

## Twitter : terrain d'action pour le travailleur social

140 caractères pour agir

Réalisé par : NIEDER Jean-Alain

Promotion : BAC ES 2011 PT

Sous la direction de : CRETTON Viviane



<https://about.twitter.com/fr/company/brand-assets>

Lausanne, le 17 février 2016

## Table des matières

<b>1. PRESENTATION DE LA RECHERCHE.....</b>	<b>6</b>
1.1 INTRODUCTION.....	6
1.2 QUESTION DE RECHERCHE .....	2
1.3 MOTIVATIONS.....	2
1.4 QUESTION DE DEPART .....	3
1.5 OBJECTIFS.....	3
1.6 LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL.....	4
1.7 HYPOTHESES.....	4
1.7.1 Hypothèse 1 .....	5
1.7.2 Hypothèse 2 .....	5
1.8 DEMARCHE METHODOLOGIQUE .....	6
<b>2. RECHERCHE PROPREMENT DITE .....</b>	<b>7</b>
2.1 CLARIFICATION DES CONCEPTS.....	7
2.1.1 Quelques précisions techniques.....	7
2.1.2 Le cybermilitantisme.....	7
2.1.2.1 Le néo-militantisme : une critique sociale décomplexée .....	9
2.1.2.2 Focus sur le cybermilitantisme, ou net-activisme .....	9
2.1.2.3 Un militantisme ponctuel et de projets .....	11
2.1.2.4 Dans l'intimité des cybermilitants .....	12
2.1.2.5 Le risque d'une porosité .....	12
2.1.2.6 Militantisme coopératif.....	13
2.1.2.7 Une forme de militantisme souvent critiquée .....	13
2.1.2.8 Liens forts et liens faibles .....	14
2.1.2.9 Twitter, théâtre du renouveau d'un activisme social .....	15
2.1.2.10 Inventaire des concepts.....	14
2.2 ENQUETE AUPRES DES TRAVAILLEURS SOCIAUX UTILISATEURS DE TWITTER.....	16
2.2.1 Objectifs.....	16
2.2.2 Préparation de l'enquête .....	16
2.2.3 Rédaction du questionnaire.....	17
2.2.4 Résultats et interprétations de mes réponses .....	22
2.2.4.1 Sur quels appareils vous connectez-vous à Twitter .....	23
2.2.4.2 A quelle fréquence utilisez-vous Twitter ? .....	24
2.2.4.3 Etes-vous sur Twitter sous votre propre nom ou avez-vous recours à un pseudonyme ? .....	24
2.2.4.4 Où tissez-vous ?.....	25

2.2.4.5 A quel moment le faites-vous ? .....	26
2.2.4.6 Utilisez-vous Twitter comme plateforme d'expression ? .....	27
2.2.4.7 Vous arrive-t-il de rechercher sur Twitter des informations concernant un événement particulier ? .....	29
2.2.4.8 Utilisez-vous des « hashtags » (#) pour COMMUNIQUER à propos de problématiques sociales ? .....	30
2.2.4.9 Utilisez-vous des « hashtags » (#) pour vous INFORMER à propos de problématiques sociales ? .....	31
2.2.4.10 Qui suivez-vous comme utilisateurs de Twitter .....	32
2.2.4.11 <i>Retweetez</i> -vous des messages d'autres militants sur Twitter ? .....	33
2.2.4.12 Vous arrive-t-il de relayer sur Twitter des articles de médias en ligne ? .....	34
2.2.4.13 Vous arrive-t-il de vous servir de Twitter pour informer d'événements hors-ligne ? ..	35
2.2.4.14 Vous arrive-t-il de participer aux campagnes en ligne et/ou de faire la promotion d'une organisation militante sur Twitter ? .....	36
2.2.4.15 Vous arrive-t-il d'interpeller sur Twitter des personnalités publiques à propos d'une problématique sociale ? .....	37
2.2.4.16 Faites-vous partie de structures militantes en ligne ? .....	38
2.2.4.17 Faites-vous partie de structures militantes hors ligne ? .....	39
<b>3. BILAN DE LA RECHERCHE .....</b>	<b>40</b>
3.1 REALISATION DES OBJECTIFS .....	40
3.1.1 <i>Objectif concernant la création d'un réseau militant</i> .....	40
3.1.2 <i>Objectif concernant la quotidienneté militante</i> .....	41
3.1.3 <i>Objectif concernant la pratique d'un militantisme distancié</i> .....	42
3.2 VERIFICATION DES HYPOTHESES .....	42
3.2.1 <i>Hypothèse 1</i> .....	42
3.2.2 <i>Hypothèse 2</i> .....	43
3.3 REPONSE A LA QUESTION DE RECHERCHE .....	44
3.4 AUTOCRITIQUE DE LA DEMARCHE .....	45
3.5 MISE EN EVIDENCE DES APPRENTISSAGES .....	46
3.6 PERSPECTIVES .....	46
<b>4. BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>48</b>
OUVRAGES .....	48
ARTICLES .....	48
<b>5. ANNEXES .....</b>	<b>50</b>

## Table des illustrations

Figure 1 : En-tête de mon profil Twitter .....	18
Figure 2 - 1er tweet publié.....	19
Figure 3 - 2e tweet publié .....	19
Figure 4 - 3ème tweet publié .....	20
Figure 5 - 4ème tweet publié .....	20
Figure 6 - Exemple de tweet-réponse .....	21
Figure 7 - Exemples de réponses .....	21
Figure 8 - Exemple de réponse .....	22
Figure 9 - Exemple de réponse .....	22
Figure 10 - Exemple de réponse .....	22
Figure 11 - Exemple 1 d'utilisation de hashtags.....	30
Figure 12 - Exemple 2 d'utilisation de hashtags.....	31
Figure 13 - Intégration d'un lien d'article .....	34
Figure 14 - Citation d'un tweet dans un tweet .....	34
Graphique 1 - Moyens de connection .....	23
Graphique 2 - Fréquence d'utilisation.....	24
Graphique 3 - Utilisation d'un pseudonyme.....	25
Graphique 4 - Lieux d'utilisation .....	26
Graphique 5 - Moments d'utilisation .....	27
Graphique 6 - Utilisation de Twitter .....	28
Graphique 7 - La recherche sur Twitter.....	29
Graphique 8 - Communication par hashtags.....	30
Graphique 9 - Information par hashtags.....	31
Graphique 10 - Membres du réseau .....	32
Graphique 11 - Retweet intra-réseau .....	33
Graphique 12 - Relai des médias.....	34
Graphique 13 - Utiliser Twitter pour des événements hors-ligne .....	35
Graphique 14 - Participation à des campagnes en ligne.....	36
Graphique 15 - Contact des personnalités publiques .....	37
Graphique 16 - Appartenance à une structure militante online .....	38
Graphique 17 - Appartenance à une structure militante offline .....	39

## Table des sigles et des abréviations

RT :	<i>Retweet</i>
DM :	<i>Direct Message</i>
# :	Croisillon se positionnant devant un mot afin que ce dernier se transforme en <i>hashtag</i> .

## Langage

Bien qu'étant sensible à l'égalité des sexes, j'ai décidé de ne pas avoir recours au langage épïcène pour mon travail dans un souci de fluidité et afin d'éviter les lourdeurs de style; l'emploi du genre masculin m'a semblé le plus judicieux pour cette recherche. J'utiliserai également certains néologismes. Certains termes anglais inhérents au sujet de recherche (*tweet*, *retweet*, *followers*) ont été conjugués afin d'alléger le texte. Exemple : « plus un message est vu (souvent grâce à ses *hashtags*), plus il est *retweeté* » (p.34).

## Résumé

Twitter fête cette année ses 10 ans. Depuis sa création, ce réseau social s'est développé afin de devenir un formidable outil de communication et de création de réseau. Il existe pour Twitter autant d'applications possibles différentes qu'il existe d'utilisateurs et certaines professions y ont plus recours que d'autres. Le domaine du travail social y est encore peu représenté et aurait tout à gagner à développer son utilisation.

Dans mon travail, je tente de démontrer que Twitter est un outil favorisant la création d'un réseau militant. J'aimerais montrer qu'il s'agit d'un moyen innovant de transmission d'informations et de communication individuelle et sociale. Je vais étudier différentes notions au sein du cybermilitantisme : celle de l'engagement distancié, de l'autoproduction d'information et de communication, mais aussi l'immédiateté de l'action et les risques que cela peut représenter. Pour ma récolte de données empirique, j'ai créé un compte Twitter dans le but de me mettre en contact avec les personnes que je souhaitais interroger. A travers ce réseau, je leur ai transmis un questionnaire en ligne qui m'a permis d'étudier l'utilisation faite par ces travailleurs sociaux cybermilitants et de questionner leurs pratiques.

## Mots-clés

Twitter, travailleur social, militantisme, réseau, quotidienneté militante, cybermilitantisme, militantisme distancié, net-activisme.

## Remerciements

Je remercie toutes les personnes ayant répondu à mon questionnaire et m'ayant permis de nourrir ce travail de recherche.

Merci à ma directrice de mémoire, Viviane Cretton, pour son soutien, ses connaissances et ses conseils. Elle m'a fourni une aide précieuse qui m'a permis de mener cette entreprise à bien.

Merci à mes relecteurs et relectrices, à mes collègues pour leur soutien et particulièrement Giovanna pour son aide infiniment précieuse.

Merci à mes parents, mes grands-parents et mes frères pour leur soutien, leur patience, leurs conseils, leur relecture et leurs encouragements.

## Avertissements

Les opinions émises dans ce texte n'engagent que son auteur. Afin de garantir l'anonymat des personnes ayant écrit les *tweets* cités dans ce mémoire, leurs noms et photos de profil ont été effacés.

## 1. Présentation de la recherche

### 1.1 Introduction

Depuis quelques années, de nouvelles formes de militantisme sont apparues grâce à Internet. Des travailleurs sociaux, soucieux de trouver des moyens d'action et de sensibilisation plus concrets et plus immédiats se sont dirigés vers Twitter, un site leur permettant de construire leur propre réseau, souvent plus restreint mais mieux ciblé. Cela leur permet de mener de front un plus grand nombre de projets, de s'y inscrire de manière collective ou individuelle. Il est également possible pour eux de s'engager et de se désengager de l'action bien plus facilement qu'au sens traditionnel du militantisme, tout en restant « connecté » au projet. Le travailleur social militant n'a désormais plus besoin d'adhérer à une organisation et à son idéologie pour sensibiliser à une cause. Internet est un outil à très fort potentiel pour mobiliser le public et susciter une réaction. Très tôt, Fabien Granjon établissait ce constat : la structure du web est propice à des modes de décision et d'organisation horizontales<sup>1</sup>. Twitter, par extension, se trouve être le berceau d'un militantisme décroissant et auto-suffisant. Les travailleurs sociaux peuvent à la fois se focaliser sur des causes très locales, comme le sort des requérants d'asile dans leur commune, ou plus globales, comme la protection de l'environnement. Ils s'affilient temporairement à des causes en fonction des projets à défendre.

« *Don't hate the media, become the media* », chantait en 2001 Jello Biafra. C'est à cet aspect que je souhaite m'intéresser dans ce travail : comment les travailleurs sociaux créent-ils leur réseau sans passer par une organisation de type hiérarchique, mais par un outil comme Twitter sans contrôle centralisé employant une communication horizontale.

---

<sup>1</sup> GRANJON, F., L'Internet militant. Entretien avec Fabien Granjon. In: *Matériaux pour l'histoire de notre temps*. 2005, N. 79. pp. 24-29. Récupéré du site : [/web/revues/home/prescript/article/mat\\_0769-3206\\_2005\\_num\\_79\\_1\\_1036](http://web.revues/home/prescript/article/mat_0769-3206_2005_num_79_1_1036), consulté le 19 septembre 2014, DOI : 10.3406/mat.2005.1036.

## 1.2 Question de recherche

*En quoi Twitter est-il un outil favorisant la création d'un réseau militant pour les travailleurs sociaux ?*

## 1.3 Motivations

J'ai depuis de nombreuses années un intérêt croissant pour la communication, et j'ai consacré beaucoup de mon temps libre au management de projets musicaux ou encore à conseiller des amis lançant leurs entreprises quant à la communication. J'ai, au fil des années, développé et amélioré ma connaissance d'internet et de ses outils, découvert de nouvelles techniques de l'information et de la communication en ligne.

J'avais en parallèle toujours eu un fort intérêt pour le traitement de l'information en général. L'arrivée du réseau Twitter permit de concilier les deux. La recherche académique sur le microblogging est encore timide, de ce fait j'ai eu peut-être plus de mal à trouver des écrits scientifiques sur le sujet que si j'avais choisi une thématique moins récente. Certains chercheurs s'interrogent sur la réelle utilité sociale de Twitter, le considérant comme une mode passagère, fustigeant son caractère éphémère, frivole, voire superficiel. Après l'engouement pour Twitter lors du printemps arabe, le journaliste Malcolm Gladwell écrivait que seul le militantisme de terrain, celui où l'on risque sa vie, avait un impact réel et que le « cyberactivisme mou », celui qu'on effectue derrière son écran d'ordinateur ne mobilise que trop peu de monde<sup>2</sup>. Ne partageant pas son point de vue, j'ai voulu recentrer mon travail sur l'utilisation de Twitter par les travailleurs sociaux. Ces derniers peuvent, grâce à ce média, informer de manière globale à travers le lancement d'initiatives ou actions. C'est cette capacité à mobiliser qui m'intéresse.

Twitter n'a pas en soi une dimension révolutionnaire mais apporte une fraîcheur et un renouveau dans les modes de communication. Il peut se faire écho d'innombrables engagements et servir à mettre en place une coopération décentralisée à l'échelle globale. J'aimerais dans mes recherches approcher Twitter comme un dispositif innovant et singulier de transmission d'informations et de communication individuelle et sociale.

---

<sup>2</sup> GLADWELL, M., « Why the revolution will not be tweeted », *The Newyorker*. 4 octobre 2010. [http://www.newyorker.com/reporting/2010/10/04/101004fa\\_fact\\_gladwell](http://www.newyorker.com/reporting/2010/10/04/101004fa_fact_gladwell), consultée le 3 octobre 2014.

## 1.4 Question de départ

Je savais que mon sujet concernerait Twitter, et plus particulièrement l'usage qu'en font les travailleurs sociaux. Dès lors, j'ai été amené à me poser plusieurs questions. J'ai d'abord réfléchi trop grand. Internet est-il le berceau d'une nouvelle militance ? A-t-il un pouvoir révolutionnaire ? L'accessibilité aux réseaux sociaux permet-elle de mieux mobiliser et nous incite-t-elle à militer de manière plus décomplexée ?

Pour le choix de ma question de départ, je me suis appuyé sur le « Manuel de recherche en sciences sociales » de Campenhoudt et Quivy. En prenant conscience des notions de clarté, de faisabilité et de pertinence que devait réunir ma question de départ, j'ai ensuite essayé de recentrer ma question. Si les réseaux sociaux, en particulier Twitter, permettent de voir apparaître de nouvelles formes d'engagement, quelle est la place du travailleur social dans ce réseau ? Peut-il communiquer à titre personnel, hors d'une institution ou d'une organisation ?

Je ne parvenais toujours pas à trouver une question de départ dont découlerait le travail de recherche que je voulais effectuer. Conscient que tant que ma question n'était pas clairement posée, le reste de la démarche s'en trouverait bloqué, j'ai essayé une approche différente. Sur un tableau, j'ai noté tous les mots-clés qui me venaient à l'esprit concernant ce sur quoi je voulais travailler. J'ai ensuite procédé par élimination jusqu'à n'en retenir que 4 : Twitter, travailleur social, militantisme, réseau. J'ai pu alors rédiger ma question de départ : *en quoi Twitter est-il un outil favorisant la création d'un réseau militant pour les travailleurs sociaux ?*

Cette question est claire pour moi; elle cible bien la direction dans laquelle la recherche va se diriger. Elle est à mon sens pertinente et en lien avec mes motivations pour ce travail. Enfin, elle est faisable, par les moyens méthodologiques que je détaillerai plus loin.

## 1.5 Objectifs

Je souhaite à travers ce travail de recherche observer les réseaux militants des travailleurs sociaux présents sur Twitter. Comment explorer ces réseaux ? Comment arriver à en avoir un aperçu global ? Quel type de données peut-on obtenir sur ces utilisateurs ? Sur les liaisons entre eux ? J'aimerais également voir si ce type de militantisme, que Fabien Granjon qualifie d'*engagement distancié*<sup>3</sup> diffère d'un militantisme classique. Je souhaite aussi m'intéresser à l'appropriation des moyens de communication sur Twitter dont l'usage sert, supporte, renforce ce "cyber-militantisme". Afin de sensibiliser sur différents sujets, le travailleur social actif sur Twitter, que l'on nommera cybermilitant, se doit de créer un réseau, mais comment ? Je souhaite, afin d'essayer de répondre à cette question, tenter de me créer mon propre réseau militant en ouvrant un compte Twitter. Je vais également essayer de

---

<sup>3</sup> GRANJON, F., *L'Internet militant : mouvement social et usages des réseaux télématiques*, Paris, Editions Apogée, 2001.



répondre à la question : le cybermilitant peut-il entièrement s'affranchir de toute communication institutionnalisée ?

J'aimerais pouvoir vérifier si le cybermilitant entre dans une quotidienneté militante, et si oui, y a-t-il une porosité avec son action de terrain ?

## 1.6 Lien avec le travail social

A mon sens, le travailleur social met ses compétences au service de l'action sociale, que ce soit –entre autres- pour rendre possible à tous l'accès aux droits fondamentaux ou pour lutter contre la précarité et les exclusions. Le travailleur social doit faire preuve d'une grande capacité d'adaptation et doit accepter d'évoluer dans une société en perpétuelle évolution. Internet est un lieu où le travailleur social a toute sa place. Le travail social est transposable en ligne à travers un cybermilitantisme (ou net-activisme). Les messages et actions des travailleurs sociaux présents sur le réseau Twitter ont différentes visées. Elles peuvent être économiques (sensibiliser aux modèles post-marchands), écologiques, pédagogiques, techniques (appropriation des outils numériques), politiques et culturelles. A travers cette recherche, je m'intéresse également (à titre personnel) à ce qui a conduit ces cybermilitants à s'affranchir de la communication institutionnelle et d'utiliser Twitter comme tribune. Je suis impatient de savoir, à travers la récolte de données que j'effectuerai, si l'on peut dissocier la parole du travailleur social et de l'homme/la femme qui compose ces tweets. Ces opinions sont-elles personnelles et/ou professionnelles ?

## 1.7 Hypothèses

Je vais formuler mes hypothèses à la manière de réponses provisoires à ma question de recherche. A travers ma récolte de données, l'analyse que j'en ferai et le cadrage théorique, ces hypothèses s'en retrouveront questionnées, revues et corrigées. Elles reflèteront l'idée que j'ai de la direction que doit prendre ma recherche et en constitueront le fil rouge. J'ai fait en sorte de formuler ces hypothèses de la manière la plus précise, intelligible et réaliste possible. Une étape difficile pour moi fut évidemment de faire le choix de ces hypothèses. Je voulais à la fois être sûr qu'elles me conduisent dans la bonne direction mais je voulais également conserver une certaine curiosité – puis-je vérifier cette hypothèse ? Comme le disent Van Campenhoudt et Quivy dans leur ouvrage méthodologique, l'hypothèse est une anticipation d'une relation entre concepts<sup>4</sup>. Je prends donc le pari que mes hypothèses m'amèneront à pouvoir répondre à ma question de départ.

---

<sup>4</sup> VAN CAMPENHOUDT, L. & QUIVY, R., *Manuel de recherche en sciences sociales*, Dunod, Paris, 2011, p.130.

### 1.7.1 Hypothèse 1

*L'accessibilité à Twitter permet aux travailleurs sociaux d'entrer dans une quotidienneté militante.*

Twitter serait donc un appui logistique adapté aux besoins des cybermilitants. Il constitue un terrain de rencontre et de partage d'information qui répond aux exigences d'une coordination qui se doit d'être flexible.

« L'usage des technologies de l'Internet vient alors en appui de formes de mobilisation plus individuelles, favorise la prise de parole et étaye certains répertoires d'actions spécifiques de la critique sociale par projets. » explique Fabien Granjon dans son ouvrage *L'internet militant : mouvement social et usages des réseaux télématiques*<sup>5</sup>. Un outil comme Twitter permet au travailleur social militant connecté d'être mieux informé, de faire preuve d'une plus grande réactivité et d'une plus grande rapidité. De plus, grâce à l'internet mobile, sa disponibilité est totale.

« Les formes de militantisme qui se présentent sur l'Internet ne s'édifient donc jamais uniquement à partir des réseaux télématiques, mais toujours en contrepoint des logiques sociales qui investissent la technique. L'Internet participe ainsi au soutien, à la permanence, à l'extension et même à la création de réseaux sociotechniques (il définit des acteurs, un espace et leurs relations au sein de cet espace) qui alimentent l'investissement civique spécifique au militantisme par projets. »<sup>6</sup> En ce sens, le travailleur social peut créer son propre réseau ou choisir d'en intégrer un, tout en ayant la possibilité de s'en dégager puis de s'y réengager. Il s'agit d'un type précis d'engagement militant, spécifique à Internet et, dans ce travail de recherche, à Twitter.

### 1.7.2 Hypothèse 2

*Le travailleur social peut communiquer à titre personnel, se dégageant de toute contrainte institutionnelle.*

La relation entre le cybermilitant et ses *followers* est désincarnée, déterritorialisée et désynchronisée. Cela permet au travailleur social d'avoir recours à une communication décomplexée. Les corps des interlocuteurs n'étant plus visibles, on se permet donc plus et la communication asynchrone permet de plus facilement exprimer son avis. De plus, le travailleur social militant s'inscrit dans une démarche de militantisme de projet, comme définie par Luc Boltanski et Eve Chiapello:

---

<sup>5</sup> GRANJON, F., *Op. cit.*, p.28

<sup>6</sup> GRANJON, F., *Op. cit.*, p.32

« La notion de projet, au sens où nous l'entendons ici, peut donc être comprise comme une formation de compromis entre des exigences qui se présentent a priori comme antagonistes: celles découlant de la représentation en réseau et celles inhérentes au dessein de se doter d'une forme permettant de porter des jugements et de générer des ordres justifiés. Sur le tissu sans coupure du réseau, les projets dessinent en effet une multitude de mini-espaces de calcul, à l'intérieur desquels des ordres peuvent être engendrés et justifiés<sup>7</sup> ».

Le travailleur social actif sur Twitter n'a plus besoin de faire partie d'une organisation militante à hiérarchie verticale, puisqu'il organise son réseau au gré des projets auxquels il participe. Projet de sensibilisation, action militante, il recompose selon ses besoins des groupes ou des équipes de travail. Ces projets, dont l'essence même est d'avoir un début et une fin, sont également cumulables, et les réseaux donc superposables.

## 1.8 Démarche méthodologique

Au fur et à mesure que je progressais dans mes recherches, j'ai pu formuler mes hypothèses que je souhaite vérifier sur le terrain. Afin de pouvoir répondre à ces deux hypothèses et à ma question de recherche, j'ai choisi d'effectuer ma récolte de données empiriques de la manière suivante :

Je souhaite réaliser une enquête auprès de l'échantillon de travailleurs sociaux cybermilitants utilisant Twitter et s'identifiant comme tels sur le site que j'ai sélectionné. Il s'agit d'un peu plus d'une centaine de personnes ; ne sachant pas combien de réponses je peux avoir, je souhaite en interroger le plus possible afin de mieux cerner les pratiques de ces cybermilitants. Comme les personnes que je souhaite interroger habitent toutes à une grande distance de là où je vis, il m'est impossible d'aller toutes les interviewer, c'est pourquoi je me vois obligé de mener l'entretien en ligne. J'ai donc choisi de procéder à la mise en place d'un questionnaire en ligne. Je vais chercher à travers celui-ci à récolter des données quantitatives analysables et comparables, en utilisant des questions fermées (afin de réduire les biais inhérents à la formulation des énoncés et à la/les réponse(s) aux questions) mais aussi ouvertes (pour impliquer d'avantage la personne prenant le temps de répondre au questionnaire en lui montrant que ses pratiques détaillées importent à l'enquête). L'emploi d'un questionnaire en ligne me permettra aussi de récolter des informations auprès d'un nombre important d'individus.

---

<sup>7</sup> BOLTANSKI, L. & CHIAPELLO, E., *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Editions Gallimard, 1999, p.160.

## 2. Recherche proprement dite

### 2.1 Clarification des concepts

#### 2.1.1 Quelques précisions techniques

Avant de développer mon cadre théorique, je souhaite expliquer en quelques mots ce qu'est Twitter et son fonctionnement. Bien conscient qu'il ne s'agisse pas d'une notion mais plutôt d'un exposé technique, je trouve néanmoins cohérent d'apporter ici quelques précisions techniques dans un souci de meilleure compréhension.

A la fois réseau social et professionnel, moyen de communication interactive, un outil de veille, Twitter est d'abord un dispositif inédit d'information et de communication qui résulte d'un processus d'interactions entre des individus socialisés et des processus technologiques complexes. En quelques mots, Twitter, conçu en 2006 par Jack Dorsey, est un réseau social basé sur l'échange de messages ne pouvant excéder 140 caractères. Chaque utilisateur dispose de sa *timeline*, sur laquelle des messages de l'utilisateur mais aussi ceux des personnes à qui il est abonné sont publiés. Ce flux de textes courts s'empile, comme sur un blog, de manière antéchronologique : on appelle ça le microblogging. S'ajoute à ça une API (*Application Programming Interface*) qui permet à des logiciels tiers le développement de nombreux services comme le partage de photos et vidéos, le raccourcissement de liens, la géolocalisation, le suivi en direct, etc.

J'ai immédiatement apprécié cet outil pour sa simplicité d'utilisation et ses différentes fonctionnalités. Nikos Smyrniaios le décrit ainsi<sup>8</sup> : « Twitter permet à ses membres de publier sur leur page personnelle (*timeline*) de courts messages accessibles à l'ensemble des abonnés (*followers*) tout en suivant les flux produits par les différents utilisateurs (*following*) ; Outre cette fonctionnalité de base, de nombreuses autres, plus ou moins sophistiquées, sont disponibles : adresse d'un message direct à un membre du réseau (*dm*) ; retransmission des messages d'autres utilisateurs (*retweet*) ; création, suivi et partage des listes de comptes ; recherche avancées, etc. ». Nicolas Pelissier ajoute que certains de ces outils ont été conçus par les usagers eux-mêmes, dans une dynamique *d'innovation ascendante* : c'est le cas du *hashtag*, mot-clé précédé d'un dièse (#) pour déterminer un sujet, ou de la *mention*, qui permet une adresse à l'utilisateur quand sa désignation est précédée d'un @<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> SMYRNAIOS, N., « Twitter, un réseau d'information sociale », *Inaglobal : la revue des industries créatives et des médias*, <http://www.inaglobal.fr/numerique/article/twitter-un-reseau-d-information-social>, consulté le 12 octobre 2014.

<sup>9</sup> PELISSIER, N., « Twitter : un micro-monde sans fin(s) ? », *Twitter, un monde en tout petit ?*, Paris, L'Harmattan, 2013.

### 2.1.2 Le cybermilitantisme

Internet a connu un succès grandissant depuis le début des années 1990 et sa diffusion au grand public. Cette mise en interconnexion des réseaux a permis la création d'un canal de diffusion mondiale où la personne utilisant ce réseau a désormais non seulement une place de spectateur, mais aussi une place d'acteur. L'ensemble des appareils connectés à ces réseaux peuvent aisément échanger des informations et interagir entre eux puisque tous, autant qu'ils soient, se comprennent. C'est dans ce monde numérique peuplé de 0 et de 1 qu'est né le cybermilitantisme.

Le cybermilitantisme est composé de deux mots jusqu'alors bien distincts : la cybernétique, que l'on peut décrire comme l'étude des processus de commande et de communication chez les êtres vivants, dans les machines et les systèmes sociologiques et économiques; et du militantisme, qui est le soutien actif à une cause par un groupe d'individus motivés par une idéologie commune<sup>10</sup>. Nous pouvons donc dire que les avancées en matière de technologie des réseaux et l'avènement de différents supports permettant d'accéder à ces réseaux (ordinateurs, Smartphone, tablette) ont conduit à une évolution du militantisme dans la forme sur laquelle nous nous penchons ici, le cybermilitantisme.

Arrêtons-nous un instant sur l'étymologie de ce mot nouveau. « Militant » est l'adjectif du verbe militer qui provient du latin *militare*, qui signifie « être soldat, faire son service militaire ». Sa racine est donc guerrière et se réfère au combat. Mais cette définition évolua au fur et à mesure des siècles. Le militantisme pouvait avoir une connotation religieuse, puisque d'un point de vue théologique, le terme militant qualifie l'assemblée des fidèles sur la terre, par opposition à l'église triomphante qui est l'assemblée des fidèles dans le ciel<sup>11</sup>. De cette origine, le terme a gardé sa connotation prosélyte. La principale évolution que l'on peut voir ces dernières années est la suivante : le militantisme était jusqu'à présent synonyme d'organisation. Aujourd'hui, grâce à Internet et aux médias comme Twitter, les actions militantes ne sont pas toujours collectives ni organisées. Cela a ouvert un nouveau champ de possibilités pour des personnes souhaitant s'engager ponctuellement dans une action, en étant à la fois connectées ou reliées à des personnes partageant leurs opinions ou attachées aux mêmes causes, et à la fois séparées géographiquement de ces personnes. Jean Pruvost explique d'ailleurs qu'« à l'immensité de la galaxie électronique a répondu la proximité paradoxale établie par les internautes dans le cadre d'une nouvelle révolution technologique, celle constituée par la mise en œuvre de l'interconnexion des réseaux informatiques »<sup>12</sup>.

---

<sup>10</sup> Le Robert, 2008.

<sup>11</sup> Définition présente sur le site : Centre de Ressources Textuelles et Lexicales, organe du CNRS, <http://cnrtl.fr/definition/militantisme>, consulté le 19 janvier 2016.

<sup>12</sup> PRUVOST, J., *Dictionnaires et nouvelles technologies*, Paris, Presses Universitaires de France, Ecritures électroniques, 2000.

### 2.1.2.1 Le néo-militantisme : une critique sociale décomplexée

Le néo-militantisme est défini par Jacques Ion comme un ensemble de nouvelles formes d'engagement militant. Il décrit « le passage d'un militantisme « traditionnel » à un *engagement distancié* dont les symptômes se lisent tout autant dans le renouvellement des modes d'action collective que dans les formes de sociabilité qu'il convoque par ailleurs »<sup>13</sup>. Il fonctionne sur un principe normatif de critique sociale par projets. Les néo-militants sont au clair des pratiques inhérentes aux nouveaux médias et ont une forte présence en ligne. Boltanski et Chiapello, dans *Le nouvel esprit du capitalisme*, précisent que :

«Les organisations de la nouvelle critique sociale justifient leur existence par la volonté de réclamer réparation de ce qu'elles considèrent être une injustice (dénonciation) et revendiquent des politiques différenciées de l'intérêt général. Au travers d'objectifs mesurés, le mouvement social actuel répond d'abord à des nécessités pressantes (logement, emploi, etc.) mais dessine également en filigrane la nécessité d'élaboration de projets plus globaux dont l'horizon est le rejet partiel, voire total du libéralisme officiel (...) Dans leur ensemble, les groupements de la critique sociale font donc écho aux exigences d'un modèle de cité civique en se positionnant comme des structures de défense d'un modèle de justice dont la valeur principale est celle de l'intérêt général (...) l'autodétermination sociale (...) l'expression de citoyennetés partielles faisant osciller la critique sociale entre simples activités de défenses catégorielles et revendications identitaires.»<sup>14</sup>

### 2.1.2.2 Focus sur le cybermilitantisme, ou net-activisme

Je souhaiterais mettre ici en exergue que tout au long de ce document, j'emploie tantôt le terme de cybermilitantisme, cyberactivisme ou encore net-activisme ; il s'agit pour moi d'une dénomination différente pour un seul et même concept, de synonymes. Je ne fais aucune différence entre ces termes et change de mot dans un pur souci de style, afin de ne pas alourdir le texte en employant perpétuellement le même.

Il est important de souligner ce qui fait ou ne fait pas partie du net-activisme. Ici, j'écarterai les campagnes de propagande partielle visant à obtenir une adhésion ou à convaincre. On parle de net-activisme lorsqu'il s'agit de messages émis en ligne dont

---

<sup>13</sup> ION, J., cité par GRANJON, F. dans « Les militants-internautes », *Communication* [En ligne], Vol. 22/1 | 2003, mis en ligne le 05 décembre 2013, consulté le 7 octobre 2014. Récupéré du site : <http://communication.revues.org/4744> ; DOI : 10.4000/communication.4744

<sup>14</sup> BOLTANSKI, L. & CHIAPELLO, E. cités par GRANJON, F. dans *L'Internet militant : mouvement social et usages des réseaux télématiques*. Paris, Editions Apogée, p.24, 2011.

le but est un changement de situation, en évitant les intermédiaires institutionnels et demandant un investissement des acteurs sociaux ; les émetteurs et les récepteurs de l'information se retrouvent sur un pied d'égalité. Il existe probablement des cas de figure où l'action des cybermilitants est détournée à des fins politiques ou commerciales sans leur consentement, mais le net-activisme a offert aux militants de nouvelles possibilités de rencontre, d'expression et d'action, comme nous le verrons dans l'analyse de l'enquête.

Le net-activisme est bien entendu né à l'avènement d'internet, mais on peut remonter de plusieurs années jusqu'à sa source, dans les mouvements sociaux et culturels qui ont suivi la fin de la Seconde Guerre Mondiale. On pourra citer la *Beat Generation*, dans les années 1950, et des auteurs comme William Burroughs et Gregory Corso qui se livraient à l'écriture automatique ou encore Jack Kerouac, Joan Vollmer qui expérimentaient sur la route une nouvelle forme d'expression écrite. Au même moment, des collectifs comme Socialisme et Barbarie, Free Speech Movement ou L'Internationale Situationniste ont contribué à inspirer le développement de la Silicon Valley et l'avènement du *Personal Computer*, outil essentiel au net-activisme. On peut dresser un parallèle entre ce dernier et ces différentes mouvances : désir d'échanger sans passer par des intermédiaires, désinstitutionnalisation de la communication, envie d'une action directe et sans compromis. Le développement de la micro-informatique ainsi que des logiciels libres à la fin des années 1980 souffla l'idée de « tout diffuser à tout le monde et de démanteler le fil de fer barbelé qui entoure la propriété intellectuelle<sup>15</sup> ». Cela donna naissance à toute une génération de hackers et d'« *hacktivistes*<sup>16</sup> ». Leurs revendications étaient multiples, allant de la simple désobéissance civique à la défense de la liberté d'expression et d'information. Cependant, la plupart des hackers revendiquent plutôt une éthique d'égalité et de partage, au contraire des piratages à sensation que relatent de temps à autre les médias généralistes.

Une des particularités de ce net-activisme est l'autoproduction d'information et de communication. Les sites internet arrivaient au mieux à créer une interactivité décalée dans le temps, avec l'intervention d'un webmaster en tant que modérateur, mais des outils ont progressivement fait leur apparition : les forums, les e-mails, les blogs puis les applications de messagerie instantanée et enfin Twitter et les autres principaux réseaux sociaux. On n'était plus seulement spectateur du réseau mais l'on pouvait devenir créateur de contenu ; c'est ce qu'on a appelé le web 2.0, ou web participatif. La temporalité a également changé. On peut réagir de manière instantanée à n'importe quel sujet sur une multitude de plateformes. Une autre condition est la gratuité, en partant du principe que le but de l'action est non commercial.

---

<sup>15</sup> MAY, C. T., *The Crypto Anarchist Manifesto*, 1992.

<sup>16</sup> Le « hacktiviste » infiltre des réseaux, toutes sortes de réseaux, et pas seulement les réseaux électroniques, mettant son talent au service de ses convictions politiques, et organisant des opérations coup de poing technologiques : piratages, détournements de serveurs, remplacement de pages d'accueil par des tracts, etc. (Source : Wikipedia, URL : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Hacktivisme>).

La communication du net-activiste vise à une action immédiate ou proche, sans pouvoir séparer le message de l'action qui est proposée. Concrètement, lorsqu'une personne publie un message militant sur Twitter, il s'agit déjà d'une action puisqu'en raison de son impact sur la masse des récepteurs, les conséquences sont directes. Les prises de position des cybermilitants sont aussi rapides qu'éphémères de par la nécessité immédiate des actions dirigées vers les sujets abordés. Le cybermilitantisme repose sur la transmission numérique d'un message militant en s'appuyant sur le caractère immédiat d'internet, échappant aux contrôles politiques et économiques. Il permet une avancée réelle en matière de liberté de l'information. C'est également le constat que fait Fabien Granjon ; les mouvements sociaux et politiques ont rapidement domestiqué internet, bien plus vite que n'ont pu le faire des organisations telles que des syndicats ou des partis politiques. Il l'explique dans un entretien publié dans la revue « Matériaux pour l'histoire de notre temps »<sup>17</sup> : « J'ai ainsi constaté qu'Internet, fondé sur la notion de réseau et d'horizontalité, correspondait pleinement aux formes d'engagement matériel ou personnel des militants de ces nouveaux mouvements organisés en réseaux, faisant preuve d'une grande défiance vis-à-vis des procédures de délégation et défendant une prise de parole aussi horizontale que possible. » Internet, et par extension Twitter, rend possible à ces mouvements de s'autogérer et d'être autosuffisants de par le mode d'organisation à communication horizontale qui structure le web.

### 2.1.2.3 Un militantisme ponctuel et de projets

Une des caractéristiques du cybermilitantisme est qu'il s'agit d'un militantisme de projet. Boltanski et Chiapello, le définissent ainsi :

« Nous avons choisi d'appeler cité par projets le nouvel appareil justificatif qui nous semble être actuellement en formation pour quelques raisons qu'il convient d'explicitier car l'expression peut sembler malaisée à manier et peu claire. Elle est en fait calquée sur une dénomination fréquente dans la littérature de management: l'organisation par projets. La nature même de ce type de projets étant d'avoir un début et une fin, les projets se succèdent et se remplacent, recomposant, au gré des priorités et des besoins, les groupes ou équipes de travail. Par analogie nous pourrions parler d'une structure sociale par projets ou d'une organisation générale de la société par projets».<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> GRANJON, F., L'Internet militant. Entretien avec Fabien Granjon. In: *Matériaux pour l'histoire de notre temps*. 2005, N. 79. pp. 24-29. Récupéré du site : [/web/revues/home/prescript/article/mat\\_0769-3206\\_2005\\_num\\_79\\_1\\_1036](http://web/revues/home/prescript/article/mat_0769-3206_2005_num_79_1_1036), consulté le 19 septembre 2014, DOI : 10.3406/mat.2005.1036.

<sup>18</sup> BOLTANSKI, L. & CHIAPELLO, E., *op. cit.*



#### 2.1.2.4 Dans l'intimité des cybermilitants

Il y a deux mille ans, Aristote expliquait dans « Les Métaphysiques » que, parfois, l'ensemble représente plus que la somme des parties. Des tweets comme « Soutenons les sans-papiers du centre d'accueil de Dunkerque » ou « Je vous invite à vous mobiliser et venir manifester ce samedi pour manifester votre soutien » peuvent sembler insignifiants si on les envisage seuls, mais la signification et la portée de ces tweets seront toutes autres s'ils sont précédés d'un tweet « Une famille de sans-papier a été expulsée ce matin. Les enfants ont été cherchés dans leur école par la police. »

Lorsqu'on considère cet ensemble de tweets, cela donne une meilleure appréhension de l'activité du militant, bien plus que si l'on isole les tweets les uns des autres. Ce concept est appelé « ambient awareness » (ou conscientisation ambiante) comme l'a appelé Andreas Kaplan<sup>19</sup>. Ces tweets, dans leur ensemble, provoquent un sentiment d'intimité assez fort. Twitter permet au militant d'avoir une forte présence sociale, ainsi qu'une grande richesse médiatique, que l'on définira comme la quantité d'informations pouvant être transmises dans un laps de temps donné. Twitter permet de dire à nos *followers* mais aussi à n'importe qui d'autre ce qu'on fait à un moment particulier. L'intimité, et donc la proximité générée par les tweets d'un cybermilitant, favoriserait chez ses *followers* une conscientisation des problématiques sociales abordée dans ces tweets.

#### 2.1.2.5 Le risque d'une porosité

Le cybermilitant s'expose au risque d'une solubilité des différentes sphères : militante, professionnelle et privée. Pour ce qui est de l'utilisation de Twitter, qui se fait principalement au moyen d'une application que l'on utilise avec son téléphone portable, la connexion au réseau se fait grâce à l'internet mobile. Cela a un grand nombre d'avantages mais la démarcation entre les espaces-temps (vie privée, militante, professionnelle) peut s'en retrouver plus floue.

La présence en ligne importante que nécessite une utilisation efficace de Twitter par les cybermilitants s'ajoute à la charge de travail qu'ils doivent d'ores et déjà assumer. Il faut alors utiliser la mobilité et la flexibilité des réseaux comme Twitter afin de militer à domicile ou sur le lieu de travail, prenant le risque qu'il y ait une porosité entre le militantisme et la vie privée et/ou professionnelle.

---

<sup>19</sup> KAPLAN, A., « If you love something, let it go mobile: Mobile marketing and mobile social media 4x4 Found », *Business Horizons*, 55(2), 129-139, 2012, p. 130.

### 2.1.2.6 Militantisme coopératif

Internet constitue un dispositif où un nombre incalculable (encore aujourd'hui) de données circulent. La plupart de ces données sont accessibles à chacun et peuvent donc être exploitées. Ce dispositif est utilisable en lecture mais aussi en écriture ; un site comme Wikipédia constitue un exemple concret d'une collaboration et d'une coopération de chaque internaute qui souhaiterait apporter ses connaissances à cette encyclopédie en ligne. De la même manière s'est développé un militantisme coopératif en ligne. Les cybermilitants travaillent en collaboration au sein d'un réseau décentralisé et décloisonné et s'intéressent à des questions locales comme celle des sans-papiers par exemple, des sujets en général peu abordés par les luttes ouvrières classiques et les structures politiques et syndicales traditionnelles. Ces nouvelles formes d'engagement sont, selon Granjon, marquées par un double phénomène :

« D'une part, il existe au sein des nouveaux mouvements politiques et sociaux un fort turnover militant. Pour désigner ces nouvelles attitudes, Jacques Ion avait employé l'expression de militantisme post-it, qu'il opposait au militantisme de la carte ou du timbre. Cette formule, qui lui a valu beaucoup de critiques, m'avait paru pertinente car l'usage du net peut évidemment jouer un rôle majeur dans cette évolution, en offrant aux militants engagés dans une organisation très présente en ligne la possibilité de se retirer momentanément de l'action tout en restant informés de ce qui se passe, et donc de pouvoir se réengager sans difficultés quand ils le désirent à nouveau. D'autre part, de plus en plus, les « nouveaux militants » sont « multipositionnés ». En fonction de leurs intérêts personnels, ils semblent ne plus hésiter à se lancer simultanément dans plusieurs combats, quitte à ce que leurs engagements restent provisoires. Et lorsque se pose pour eux la question de la gestion de leur temps militant, Internet, de manière très concrète, peut bien sûr les aider à mieux organiser leurs activités.»<sup>20</sup>

### 2.1.2.7 Une forme de militantisme souvent critiquée

On peut se demander, dans un souci d'efficacité, si le seul cybermilitantisme suffit pour sensibiliser, défendre, agir et s'il n'est pas moins efficace qu'un militantisme de terrain. Pour ce qui est de mener une action concrète, la seule présence en ligne mènera le militant face à des obstacles qu'il n'aurait pas eu lors d'un travail de terrain. Le nombre croissant des informations et des sources d'informations circulant sur le net peut créer une certaine confusion. Le principe d'un web participatif est que tout le monde peut donner son avis et il existe donc un risque accru de désinformation ou de surinformation. On peut donc questionner la place que l'on donne à internet dans les luttes sociales et se demander s'il n'y a pas un risque que le cybermilitant se déconnecte de la réalité sociale concrète. En

---

<sup>20</sup> GRANJON, F., *op.cit.*

utilisant Twitter, qui est une société cotée en bourse, on s'expose également à l'éventualité que ses propos militants soient détournés par des organismes politiques ou utilisés à des fins marchandes, comme cela se fait à propos de la publicité ciblée.

Malcolm Gladwell<sup>21</sup>, journaliste au *New Yorker*, établit une différence entre le « militantisme réel », celui des luttes historiques pour la défense des droits civiques, « celui qui fait vraiment changer les choses et pour lequel on risque sa vie », basé sur des actions de terrain et le « cyberactivisme mou » (*slacktivism*), de salon, qui n'arriverait à mobiliser uniquement s'il n'y a que peu de risques. Toujours selon Gladwell, l'action militante pourrait être menée à bien uniquement si une organisation à la structure clairement définie et coordonnée défendait la cause. Or les réseaux sociaux fonctionnent sur un mode d'organisation horizontal et non hiérarchique. Twitter permet aux militants de créer des réseaux décloisonnés reposant sur l'autonomie et dont le contrôle est décentralisé. C'est pourquoi il affirme que « la révolution ne passera pas par Twitter ». Olivier Blondeau émet lui également des réserves quant à l'impact d'internet et de ses outils. Il faut « *se prémunir contre la tentation de considérer que des objets, des dispositifs peuvent en eux-mêmes "réenchanter la démocratie."* »<sup>22</sup>

### 2.1.2.8 Liens forts et liens faibles

Le journaliste Malcolm Gladwell explique qu'un engagement militant total n'est possible que s'il existe des liens sociaux forts, que son entourage soit engagé dans la même lutte ou soit mis en danger par un ennemi commun. Les réseaux sociaux seraient selon lui composés de « maillons lâches », d'activistes possédant un grand réseau virtuel qui se mobiliseraient uniquement si la tâche était facile et si l'on ne risquait pas grand chose.

Mais l'action, lorsque relayée sur Twitter ou d'autres réseaux sociaux, va bénéficier d'un effet « boule de neige ». Un réseau de liens faibles se transmettent l'information et cela touche une plus grande partie de la population, jusqu'à faire naître de nouveaux militants. Ces liens faibles se transforment alors en liens forts et l'effet de croissance exponentielle peut alors transformer l'action ciblée en cause commune. Ces coopérations faibles, selon Dominique Cardon, vont à partir d'une logique d'intérêts personnels propres à chaque internaute, se muer en une dynamique de biens communs<sup>23</sup>.

---

<sup>21</sup> GLADWELL, M., *op.cit.*

<sup>22</sup> BLONDEAU, O., (en collaboration avec ALLARD, L.), *L'activisme sur Internet, entre défection et expérimentation*, Paris, éd. Amsterdam, 2007

<sup>23</sup> CARDON, D., *La démocratie Internet. Promesses et limites*. Éditions du Seuil, coll. « La république des idées », 2010

### 2.1.2.9 Twitter, théâtre du renouveau d'un activisme social

Les réseaux sociaux et Twitter en particulier permettent la réinvention de l'activisme social. La proximité que ceux-ci peuvent permettre entre le citoyen et l'homme politique favorise la collaboration et la communication entre ceux qui souhaitent faire entendre leur voix. En 2009, les protestations anti-gouvernementales en Moldavie ont été coordonnées par Twitter et le réseau a servi non seulement à gonfler les rangs des manifestations mais aussi à faire part aux habitants d'autres pays de leur lutte, dans un pays où le gouvernement a tenté d'en étouffer la couverture médiatique. Lors des manifestations étudiantes de Téhéran, le Département d'Etat américain demanda à postposer une maintenance programmée du site Twitter afin d'éviter tout risque d'interruption du réseau. Mark Pfeifle, ancien conseiller à la sécurité des Etats-Unis affirma que c'est Twitter qui permet aux jeunes iraniens d'avoir le nombre, la puissance, l'organisation et la confiance pour défendre leurs droits. Il appellera plus tard à considérer les réseaux sociaux comme candidats sérieux au Prix Nobel de la Paix<sup>24</sup>.

### 2.1.2.10 Inventaire des concepts

J'ai abordé, durant la première partie de mon travail, un certain nombre de concepts. Je vais ici les résumer avant de passer à la partie où j'aborderai ma récolte de données et son analyse.

- Le cybermilitantisme a fait son apparition dans les années 90 avec l'avènement d'internet.
- Du militantisme traditionnel se crée, grâce à internet, un militantisme distancié, qui fonctionne sur un principe normatif de critique sociale par projets.
- Le cybermilitantisme, ou net-activisme, évite les intermédiaires institutionnels et demandant un investissement des acteurs sociaux ; les émetteurs et les récepteurs de l'information se retrouvent sur un pied d'égalité.
- Grâce à Twitter, le cybermilitant autoproduit l'information et la communication. Il n'est plus seulement spectateur du réseau mais aussi créateur de contenu.
- Twitter permet au militant d'avoir une forte présence sociale, ainsi qu'une grande richesse médiatique, définie comme la quantité d'informations pouvant être transmises dans un laps de temps donné.

---

<sup>24</sup> PFEIFLE, M., « A Nobel prize for Twitter ? », *The Christian Science Monitor*, <http://www.csmonitor.com/Commentary/Opinion/2009/0706/p09s02-coop.html>, consulté le 8 septembre 2014.

- Les utilisateurs de Twitter peuvent être considéré comme des liens faibles qui se transmettent une information. Grâce aux *retweets*, cela va toucher une plus grande partie de la population, jusqu'à faire naître de nouveaux militants. Ces liens faibles se transforment alors en liens forts et l'effet de croissance exponentielle peut alors transformer l'action ciblée en cause commune.

## 2.2 Enquête auprès des travailleurs sociaux utilisateurs de Twitter

Dans le but de confirmer mes hypothèses et d'apporter des éléments de réponses à ma question de recherche, j'ai procédé à l'élaboration d'un questionnaire en ligne destiné aux travailleurs sociaux utilisateurs de Twitter. Je souhaite tout d'abord présenter les objectifs que je me suis fixés pour cette démarche. Puis, je décrirai les différentes étapes de la préparation de l'enquête et de la rédaction du questionnaire et de ses modalités. Enfin, je présenterai mes résultats d'une manière quantitative.

### 2.2.1 Objectifs

Je souhaite, à travers ce questionnaire en ligne :

- Récolter des informations en ligne sur les pratiques *online* des travailleurs sociaux
- Obtenir des données quantitatives analysables
- Trouver des éléments permettant de répondre à ma question de départ, à savoir si Twitter est un facilitateur de création de réseau militant ou non.
- Savoir si les personnes sondées s'inscrivent dans une quotidienneté militante.
- Confirmer ou infirmer que les travailleurs sociaux utilisateurs de Twitter pratiquent un militantisme distancié.

### 2.2.2 Préparation de l'enquête

L'avènement du *web 2.0*<sup>25</sup> a permis à de nouvelles techniques de questionnaire de voir le jour. Kaplan et Heynes définissent ce terme par un « regroupement d'applications en ligne qui permettent la création et l'échange de contenu généré par les utilisateurs ». Mon travail étant basé sur le réseau social Twitter et l'utilisation qu'en font les travailleurs sociaux, il me paraissait clair que c'était à travers ce média

---

<sup>25</sup> KAPLAN, A.H., et HAENLEIN, M., « Users of the World, Unite ! The Challenges and Opportunities of Social Media », *Business Horizons*, 53 (1), 2010, p. 59-68 ; p. 61.

que l'enquête devrait se faire. J'ai débuté par la création d'un compte Twitter à mon nom.



Figure 1 : En-tête de mon profil Twitter

Voici l'en-tête de mon profil Twitter créé pour ma recherche. J'ai utilisé mon propre nom dans le descriptif, mais comme le nombre de caractères autorisés pour le nom d'utilisateur (celui utilisé par les autres utilisateurs pour me contacter) était limité, j'ai eu recours à un pseudonyme :

*JA\_Educateur*. Comme le protocole d'adresse sur Twitter est permis grâce au signe « @ », mon nom d'utilisateur est donc devenu @*JA\_Educateur*. Il est à noter qu'à cause du nombre important d'utilisateurs du réseau (320 millions au 30 septembre 2015<sup>26</sup>), beaucoup de pseudonymes sont utilisés ; je n'aurais donc pas pu choisir @*JeanAlain* par exemple. J'y ai ajouté une photo de profil ainsi qu'un rapide descriptif (140 caractères oblige) de ma démarche. Pour finir cet en-tête, la géo localisation indique également ma position et un lien redirige vers mon enquête en ligne vers laquelle je reviendrai plus tard.

A l'aide de ce profil, j'ai effectué des recherches internes à Twitter pour me mettre en contact avec des travailleurs sociaux utilisateurs du réseau. A l'aide de mots-clés comme #travailsocial, #travailleurssociaux, #educ, #educateursspecialise<sup>27</sup>, #educateur, #as, #assistantssociaux, #assistancesociale, #asc, #animationsocioculturelle, j'ai pu déboucher sur des profils de travailleurs sociaux. A noter que des recherches sur des acronymes comme #asc, #as ou #es donnaient des résultats trop vastes pour être correctement exploités. Lorsqu'un compte m'intéressait, c'est à dire si c'était le compte d'un travailleur social actif sur le réseau (j'éliminais les comptes inactifs depuis plus d'un an), je me mettais à le suivre ; je devenais donc son *follower*. Au terme de mes recherches de profils, j'avais sélectionné (et suivi) 123 comptes.

<sup>26</sup> « About the company », Twitter, <https://about.twitter.com/fr/company> (consulté le 25 octobre 2015).

<sup>27</sup> Twitter étant un site anglais, programmé pour fonctionner avec l'alphabet utilisé en anglais, il est inutile d'utiliser des accents, le site ne les reconnaît pas dans les mots-clés. Au lieu d'écrire #*éducateurspécialisé*, il faut donc écrire #*educateursspecialise*.

### 2.2.3 Rédaction du questionnaire

Après avoir sélectionné les comptes Twitter qui m'intéressaient, je me suis interrogé sur la méthode à suivre. Fallait-il faire des demandes d'entretien ? La répartition géographique de ces utilisateurs m'auraient obligé à effectuer ces entretiens en ligne, soit par courrier électronique, soit par un logiciel comme *Skype*. J'ai rapidement préféré une alternative, qui était de faire un questionnaire en ligne. Twitter me permettait en effet de contacter de manière simple les profils sélectionnés et de leur soumettre un questionnaire hébergé sur le *cloud*<sup>28</sup>. J'ai choisi pour l'hébergement de ce questionnaire d'utiliser *Google Forms*. Gratuit et doté d'une interface facile à maîtriser, ce logiciel m'a permis de programmer ce questionnaire rapidement. De plus, j'ai pu le relier à *Google Sheets*, autre logiciel qui réceptionnait les données. Je pouvais donc accéder en temps réel à toutes les réponses données au questionnaire. Ces données étaient exportables en fichier *Excel* et j'ai pu aisément créer des graphiques me permettant de mieux analyser les réponses reçues.

J'ai commencé mon questionnaire par une brève présentation de mon travail afin que les personnes acceptant d'y répondre puissent avoir un aperçu de comment leurs réponses allaient être utilisées. Voici ce que j'y ai mis :

« Je suis étudiant en Travail Social à la HES-SO de Sierre (CH). Pour mon mémoire de bachelor, je m'intéresse à Twitter comme outil de transmission d'informations et de communication individuelle et sociale. Ma question de recherche est la suivante :

En quoi Twitter est-il un outil favorisant la création d'un réseau militant pour les travailleurs sociaux?

Répondre à mes questions ne vous prendra que deux minutes. Ce formulaire garantit votre anonymat. Merci pour votre aide précieuse.

Jean-Alain Nieder »

Il m'a semblé que la garantie de l'anonymat était essentielle. La plupart des utilisateurs que j'avais sélectionnés avaient recours à des pseudonymes, il me semblait donc évident de leur garantir ce droit.

J'ai ensuite rédigé 17 questions. 11 d'entre elles étaient des questions fermées et six d'entre elles étaient ouvertes. Je souhaitais en avoir moins de 20, afin que cela ne

---

<sup>28</sup> Le *cloud computing*, défini par le National Institute of Standards and Technology : « Cloud computing is a model for enabling ubiquitous, convenient, on-demand network access to a shared pool of configurable computing resources (e.g., networks, servers, storage, applications, and services) that can be rapidly provisioned and released with minimal management effort or service provider interaction. » Grossièrement traduit, le *cloud computing* permet de pouvoir utiliser des ressources informatiques sans les posséder sur son ordinateur.



prenne « que deux minutes » aux utilisateurs, comme promis dans l'introduction du questionnaire.

Afin d'aborder la quotidienneté, je les ai interrogés sur la fréquence d'utilisation, sur quels appareils, sur les lieux et les moments où ils utilisaient Twitter. J'étais également intéressé à savoir si leur utilisation était passive ou active, quelles personnes ils suivaient et comment s'organisait leur veille.

Une fois ce document rédigé et après avoir vérifié que les données étaient bien accessibles en temps réel sur mon logiciel d'analyse, j'ai entrepris de contacter chaque personne que je suivais. Afin de maximiser mes chances de réponses, il était impératif d'avoir un profil Twitter explicitant mon travail. J'ai donc publié 4 *tweets* :

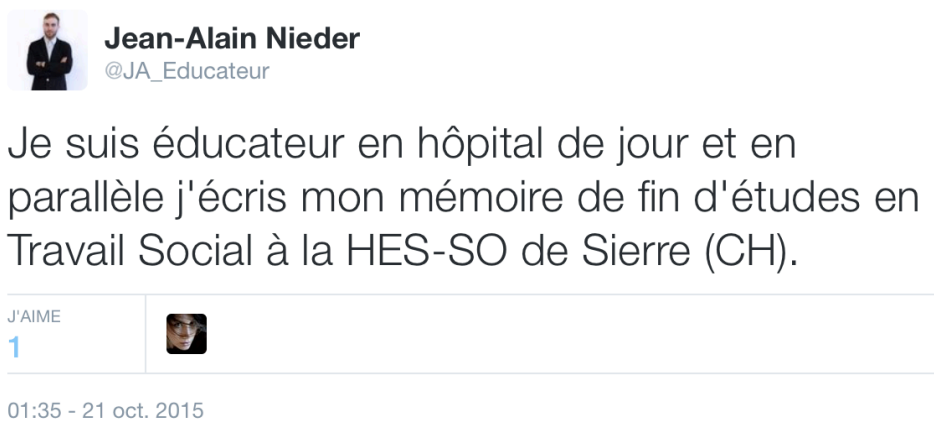


Figure 2 - 1er tweet publié

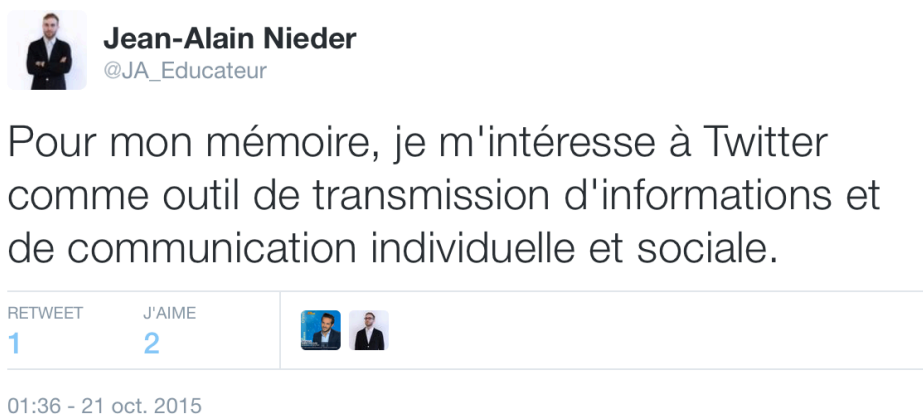


Figure 3 - 2e tweet publié

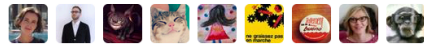




**Jean-Alain Nieder**  
@JA\_Educateur

Ma question de recherche: En quoi Twitter est-il un outil favorisant la création d'un réseau militant pour les travailleurs sociaux?

RETWEETS  
9



01:36 - 21 oct. 2015

Figure 4 - 3ème tweet publié



**Jean-Alain Nieder**  
@JA\_Educateur

J'enquête auprès des travailleurs sociaux présents sur Twitter. Prenez svp 2min pour répondre à ce questionnaire :

[goo.gl/forms/fvxkWr0c...](http://goo.gl/forms/fvxkWr0c...)

RETWEETS  
19

J'AIME  
2



01:39 - 21 oct. 2015

Figure 5 - 4ème tweet publié

Il est à noter que le dernier *tweet* a été *retweeté* 19 fois, ce qui veut dire que 19 personnes ont fait suivre à leurs abonnés mon message comprenant le questionnaire. Sachant qu'un compte a en moyenne 208 followers<sup>29</sup>, cela exposerait mon message à près de 4000 comptes. Or, deux des personnes ayant relayé mon *tweet* possédaient chacune plus de 3000 *followers*, on peut donc estimer que mon message a pu être visible par près de 10 000 personnes dès les premières minutes de sa mise en ligne et ce, sans avoir contacté directement la moindre personne.

Afin de pouvoir explorer la rapidité de Twitter et de pouvoir la relier au questionnaire, je devais écrire directement aux comptes que je suivais. J'ai alors défini un message type que j'ai envoyé à chacun. La plupart m'ont répondu rapidement :

<sup>29</sup> « Chiffres Twitter - 2015 », Blog du modérateur, <http://www.blogdumoderateur.com/chiffres-twitter/> (consulté le 2 novembre 2015)

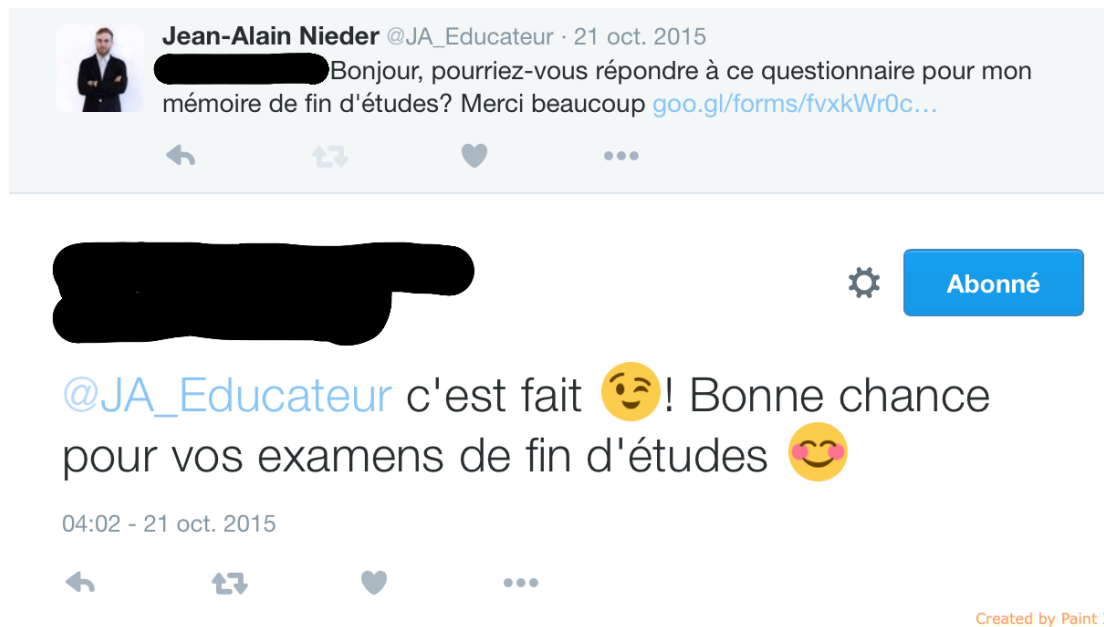


Figure 6 - Exemple de tweet-réponse



Figure 7 - Exemples de réponses

Les applications Twitter, Google Forms et Google Sheets étant disponibles sur *Smartphone*, je pouvais être notifié à chaque message Twitter comme celui-ci. Je me rendais alors sur l'application Google Sheets et pouvais directement relier la personne à ses réponses.

D'autres personnes me répondaient sur Twitter qu'ils s'y pencheraient plus tard ou qu'ils rencontraient des difficultés. J'étais attentif à envoyer systématiquement mes tweets en pleine journée, ce qui me donna des indications sur quelles personnes

n'hésitaient pas à remplir le questionnaire durant leur temps de travail ou qui préféraient attendre d'être chez eux.



Figure 8 - Exemple de réponse



Figure 9 - Exemple de réponse

Dans ce cas-là, j'ai pu avoir un nouvel exemple de la rapidité de Twitter. Ce message m'a permis de me rendre compte d'un souci dans la programmation de la version mobile du questionnaire. J'ai pu y remédier, demander à la personne d'essayer à nouveau et en quelques minutes, l'affaire était réglée.

Certaines personnes ont été très intéressées par la recherche en elle même et n'ont pas hésité à me demander de leur envoyer le mémoire une fois fini. D'autres m'ont encore proposé leur aide et me demandaient au fil des mois si la recherche avançait. Je me constituais rapidement mon propre réseau de travailleurs sociaux.

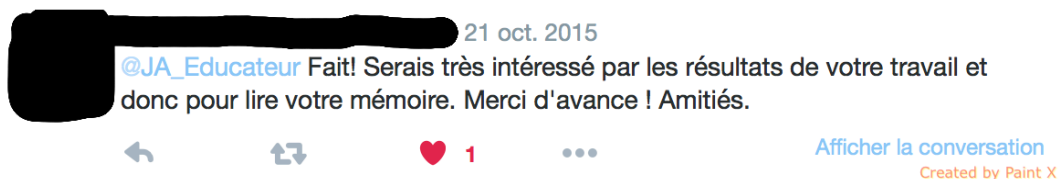


Figure 10 - Exemple de réponse

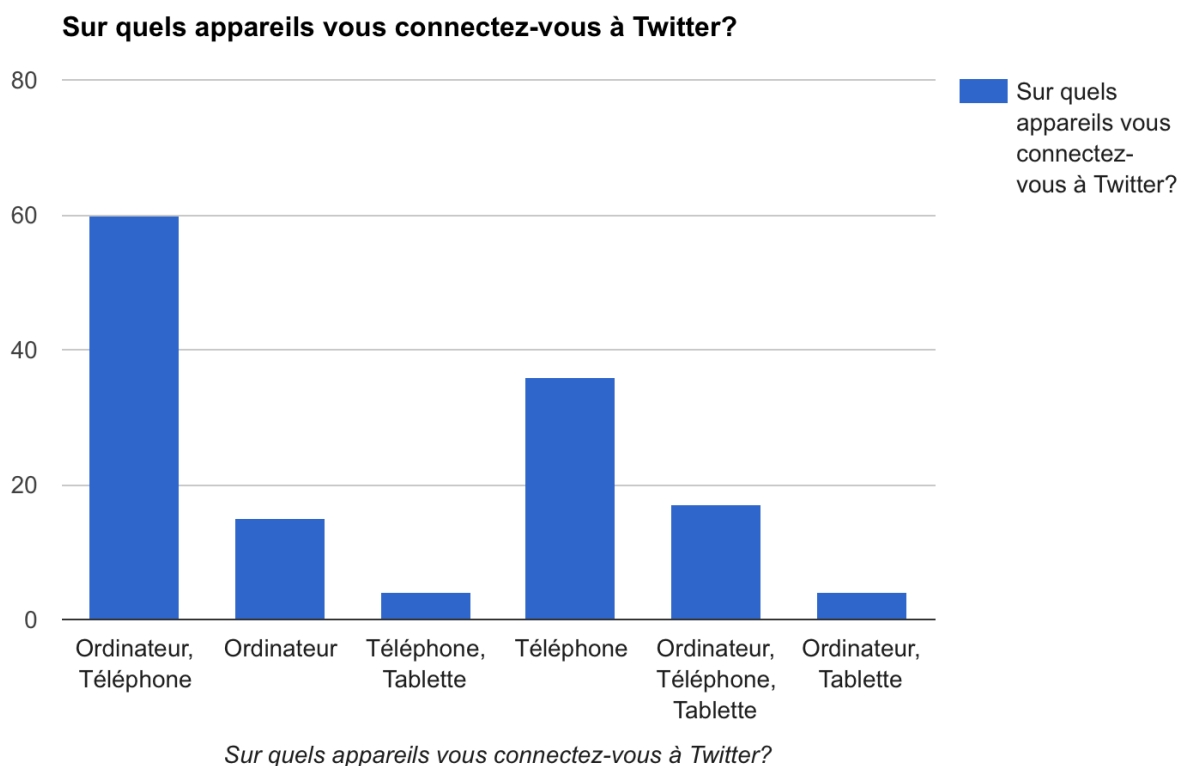
## 2.2.4 Résultats et interprétations de mes réponses

La passation se déroula du 21 octobre au 19 décembre 2015. J'ai durant cette durée récolté 139 réponses au questionnaire, ce qui était plus important que ce à quoi je m'attendais. En effet, je n'ai contacté directement que 123 personnes et mon compte ne disposait également que de 40 *followers*. J'espérais pouvoir récolter une soixantaine de réponses dans un premier temps et de solliciter à nouveau des gens dans un deuxième temps afin d'obtenir de nouvelles réponses. Si l'on reprend le nombre de réponses par rapport aux formulaires envoyés, on obtient un taux de pénétration de plus de 113%. Je vois principalement deux causes à ces excellents résultats :

- En expliquant clairement le sujet de ma recherche et en stipulant que c'était pour un mémoire de fin d'études, ma démarche parut sans doute « sympathique » aux yeux des travailleurs sociaux de Twitter. En intégrant leur réseau dans le but d'apprendre sur leurs pratiques, j'insistais sur le service qu'ils me rendaient et à quel point leurs réponses m'étaient utiles. Galant et Vernet<sup>30</sup> (2000) disent d'ailleurs à ce sujet que « d'une façon générale, le taux de réponse dépend de l'intérêt de l'étude perçu par le répondant ».
- Mon 4<sup>e</sup> *tweet* a, grâce à un effet boule de neige propre au réseau, bénéficié de 19 *retweet* dans les premières 24 heures de sa diffusion. Comme précédemment évoqué, cela a eu comme effet une exposition considérable à une multitude de comptes qui n'auraient pas eu vent de ma recherche autrement.

Je vais maintenant m'atteler au dépouillement des questionnaires. Nous verrons que certaines réponses sont assez éloignées de ce à quoi je m'attendais.

### 2.2.4.1 Sur quels appareils vous connectez-vous à Twitter

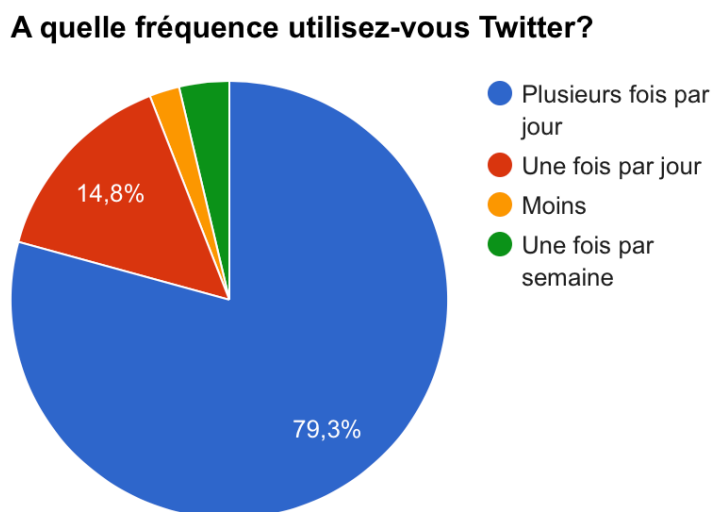


Graphique 1 - Moyens de connection

<sup>30</sup> GALAN J.P. et VERNETTE E., « Vers une quatrième génération : les études de marché "on line" », *Décisions Marketing*, n°19, 39-52, janvier-avril. 2000.

Pour cette question, plusieurs réponses étaient possibles : l'ordinateur, le téléphone, la tablette. Il était possible de sélectionner plusieurs réponses. Nous remarquons que pour la plupart, le téléphone est utilisé. En fait, 116 personnes sur les 139 interrogées utilisent leur téléphone pour se connecter à Twitter à travers son application mobile. Les personnes ayant recours à la version *web*, c'est à dire au moyen d'un ordinateur, sont au nombre de 95. Il n'y a que 24 personnes qui se connectent à Twitter avec leur tablette. La version mobile, sur téléphone, permet d'utiliser l'application non seulement chez soi, mais aussi à l'extérieur. Twitter accompagne ses usagers dans leur vie de tous les jours et c'est ce qui en fait sa force.

#### 2.2.4.2 A quelle fréquence utilisez-vous Twitter ?

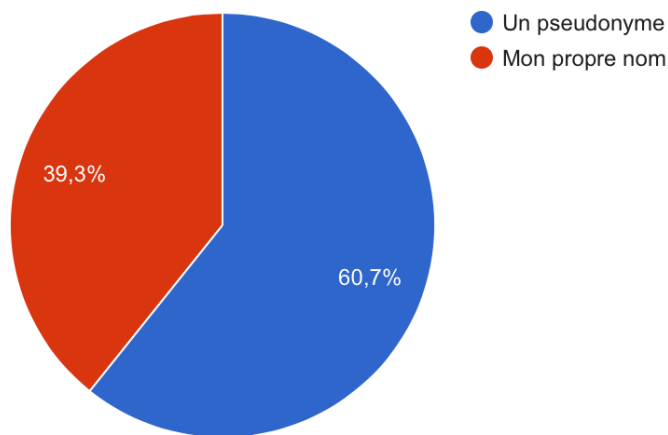


Graphique 2 - Fréquence d'utilisation

Pour cette question, plusieurs réponses étaient possibles : plusieurs fois par jour, une fois par jour, une fois par semaine, moins. La plupart des travailleurs sociaux utilisant Twitter ayant répondu à mon questionnaire le font plusieurs fois par jour. Leur nombre s'élève à 110. Vingt personnes s'y connectent une fois par jour, six s'y connectent une fois par semaine et trois moins qu'une fois par semaine. La mobilité permise par l'application pour *Smartphone* se traduit en terme de fréquence d'utilisation. Twitter est accessible sur un objet qui nous accompagne partout, en permanence.

### 2.2.4.3 Etes-vous sur Twitter sous votre propre nom ou avez-vous recours à un pseudonyme ?

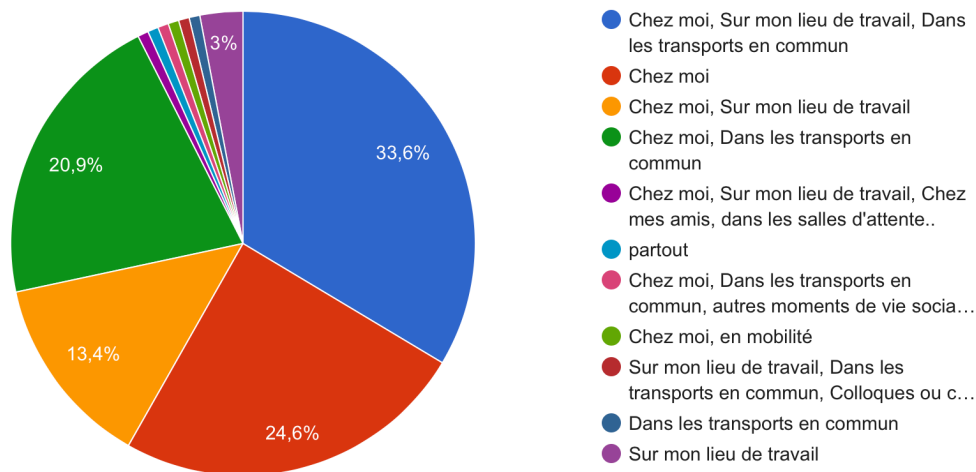
**Etes-vous sur Twitter sous votre propre nom ou avez-vous recours à un pseudonyme ?**



**Graphique 3 - Utilisation d'un pseudonyme**

La plupart des personnes interrogées ont recours à des pseudonymes. Il est intéressant de remarquer que ces derniers sont souvent issus d'une imagerie révolutionnaire de gauche. On y voit apparaître la couleur rouge : soit dans le nom d'utilisateur (@lesmotsrouges, @petitchatrouge...) , soit dans la photo de profil. On y trouve aussi des références à des figures emblématiques militantes comme Martin Luther King, Che Guevara ou encore, pour une personne, au Général de Gaulle...

#### 2.2.4.4 Où twittez-vous ?



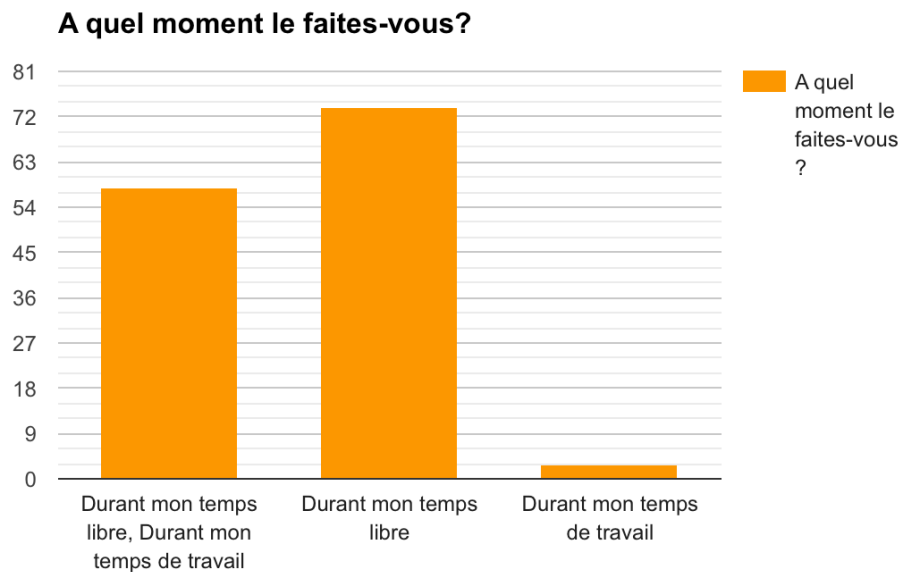
Graphique 4 - Lieux d'utilisation

Pour cette question, plusieurs réponses étaient possibles : chez moi, sur mon lieu de travail, dans les transports en commun. J'avais également ajouté une réponse « autre » où les personnes répondant au questionnaire pouvaient elles même inscrire leur réponse. Cela explique le grand nombre de catégories.

Nous pouvons néanmoins voir que la grande majorité utilisent Twitter chez eux. Il n'y a que 6 personnes qui n'ont pas répondu « chez moi ». Ce qui est également intéressant est de voir que 70 personnes utilisent Twitter sur leur lieu de travail. Ce nombre important est à mettre en relation avec le grand nombre d'utilisateurs de la version mobile.

Le militantisme des personnes ayant répondu à mon questionnaire ne s'arrête pas à leur sphère privée mais déborde ou est même partie intégrante de leur vie professionnelle.

### 2.2.4.5 A quel moment le faites-vous ?



Graphique 5 - Moments d'utilisation

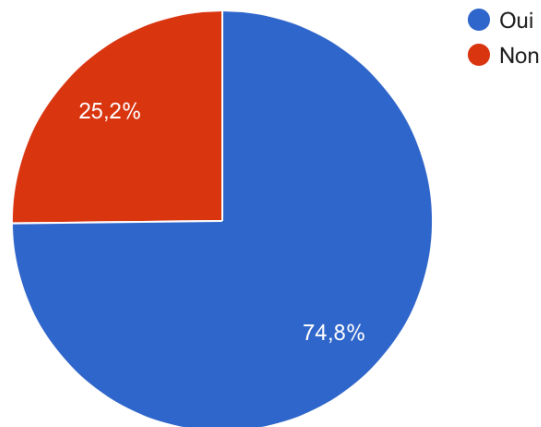
Cette question avait trois possibilités de réponse. Soit « durant mon temps libre », soit « durant mon temps de travail », soit les deux. Seules trois personnes ont répondu ne *tweeter* que sur leur lieu de travail. Mais si l'on additionne cela aux 58 personnes ayant choisi les deux options, on arrive à un total de 61 personnes qui utilisent Twitter sur leur lieu de travail, soit prêt de la moitié des utilisateurs ayant répondu à l'enquête.

Ces utilisateurs sont clairement dans une quotidienneté militante. La mobilité permise par un réseau comme Twitter leur garantit un accès permanent qui ne se limite plus à la sphère privée. On a accès à son réseau militant simplement en portant la main à sa poche ou à son sac et en sortant son *Smartphone*. On peut donc entretenir ses relations intra-réseau à toute heure de la journée, quelque soit le lieu.



#### 2.2.4.6 Utilisez-vous Twitter comme plateforme d'expression ?

Utilisez-vous Twitter comme une plateforme d'expression ?



Graphique 6 - Utilisation de Twitter

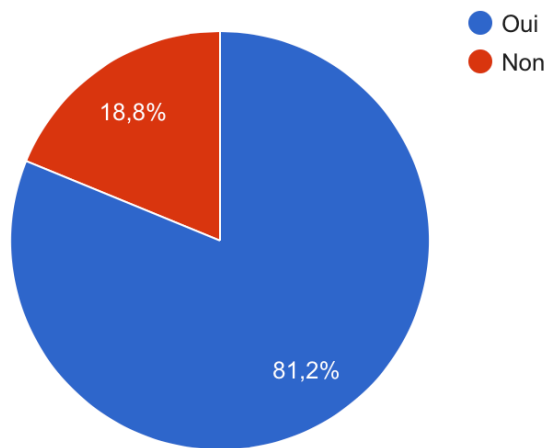
J'ai eu ici recours à une question fermée. Le but de cette question était de savoir si l'utilisation de Twitter par les personnes répondant au questionnaire était dans un but de lecture ou d'écriture. En d'autres termes, en plus de suivre différents comptes, de se créer un réseau et d'avoir accès aux publications émises par ce réseau, les personnes répondant au questionnaire étaient-elles créatrices de contenu ? Publiaient-elles leurs propres *tweets* ? Étaient-elles actives ou passives dans leur utilisation ? Je réalise au moment d'écrire ces lignes que la question, bien que fermée, laisse peut-être trop de place à des interprétations différentes. « Plateforme d'expression » était sans doute une formule trop vaste pour ma recherche et j'aurais eu des résultats probablement plus précis en rédigeant un sous-texte adjacent à la question. Néanmoins, en partant du principe que les personnes ayant répondu à ma question l'ont comprise de la même manière que je souhaitais la formuler, les trois-quarts d'entre elles ont répondu positivement.

Il n'y aurait donc qu'un quart des personnes sondées qui auraient une utilisation passive du réseau. C'est un très bon résultat si l'on compare cela aux statistiques mondiales en 2015 de Twitter<sup>31</sup>. En effet, seuls 8% des utilisateurs dans le monde ont publié plus de 50 *tweets*. Pire, 56% des comptes créés n'ont jamais publié de *tweet* sur le réseau. Précisons que lorsque j'ai fait ma sélection de comptes Twitter à contacter pour le questionnaire, j'ai éliminé les comptes ayant trop de *tweets* à leur actif.

<sup>31</sup> COEFFE, T., « L'utilisateur type de Twitter, en France et dans le monde », *Blog du modérateur*, <http://www.blogdumoderateur.com/utilisateur-type-twitter/> (consulté le 2 novembre 2015).

### 2.2.4.7 Vous arrive-t-il de rechercher sur Twitter des informations concernant un événement particulier ?

**Vous arrive-t-il de rechercher sur Twitter des informations concernant un événement particulier ?**



**Graphique 7 - La recherche sur Twitter**

Twitter dispose d'un outil très puissant: son moteur de recherche. On y entre des mots-clés ou *hashtags*. Il existe un formulaire de recherche simple ou un plus avancé. Voici les différentes capacités de ce dernier :

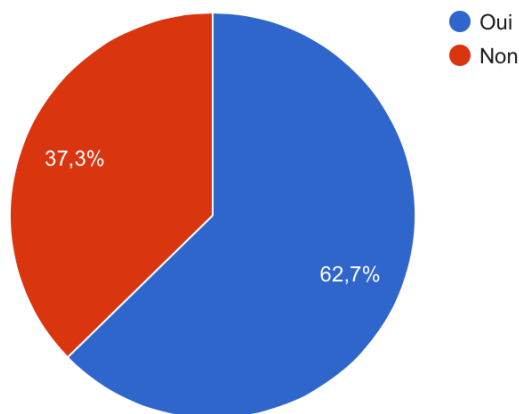
- Chercher une expression exacte
- Recherche par *hashtag*
- Choisir la langue
- Prendre connaissance des *tweets* qui émanent d'une personne
- Regarder l'écosystème autour de certains utilisateurs
- Préciser votre demande par lieux (géo-localisation)
- Chercher dans le temps (résultats commençant ou finissant à une date précise)

Plus de 80% des personnes ayant répondu au questionnaire affirment chercher des informations directement sur Twitter. Elles peuvent, au moyen de mots-clés, se renseigner sur des événements particuliers. C'est un moyen de rester au fait des différentes actions menées par son réseau militant ou par d'autres organisations. Ces

recherches permettent d'avoir un accès immédiat et instantané à une multitude d'informations.

#### 2.2.4.8 Utilisez-vous des « hashtags » (#) pour COMMUNIQUER à propos de problématiques sociales ?

Utilisez-vous des « hashtags » (#) pour COMMUNIQUER à propos de problématiques sociales ?



Graphique 8 - Communication par hashtags

J'ai à nouveau eu recours à deux questions fermées afin d'interroger l'utilisation des *hashtags* des travailleurs sociaux contactés. La première portait sur la communication au moyen de ces mots-clés. Là encore, ce qui m'intéressait était de voir comment étaient rédigés les *tweets* qu'ils publiaient sur leur réseau. Zoom sur deux exemples :



Figure 11 - Exemple 1 d'utilisation de hashtags

Le travailleur social ayant publié ce premier *tweet* a choisi de publier le lien hypertexte renvoyant vers un article. En mettant sa phrase entre guillemets, on comprend qu'il cite le titre de l'article ; il choisit de mettre quatre *hashtags* : #stupéfiante, #arnaque, #NDDL, #INUTILE. Ici, « NDDL » est l'acronyme de Notre-Dame des Landes<sup>32</sup>. La création de ces *hashtags* est permise par l'introduction du signe « # » avant le mot. Il est alors en surbrillance et fonctionne comme un lien

<sup>32</sup> Notre-Dame des Landes est le nom d'un projet d'aéroport situé en Loire-Atlantique dont l'opposition par des « zadistes » est un des grands mouvements militants ayant occupé le paysage médiatique français.

hypertexte. Si l'on clique sur #NDDL, on tombe sur tous les *tweets* publiés avec ce *hashtag*.

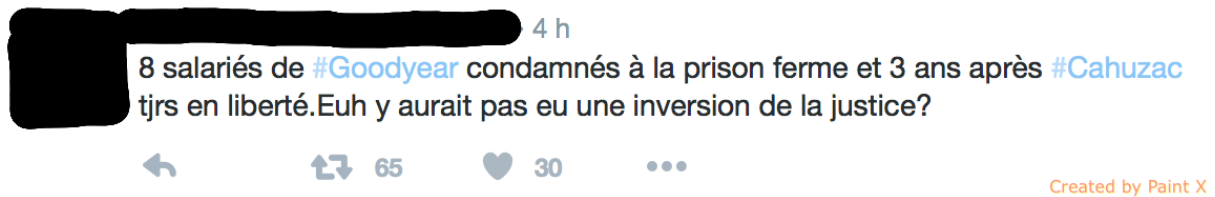


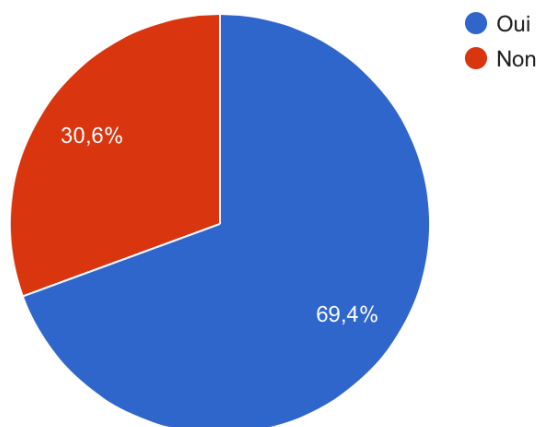
Figure 12 - Exemple 2 d'utilisation de hashtags

Même principe pour ce deuxième exemple de *tweet*. Dans son message ne dépassant pas 140 caractères, le travailleur social l'ayant rédigé a pris soin de transformer en *hashtag* les mots « Goodyear » et « Cahuzac ». Les personnes intéressées par ce sujet et effectuant des recherches par mots-clés vont donc avoir accès à ce message. Au niveau de l'exposition d'un tel message, il existe un effet « boule de neige » ; plus un message est vu (souvent grâce à ses *hashtags*), plus il est *retweeté*. Plus le nombre de *retweet* est important, plus il apparaît dans les résultats de recherche.

La communication par ces mots-clés est un des outils permettant la création d'un réseau militant et les utiliser dans la rédaction de ses *tweet* maximise leur exposition. Ici, près de deux tiers des personnes interrogées disent y avoir recours.

#### 2.2.4.9 Utilisez-vous des « hashtags »(#) pour vous INFORMER à propos de problématiques sociales ?

Utilisez-vous des « hashtags »(#) pour vous INFORMER à propos de problématiques sociales ?



Graphique 9 - Information par hashtags

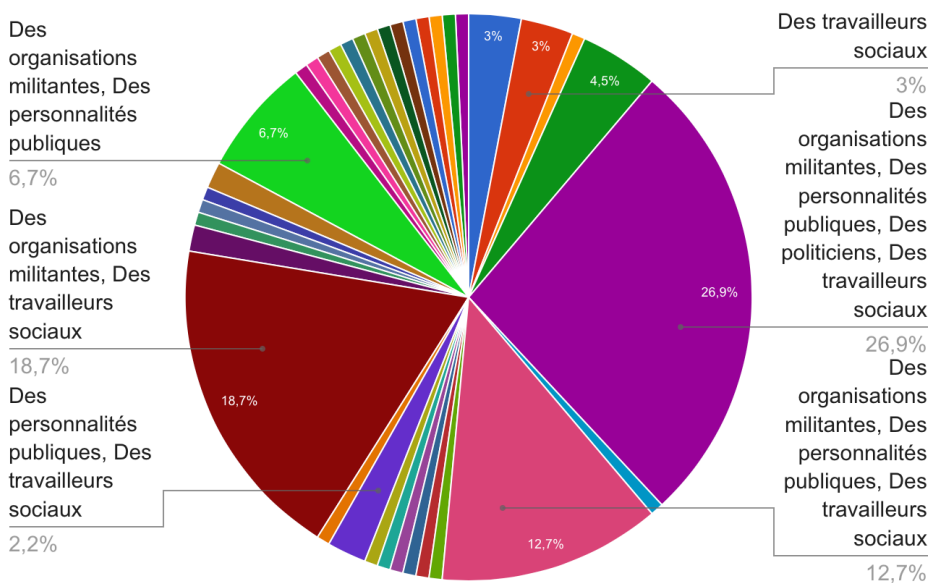
Cette deuxième question portant sur l'utilisation des *hashtags* concernait plutôt la recherche de données ou d'information sur le réseau ; 69,4% des travailleurs sociaux

interrogés y ont recours. La question ne précise cependant pas s'ils sont utilisés à travers le moteur de recherche interne ou en cliquant sur les différents mots-clés hypertextes.

En prenant les résultats de ces deux dernières questions, on s'aperçoit qu'environ un tiers des personnes sondées affirment de pas utiliser de *hashtags*. Elles utilisent donc Twitter dans un but plus littéraire : délivrer des messages écrits et être lecteur d'autres messages publiés par son réseau. Il n'y a donc pas de « pont » entre les réseaux permis par ces *hashtags*. Ces utilisateurs font donc partie d'un réseau plus fermé.

#### 2.2.4.10 Qui suivez-vous comme utilisateurs de Twitter

Qui suivez-vous comme utilisateurs de Twitter?



Graphique 10 - Membres du réseau

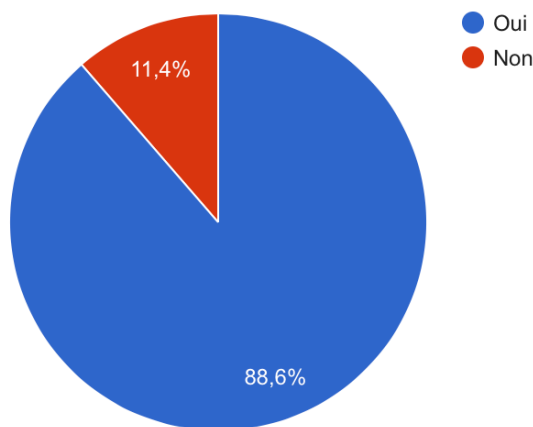
Je cherchais à travers cette question à mieux comprendre de quel type de compte était constitué les réseaux militants *online* des utilisateurs cible de mon enquête. J'ai proposé quatre réponses de base : des travailleurs sociaux, des organisations militantes, des personnalités publiques, des politiciens. J'ai ensuite mis une rubrique « autres » où les personnes répondant au questionnaire étaient libres d'inscrire ce qu'elles souhaitaient si cela ne rentrait pas dans les quatre premières catégories. Cette rubrique « autres » accueille des réponses comme des sportifs, des amis, des médias généraux, des médias quotidiens, des associations humanitaires, des journalistes ou encore des institutions.

Le nombre ayant attiré mon attention est celui des utilisateurs affirmant de pas suivre de travailleurs sociaux, qui est de 36. Je pensais, en rédigeant cette question,

que la totalité des travailleurs sociaux répondant au questionnaire suivraient eux aussi des comptes de travailleurs sociaux. Il s'avère donc que le réseau de certains est constitué d'autres acteurs du paysage socio-culturel.

#### 2.2.4.11 Retweetez-vous des messages d'autres militants sur Twitter ?

**Retweetez-vous des messages d'autres militants sur Twitter?**



**Graphique 11 - Retweet intra-réseau**

Un des outils pour entretenir le débat sur Twitter est le *retweet*, ou *RT*, qui signifie la republication d'un message rédigé par un autre utilisateur. On *retweet* soit pour cautionner et approuver le message de l'autre personne, soit par avis contraire afin de susciter le débat dans son réseau.

C'est une des pratiques les plus courantes sur Twitter et il n'est pas surprenant que près de 90% des personnes interrogées y aient recours.

### 2.2.4.12 Vous arrive-t-il de relayer sur Twitter des articles de médias en ligne ?



Graphique 12 - Relai des médias

On peut relayer un article d'un média en ligne de deux manières sur Twitter :

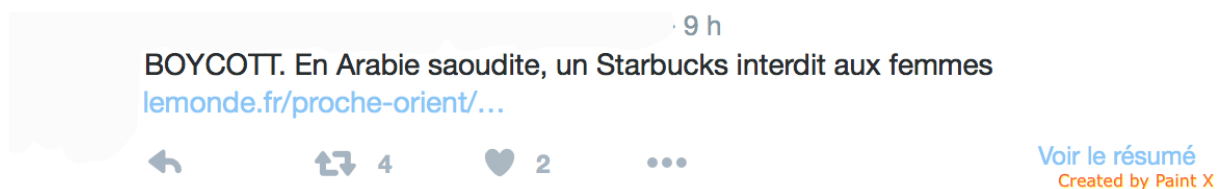


Figure 13 - Intégration d'un lien d'article

Dans ce *tweet* ci-dessus, le travailleur social a simplement inséré le lien vers un article d'un grand quotidien à la fin de sa phrase. Ce lien redirige les personnes qui cliqueraient dessus vers le site web du quotidien en question.

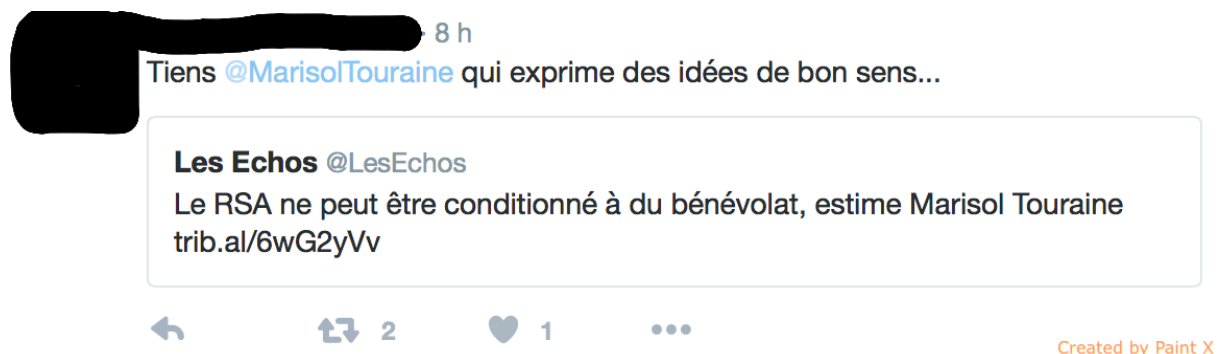
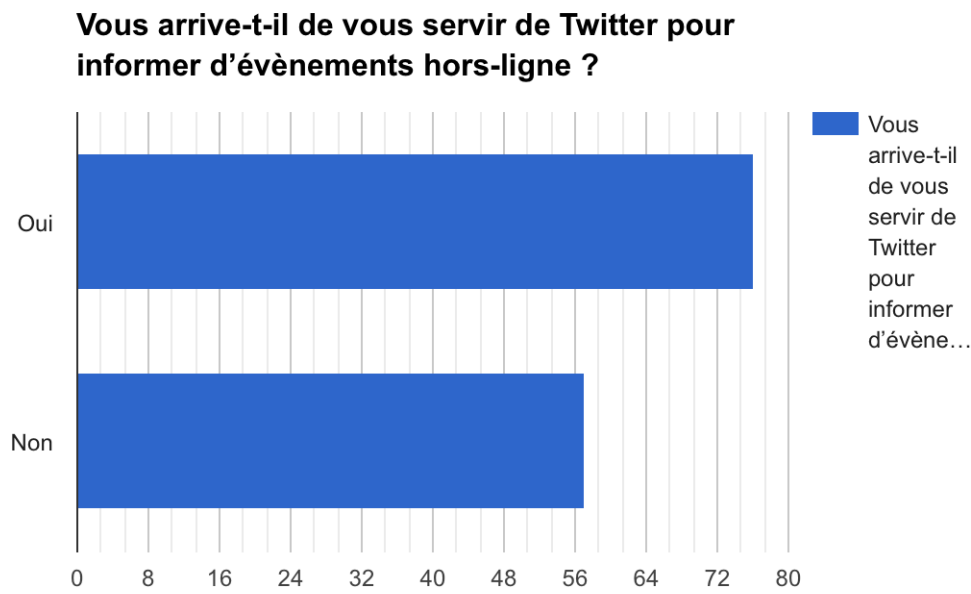


Figure 14 - Citation d'un tweet dans un tweet

Dans ce second *tweet* ci-dessus, l'utilisateur a utilisé une technique que l'on pourrait appeler celle du « RT + comm' ». En intégrant le *tweet* d'un quotidien à l'intérieur de

son propre *tweet*, elle a la possibilité de commenter ce *tweet* tout en relayant son contenu et le lien à l'intérieur. Ce n'est pas le cas dans ce *tweet*, mais cette technique est souvent utilisée dans le but de « rattacher » des *hashtag* à un article ou à un *tweet*, lui conférant un plus grand pouvoir d'exposition.

#### 2.2.4.13 Vous arrive-t-il de vous servir de Twitter pour informer d'évènements hors-ligne ?



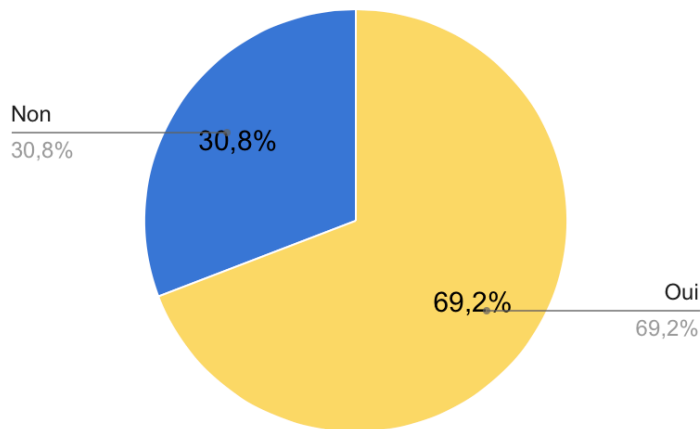
Graphique 13 - Utiliser Twitter pour des évènements hors-ligne

Je souhaitais intégrer cette question ainsi que deux autres car j'étais curieux de connaître l'implication hors-ligne des travailleurs sociaux présents sur Twitter. L'instantanéité et la rapidité permise par ce site pour la diffusion des messages rend obsolète d'autres moyens de diffusion. La distribution de tract ou l'emploi d'une *newsletter* par exemple ne permet pas de toucher un aussi grand nombre de personnes qu'un message sur Twitter correctement rédigé et mis en forme (*hashtag*, lien, photo...). Il apparaît que 76 personnes sur les 139 interrogées affirment utiliser ce réseau social pour s'informer d'évènements hors-ligne. Le cybermilitantisme de ces travailleurs sociaux ne serait donc pas un remplacement de leur militantisme de terrain, mais bien un outil supplémentaire à leur panoplie de militant.



#### 2.2.4.14 Vous arrive-t-il de participer aux campagnes en ligne et/ou de faire la promotion d'une organisation militante sur Twitter ?

**Vous arrive-t-il de participer aux campagnes en ligne et/ou de faire la promotion d'une organisation militante sur Twitter ?**



Graphique 14 - Participation à des campagnes en ligne

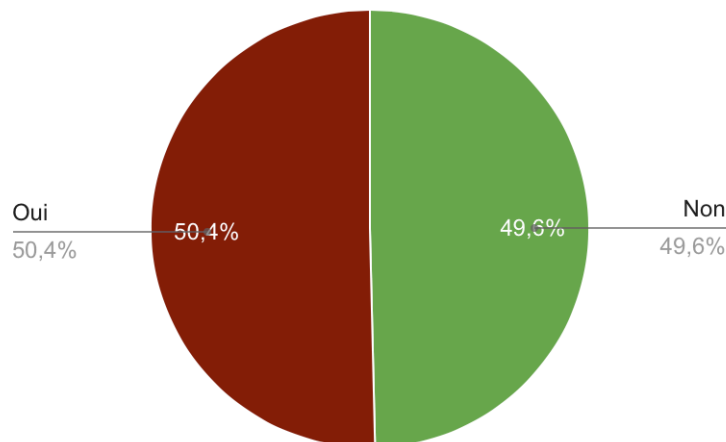
On entend souvent parler, au sujet du cybermilitantisme, de « militantisme post-it ». Jacques Ion explique que « le militantisme distancié serait symbolisé par le *post-it*, que l'on peut successivement apposer sur une multiplicité de supports, et qui, facilement décollable, ne suppose pas un attachement solide et durable. »<sup>33</sup>

Ce militantisme distancié permet donc une implication plus ponctuelle mais pas inexistante comme le montre ce graphique. Plus des deux tiers des travailleurs sociaux interrogés disent prendre part à des campagnes en ligne ou à faire la promotion d'une organisation militante sur Twitter, à travers leur réseau cybermilitant.

<sup>33</sup> ION, J., *La fin des militants ?*, Paris, L'Atelier, 1997.

### 2.2.4.15 Vous arrive-t-il d'interpeller sur Twitter des personnalités publiques à propos d'une problématique sociale ?

**Vous arrive-t-il d'interpeller sur Twitter des personnalités publiques à propos d'une problématique sociale ?**



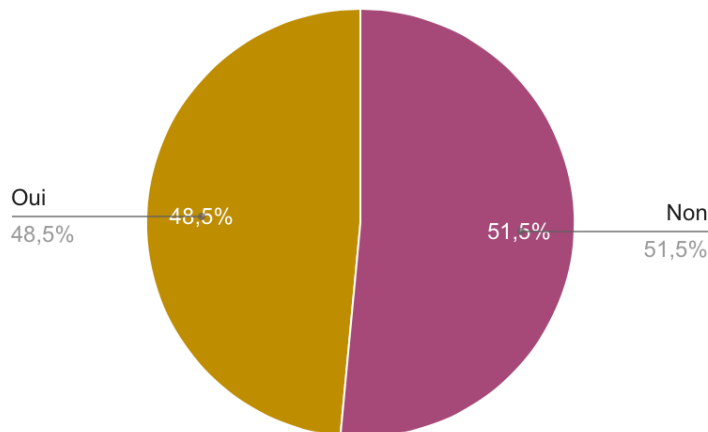
**Graphique 15 - Contact des personnalités publiques**

Une des particularités d'un réseau social comme Twitter est la proximité entre les différents utilisateurs. La plupart des personnalités publiques et même politiques gèrent elles-mêmes leur compte (à l'exception de chefs d'états ou d'autres personnalités ayant recours à une équipe de communication ou à un *community manager* pour la gestion de leur compte) et les contacter est très facile.

Au moyen d'une *mention* ou d'un *DM (direct message)*, on peut aisément les interpeller sur un sujet en particulier ou tenter de les sensibiliser à une problématique sociale. Même si cela n'est pas toujours le cas, les personnalités publiques et politiques ont tendance à se prêter au jeu et à réagir lorsque sollicitées. Si une personnalité *retweet* un message d'un militant à ses abonnés par exemple, le message se retrouve plus exposé et touche une plus grande part de la population. Sur les 139 personnes interrogées, la moitié a recours à cette technique de militantisme.

### 2.2.4.16 Faites-vous partie de structures militantes en ligne ?

Faites-vous partie de structures militantes en ligne ?



Graphique 16 - Appartenance à une structure militante online

Les structures militantes en ligne sont souvent des versions déclinées d'organisations déjà présentes hors-ligne, comme « Greenpeace », « Amnesty International » ou encore la « Fondation Abbé Pierre ». Ces structures ont une forte présence en ligne et possèdent un très grand nombre de militants sur Twitter.

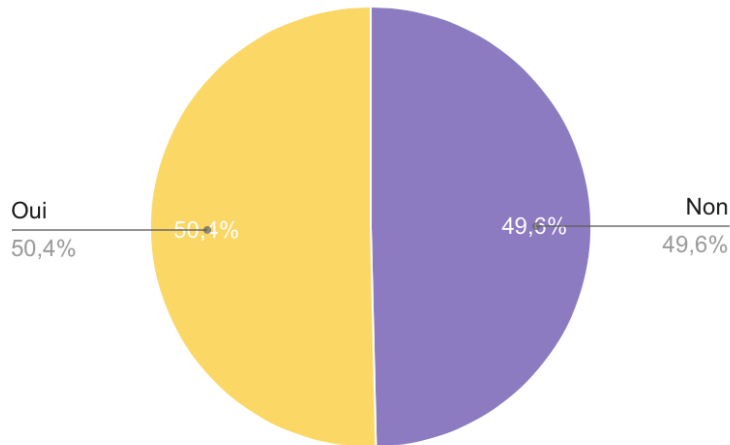
D'autres structures militantes ont fait leur apparition ces dernières années, comme Avaaz, un site de pétitions citoyennes. Ce type d'organisation rencontre un franc succès dans ses campagnes de par la possibilité pour ses adhérents d'être dans une démarche de militantisme distancié ou post-it<sup>34</sup>. Un peu moins de la moitié des travailleurs sociaux ayant répondu au questionnaire disent faire partie de structures de ce type.

---

<sup>34</sup> ION, J., *op. cit.*  
Jean-Alain Nieder

### 2.2.4.17 Faites-vous partie de structures militantes hors ligne ?

**Faites-vous partie de structures militantes hors ligne ?**



**Graphique 17 - Appartenance à une structure militante offline**

Lors de la rédaction de ce questionnaire, j'imaginais avoir un certain nombre de personnes militantes au sens « traditionnel » du terme dans mon échantillon. Par « traditionnel » j'entends total, le militant « encarté », ayant un fort attachement identitaire à un mouvement (parti, syndicat...).

Je ne m'attendais pas à ce qu'autant des personnes interrogées (plus de la moitié) répondent faire partie d'une structure militante hors ligne. Ces travailleurs sociaux cumulent donc, en plus de leurs actions militantes sur Twitter, des actions militantes de terrain dans des structures traditionnelles.

### 3. Bilan de la recherche

#### 3.1 Réalisation des objectifs

##### 3.1.1 Objectif concernant la création d'un réseau militant

« Je veux savoir si Twitter est un outil facilitateur dans la création d'un réseau militant. »<sup>35</sup>

J'ai pour ce travail de recherche choisi de me créer un compte Twitter afin de pouvoir étudier de l'intérieur les pratiques des utilisateurs que j'avais ciblées. Je me suis aperçu que la *twittosphère*<sup>36</sup> était un univers extrêmement codifié et dont les codes évoluaient très rapidement. Comme je m'intéressais à Twitter depuis plusieurs années, j'étais familier avec certaines pratiques ou techniques de communication interne au réseau. Cependant, j'ai découvert au fur et à mesure de mon travail de recherche que mes connaissances en la matière étaient souvent éprouvées, dépassées voire obsolètes. Il faut préciser que contrairement à d'autres plateformes sociales plus fermées, Twitter permet et encourage même les « innovations par l'usage », c'est-à-dire les « innovations technologiques ou de services qui naissent des pratiques des usagers et se diffusent à travers des réseaux d'échanges entre usagers. »<sup>37</sup>

Le but de la création de ce compte était de voir s'il était possible de me créer un réseau militant. J'ai commencé à suivre un certain nombre de profils et je me suis aperçu que de plus en plus de profils me suivaient également. Ces profils étaient ceux de travailleurs sociaux pour la plupart mais aussi de certains journalistes ou de personnes dont le profil stipulait qu'ils étaient sensibles aux problématiques sociales. L'événement qui accéléra la création de ce réseau fut la publication de mon 4<sup>e</sup> *tweet*. Bénéficiant de 19 *retweets*, le message a touché un nombre de gens considérables. Souvenons-nous que dès qu'un message est *retweeted* une fois, indépendamment du nombre de *followers* de la personne émettrice, il peut toucher en moyenne 1000 profils<sup>38</sup>. L'utilisation de *hashtag* permet également de pénétrer à l'intérieur d'une discussion (ou *topic*) entre militants et de mettre en commun des idées ou simplement de participer au débat. Si l'on compare aux méthodes « traditionnelles » de questionnaire comme l'envoi par e-mail ou par courrier postal, l'utilisation de Twitter pour l'envoi de questionnaires a un potentiel de diffusion massif tout en restant simple d'un point de vue logistique ou organisationnel.

---

<sup>35</sup> Pour ces trois objectifs, je cite trois phrases que je me suis noté au début de ma recherche.

<sup>36</sup> Il s'agit d'un néologisme que l'on a vu apparaître depuis 2010, à l'instar du terme *blogosphère* pour ce qui est du domaine des blogs. On peut définir *twittosphère* comme la « communauté des twitteurs, ensemble des tweets. » (Source : <https://fr.wiktionary.org/wiki/twittosphère>).

<sup>37</sup> CARDON, D., « Innovation par l'usage », *Vecam*, <http://vecam.org/archives/article588.html> (consulté le 8 décembre 2015)

<sup>38</sup> KWAL & al., « What is Twitter, a social network or a news media ? », *an.kaist.ac.kr*, <http://an.kaist.ac.kr/traces/WWW2010.html> (consulté le 4 janvier 2016)

Lorsqu'on a recours à ces mots-clés dans une **démarche de lecture**, à travers l'utilisation du moteur de recherche interne par exemple, on peut voir quels profils d'utilisateurs discutent de quel sujet et choisir de rejoindre le débat si on le souhaite.

Lorsqu'on a recours à ces mots-clés dans une **démarche d'écriture**, on a soit :

- le souhait de rejoindre un débat existant sur le réseau et de l'alimenter de son point de vue ou de ses questionnements,
- l'envie de créer un nouveau sujet de discussion et inciter d'autres utilisateurs à rejoindre le débat.

L'un des buts principaux de l'utilisation d'un outil comme Twitter est la communication entre utilisateurs de manière horizontale, collaborative dans une idée de partage d'informations.

Le débat d'idée et l'échange entre travailleurs sociaux permettent la création et la consolidation d'un réseau militant. Leur utilisation de ce réseau peut évoluer avec le temps. Après la phase de création et d'appropriation des différentes techniques inhérentes au réseau, a lieu une « traduction » et une « circulation sociale » en fonction de l'intérêt propre au militant ou au cercle militant<sup>39</sup>.

### 3.1.2 Objectif concernant la quotidienneté militante

« Je veux savoir si les travailleurs sociaux présents sur Twitter s'inscrivent dans une quotidienneté militante. »

La grande majorité des personnes interrogées utilise Twitter à travers son application mobile. Dans une moindre mesure, elles utilisent également la version conçue pour les tablettes. A la différence de l'utilisation *web* que l'on peut en faire sur un ordinateur en poste fixe, la version pour *Smartphone* et tablette se trouve « dans sa poche ». D'un simple geste du pouce, on se retrouve connecté et en lien avec les personnes de son réseau. Grâce au système de notifications, on est prévenu immédiatement si une personne interne ou externe au réseau entre en communication avec soi.

On est également notifié si un des *hashtag* que l'on utilise régulièrement ou récemment gagne en popularité : il devient alors un *trending topic*, un sujet de discussion qui revient souvent dans les tweets publiés ces dernières heures. Ces notifications interviennent à toute heure du jour ou de la nuit ; en acceptant ce fonctionnement, on se rend disponible à tout son réseau de manière permanente. On peut également intervenir dans un débat à toute heure et se tenir au courant des dernières opinions de la *twittosphère*. Il y a donc une porosité entre la sphère privée, professionnelle et militante chez ces travailleurs sociaux. A travers une plateforme

---

<sup>39</sup> BOYOMO-ASSALA, L.-C., TETU, J.-F., *Communication et modernité sociale*, Paris, coll. Dialogues Nord-Sud, L'Harmattan, 2011.

comme Twitter, ils pratiquent un « individualisme connecté », dont le mot d'ordre est « autonomie, réseau, contrôle<sup>40</sup> ».

### **3.1.3 Objectif concernant la pratique d'un militantisme distancié**

« Je veux savoir si les travailleurs sociaux présents sur Twitter pratiquent un militantisme distancié. »

Le militantisme distancié, comme défini par Jacques Ion, est caractérisé par une implication « mesurée », « circonstanciée » et « réversible ». Il précise toutefois que cela n'exclut pas une « implication intense » ; c'est le militant lui-même qui réajuste en permanence son implication en fonction de différents facteurs professionnels ou privés.

Comme j'ai pu l'observer au fur et à mesure de mon analyse, le recours à un pseudonyme permet cette distance. Près des deux tiers des personnes interrogées ne *tweetent* pas en leur propre nom mais à travers un personnage dont la photo de profil et le nom d'utilisateur empruntent souvent à une imagerie révolutionnaire de gauche. Plus des deux tiers des travailleurs sociaux interrogés durant l'enquête disent également prendre part à des campagnes en ligne ou à faire la promotion d'une organisation militante sur Twitter, à travers leur réseau cybermilitant.

Un peu moins de la moitié des personnes sondées disent aussi faire partie de structures militantes en ligne ou participer à des campagnes en ligne. Ces organisations comme Avaaz ou Act Up ! permettent justement ce militantisme distancié de par leur mode de fonctionnement d'actions « post-it » et ponctuelles.

## **3.2 Vérification des hypothèses**

### **3.2.1 Hypothèse 1**

*L'accessibilité à Twitter permet aux travailleurs sociaux d'entrer dans une quotidienneté militante.*

Lors de l'analyse du questionnaire, je me suis rendu compte que près de la moitié des personnes interrogées utilisaient Twitter sur leur lieu de Travail. Je me suis aussi aperçu que près de 84% de ces personnes s'y connectaient au moyen de l'application mobile. L'asynchronicité permise par cette dernière mène à un chevauchement des sphères privées, professionnelles et militantes. Ces travailleurs sociaux doivent alors utiliser la souplesse et la flexibilité de cet outil pour répartir leurs engagements

---

<sup>40</sup> FLICHY P., « L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société. », *Réseaux*, 2/2004 (no 124) , p. 17-5

digitaux et militer également à domicile ou sur leur lieu de travail. Les espaces temps privés et/ou professionnels rentrent ainsi en collusion avec ceux du militantisme. Il arrive également que ces différentes sphères se nourrissent en partie des mêmes sociabilités.

### 3.2.2 Hypothèse 2

*Le travailleur social peut communiquer à titre personnel, se dégageant de toute contrainte institutionnelle.*

Autrefois, les actions militantes étaient menées et effectuées par de grands groupes d'individus anonymes, souvent interchangeableables au regard d'un *Nous* sociétaire<sup>41</sup> considéré comme unique et indivisible. Ce modèle militant s'est vu modifié avec l'apparition d'outils comme Twitter. Les *Nous* communautaires (privés) et sociétaires (publics) se distinguent de plus en plus les uns des autres. Le travailleur social voit avec Twitter son action se décliner en différents projets dans lesquels il s'investit à titre personnel. Il semble moins disposé à confier ses intérêts à une organisation qui le dominerait et déciderait de toutes les actions à mener. Son engagement militant ne se traduit plus par une adhésion inconditionnelle à une organisation hiérarchique permanente mais par l'expression de sa personne ou du *militant-personnage* qu'il s'est créé à l'aide d'un pseudonyme. Sur Twitter, le *Nous* est composé de *Je* multiples capables de créer eux mêmes les réseaux d'une action collective. C'est la grande différence avec le *Nous* communautaire militant :

« A vrai dire, les espaces géographiques, mais aussi les espaces sociaux, dans la mesure où les repères de ces derniers perdent sinon de leur consistance du moins de leur visibilité, ne sont plus forcément des données pertinentes quand ce sont souvent les réseaux tissés par les individus eux-mêmes qui deviennent la matière première des associations. La tendance est plutôt à une diversification des *Nous* de référence de telle sorte qu'il n'y a aucune antinomie à participer à des groupements d'échelles différentes. »<sup>42</sup>

Le travailleur social militant utilise Twitter en ayant la volonté de s'associer mais de garder toute indépendance. Ce site permet une implication personnelle limitée, souple, facilement maîtrisable et circonstanciée et la suspension momentanée ou définitive de son action peut se faire aisément.

---

<sup>41</sup> ION, J., *La fin des militants ?*, Ed. de l'atelier, Paris, 1997, p.58.

<sup>42</sup> ION, J., *ibid.*, p.105



### 3.3 Réponse à la question de recherche

*En quoi Twitter est-il un outil favorisant la création d'un réseau militant pour les travailleurs sociaux ?*

Le sentiment d'appartenance à un groupe d'individus en ligne est lié à une pratique fréquente, régulière et active d'internet. En choisissant un pseudonyme et en gardant leur anonymat, les utilisateurs peuvent redéfinir à leur profit leur identité sociale et investir de nouveaux réseaux militants ou créer le leur. Ils peuvent alors s'inscrire dans un imaginaire social dont les principes fondateurs sont réglés sur le mythe de l'auto-organisation et de la participation active.

Twitter, de par sa *timeline* défilant sans cesse et la rapidité de transmission et de diffusion des informations en son sein, est porteur de concepts comme l'autonomie, l'activité et la responsabilité individuelle. Ces cybermilitants, travailleurs sociaux que j'ai pu observer et interroger durant mon travail de recherche fonctionnent sur un modèle « adhocratique », tout comme le faisaient les pionniers de l'internet qui se considéraient comme une « communauté d'égaux où le statut de chacun repose essentiellement sur le mérite évalué par les pairs.<sup>43</sup> »

Dans cette logique d'autonomie et de développement de son réseau et de ses pratiques, Twitter permet comme l'explique Dominique Cardon les « innovations par l'usage », ce qui conduit le réseau à évoluer, à s'auto-alimenter et à développer de nouvelles utilisations.

Twitter est également un outil idéal pour toucher un maximum de gens de manière très simple. L'envoi d'un *tweet*, s'il est rédigé de manière efficace et de manière à susciter les réactions (emplois de *hashtags* par exemple), peut toucher grâce aux *retweets* un public énorme. L'effet boule de neige possible par le fonctionnement de Twitter promet une grande exposition si le message trouve son audience.

Un autre aspect, et non des moindres, est la gratuité de cet outil. Faire une campagne de sensibilisation sur Twitter ne coûte rien. Si l'on compare cela aux méthodes traditionnelles d'envois de questionnaires, on peut constater que l'emploi de cet outil a de nombreux avantages. Contrairement aux e-mails, les contacts par Twitter ne sont pas considérés comme *spams*<sup>44</sup> par les utilisateurs. Comme on s'adresse directement à eux, je pense qu'ils acceptent plus volontiers de participer à une enquête que si c'était une chaîne d'e-mails impersonnelle. Quant aux envois par courriers, ils ont un coût ; on ne dispose pas non plus de garantie que la personne recevant le questionnaire prenne le temps de renvoyer le questionnaire. Grâce à Twitter, la personne sollicitée par *tweet* peut répondre au moyen d'un lien au questionnaire en ligne. Ce n'est ni chronophage pour la personne récoltant les données ni pour celle qui répond au questionnaire.

---

<sup>43</sup> FLICHY, P., « Internet ou la communauté scientifique idéale », *Réseaux*, vol.17, n°97, Paris CENT/Hermès, p.112.

<sup>44</sup> Messages indésirables.

### 3.4 Autocritique de la démarche

Mon travail de recherche s'est déroulé sur une longue période. En effet, les premières réflexions et la rédaction du pré-projet eurent lieu au printemps 2013. Après un changement de cap afin de rendre un projet de mémoire viable, j'ai véritablement commencé mes recherches à l'été 2014. Seulement, j'ai eu l'occasion d'effectuer un remplacement de quelques mois dès la fin de ma deuxième période de formation pratique, suivi par la signature d'un CDI au Centre Psychothérapeutique de Lausanne. Travaillant donc en permanence à 100%, j'ai dû m'employer afin de consacrer du temps pour mon travail de recherche. Ce ne fut pas chose aisée ; bien que je sois véritablement passionné par mon emploi, travailler dans le domaine de la psychiatrie infantile a un certain coût psychique et j'ai éprouvé d'immenses difficultés à avancer dans mes recherches le soir. Je me suis également investi dans différents groupes de travail et de réflexion, ce qui réduisait encore le temps que j'avais à consacrer à ma recherche.

Je travaillais donc lors de mes vacances, de manière sporadique. L'inconvénient de ce fonctionnement était l'absence de continuité dans ma réflexion. Je me consacrais pendant toute une semaine uniquement à mon travail, puis n'y pensais presque plus pendant deux mois, et ainsi de suite. La fin de la rédaction fut particulièrement difficile et stressante, bien que j'aie pu une fois de plus réaliser que lorsque je me retrouvais dos au mur, j'arrivais enfin à travailler de manière efficace. Si c'était à refaire, j'aurais consacré quelques semaines ou mois à mon travail de bachelor avant de chercher un emploi afin d'éviter de devoir jongler entre les deux.

Cela étant dit, j'ai le sentiment qu'au terme de mon processus de recherche, mon travail est complet. Je suis parvenu, grâce à mes recherches, ma récolte de données empiriques et à son analyse, à répondre à ma question de recherche, à mes hypothèses ainsi qu'à réaliser mes objectifs. Après l'avoir fait lire à des personnes d'âges et de niveaux d'études différents, j'ai eu la confirmation que ce travail est suffisamment clair et détaillé afin d'être accessible au profane.

Pour ce qui est de ma démarche méthodologique, je pense qu'elle est adaptée à mon sujet de recherche et qu'elle m'a permis de mener à bien mon travail. J'ai pris beaucoup de plaisir à effectuer la récolte de données, de la création de mon compte Twitter à la récolte de réponse. Cela est dû au fait que j'ai rencontré un succès plus important que prévu, que les gens ont accepté de répondre à mes questions et que mon travail a suscité un engouement au sein du réseau. Les personnes interrogées m'ont apporté leur soutien et leurs encouragements, ce qui m'a poussé à continuer et m'a servi dans des moments de découragement.

J'ai néanmoins pu constater quelques limites à mon questionnaire. Certaines questions étaient très larges et auraient mérité des « sous-questions » afin d'obtenir certaines précisions. Le choix de laisser un champ de réponse libre à deux questions fut intéressant de par les réponses récoltées mais compliqua considérablement l'analyse. Je me suis rendu compte que j'étais plus à l'aise dans l'analyse réponses aux questions fermées. L'anonymat que j'ai proposé et le manque de lien qui en découlait entre le profil Twitter de la personne interrogées et ses réponses ne me

permirent pas de réaliser une des choses prévues, celles d'établir une typologie des travailleurs sociaux utilisateurs de Twitter. Si c'était à refaire, je réaliserais donc cet aspect différemment.

### 3.5 Mise en évidence des apprentissages

Ce travail fut riche en apprentissages divers et variés. J'en appris plus sur Twitter et le fonctionnement de ce réseau. Comme il existe encore peu d'ouvrages scientifiques relatifs au sujet que j'ai choisi, j'ai dû apprendre comment faire des recherches bibliographiques et comment retirer des informations permanentes des ouvrages que je consultais. Au début de ma recherche par exemple, j'avais tendance à vouloir lire entièrement les ouvrages que je sélectionnais. Après m'être rendu compte que cela serait bien trop chronophage, j'ai appris à « lire en diagonale » avec les ouvrages de Jacques Ion et de Fabien Granjon et à sélectionner ce dont j'avais besoin.

J'ai également dû apprendre à m'approprier mon sujet, à le retourner, à le questionner de différentes manières afin d'effectuer la recherche la plus complète possible. Ce ne fut pas facile, de par la complexité de certains thèmes abordés et du temps nécessaire à maîtriser ces concepts. J'ai appris à les définir et à les exploiter pour servir ma recherche. J'ai dû apprendre à établir une question de départ en lien avec un sujet, puis à développer des objectifs et des hypothèses à partir de cette question. J'ai aussi appris à préparer et rédiger un questionnaire puis à l'analyser. J'estime avoir fait un travail de recherche original. J'ai, durant ma formation, peu entendu parler d'internet et de ses possibilités d'utilisation au sein du travail social ; c'est pourquoi rédiger un mémoire liant les deux m'a plu.

### 3.6 Perspectives

J'ai pu, tout au long de ma recherche, observer certaines applications possibles de Twitter au sein du travail social. J'ai pu également réfléchir à certaines pistes d'action pour le travailleur social :

- Twitter peut être intégré à l'intérieur d'une institution en tant que dispositif d'information et de communication. Ce serait alors un outil managérial permettant un débat d'idée en ligne intra-institutionnel. Certains logiciels d'exploitation intranet sont souvent utilisés en institution, mais le passage sur une interface comme celle de Twitter permettrait de simplifier les messages (140 caractères maximum) et de fluidifier la communication. Il faudrait toutefois être attentif à un éventuel clivage entre générations et à un risque de dérives dans les usages. La mise en place et le bon fonctionnement d'un tel système serait garanti par un *Community manager*, qui superviserait les communications et le bon fonctionnement du réseau.
- Nous avons vu dans mon analyse que les *retweets* pouvaient avoir un impact et une exposition énorme. Pour un travailleur social soucieux de sensibiliser à

une problématique sociale (par exemple : les conditions d'accueil des familles migrantes à leur arrivée en Suisse), la création d'un réseau militant sur Twitter et la diffusion d'informations par ce biais aurait de grandes chances de toucher un maximum de monde. On pourrait même penser que cette « audience » sur Twitter pourrait être « monétisable ». N'ayant trouvé aucun exemple, je ne sais pas si cela s'est déjà pratiqué, mais un travailleur social pourrait solliciter son propre réseau à participer à une campagne de *crowd-funding*. Cette « audience », sensible à la problématique sociale dont parlerait le travailleur social, pourrait être à même de s'engager dans une campagne de financement participatif servant la cause.

- Dans le cadre d'un travail hors-mur, Twitter permettrait aussi au travailleur social de garder une proximité ainsi qu'un contact privilégié avec les populations concernées. Dans le cadre d'un travail avec des populations adolescentes ou de jeunes adultes, l'utilisation de Twitter serait un bon moyen de les rencontrer « sur leur terrain ». Il serait important de maîtriser leurs modes de communication internes à Twitter puisque leur langage est souvent extrêmement codifié.

Les champs d'action possibles sont multiples pour un outil comme Twitter. Au fur et à mesure que le nombre d'utilisateurs augmente, les pratiques évoluent. On n'utilise plus Twitter comme on l'utilisait il y a 10 ans et il y a tout à parier que certaines applications possibles pour le travailleur social restent encore à inventer. Pour ma part, je souhaite continuer à utiliser Twitter tout d'abord à titre personnel. Je souhaiterais à terme réussir à intégrer dans ma pratique professionnelle ce dispositif innovant et singulier de transmission d'informations et de communication individuelle et sociale.

## 4. Bibliographie

### Ouvrages

BLONDEAU, O., (en collaboration avec ALLARD, L.), *L'activisme sur Internet, entre défection et expérimentation*, Paris, éd. Amsterdam, 2007.

BOLTANSKI, L. & CHIAPELLO, E., *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Editions Gallimard, 1999, p.160.

BOYOMO-ASSALA, L.-C. & TETU, J.-F., *Communication et modernité sociale*, Paris, coll. Dialogues Nord-Sud, L'Harmattan, 2011.

CARDON, D., *La démocratie Internet. Promesses et limites*. Éditions du Seuil, coll. « La république des idées », 2010.

GRANJON, F., *L'Internet militant : mouvement social et usages des réseaux télématiques*, Paris, Editions Apogée, 2001.

ION, Jacques, *La fin des militants ?*, Paris, L'Atelier, 1997.

MAY, C. T., *The Crypto Anarchist Manifesto*, 1992.

PELISSIER, N., « Twitter : un micro--monde sans fin(s) ? », *Twitter, un monde en tout petit?*, Paris, L'Harmattan, 2013.

PRUVOST, J., *Dictionnaires et nouvelles technologies*, Paris, Presses Universitaires de France, Ecritures électroniques, 2000.

VAN CAMPENHOUDT, L. & QUIVY, R., *Manuel de recherche en sciences sociales*, p.130, Dunod, Paris, 2011.

VENTURINI, T. & LATOUR, B.: *The Social Fabric : Digital Traces and Qualitative Methods. Proceedings of Future en Seine 2009*, Cap Digital, 2010.

### Articles

FLICHY, P., « L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société. », *Réseaux*, 2/2004 (no 124) , p. 17.

FLICHY, P., « Internet ou la communauté scientifique idéale », *Réseaux*, vol.17, n°97, Paris CENT/Hermès, p.112.

GALAN, J.P., & VERNETTE, E., « Vers une quatrième génération : les études de marché "on line" », *Décisions Marketing*, n°19, pp. 39-52, janvier-avril. 2000.

KAPLAN, A., « If you love something, let it go mobile: Mobile marketing and mobile social media 4x4 Found », *Business Horizons*, 55(2), 129-139, 2012, p. 130.

KAPLAN, A., et HAENLEIN, M., « Users of the World, Unite ! The Challenges and Opportunities of Social Media », *Business Horizons*, 53 (1), 2010, p. 59-68 ; p. 61.

ROGERS, R., Internet Research : The Question of Method. *Journal of Information Technology and Politics*, 7(2-3) : pp. 241-260, 2010.

## Internet

CARDON, D., « Innovation par l'usage », *Vecam*, <http://vecam.org/archives/article588.html> (consulté le 8 décembre 2015).

Centre de Ressources Textuelles et Lexicales, <http://www.cnrtl.fr> (consulté le 16 janvier 2016).

COEFFE, T., « L'utilisateur type de Twitter, en France et dans le monde », *Blog du modérateur*, <http://www.blogdumoderateur.com/utilisateur-type-twitter/> (consulté le 2 novembre 2015).

GLADWELL, M., « Why the revolution will not be tweeted », *The Newyorker*. 4 octobre 2010. [http://www.newyorker.com/reporting/2010/10/04/101004fa\\_fact\\_gladwell](http://www.newyorker.com/reporting/2010/10/04/101004fa_fact_gladwell), consultée le 3 octobre 2014.

GRANJON, F., L'Internet militant. Entretien avec Fabien Granjon. In: Matériaux pour l'histoire de notre temps., *Persée*, 2005, N. 79. pp. 24-29. Récupéré du site : [/web/revues/home/prescript/article/mat\\_0769-3206\\_2005\\_num\\_79\\_1\\_1036](http://web/revues/home/prescript/article/mat_0769-3206_2005_num_79_1_1036), consulté le 19 septembre 2014, DOI : 10.3406/mat.2005.1036.

ION, J., cité par GRANJON, F. dans « Les militants-internautes », *Communication* [En ligne], Vol. 22/1 | 2003, mis en ligne le 05 décembre 2013, consulté le 7 octobre 2014. Récupéré du site : <http://communication.revues.org/4744> ; DOI : 10.4000/communication.4744.

KWAL & al., « What is Twitter, a social network or a news media ? », *an.kaist.ac.kr*, <http://an.kaist.ac.kr/traces/WWW2010.html> (consulté le 4 janvier 2016).

PFEIFLE, M., « A Nobel prize for Twitter ? », *The Christian Science Monitor*, <http://www.csmonitor.com/Commentary/Opinion/2009/0706/p09s02-coop.html>, consulté le 8 septembre 2014.

SMYRNAIOS, N., « Twitter, un réseau d'information sociale », *Inaglobal : la revue des industries créatives et des médias*, <http://www.inaglobal.fr/numerique/article/twitter-un-reseau-d-information-social>, consulté le 12 octobre 2014.

## 5. Annexes

### Enquête sur l'utilisation de Twitter par les travailleurs sociaux

Je suis étudiant en Travail Social à la HES-SO de Sierre (CH). Pour mon mémoire de bachelor, je m'intéresse à Twitter comme outil de transmission d'informations et de communication individuelle et sociale. Ma question de recherche est la suivante :

En quoi Twitter est-il un outil favorisant la création d'un réseau militant pour les travailleurs sociaux?

Répondre à mes questions ne vous prendra que deux minutes. Ce formulaire garantit votre anonymat. Merci pour votre aide précieuse.

Jean-Alain Nieder

**1. Sur quels appareils vous connectez-vous à Twitter?**

*Plusieurs réponses possibles.*

- ☐ Ordinateur
- ☐ Téléphone
- ☐ Tablette

**2. A quelle fréquence utilisez-vous Twitter?**

*Une seule réponse possible.*

- ☐ Plusieurs fois par jour
- ☐ Une fois par jour
- ☐ Une fois par semaine
- ☐ Moins

**3. Etes-vous sur Twitter sous votre propre nom ou avez-vous recours à un pseudonyme ?**

*Une seule réponse possible.*

- ☐ Mon propre nom
- ☐ Un pseudonyme

**4. Où twittez-vous ?**

*Plusieurs réponses possibles.*

- ☐ Chez moi
- ☐ Sur mon lieu de travail
- ☐ Dans les transports en commun
- ☐ Autre :

**5. A quel moment le faites-vous ?***Plusieurs réponses possibles.*

- ☐ Durant mon temps libre
- ☐ Durant mon temps de travail

**6. Utilisez-vous Twitter comme une plateforme d'expression ?***Une seule réponse possible.*

- ☐ Oui
- ☐ Non

**7. Vous arrive-t-il de rechercher sur Twitter des informations concernant un événement particulier ?***Une seule réponse possible.*

- ☐ Oui
- ☐ Non

**8. Utilisez-vous des « hashtags » (#) pour COMMUNIQUER à propos de problématiques sociales ?***Une seule réponse possible.*

- ☐ Oui
- ☐ Non

**9. Utilisez-vous des « hashtags »(#) pour vous INFORMER à propos de problématiques sociales ?***Une seule réponse possible.*

- ☐ Oui
- ☐ Non

**10. Qui suivez-vous comme utilisateurs de Twitter ?***Plusieurs réponses possibles.*

- ☐ Des organisations militantes
- ☐ Des personnalités publiques
- ☐ Des politiciens
- ☐ Des travailleurs sociaux
- ☐ Autre : .....

**11. Retweetez-vous des messages d'autres militants sur Twitter?***Une seule réponse possible.*

- ☐ Oui
- ☐ Non



**12. Vous arrive-t-il de relayer sur Twitter des articles de médias en ligne ?***Une seule réponse possible.*

- ☐ Oui  
☐ Non

**13. Vous arrive-t-il de vous servir de Twitter pour informer d'évènements hors-ligne ?***Une seule réponse possible.*

- ☐ Oui  
☐ Non

**14. Vous arrive-t-il de participer aux campagnes en ligne et/ou de faire la promotion d'une organisation militante sur Twitter ?***Une seule réponse possible.*

- ☐ Oui  
☐ Non

**15. Vous arrive-t-il d'interpeller sur Twitter des personnalités publiques à propos d'une problématique sociale ?***Une seule réponse possible.*

- ☐ Oui  
☐ Non

**16. Faites-vous partie de structures militantes en ligne ?***Une seule réponse possible.*

- ☐ Oui  
☐ Non

**17. Faites-vous partie de structures militantes hors ligne ?***Une seule réponse possible.*

- ☐ Oui  
☐ Non

# Enquête sur l'utilisation de Twitter par les travailleurs sociaux

Votre réponse a bien été enregistrée. Je vous remercie pour votre aide.  
Jean-Alain Nieder

[Envoyer une autre réponse](#)

---

Ce formulaire a été créé à l'aide de Google Forms.  
[Créer votre formulaire](#)

