'aise sans devoir stresser. Donc, je pense, c'est d'amener ça plus proche d'elles, et plus facilement en simplifiant les choses. (LD, entrevue individuelle)

Rôle fédérateur, organisation de conférences et engagement au niveau international

L'entrevue collective, peut-être à cause de son format, a fait ressortir l'importance de mettre en place des activités fédératrices, un rôle que le Lab-Delta pourrait occuper pour pallier certaines lacunes :

Là où le bât blesse souvent dans le milieu de la recherche, c'est que chacun fonctionne un peu en silo, mène ses recherches dans un coin, même quand il y a parfois des regroupements d'unités ou de centres de recherche interuniversitaires. Évidemment, comme les expertises sont des fois généralement pointues, chacun est dans son champ disciplinaire. C'est pour cela qu'il faudrait davantage encourager des projets interdisciplinaires, mais aussi d'expérimenter de nouvelles approches méthodologiques en matière de recherches partenariales, de recherches collaboratives et concertées. Je pense qu'il y a quand même de la place pour de telles expérimentations par rapport aux enjeux et problématiques transversaux autour du numérique et de la gouvernance d'Internet que le Lab-Delta souhaiterait développer [...]. (CG, entrevue collective)

Le sujet du « silo » comme quelque chose à dépasser est revenu chez d'autres personnes interviewées :

C'est intéressant de travailler sur un sujet aussi complexe, non seulement avec des experts, mais aussi de ne pas travailler en silo nécessairement et qu'il y ait plein de groupes et plein de personnes qui travaillent sur différentes initiatives qui finalement se ressemblent. (DL, entrevue collective)

On essaie de défaire ces silos-là, on travaille justement très, très proche avec à la fois des journalistes, mais aussi avec des intervenants psychosociaux, mais on met énormément d'énergie à essayer de créer des liens de confiance. L'objectif n'est pas de dire, « eh on va venir faire une formation », mais c'est développer de la collaboration et un lien de confiance. (MV, entrevue collective)

Ce que moi je vois, c'est que souvent, le milieu de la recherche n'établit pas assez de passerelles de collaboration avec la communauté Tech ou à la communauté des acteurs du « numérique » surtout dans l'écosystème québécois... Il devrait y avoir plus de liens pour véritablement développer des recherches-actions concertées. (CG, entrevue collective)

L'une des personnes participantes a suggéré l'organisation de conférences comme stratégie d'engagement et d'interpellation des gouvernements et compagnies technologiques :

Comme Amnesty International, Access Now et Privacy International pour ne citer que celles-là. D'organiser des événements comme ça, mais qui débouchent sur des déclarations importantes et des appels à l'action qui interpellent le gouvernement et les entreprises... à s'assurer par exemple de la prise en compte d'enjeux touchant les droits humains dans l'environnement numérique. (CG, entrevue collective)

D'ailleurs cette personne souligne l'importance de penser la place du Québec et du Canada dans les organismes de gouvernance d'Internet :

L'une des pistes qui me vient à l'esprit et qu'on n'a pas encore le temps de vraiment approfondir, en termes de questionnements, c'est toute la place du Québec et du Canada dans les enceintes qui contribuent à cette gouvernance de l'Internet. Donc on parle ici de l'ICANN par exemple, ou du Forum sur la Gouvernance d'Internet des Nations Unies. (CG, entrevue collective)

D'une part, ces différents extraits montre l'importance de rassembler les personnes travaillant déjà sur ce sujet. Remarquons d'ailleurs que tous ces extraits proviennent de l'entrevue collective, que les participant.es nous ont dit avoir apprécié car elle leur a permis de discuter collectivement de ces questions avec de nouvelles personnes. D'autre part, les grandes conférences et organisations internationales actives sur ces questions semblent inspirer plusieurs personnes, et elles pourraient servir de modèles pour fédérer les initiatives dans le domaine.

Plaidoyers et interventions politiques

Étonnamment, la question des plaidoyers et des interventions auprès des gouvernements pour influencer les politiques publiques n'est pas particulièrement ressorti des entrevues surtout en comparaison de l'importance accordée aux activités d'éducation. Une participante affirme d'ailleurs explicitement qu'elle préfère l'éducation à la régulation, même si elle est ouverte à cette dernière :

Je pense c'est plus d'éduquer que de réguler, mais bon... des fois quand l'éducation ne passe pas, il faut réguler ça. (Participante A, entrevue individuelle)

Toutefois, l'intervention auprès des gouvernements revient implicitement dans différents propos. À la section précédente, nous avons ainsi cité une personne qui souligne l'importance d'organiser des événements qui, à leur tour, pourraient avoir un impact sur les gouvernements et les entreprises. Nous reproduisons de nouveau cet extrait :

Comme Amnesty International, Access Now et Privacy International pour ne citer que ceux-là. D'organiser des événements comme ça, mais qui débouchent sur des déclarations importantes qui appellent le gouvernement et les entreprises... à s'assurer par exemple de la prise en compte des droits humains dans l'environnement numérique. (CG, entrevue collective)

Finalement, mentionnons cette réponse qualitative du questionnaire en ligne, qui met également l'accent sur la régulation :

Pour les acteurs institutionnels : trouver des moyens légaux pour renforcer la protection des individus (données et autres) et forcer les firmes qui détiennent les données des personnes à rendre des comptes et faire en sorte qu'elles (les firmes) ne se retrouvent pas dans des positions dominantes et abusives. (Participante 16, questionnaire ciblé)

Travail de recherche pour « prouver » certains aspects.

Le travail de recherche a été mentionné par certaines des personnes interviewées, en particulier pour aider les groupes à développer des plaidoyers ou bien pour « prouver » certains aspects. Une participante note par exemple qu'il y a certains soupçons en ce qui a trait à la surveillance policière, mais que leurs groupes ne peuvent rien prouver.

Une participante donne l'exemple du *CitizenLab*, à Toronto, qui fait un travail notable pour documenter certains enjeux ou certaines situations de manière à servir d'appui pour des revendications ou mobilisations plus générales :

Un groupe que je trouve particulièrement inspirant est le Citizen Lab qui travaille de très près avec la société civile. Les recherches qu'ils vont faire, c'est beaucoup réapproprié par les membres de cette société civile. C'est documenté beaucoup dans les articles de journaux, donc c'est quelque chose qui sert après ça à faire une pression qui est très directe et concrète... Ils documentent des choses et puis après, ça devient vraiment un levier pour l'action sociale. (MV, entrevue collective)

D'autres participant.es notent le rôle de la recherche à la fois pour identifier les préoccupations citoyennes et pour appuyer leurs revendications et leurs actions :

Quelles sont les préoccupations des citoyens par rapport à ces technologies-là? Ce n'est pas assez documenté actuellement, et je trouve que ça peut être, effectivement, une piste de recherche. (CG, entrevue collective)

Notre rôle va être à ce niveau-là, au niveau de l'éducation, de la sensibilisation, en pouvant trouver, des fois je dis données, mais des fois c'est des énoncés aussi qui peuvent expliquer clairement. (MV, entrevue collective)

Je pense que déjà, le travail de recherche en collaboration avec les groupes et les personnes qui sont touchées par les différents enjeux du numérique, pour moi c'est la pierre angulaire de tout ça. (MV, entrevue collective)

Ces différents énoncés, bien que sommaires, pourraient éclairer le développement de la recherche au sein du Lab-Delta.

Technologies « alternatives » et création d'outils numériques

La création de technologies numériques « alternatives », par exemple en logiciels libres, comme solutions de rechange aux grandes plateformes hégémoniques, a été évoquée dans les entrevues, mais avec une certaine ambivalence. Certain.e.s participant.es appellent à la prudence vis-à-vis une approche dite « solutionniste » (Morozov, 2014), qui considérerait le développement technologique comme une solution à tous les problèmes. Si les participant.es ne rejettent pas cette démarche, ils et elles soulèvent cependant l'importance de l'insérer dans un cadre d'accompagnement plus large.

On parle beaucoup d'avoir des plateformes alternatives à celles des géants du web, pour avoir un meilleur contrôle sur les données personnelles des utilisateurs, plutôt de les confier aux GAFAM [Google, Amazon, Facebook, Apple, Microsoft]. Mais, ce que je dirais c'est que... moi j'évite souvent de préconiser le développement d'outils pour ne pas tomber dans le même solutionnisme technologique que l'on critique. Si développement de solutions, d'outils il y a, il faut à ce moment l'intégrer vraiment dans une démarche globale de médiation numérique. (CG, entrevue collective)

Une autre participante fait écho à cette préoccupation :

Je trouve que la création de nouveaux outils, ça peut toujours avoir une pertinence mais je considère rarement que ça va être le nerf de la guerre. Quand on pense qu'un outil peut régler beaucoup de problèmes, c'est soit qu'on ne comprend pas le problème, soit qu'on surestime cet outil-là. De plus, je pense qu'il y a souvent une déconnexion entre les personnes qui vont concevoir l'outil et celles à qui il est destiné. (MV, entrevue collective)

Malgré ces ambivalences, certaines interventions expriment tout de même un intérêt pour les plateformes et les applications plus respectueuses de la vie privée et moins dépendantes des grandes entreprises. Une participante souligne le poids accru des technologies « alternatives » comme Signal ou Telegram :

Mais depuis la COVID, on s'organise pas mal principalement sur des apps encryptées comme Signal, Telegram. De plus en plus, je crois qu'il va y avoir peut-être plus de plateformes, peut-être plus d'utilisation de plateformes alternatives déjà existantes, d'un point de vue d'organisation politique. (TP, entrevue collective)

De la même manière, d'autres participantes soulignent l'importance d'en connaître davantage et d'éduquer sur les risques des plateformes existantes et sur l'existence d'outils alternatifs, surtout s'ils sont relativement simples à utiliser :

Par exemple Zoom, moi je ne savais même pas que c'était un serveur aux États-Unis, alors que ... toutes nos réunions sont faites sur Zoom. Donc d'avoir comme un répertoire de, non seulement des alternatives mais aussi d'informations cruciales à propos des grandes plateformes. On va sur votre inventaire, clique sur Zoom : quels sont les risques d'utiliser Zoom, où va notre information, etc. (TP, entrevue collective)

Nous [dans notre organisation] on va développer des outils mais le processus est tout aussi intéressant. Je reviens un peu à l'idée d'éducation, que les gens comprennent comment ça fonctionne, comment ça peut être utilisé tout ça, donc au-delà des fonctionnalités, comment ça peut servir aussi comme, comme modèle. (DL, entrevue collective)

En bref, selon ces participant.es, s'il faut éviter de trop miser sur des technologies alternatives parfois complexes et déconnectées des besoins réels, l'expérimentation et l'existence de ces technologies peuvent en revanche servir d'opportunités d'éducation et favoriser une meilleure compréhension du fonctionnement des technologies dominantes qui composent nos usages quotidiens.

3.2.3. L'impact de la pandémie de COVID-19

La période de notre étude a été marquée par la pandémie de COVID-19, et il n'est pas étonnant que cela ressorte dans les entrevues. Selon notre analyse des entrevues, la pandémie semble surtout avoir eu un impact contextuel plutôt que fondamental sur les préoccupations et les stratégies, dans ce sens que la plupart des préoccupations existaient avant la pandémie même si certaines ont d'une certaine manière été exacerbées. Il est par contre possible que la question de la fracture numérique ait fait l'objet d'un intérêt renouvelé étant donné les iniquités importantes qui se sont manifestées à ce niveau au début de la pandémie.

Le tableau suivant montre quelques extraits d'entrevues selon ces différents axes spécifiques (certains extraits ont déjà été mentionnés plus tôt) :

Tableau 5. Extraits d'entrevue

Sujet	Extraits d'entrevue
Impact environnemental	<p>Juste notre utilisation d'Internet par le <i>streaming</i> par exemple, et qui a vraiment augmenté depuis la pandémie, donc peut-être que même le chiffre des émissions de GES a changé depuis la pandémie, je n'ai pas vraiment regardé ça, mais c'est à peu près le même montant que mettons l'industrie de l'aviation qui est environ 5% aussi des émissions de GES mondiales. (TP, entrevue collective)</p>
Surveillance et monopole	<p>On est confronté [aux enjeux de la vie privée] parce qu'on n'a pas de vie privée actuellement, on fait tout sur Internet, les enfants, la famille, on voit notre famille. [...] C'est sûr que la vie privée est un peu violée avec la COVID. (Participante B, entrevue individuelle)</p> <p>J'ai l'impression que de plus en plus, [que] ce n'est jamais arrivé avant, mais depuis la COVID, on s'organise pas mal principalement sur des app encryptées comme Signal, Telegram [...]. (TP, entrevue collective)</p>
Débats en ligne et modération de contenu	<p>Et je trouve que depuis la pandémie en plus les débats sur les réseaux sociaux sont encore plus acrimonieux qu'avant. Mais peut-être parce que les gens sont beaucoup plus sur leur ordinateur [...]. (AB, entrevue individuelle)</p>
Fracture numérique	<p>Ça a des impacts parce que juste à voir avec la COVID, actuellement, ce n'est pas tout le monde qui a la haute vitesse dans toutes les villes. Alors ça a quand même des conséquences. (Participante B, entrevue individuelle)</p> <p>Depuis qu'il y a le COVID, tout le monde travaille à la maison! Puis il y a des entreprises qui ne fournissent pas l'Internet, qui ne fournissent pas le matériel de travail à leurs employés, puis ces gens-là se demandent : pourquoi que quelqu'un va s'acheter lui-même son ordinateur, alors que l'entreprise fait des profits. Quand l'entreprise fait des profits, ils devraient quand même donner accès à ces outils de travail là! (Participante B, entrevue individuelle)</p> <p>Pis je ne peux pas m'empêcher de penser au contexte de pandémie qui a fait en sorte que ça a permis à beaucoup de personnes qui n'étaient pas nécessairement à l'aise avec les outils numériques de se familiariser avec ça. (TP, entrevue collective)</p>

4. Discussion et conclusions

Ce qui ressort le plus fortement de notre étude, mais par la négative, est la difficulté que nous avons eue à mobiliser les acteurs et actrices pour participer à nos activités, en particulier pour le questionnaire en ligne. Il faut souligner aussi que nous avons eu des difficultés semblables de mobilisation pour d'autres activités du Lab-Delta. En plus du contexte de la pandémie qui n'a sans doute pas aidé au recrutement et à la mobilisation, nous pouvons évidemment imaginer plusieurs causes « internes » pour expliquer ces difficultés (design de la recherche, publicité inadéquate). Toutefois, nous souhaitons ici poser l'hypothèse d'une difficulté inhérente à mobiliser les mouvements sociaux sur les questions du numérique, ceux-ci leur apparaissant plus distants en regard de leurs champs d'action prioritaire. C'est d'ailleurs une impression que nous avons avant même de commencer ce projet. Cette recherche nous a d'ailleurs fait prendre conscience du manque d'outils cartographiant par exemple les différentes initiatives sur les questions du numérique au Québec, ainsi que les besoins exprimés par la société civile quant à leur priorité. On dénombre une panoplie de projets et de recherches qui se penchent sur le numérique, mais ceux-ci demeurent encore trop en silo. Le besoin de coopérer entre les secteurs de la recherche et de la société civile a d'ailleurs été exprimé clairement lors de nos entrevues. Les entrevues ont aussi permis de comprendre la pertinence de l'existence du Lab-Delta et l'intérêt de certaines personnes à y participer.

On peut cependant constater que le Québec a un riche passé d'implication et d'engagement sur les questions des droits à la communication. De nombreuses organisations québécoises, des radios communautaires, des militant·e·s et des chercheur·se·s se sont impliqués dans les Sommets mondiaux sur la Société de l'information, au sein des Forums sur les médias libres dans les Forums sociaux mondiaux, dont l'un a d'ailleurs été organisé à Montréal dans le cadre du Forum social mondial en 2016, entre autres. Les organisations comme FACIL, CDEACF, Communautique, Amnistie internationale Canada et la Ligue des droits et libertés existent depuis longtemps et se penchent toujours sur ces questions. D'autre part, des nouveaux organismes comme *Bien-être numérique* ont fait leur apparition dernièrement. Dans le domaine de la recherche au Québec, les questions du numérique sont bien abordées. Cependant, la perspective des « droits numériques » semble susciter moins d'intérêt de la part des organisations de la société civile et des mouvements sociaux, qui utilisent les plateformes avant tout comme « médias » pour amplifier leurs revendications et rejoindre un grand nombre de personnes plutôt que pour participer à un questionnement public sur les modes de fonctionnement invisibles et opaques de ces plateformes. Parmi les pistes pour comprendre ce décalage et qui ressortent de nos études, on peut noter : le manque de temps pour investir ces questions, la rapidité des changements technologiques, la complexité de ces questions, l'utilisation de la technologie comme instrument plutôt qu'objet d'étude et le manque de ressources en français qui vulgarise ces processus. Il semble donc y avoir une grande sensibilité sur les enjeux numériques au-delà de l'outil pour s'exprimer, ou amplifier des revendications.

Le point commun qui nous est apparu le plus évident entre le questionnaire en ligne et les entrevues, et qui est revenu dans plusieurs des entrevues, est la nécessité d'une meilleure compréhension et, par conséquent, d'une meilleure éducation sur ces sujets. En effet, une majorité des personnes ayant participé au questionnaire ne connaît pas des concepts reliés au numérique tels que les *notifications d'exposition*, les *chatbots politiques*, le *deepfake*. Un doute existe aussi au sujet des concepts que les personnes répondantes considèrent bien connaître. Par exemple, le concept le plus connu identifié dans le questionnaire en ligne est celui de l'intelligence artificielle, alors que ce concept n'est pas particulièrement ressorti dans les entrevues collectives et individuelles, sauf dans le cas significatif d'une participante qui soulignait au contraire que les sympathisant·e·s de son organisation ne semblaient pas comprendre le sujet. Cela nous semble peu étonnant en ce qui concerne l'intelligence artificielle, qui est un domaine complexe, en pleine évolution et que même les chercheur·se·s spécialistes de ces questions (incluant nous-mêmes) ont de la difficulté à comprendre. On peut donc supposer qu'il y a une surestimation de la compréhension de certains concepts parmi les personnes participantes. Il est par ailleurs important ici de rappeler que la plupart des personnes qui ont répondu au questionnaire en ligne sont des diplômé·e·s universitaires, soit des personnes qui devraient être plus enclines à connaître ces enjeux, alors que ça ne semble pas être le cas. On peut donc faire le constat qu'il y a un manque d'éducation en ce qui concerne ces enjeux.

En continuité de ces préoccupations, plusieurs personnes participantes ont mentionné l'importance de développer des activités d'éducation innovantes pour rejoindre un large bassin de personnes. Parmi les propositions amenées, rappelons celle d'une bande dessinée, d'un groupe d'aide ou de support sur les enjeux du numérique sur lequel les différentes personnes impliquées pourraient poser leurs questions ou encore l'idée de faire un inventaire des ressources et/ou documentations qui existent déjà sur les questions de la gouvernance, de la sécurité, de la vie privée, etc. En phase avec ces remarques, mentionnons aussi qu'au sein même de notre équipe de recherche, nous avons évoqué l'importance de développer des méthodes d'enquêtes plus accessibles et plus « chaleureuses » qu'un long questionnaire en ligne à répondre.

Certains angles morts ont également été notés dans la recherche. D'une part, on le voit, très peu de groupes dont les membres ont répondu à notre questionnaire utilisent des plateformes ou des réseaux sociaux alternatifs comme Mastodon, Mattermost, etc. S'agit-il d'une méconnaissance de ces outils, ou bien d'un attrait minime dû à l'absence d'une masse critique les utilisant en ce moment (ce qui fait qu'une organisation ne rejoindrait pas beaucoup de gens sur ces réseaux fédérés)? Sur ce point, puisque notre initiative (le Lab-Delta) porte dans ce nom le désir d'expérimenter avec les « technologies alternatives », il serait bien de réfléchir à ce qui peut être fait à ce niveau.

Par ailleurs, même si « l'intelligence artificielle » est le concept le plus compris selon le questionnaire, certaines conséquences de l'intelligence artificielle n'ont pas été abordées. En particulier, la ville de Montréal est « devenue » une plaque tournante de l'IA où se sont établies

des organisations telles que MILA dans le MilEX ou le nouveau campus MIL de l'Université de Montréal dans Parc-Extension. Bien que des organisations communautaires protégeant les droits des locataires dénoncent de plus en plus les processus de gentrification qui s'opèrent et s'accroissent avec l'arrivée de nouvelles entreprises de l'IA et de centres universitaires (Guay, Magelas, Nichols et Achard, 2019), ce lien entre gentrification, numérique et IA n'est pas ressorti du questionnaire.

Enfin, l'impact pluridimensionnel des technologies sur les personnes vulnérables (au-delà de la fracture numérique), et en particulier sur les personnes noires et/ou racisées, n'a pas été beaucoup exploré, notamment dans les entrevues. Les communautés noires et racisées vivent déjà dans un environnement dystopique de technologies policières (Maynard, 2020) et les recherches démontrent que ce sont les populations racisées et les femmes qui ont été les plus surveillées, contrôlées, harcelées et réprimées par les États, les services de police et les individus (Browne 2015; Dubrofsky et Magnet 2015; Kundnani 2007, 2014). Certaines organisations ailleurs dans le monde prennent d'ailleurs acte du rôle aujourd'hui joué par le numérique dans ces oppressions. L'organisation Data4BlackLives aux États-Unis revendique par exemple l'abolition des données massives (*big data*) car elles contribueraient à la perpétuation de l'oppression historique des populations noires. Au Québec, l'hypothèse que les populations vulnérables sont affectées négativement par le numérique aussi bien que dans la vraie vie semble d'ailleurs se dessiner dans les résultats de notre questionnaire en ligne. En effet, celui-ci montre qu'une bonne partie des personnes participantes ont été témoins ou ont subi du racisme et/ou du sexisme en ligne. Comme plusieurs chercheurs et chercheuses l'ont montré dans différents contextes, les inégalités de genre et de race ne disparaissent pas lorsque l'on passe du présentiel au virtuel. Qui plus est, les nouvelles recherches sur les algorithmes et l'intelligence artificielle démontrent que les systèmes de classification reproduisent les problèmes systémiques déjà présents dans la société (Benjamin 2019; Crawford 2021; Noble 2018).

En conclusion, soulignons que toutes les personnes rencontrées en entrevue ont démontré un grand intérêt face aux questions abordées et d'autant plus face à la création du Lab-Delta. Elles ont d'ailleurs manifesté leur intérêt à s'y impliquer dans l'avenir, et c'est dans cette perspective que nous espérons que ce rapport pourra soutenir la poursuite de ce projet.

5. Pistes pour la suite du développement du Lab-Delta

Développer des activités d'éducation innovantes qui sortent du format classique de la formation et permettent de traduire les enjeux discutés par les universitaires et les activistes spécialistes sur ces questions, vers un public plus large. On peut par exemple penser à :

- Des campagnes collectives sur les questions du numérique pour interpeller le public et le politique.
- Une ligne de soutien (*help-line*) pour les groupes communautaires.
- Des « marches éducatives » et des « visites terrains » pour comprendre la relation entre numérique et environnement, numérique et racisme, gentrification et IA à Montréal, entre autres.
- Des « fiches » en mode texte, audio et/ou vidéo qui permettront de comprendre certains des grands enjeux du numérique au Québec. Ces fiches serviront de base introductive à la société civile.
- Sans nécessairement s'engager dans le développement de nouvelles technologies, faire davantage connaître les plateformes en logiciels libres, qui ne semblent que peu utilisés parmi les groupes de la société civile. Des liens avec des organismes comme FACIL et Koumbit pourraient être développés à cet effet.

Créer des opportunités pour « fédérer » les initiatives présentes au Québec, en faisant le lien vers l'international :

- Réseauter les activités du Lab-Delta avec les grandes initiatives internationales comme le Forum sur la gouvernance d'Internet et les RightsCons.
- Mettre en réseau ou fédérer les différentes initiatives communautaires et académiques qui se penchent sur le numérique au Québec.
- Organiser « des journées d'études, de dialogues et d'ateliers » avec la société civile pour faire le point sur le numérique et la résistance au Québec, et développer un cahier de charge pour que la société civile puisse y faire face.

Produire des documents de recherche permettant de soutenir les mouvements sociaux :

- Explorer davantage ce qui peut expliquer les difficultés de mobilisation que nous avons constatées dans le cadre de notre recherche.
- Réaliser une cartographie des groupes et initiatives existants sur ces questions au Québec en procédant nous-mêmes au recensement plutôt qu'en sollicitant les groupes pour répondre à un questionnaire.

- Enquêter sur l'allégation d'une des participantes à propos du « brouillage » des communications lors des manifestations et sur la surveillance des activistes québécois en général.
- Produire des « énoncés » qui, sans être de la recherche fondamentale, pourraient permettre de soutenir les actions des mouvements sociaux.
- Étudier les « inégalités numériques » en contribuant à documenter la manière dont les populations vulnérables sont affectées négativement par le numérique (en particulier les algorithmes, l'intelligence artificielle et les services gouvernementaux en ligne) dans les contextes canadiens et québécois, en s'inspirant de recherches déjà publiées ailleurs dans le monde à ce sujet.
- Aborder davantage la question de l'impact environnemental du numérique, qui semble être un « tabou », même au sein des mouvements luttant pour les causes environnementales.

Remerciements :

Nous aimerions remercier toutes les personnes qui ont répondu à notre questionnaire en ligne ainsi que les neuf personnes qui ont participé aux entrevues semi-dirigées : Catherine Roy, Dulce Maria Sanchez Vivar, Gabrielle Brassard-Lecours, Anne-Sophie Letellier, Rosalie Thibault, Destiny Tchéhouali, Gabrielle Pauzé ainsi que deux autres participantes qui ont accepté de participer tout en gardant leur anonymat. Merci également à Geneviève Szczepanik pour la révision linguistique et les commentaires sur une version préliminaire de ce document. Les analyses développées dans ce rapport n'engagent pas les personnes signataires de celui-ci.

Références

- Alternatives, 2020. « Laboratoire sur les droits en ligne et les technologies alternatives (Lab-DeLTA) ». Demande de subvention présentée à L'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet (ACEI). Document non-publié.
- APC. (2014). *Principes féministes de l'Internet 2.0*. APC. <https://www.apc.org/fr/pubs/principes-feministes-de-l%E2%80%99internet-20>.
- Baribeau, C. et Germain, M. (2010). L'entretien de groupe : considérations théoriques et méthodologiques. *Recherches qualitatives*, 29(1), 28-49.
- Barney, D. (2006). Technologie d'enseignement ou Enseigner la technologie. *Spectre. Revue de l'Association pour l'enseignement de la science et de la technologie au Québec (AESTQ)*, 36(1), 28-30. http://darinbarneyresearch.mcgill.ca/Work/Pour_enseigner.pdf.
- Beaudouin V., Bloch I., Bounie, D., Cléménçon S., d'Alché-Buc F., et al. (2020). Flexible and Context-Specific AI Explainability: A Multidisciplinary Approach. *arXiv:2003.07703 [cs.CY]* <https://arxiv.org/abs/2003.07703>
- Belli, L. (2016). *Community connectivity: Building the Internet from scratch: annual report of the UN IGF Dynamic Coalition on Community Connectivity*. FGV Direito Rio. <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/17528>.
- Benjamin, R. (2019). *Race After Technology: Abolitionist Tools for the New Jim Code*. Polity.
- Blanchet, A. et Gotman, A. (2005). *L'Enquête et ses méthodes : L'entretien*. Armand Colin.
- Brotcorne, P., Damhuis, L., Laurent, V., Valenducalenduc, G., et Vendramin, P. (2011). Décrypter la fracture numérique. In *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC. La fracture numérique au second degré* (p. 41-71). Academia Press.
- Browne, S. (2015). *Dark Matters: On the Surveillance of Blackness*. Duke University Press.
- Cabedoche, B. (2011). Le rapport MacBride, conférence du consensus avant l'heure. *Les Enjeux de l'information et de la Communication*, 12(1), 69-82.
- Couture, S. et Toupin, S. (dir.). (2021). Résistances numériques. *Revue Possibles*.
- Crawford, K. (2021). *The Atlas of Ai: Power, Politics, and the Planetary Costs of Artificial Intelligence*. Yale University Press.
- Daniels, J. (2009). *Cyber Racism: White Supremacy Online and the New Attack on Civil Rights*. Rowman et Littlefield Publishers.
- Deneault, A. (2013). *Haro sur la gouvernance! Le management totalitaire*. Lux.
- Deslauriers, J-P. (1992). La recherche-action : de Kurt Lewin aux pratiques contemporaines. *Recherches qualitatives*, 7, 41-43.
- DiMaggio P., Hargittai E., Celeste C., Shafer S. (2004). Digital inequality: from unequal access to differentiated use. In Neckerman, K. (dir.), *Social inequality* (p. 355-400). Russel Sage Foudation.
- Dubrofsky, R. E. et Magnet, S. (dir.). (2015). *Feminist Surveillance Studies*. Duke University Press.

- Dunbar-Hester, C. (2014). *Low Power to the People: Pirates, Protest, and Politics in FM Radio Activism*. MIT Press.
- Fern, E. F. 2001. *Advanced Focus Group Research*. Sage.
- Ghiglione, R. (1987). *Les techniques d'enquêtes en sciences sociales*. Dunod.
- Guay, E., Magelas, A., Nichols, N. et Achard, F. (2019). La gentrification contre le droit à la ville. Le cas de Parc-Extension. *Nouveaux Cahiers du socialisme*, 22(Automne), 198-204.
- Harvey, D. (2005). *Brief History of Neoliberalism*. Oxford University Press.
- Harvey, W., Hood, E. M. et Connaway, L. S. (2017). On Shapes and Sizes: Measuring Diversity of Technological Engagement through Digital Visitors and Residents Maps. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 54(1), 159–169.
- Internet Social Forum (2015). *Call for ISF*. Internet Social Forum.
https://internetsocialforum.net/isf/?page_id=848.
- Johnston, K. A. (2018). Engagement. *The International Encyclopedia of Strategic Communication*, 1-9.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/9781119010722.iesc0070>
- Johnston, K. A. et Taylor, M. (2018). *The Handbook of Communication Engagement*. Wiley.
- Kaadoud, I. C., et Fahed, L. (2021). *Intelligence artificielle explicable : Vers des systèmes transparents, acceptables et éthiques*. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03345679>
- Kundnani, A. (2007). *The End of Tolerance: Racism in 21st Century Britain*. Pluto Press.
- Kundnani, A. (2014). *The Muslims Are Coming!: Islamophobia, Extremism, and the Domestic War on Terror*. Verso.
- Kurbalija, J. (2011). *Introduction à la gouvernance d'Internet* (2^e éd.). DiploFoundation.
<https://www.diplomacy.edu/sites/default/files/IG%20book%20-%20French.pdf>.
- Landry, N. (2013). *Droits et enjeux de la communication*. Presses de l'Université du Québec.
- Lecomte, N. et Couture, S. (2008). Le mouvement communautaire au Québec : entre solidarité citoyenne et politiques publiques. In Proulx, S., Couture, S. et Rueff, J. (dir.), *L'action communautaire québécoise à l'ère du numérique* (p. 37-56). Presses de l'Université du Québec.
- Massit-Folléa, F. (2012). La gouvernance de l'Internet. Une internationalisation inachevée. *Le Temps des médias*, 18(1), 29-40. <https://doi.org/10.3917/tm.018.0029>.
- Massit-Folléa, F. (2014a). Internet et les errances du multistakeholderism. *Politique étrangère*, (4), 29. <https://doi.org/10.3917/pe.144.0029>.
- Massit-Folléa, F. (2014b). La Régulation de l'Internet : Fictions et Frictions. In Carmes, M. et J.-Noyer, M. (dir.), *Les Débats Du Numérique* (p. 17–45). Territoires Numériques. Presses des Mines. doi:10.4000/books.pressesmines.1661.
- Maynard, R. (2020). *Building the World We Want: A Roadmap to Police Free Futures in Canada*. Building the World We Want.
https://static1.squarespace.com/static/6017561aa0646e0baa91251c/t/60257ae4703af042c3f2dd3e/1613069033514/NationalDefundingDocument_FINAL+%285%29.pdf.

- Milan, S. et Ten Oever, N. (2016). Coding and Encoding Rights in Internet Infrastructure. Sociotechnical Imaginaries and Grassroots Ordering in Internet Governance. *Internet Policy Review*, 6(1). <https://doi.org/10.14763/2017.1.442>.
- Milan, S. (2013). *Social Movements and Their Technologies: Wiring Social Change*. Palgrave Macmillan.
- MacBride, S. (1986). *Voix multiples, un seul monde. Rapport MacBride*. UNESCO.
- Morozov, E. (2014). *Pour tout résoudre cliquez ici. L'aberration du solutionnisme technologique* (M.-C. Braud, Trad.). FYP Éditions.
- Murphy, B. (2005). Interdoc: The first international non-governmental computer network. *First Monday* [en ligne], 10(5). <https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/1239/1159>.
- Noble, S. U. (2018). *Algorithms of Oppression: How Search Engines Reinforce Racism*. New York University Press.
- Noam, E. (2005, 28 novembre). The Internet's Third Wave. *Financial Times*. <https://www.ft.com/content/b410d03e-6027-11da-a3a6-0000779e2340>
- Quadrature du Net (2014, 25 avril). #OurNETMundial : Notre internet mérite mieux qu'une « gouvernance ». *La Quadrature du Net*. <https://www.laquadrature.net/2014/04/25/ournetmundial-notre-internet-merite-mieux-quune-gouvernance/>
- Proulx, S., Lecomte, N. et Rueff, J. (2006). *Portrait d'une organisation québécoise orientée vers l'appropriation sociale des technologies de l'information et de la communication en milieu communautaire*. CIRST. https://depot.erudit.org/bitstream/001207dd/1/2006_01.pdf.
- Proulx, S. (1988). La Puce Communautaire : l'informatique en milieu populaire urbain. *Journal de Réflexion sur l'Informatique*, (10), 27-29.
- Pilon, A. et Paquette, M. (2014). *Sociologie des médias du Québec : De la presse écrite à Internet* (2^e éd.). Fides éducation.
- Raboy, M., et Shtern, J. (2010). *Media Divides: Communication Rights and the Right to Communicate in Canada*. UBC Press.
- Roberge, J., et Grenon, G. (2017). De l'Internet, du Québec, et de l'Internet québécois. Essai sur les nouveaux modes de régulation numérique de la culture. *Recherches sociographiques*, 58(1), 23-41. <https://doi.org/10.7202/1039929ar>
- Savoie-Zajc, L. (2009). L'entrevue semi-dirigée. In Gauthier, B. (dir.), *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, 5^e édition (p. 337-360). Presses de l'Université du Québec.
- Spivak, G. C. (1988). Can the subaltern speak? In Nelson, C. et Grossberg, L. (dir.), *Marxism and the interpretation of culture* (p. 21-78). University of Illinois Press.

**ANNEXE I -
GRILLE D'ENTREVUES INDIVIDUELLES SEMI-DIRIGÉES
ENVIRON 1h**

0. Pouvez-vous vous présenter brièvement, ainsi que l'organisation ou le collectif au sein duquel vous êtes engagé.es?

1. Notre projet aborde des concepts comme la gouvernance d'Internet et les *droits numériques* ou les *digital rights* en anglais. À quoi fait-on référence en utilisant ces termes d'après vous?

2. Liés à ces questions de la gouvernance d'Internet et des droits numériques, nous souhaitons porter une attention particulière aux droits des femmes et des minorités dans l'univers numérique. Selon vous, comment le numérique impacte les droits des femmes et des minorités et qu'est-ce qui pourrait être fait pour contrer ces impacts?

3. De manière générale, quelles dimensions du numérique sont pour vous des enjeux qui requièrent ou devraient requérir une attention de la société civile, au Québec et au Canada?

4. Quelles seraient d'après vous les meilleures stratégies à développer pour mobiliser les citoyen.nes sur ces enjeux? Y a-t-il des luttes, des campagnes ou des organisations qui vous semblent particulièrement inspirantes à ce propos (au Québec ou ailleurs dans le monde)?

5. Pratiquez-vous vous-même une forme de militantisme ou de mobilisation en lien avec la gouvernance d'Internet, les droits numériques et les enjeux des technologies numériques et de l'Internet plus généralement, et qu'il serait intéressant de faire connaître? Si oui, quels moyens avez-vous utilisés pour faire de la mobilisation sur ces enjeux? Quels ont été les résultats, les obstacles, les réponses, etc.?

6. (Dans le cadre des réponses au questionnaire, vous avez répondu ceci : (à ajuster selon la personne participante). Pouvez-vous nous en dire plus?

7. De manière générale, quelle est votre vision future du numérique au Québec et au Canada?

8. Notre projet vise à créer un laboratoire de recherche et d'action abordant les sujets dont nous venons de parler. Quelles seraient d'après vous les activités que nous devrions développer pour appuyer les efforts de mobilisation sur ces sujets? Votre groupe serait-il intéressé à contribuer à (spécifier)? Si oui, de quelles façons?

9. Avez-vous autre chose à ajouter?

10. Êtes-vous à l'aise avec tous les propos que vous avez tenus pendant l'entretien en prenant en considération qu'il se pourrait que nous les utilisions dans des publications ou des communications?

ANNEXE II - GRILLE D'ENTREVUE COLLECTIVE

2h sur Zoom

0. Pouvez-vous vous présenter brièvement, ainsi que l'organisation ou le collectif au sein duquel vous êtes engagé.es?

1. Notre projet aborde la gouvernance d'Internet et les *droits numériques* ou les *digital rights* en anglais, en particulier en ce qui concerne les droits des minorités et des femmes, dans l'univers numérique. De manière concrète, quels enjeux liés à ces aspects requièrent ou devraient requérir une attention de la société civile, au Québec et au Canada?

2. D'après les enjeux identifiés à la question précédente, quelles seraient d'après vous les meilleures stratégies de mobilisation à développer pour aborder ces questions, au Québec et au Canada? Y a-t-il des luttes, des campagnes ou des organisations qui vous semblent particulièrement inspirantes à ce propos? (Au Québec ou ailleurs dans le monde)

3. Quelle est votre vision future du numérique au Québec et au Canada?

4. Notre projet vise à créer un laboratoire de recherche et d'action abordant les sujets dont nous venons de parler. Quelles seraient d'après vous les activités que nous devrions développer pour appuyer les efforts de mobilisation sur ces sujets? Votre groupe serait-il intéressé à contribuer à (spécifier)? Si oui, de quelles façons?

5. Avez-vous autre chose à ajouter?

6. Êtes-vous à l'aise avec tous les propos que vous avez tenus pendant l'entretien en prenant en considération qu'il se pourrait que nous les utilisions dans des publications ou des communications?

2021