

# Observer les observateurs : Adaptation de la méthode de l'autoconfrontation simple et complexité de la navigation internet

Daniel Pélissier, Doctorant

---

Université Toulouse 1 Capitole, France

## Résumé

Comprendre la navigation d'un internaute pose des problèmes méthodologiques spécifiques. L'approche ethnographique est difficile dans cette situation en raison du faible nombre de traces numériques. Nous avons ainsi opté pour une méthode d'observation d'une mise en situation commentée par l'acteur. Nous montrons dans cet article comment l'autoconfrontation simple peut permettre de comprendre la complexité d'une navigation. L'argumentation s'appuiera sur une recherche centrée sur la réception de la communication numérique de recrutement. Dans ce cadre, une vingtaine d'entretiens individuels a été réalisée. Nous abordons certains aspects de l'adaptation de cette méthode et argumentons les apports et limites de notre approche. Enfin, l'usage de cette méthode sera replacé dans le contexte de la recherche qualitative en ligne en soulignant ses enjeux scientifiques et sociaux.

## Mots clés

NAVIGATION, AUTOCONFRONTATION, OBSERVATION, INTERNET, DONNÉES MASSIVES

## Introduction

Cette recherche a commencé par des discussions avec des étudiants à l'occasion de leur préparation d'entretiens de stage. Il paraissait évident à certains de préparer ces rendez-vous en naviguant sur l'internet afin de mieux « *connaître* » l'entreprise visée.

L'idée est pertinente, mais l'évidence de cette approche de la complexité d'une organisation par une navigation sur l'internet interpelle. D'abord, il existe sur l'internet des sources hétérogènes de données sur les organisations : les sites internet institutionnels, les réseaux socionumériques comme Facebook, Twitter ou YouTube, les témoignages de salariés, les sites de syndicats, les articles de la presse en ligne, etc. Ensuite, chaque individu interprétera ces données selon ses représentations, ses croyances, ses préjugés.

Ainsi, de nombreuses questions se posaient sur cette pratique de navigation : comment les différentes sources sont-elles interprétées par les chercheurs d'emploi ou

de stage? Comment la représentation initiale de l'organisation influence-t-elle la perception des données de l'internet? Comment les différents dispositifs de communication sont-ils reçus? Nous avons ainsi souhaité comprendre cette réception des données de l'internet sur les organisations dans un contexte de recrutement.

Au niveau méthodologique, un premier choix a été de privilégier l'observation. En effet, des entretiens semi-directifs, sans le support d'une activité précise, comportaient le risque de produire des discours abstraits plus en rapport avec le contexte de l'entretien qu'avec le phénomène étudié. Se posait alors la problématique des traces de l'activité de navigation observables.

En effet, s'il est impossible de ne pas laisser de traces (Merzeau, 2008), leur volume et leur facilité d'accès sont variables pour le chercheur.

L'activité de navigation laisse des traces sur les serveurs des Fournisseurs d'Accès Internet (FAI), les comptes des internautes ou l'historique de leur navigateur. Massives, mais difficiles d'accès pour le chercheur et parfois effacées par les internautes, ces données ont paru peu exploitables et, de toute façon, n'expliquant pas les causes du phénomène étudié (Rouvroy, 2014).

D'autres traces peuvent relater indirectement cette recherche d'information. Un premier réflexe a alors été de repérer des communautés de chercheurs d'emploi qui échangeraient notamment sur ce thème dans des forums<sup>1</sup> pour entamer une enquête ethnographique (Jouët & Le Caroff, 2013; Pastinelli, 2004). Cette quête a rapidement avorté, car il existait peu d'échanges sur ce thème. En effet, l'identification est nécessaire pour constituer une communauté pérenne. Mais elle est, par essence, faible pour les chercheurs d'emploi qui souhaitent surtout quitter ces groupes. L'approche ethnographique en ligne a dû ainsi être écartée.

Nous avons alors envisagé d'autres approches d'explicitation d'une navigation comme le parler-tout-haut<sup>2</sup> (Ericsson & Simon, 1993) ou la méthode de l'autoconfrontation (Theureau, 2010). La méthode du parler-tout-haut consiste à faire commenter une activité par un individu au fur et à mesure de celle-ci. Dans l'approche de l'autoconfrontation, le commentaire se fait *a posteriori*. Ces deux verbalisations correspondaient à notre choix de l'observation, mais sans passer par une recherche en ligne.

La navigation est une activité complexe (Ghitalla & Lenay, 2002) et ajouter à cette construction de sens des commentaires de façon simultanée nous paraissait difficile pour l'individu. De plus, elle dénaturait l'activité elle-même (Pinsky & Theureau, 1992). Nous avons ainsi opté pour l'autoconfrontation simple qui offre la possibilité d'observer une activité de navigation naturelle.

Cette méthode d'observation est qualitative et centrée sur le sens de l'activité pour l'acteur<sup>3</sup>. Elle a été utilisée dans le domaine de l'ergonomie (Mollo & Falzon, 2004), de

l'éducation (Leblanc, Ria, & Veyrunes, 2013), du sport (Boyer, Rix-Lièvre, & Récopé, 2015), etc. Son utilisation déclarée pour l'observation d'activités numériques est plus récente et plus rare (Boubée, 2010; Prost, Cahour, & Détienne, 2013).

Nous souhaitons ainsi montrer dans cet article comment notre mise en œuvre de la méthode de l'autoconfrontation simple permet de comprendre, par l'observation, le sens d'une activité de navigation.

Pour approcher notre méthode, un parcours des principaux questionnements est nécessaire, car ils conditionnent la réflexivité de l'acteur, orientent la qualité et la profondeur des données. Nous aborderons ensuite les apports et limites de cette mise en œuvre.

### **Une mise en œuvre adaptée de l'autoconfrontation simple**

Un des avantages principaux de la confrontation à sa propre activité est de favoriser les discours réflexifs de l'acteur (Boubée, 2010; Clot & Leplat, 2005) qui permettent une compréhension fine d'un phénomène. Mais cette réflexivité n'a rien d'évident. Certaines stratégies d'acteur peuvent gêner l'activité réflexive (Leblanc et al., 2013) en s'éloignant par exemple du sens de l'activité par des discours généralisants (Boyer et al., 2015; Rix Lièvre, 2010; Theureau, 2010). Nous pensons surtout que les conditions de l'autoconfrontation sont essentielles pour l'émergence de la réflexivité, mais aussi pour la qualité des corpus. Nous avons ainsi été attentifs à la mise en œuvre de cette méthode et aborderons les principaux questionnements envisagés.

#### ***Phases de l'autoconfrontation simple et retour aux acteurs***

Cette recherche a mis en situation 25 étudiants en fin d'études supérieures et des jeunes diplômés<sup>4</sup>. Des données biographiques (usages numériques, pratique de recherche d'emploi, données sociologiques, etc.) étaient recueillies par questionnaire. Ils naviguaient ensuite pendant une trentaine de minutes sur le site internet, la page Facebook consacrée au recrutement et un site de témoignages de salariés de la BNP Paribas<sup>5</sup>. Puis, l'acteur était confronté aux traces de sa navigation. Enfin un échange informel terminait cet entretien (retour aux acteurs). L'ensemble de la procédure durait environ 1h30<sup>6</sup> (voir la Figure 1).

L'activité observée, une navigation sur l'internet, a conduits à adapter certaines phases de l'autoconfrontation simple. Nous présenterons dans l'ordre chronologique les différentes étapes concernées par ces ajustements<sup>7</sup>. Pour chacune d'elle, nous précisons la problématique méthodologique à partir d'une revue de littérature non exhaustive, mais signifiante.

#### ***La préparation de l'entretien d'autoconfrontation***

La première étape des réflexions méthodologiques est antérieure à l'entretien et conditionne partiellement sa validité. Plusieurs questionnements sont liés à l'activité observée dans notre recherche.

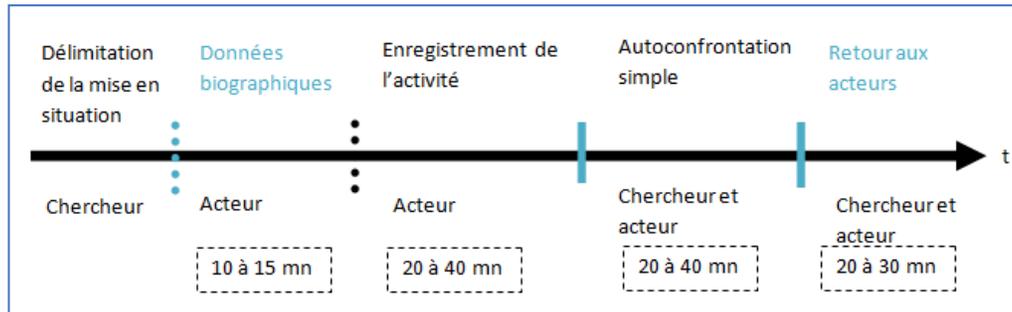


Figure 1. Mise en œuvre de l'autoconfrontation simple pour une activité de navigation internet.

### *L'enregistrement de l'activité*

Plusieurs possibilités se présentent au chercheur pour cadrer l'enregistrement de l'activité.

Le premier choix concerne le nombre de sources de données pour l'autoconfrontation. Boyer et al. (2015) par exemple utilisent des vidéos officielles de match de rugby comme source unique de l'autoconfrontation. Leblanc et al. (2013) par contre croisent deux sources de données : un plan large pour embrasser l'ensemble des acteurs d'une salle de classe, élèves et enseignant et un plan serré sur l'enseignant pour saisir des moments particuliers.

La deuxième décision porte sur la vue externe à l'acteur, ou interne ou subjective (Rix Lièvre, 2010). La vue qualifiée dans cet article d'interne suppose l'utilisation d'une caméra embarquée. Par exemple, Rix Lièvre (2010) étudie les décisions d'arbitre ou Lièvre et Rix Lièvre (2013) analysent une expédition polaire. Les évolutions technologiques permettent l'usage de ce type de matériel qui offre l'avantage d'immerger l'acteur dans l'activité (Rix Lièvre, 2010). Certains auteurs considèrent que cette technique empêche l'étude des gestes (Leblanc et al., 2013).

Nous avons choisi de retenir une vue interne et une seule source. Pour cela, le logiciel libre OBS STUDIO<sup>8</sup> a été utilisé pour enregistrer l'activité de navigation de l'acteur. Il présente plusieurs avantages : simplicité d'utilisation, faible coût, pas de limitation de la durée d'enregistrement, possibilité de configurer le fenêtrage, transparence pour l'utilisateur. La vue est considérée comme interne, car elle est centrée sur l'activité de l'acteur. L'utilisation d'une caméra embarquée aurait apporté les mêmes avantages, mais avec l'inconvénient de la gêne pour l'utilisateur et une qualité d'image dégradée. Dans cette recherche, les gestes ou la posture de l'acteur n'ont pas été enregistrés. Cependant, pendant l'activité de l'acteur, ont été consignés sur un carnet de recherche des événements particuliers comme des mouvements, postures, mais ces

situations ont été rares. De plus, l'absence de caméra pendant cette phase et la transparence du processus d'enregistrement par OBS STUDIO ont contribué à rendre la situation plus naturelle. Dans le même sens, l'acteur avait le choix du navigateur et pouvait utiliser une souris pour éviter les problèmes d'usage du pavé de l'ordinateur portable.

*Le temps entre activité et confrontation*

Le temps entre l'enregistrement de l'activité et la confrontation de l'acteur est questionné par les auteurs ayant utilisé cette méthode. En effet, la réflexivité suppose une bonne mémorisation de l'activité (Boubée, 2010; Mollo & Falzon, 2004) et un laps de temps court limite le biais mémoriel. *A contrario*, une durée importante pose le problème de la réactivation des mécanismes cognitifs par l'acteur. De plus, une des limites de l'autoconfrontation concerne le jeu de l'acteur lors de l'entretien qui peut être spectateur de son activité (Leblanc et al., 2013). Un délai long risque alors de favoriser des généralisations et non des commentaires propres à l'activité filmée.

Dans les études que nous avons consultées, les délais vont d'une semaine (Boyer et al., 2015) à un an (Saint Dizier de Almeida, 2015). Cette variation dépend notamment des contraintes d'organisation qui s'imposent au chercheur ou encore du temps nécessaire pour sélectionner les données filmées dans le cas où le chercheur réalise cette tâche.

Dans notre recherche, la méthodologie mise en œuvre (délimitation du champ d'observation, pas de sélection des données) a permis d'enchaîner activité et confrontation. Cette disposition favorise la réflexivité de l'acteur, mais impose une présence plus longue qui se traduit par une observation de l'activité limitée dans le temps. Nous pensons cependant que cette organisation « au plus près de l'expérience » (Cahour & Licoppe, 2010, p. 247) est favorable à une meilleure compréhension des mécanismes cognitifs de l'acteur.

Au-delà de ces principes généraux, la nature de l'activité observée, une navigation internet, est trop complexe et trop peu routinière pour permettre un délai important entre activité et confrontation. Par exemple, en raison de problèmes techniques, l'activité et la confrontation ont dû être décalées. Les commentaires étaient beaucoup moins riches et concernaient des principes généraux et non spécifiques de construction du sens qui est le propre de la navigation (Ghitalla, 2002).

Au-delà de la phase de préparation, les questionnements méthodologiques concernent aussi la période de l'entretien.

### ***Les choix méthodologiques concernés par l'activité de navigation pendant l'entretien d'autoconfrontation***

Deux questionnements sont particuliers à cette mise en œuvre de l'autoconfrontation simple : la gestion du défilement de la navigation par l'acteur et la phase de clôture de l'entretien.

#### *La gestion du défilement par l'acteur*

Pendant un entretien d'autoconfrontation, la gestion du défilement de l'enregistrement est confiée soit au chercheur (Faye & Falzon, 2009), soit à l'acteur (Campo et al., 2016), soit aux deux (Mollo & Falzon, 2004). L'acteur est informé de cette organisation au départ de l'entretien pendant l'explication de la consigne.

Cette décision porte différents enjeux. D'une part, elle colore la teneur de l'entretien qui est plus ou moins directif. Si le chercheur intervient, l'objectif est de remettre dans une situation dynamique l'acteur (Theureau, 2010) qui peut dériver vers des généralisations, des évaluations ou des justifications (Rix Lièvre, 2010). En effet, l'arrêt du défilement peut valoir une relance implicite (Rix Lièvre, 2010). Cette organisation est peu questionnée dans la littérature ce qui explique la diversité des situations. D'autre part, l'intervention du chercheur dépend aussi des réactions de l'acteur (Rix Lièvre, 2010). En effet, le chercheur, par son écoute, choisira des moments de pause ou de retour en arrière. Les interventions du chercheur ne sont ainsi pas indépendantes du comportement de l'acteur. Enfin, cette répartition des tâches peut dépendre des acteurs qui sauront ou non gérer cet aspect de l'entretien.

Dans cette recherche, nous avons choisi de confier le défilement à l'acteur. En effet, la vidéo défile sur un logiciel simple d'utilisation et connu par la plupart des jeunes diplômés (lecteur de vidéo VLC<sup>9</sup>). Cette liberté permet d'insister sur les points qui paraissent importants à l'acteur. Pendant quelques entretiens, il a cependant été nécessaire d'arrêter le défilement pour permettre un commentaire sans que cela n'empêche l'analyse par l'acteur de la suite de la navigation. Mais cette intervention relevait plus d'une aide à l'apprentissage que d'une volonté de maîtrise de l'entretien.

Quelques difficultés ont été constatées pour certains jeunes diplômés. En effet, la vidéo montre, à la fois, les mouvements d'une souris et l'interface de VLC. La tentation de cliquer sur la vidéo est forte et provoque parfois des erreurs de manipulations ; un temps d'apprentissage est alors nécessaire sans que cela ait empêché, pour les acteurs interrogés, le déroulement de l'entretien.

#### *Le retour d'information et la complexité de la navigation*

La phase de retour aux acteurs n'est pas prévue habituellement dans les entretiens d'autoconfrontation pour plusieurs raisons : l'autoconfrontation est longue, exigeante et impliquante pour le chercheur et l'acteur; certaines relances peuvent être considérées

comme des formes de retour; le retour peut avoir lieu ultérieurement de manière plus ou moins formelle une fois les conclusions de l'étude établies.

Nous avons mis en place une phase de retour aux acteurs qui durait entre 20 et 30 minutes immédiatement après l'entretien d'autoconfrontation. Elle était centrée sur des échanges de nature différente de l'autoconfrontation dans laquelle la posture du chercheur est plus centrée sur les relances. Le contenu des discussions concernait la méthode de l'autoconfrontation et son transfert possible à d'autres situations comme la préparation à l'entretien d'embauche, la navigation et sa mise en contexte à travers des exemples d'autres acteurs ou encore, de façon plus large, la recherche d'emploi pour les jeunes diplômés. Cette partie de l'entretien n'était pas filmée. En effet, l'arrêt de la vidéo permettait de signifier à l'acteur un changement de posture ce qui modifiait en conséquence la teneur des échanges. Cet acte symbolique se fonde sur le postulat de l'effet vidéo (Leblanc et al., 2013) qui a été assez partagé par les acteurs rencontrés. L'enregistrement des données s'est fait dans le carnet de recherche précédemment cité à la suite immédiate de chaque entretien.

Les enjeux de cette démarche sont pluriels. D'abord, le retour aux informateurs est une façon de valider les données recueillies (Miles & Huberman, 2013). En effet, comme l'autoconfrontation centre l'entretien sur l'activité, il est parfois difficile de vérifier la compréhension de certaines actions si l'acteur n'est pas disert. De même, l'absence de cette démarche limite la qualité des données recueillies : « aucun retour auprès de ces personnes n'est mentionné – une procédure qui permet pourtant l'approfondissement » (Royer, 2016, p. 20). Si le chercheur peut induire à partir de l'observation de la navigation et de ses commentaires des connaissances, un contresens est possible. Un échange, même rapide, limite ces risques. Ensuite, le retour aux informateurs peut être interprété comme une forme de triangulation (Martel 2006) qui accroît la validité des données recueillies. Enfin, l'éthique et la relation au terrain ont conduit à la mise en place de cette phase en fin d'entretien, approche cohérente avec les démarches ethnographiques.

Un des avantages organisationnels est d'éviter au chercheur et à l'acteur de revenir sur le terrain pour un retour des données. Cependant, placer cette phase immédiatement après l'entretien d'autoconfrontation porte aussi des limites. En effet, le chercheur en sait plus après les analyses définitives, peut alors obtenir un meilleur retour, plus homogène (Miles & Huberman, 2013). Dans notre recherche, pour contrebalancer ce risque de retour prématuré, nous avons été prudents dans nos analyses en décentrant souvent les propos par rapport à l'acteur. De plus, une autre limite est de transformer cet échange en entretien d'évaluation post confrontation ce qui changerait la nature de l'autoconfrontation. C'est pour cette raison que cette phase n'était pas détaillée au départ dans les consignes pour centrer l'entretien sur la navigation et son explicitation. Cette étape a permis des dialogues plus relâchés, plus personnels. Les émotions étaient plus

facilement évoquées comme, par exemple, les difficultés à trouver un travail. Cette phase a aussi été l'occasion d'échanger sur la naturalité de la situation et des écarts possibles avec leur réalité. Enfin, elle a permis de verbaliser des prises de conscience notamment du type de navigation adopté.

Nous pensons que la navigation approchée comme une construction de sens (Ghitalla, 2002), complexe et subjective, est favorable à ce retour aux acteurs. En effet, la pratique habituelle de cette activité masque parfois certains mécanismes cognitifs contingents que cette phase de retour en fin d'entretien permet d'approcher.

Enfin, nous avons adapté à notre terrain la phase de traitement des données du double corpus de l'autoconfrontation : le film de la navigation et les commentaires des acteurs.

#### ***Activité de navigation et traitement des données de l'autoconfrontation simple***

Selon Ghitalla et Lenay (2002), la navigation n'est pas une série d'actions impensées, réflexes, mais une construction de sens que réalise l'acteur pendant son parcours. Ainsi, navigation et réception sont liées (Beaudouin & Licoppe, 2002) et constituent deux faces d'un même phénomène. Dans cette recherche, l'internaute est acteur pendant la pratique de navigation, que sa navigation est observable et, comme elle est pensée, peut être ensuite commentée. La réception de données de l'internet procède ainsi d'un comportement laissant des traces observables de processus cognitifs.

De nombreuses études ont analysé la navigation des internautes avec des perspectives variées allant de la navigabilité de sites internet, la lecture, l'ergonomie à l'efficacité des parcours de recherche (Becker, Bastien, & Drusch, 2015). Afin d'observer la navigation des acteurs de notre recherche, nous avons synthétisé une série de caractéristiques d'une navigation. Ces éléments distinguent deux thèmes principaux : le parcours global entre les différentes pages (fenêtrage, type de navigation) et la navigation dans un site donné (position du curseur, défilement, lecture, clics, temps d'affichage). Cette liste de points d'observation guide la retranscription de l'activité en restant neutre sur les descriptions.

L'autoconfrontation permet d'avoir un double corpus : l'observation de l'activité (une vidéo de la navigation dans notre recherche) et les commentaires sur l'activité par l'acteur. L'analyse de ces corpus peut se faire de façon isolée, successivement, mais il est préférable de les lier (Leblanc et al., 2013).

Trois étapes sont alors nécessaires dans le cadre de l'autoconfrontation utilisée dans notre recherche :

- analyse de l'activité de navigation à l'aide des points d'observation,
- transcription des verbalisations des acteurs<sup>10</sup> et analyse thématique selon les hypothèses de notre recherche,

- mise en concordance de ces deux sources de données.

Le Tableau 1 est un extrait du résultat des retranscriptions qui mêle commentaires d'observation de l'activité par le chercheur et commentaires de l'activité par l'acteur.

Ce parcours des principaux questionnements méthodologiques explique l'orientation de notre pratique de l'autoconfrontation simple. D'autres interrogations sont moins singulières (Tableau 2), mais peuvent remettre en contexte notre recherche avant de présenter les principaux apports et limites.

### **Apports et limites de notre mise en œuvre de l'autoconfrontation simple**

Notre adaptation de l'autoconfrontation simple a comme apport principal une compréhension du sens de la navigation. Mais un échantillon restreint limite sa généralisation et la naturalité de l'activité observée doit être questionnée.

#### ***La compréhension du sens de la navigation***

Notre mise en œuvre de l'autoconfrontation simple a permis de comprendre la navigation des jeunes diplômés d'une façon plus fine qu'un simple enregistrement de données sur un serveur. Si les données massives<sup>11</sup> offrent une quantité d'informations plus importantes, elles ne peuvent pas expliquer les causes, mais au mieux présenter des corrélations sujettes à caution (Boyd & Crawford, 2012).

L'autoconfrontation permet d'accéder à la part invisible de la situation observée (Cahour & Licoppe, 2010). En effet, si l'observation de l'activité permet une première approche d'une activité, elle ne favorise pas une compréhension profonde du phénomène. Pour dépasser cette surface, une verbalisation rétrospective assistée (Forget, 2013) ouvre alors l'accès à la conscience de l'acteur ou à sa conscience préreflexive (Theureau, 2010). Les auteurs de ce courant de recherche soulignent ainsi l'intérêt de la méthode qui « offre des moyens insoupçonnés d'interpréter en les revivant des situations concrètes » (Faïta, 2007, p. 8).

L'hypothèse qui fonde cet apport est de nature phénoménologique. En effet, si la conscience est intentionnelle, alors son étude nécessite l'analyse de situations vécues, de phénomènes. Plusieurs auteurs se réfèrent à la phénoménologie pour asseoir la cohérence de l'usage de la méthode de l'autoconfrontation (Cahour & Licoppe, 2010, Rix Lièvre, 2010). L'autoconfrontation considère l'expérience de l'acteur comme mettant en œuvre une interaction entre un monde extérieur et une conscience située dont l'accès ne peut se faire que par l'action qui précède la représentation (Forget, 2013). Ce postulat fort implique des méthodes de verbalisation rétrospective. Il suppose aussi une relation à l'acteur faite d'ouverture, d'empathie et d'écoute qui se fonde sur une attention permanente à la complexité des phénomènes étudiés. L'autoconfrontation, en permettant un commentaire de l'acteur, favorise un accès à cette « conscience de ».

Tableau 1

*Exemple de mise en relation des deux corpus (les textes entre crochets sont des thématiques d'analyse)*

<b>Temps de la navigation en secondes</b>	<b>Observation de l'activité (chercheur)</b>	<b>Verbalisation en autoconfrontation (acteur)</b>
0 :00	[FB] [NAVIGATION]	[Jugement_FB]
0 :15	[>Observateur?]: ouvre un nouvel onglet ; consulte rapidement la page FB en faisant défiler vers le bas.	[>Question?]: à quoi pensez-vous à ce moment- là ? [>FF?]: pour moi FB n'est pas une source fiable pour les emplois. Je préfère consulter d'autres sites.

Dans cette recherche, nous avons ainsi pu approcher par exemple les raisons de la faible utilisation de Facebook dans le cadre du recrutement ou l'influence des représentations sociales de la taille des organisations sur la réception des sites internet d'entreprise. De même, notre démarche aborde la problématique de l'interprétation des temps d'affichage des pages. En effet, un serveur enregistrera un temps d'affichage qui pourrait ensuite être considéré comme un temps de lecture, de consultation. Les commentaires des acteurs nous ont permis de comprendre que cette donnée temporelle pouvait aussi correspondre à une ouverture d'onglet en attente, une prise de notes sur papier, un usage parallèle du téléphone portable, un temps de pause, un problème technique du navigateur, etc.

Comprendre le sens de la navigation est ainsi un des apports de cette mise en œuvre de l'autoconfrontation simple. Celle-ci présente aussi des limites que nous aborderons dans la prochaine section.

#### ***Une généralisation limitée et une naturalité discutable***

Notre méthode s'appuie sur une seule recherche avec une situation particulière, le recrutement, qui ne permet pas de généraliser, mais seulement d'explorer quelques questionnements. De nombreux autres usages seront nécessaires pour mieux cerner les apports et limites de cette démarche.

Par ailleurs, la naturalité de l'activité doit être questionnée. Notre mise en situation a été réalisée à partir de sites réels et non conçus artificiellement pour une expérience.

Tableau 2

*Synthèse des questionnements méthodologiques de notre mise en œuvre de l'autoconfrontation simple (parties grisées détaillées dans cet article)*

Périodes	Questionnements	Caractéristiques	Enjeux	Choix de notre recherche
Avant l'autoconfrontation	Échantillon	Limité et situé	Activité naturelle	Étudiants concernés par la recherche d'emploi en fin d'étude (bac+5)
	Approche terrain	Immersion et ethnographie	Instauration d'une relation de confiance	Organisation spécifique et différents dispositifs
	Enregistrement de la vidéo de l'activité	Interne ou externe, mono ou multisources	Représentation fidèle de l'activité	Interne et mono source ; au plus près de la navigation
	Sélection des enregistrements	Non-sélection ou sélection par le chercheur et/ou l'acteur	Choix des moments pertinents pour l'acteur	Pas de sélection <i>a priori</i> , l'acteur choisit les éléments à commenter
	Temps entre activité et confrontation	Selon la sélection et l'organisation	Mémorisation et réflexivité	Immédiat pour favoriser la réflexivité
	Cadrage de l'autoconfrontation	Large ou centré sur la trace	Largeur des données	Large et serré pour collecter les deux types de données

Tableau 2

*Synthèse des questionnements méthodologiques de notre mise en œuvre de l'autoconfrontation simple (parties grisées détaillées dans cet article) (suite)*

Périodes	Questionnements	Caractéristiques	Enjeux	Choix de notre recherche
Pendant l'autoconfrontation	Consigne	Claire, explique la teneur des commentaires	Éviter les dérives généralisantes, instaurer une posture	« Naïveté » du chercheur
	Défilement	Chercheur et/ou acteur	Contrôle de la centration sur l'activité	Acteur sauf exception
	Relances	Explicitation, ouvertes	Centrer sur l'activité, éviter le spectateur	Ouvertes, « pourquoi ? » possible
Après l'autoconfrontation	Retour d'informations		Réflexivité, validité	Validation des données, éthique, relation terrain
	Lien des corpus	Activité et verbalisation	Relier activité et commentaires	Tableau à double entrée
	Navigation	Navigation comme construction de sens	Utiliser des indicateurs observables qualitatifs	Commentaires de la navigation par items

De même, le décalage des commentaires permet, contrairement à la méthode parler-tout-haut, d'observer une activité habituelle de navigation. Pour autant, le fait même d'être mis en *situation* par un chercheur crée un contexte particulier, inhabituel par essence. Au-delà de l'effet vidéo (Leblanc et al., 2013), on peut se demander en quoi la présence d'un chercheur peut être considérée comme naturelle pour l'acteur.

Être observé peut modifier la pratique, l'observation n'étant jamais neutre (Bonnemain, Perrot, & Kostulski, 2015). Une approche ethnographique (Lièvre & Rix Lièvre, 2013) peut favoriser une intégration du chercheur dans le contexte de l'acteur. Mais la question de la naturalité de l'activité reste posée. Rix Lièvre (2010) propose « d'examiner si l'activité reprend le dessus » (Rix Lièvre, 2010, p. 374). En effet, certains dispositifs d'enregistrement comme les caméras embarquées peuvent gêner les acteurs; si l'activité se poursuit, alors le chercheur peut supposer que l'activité redevient naturelle malgré la vidéo. De même, l'observation du début de l'enregistrement d'une vidéo peut montrer des comportements spécifiques qui disparaissent une fois le dispositif intégré. Notre recherche a soulevé des interrogations sur cette limite de l'autoconfrontation et une réponse simple n'est pas adaptée. Ni dispositif expérimental ni situation naturelle, l'activité étudiée se situe dans un entre-deux qui doit être interrogé.

Dans cette recherche, nous avons ainsi été attentifs aux conditions de la navigation (choix du navigateur par l'acteur par exemple), aux questions des acteurs et à la phase de retour pendant laquelle des écarts entre la mise en situation et l'activité naturelle pouvaient être mentionnés. D'autres chercheurs (Gallant, Latzko-Toth & Pastinelli, 2015) sont partis d'une sélection de l'historique de Facebook ce qui peut poser certains problèmes de mémorisation, mais garantit une trace de navigation naturelle.

Nous pensons ainsi que cette question de la naturalité de la navigation et de la situation de verbalisation doit être prise en compte. Si la naturalité est difficile par la simple présence ou l'implication du chercheur, cette posture réflexive améliore au moins la validité des interprétations par l'intégration du sens donné par l'acteur à la mise en situation.

### **Conclusion : une certaine vision de l'internet et des internautes**

Nous avons pu ainsi analyser des pratiques d'observation de l'internet grâce à une adaptation de la méthode de l'autoconfrontation simple pour différentes phases du questionnement méthodologique, de la préparation de l'entretien au traitement des données. Plutôt que de créer une approche spécifique à l'internet, nous avons adapté une méthode classique (Pastinelli, 2011; Rebillard, 2011).

Cette posture suppose une vision de l'internet comme style de vie (Markham & Stavrova, 2016), un outil intégré à notre réalité sociale plutôt qu'une réification (Monnayer-Smith, 2013) d'un monde qui serait extérieur aux acteurs. L'internet n'est pas alors la révolution annoncée (Jewsiewicki & Pastinelli, 2000), mais un phénomène

social et culturel pour lequel l'héritage méthodologique de la recherche qualitative est un précieux patrimoine.

Notre usage de l'autoconfrontation simple renvoie ainsi à un internet comme terrain de recherche classique qui exige, selon la problématique du chercheur, réflexivité et adaptation (Pastinelli, 2011).

La multiplication des utilisations de cette démarche, le croisement des contextes de recherche pourraient permettre de mieux aborder la compréhension de cette observation de la navigation internet. Certaines traces numériques sont parfois difficiles d'accès pour le chercheur, mais l'usage de l'internet comme média existe. Ces pratiques invisibles commencent à être étudiées scientifiquement (Bastard, Cardon, Charbey, Cointet, & Prieur, 2017; Gong, Lim, & Feida, 2015). Laisser leur analyse émerger des données massives porte le risque de voir s'imposer une approche dans laquelle le social et le culturel sont réduits à des traces de comportement au détriment de la complexité du sens des usages de l'acteur.

## Notes

<sup>1</sup> Les forums de Studyrama et de l'APEC ou les groupes Facebook, Viadeo et LinkedIn ne permettaient pas une enquête ethnographique.

<sup>2</sup> *Think aloud.*

<sup>3</sup> Le concept d'« acteur » sera préféré pour souligner les possibilités de construction de sens.

<sup>4</sup> Cet échantillon est conforme en qualité et quantité aux exemples de la méthode de l'autoconfrontation.

<sup>5</sup> Le secteur bancaire a été retenu, car la présence numérique des banques en France est très affirmée.

<sup>6</sup> Nous remercions Nicole Boubée (ESPE Toulouse), Patrick Sabi et Annie Fraison (École d'ingénieur 3IL) ainsi que Laetitia du Chaffaut et Sarah Françoise (IAE Toulouse) pour leur très précieuse aide.

<sup>7</sup> Le Tableau 2 synthétise l'ensemble des problématiques rencontrées pour offrir une vue d'ensemble.

<sup>8</sup> <https://obsproject.com/>

<sup>9</sup> <http://www.videolan.org/vlc/>

<sup>10</sup> Nous avons détourné le logiciel SONAL (Aber, 2010, <http://www.sonal-info.com/>). Le logiciel SIDE-CAR (Perrin, Theureau, Menu, & Durand, 2011) était moins adapté à notre problématique de recherche (<https://sites.google.com/site/logicielsidecar/>).

<sup>11</sup> *Big Data.*

## Références

- Aber, A. (2010). Voir le son : réflexions sur le traitement des entretiens enregistrés dans le logiciel Sonal. *Socio-logos*, 5. Repéré à <https://socio-logos.revues.org/2482>
- Bastard, I., Cardon, D., Charbey, R., Cointet, J.-P., & Prieur, C. (2017). Facebook, pour quoi faire? Configurations d'activités et structures relationnelles. *Sociologie*, 8(1), 57-82.
- Beaudouin, V., & Licoppe, C. (2002). Présentation. *Réseaux*, 116(6), 9-15.
- Becker, M., Bastien, C., & Drusch, G. (2015). Patterns comportementaux sur la page d'accueil et performances de navigation sur les sites web. *Psychologie française*, 60(2), 159-171.
- Bonnemain, A., Perrot, E., & Kostulski, K. (2015). Le processus d'observation, son développement et ses effets dans la méthode des autoconfrontations croisées en clinique de l'activité. *Activités*, 12(2), 98-124.
- Boubée, N. (2010). La méthode de l'autoconfrontation : une méthode bien adaptée à l'investigation de l'activité de recherche d'information? *Études de communication*, (35), 2-9. Repéré à <https://edc.revues.org/2265>
- Boyd, D., & Crawford, K. (2012). Critical questions for Big Data. *Information, Communication & Society*, 15(5), 662-679.
- Boyer, S., Rix-Lièvre, G., & Récopé, M. (2015). L'arbitrage de haut niveau, une affaire d'équipe. *Movement & Sport Sciences*, 1(87), 91-101.
- Cahour, B., & Licoppe, C. (2010). Confrontations aux traces de son activité. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 4(2), 243-253.
- Campo, M., Champely, S., Lane, A.M., Rosnet, E., Ferrand, C., & Louvet, B. (2016). Emotions and performance in rugby. *Journal of Sport and Health Science*, 1(6), 1-6.
- Clot, Y., & Leplat, J. (2005). La méthode clinique en ergonomie et en psychologie du travail. *Le travail humain*, 68(4), 289-316.
- Ericsson, K.A., & Simon, H. (1993). *Protocol analysis verbal report as data*. Cambridge : MIT Press.
- Faïta, D. (2007). L'image animée comme artefact dans le cadre méthodologique d'une analyse clinique de l'activité. *@ctivités*, 4(2), 3-14.
- Faye, H., & Falzon, P. (2009). Strategies of performance self-monitoring in automotive production. *Applied Ergonomics*, 40(5), 915-921.
- Forget, M.-H. (2013). Le développement des méthodes de verbalisation de l'action : un apport certain à la recherche qualitative. *Recherches qualitatives*, 32(1), 57-80.

- Gallant, N., Latzko-Toth, G., & Pastinelli, M. (2015). *Circulation de l'information sur les médias sociaux pendant la grève étudiante de 2012 au Québec*. Sainte-Foy : Centre d'études sur les médias.
- Ghitalla, F. (2002). Introduction, la navigation. *Les cahiers du numérique*, 3, 9-15.
- Ghitalla, F., & Lenay, C. (2002). Les territoires de l'information. Navigation et construction des espaces de compréhension sur le web. *Les cahiers du numérique*, 3, 51-63.
- Gong, W., Lim, E.-P., & Feida, F. (2015). *Characterizing silent users in social media communities* (pp. 1-10). Communication présentée au Proceedings of the Ninth International AAAI Conference on Web and Social Media. Oxford : The AAAI Press.
- Jewsiewicki, B., & Pastinelli, M. (2000). Introduction : L'ethnographie du monde numérique, ou comment faire du terrain dans le meilleur des mondes. *Ethnologies*, 22(2), 5-37.
- Jouët, J., & Le Caroff, C. (2013). L'observation ethnographique en ligne. Dans C. Barats (Éd.), *Manuel d'analyse du web* (pp. 147-165). Paris : Armand Colin.
- Leblanc, S., Ria, L., & Veyrunes, P. (2013). Vidéo et analyse *in situ* des situations d'enseignement et de formation dans le programme du cours d'action. Dans L. Veillard, & A. Tiberghien (Éds), *Instrumentation de la recherche en Éducation. Le cas du développement d'une base de vidéos de situation d'enseignement et d'apprentissage* (pp. 63-94). Paris : Maison des Sciences de l'Homme.
- Lièvre, P., & Rix-Lièvre, G. (2013). Une ethnographie organisationnelle constructiviste et orientée vers les pratiques situées. *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels, Supplément HS*, 45-65.
- Markham, A., & Stavrova, S. (2016). Internet/digital research. Dans D. Silverman (Éd.), *Qualitative research* (pp. 229-244). London : Sage.
- Martel, V. (2006). L'inédite portée de la méthodologie qualitative en sciences de l'éducation : réflexion sur les défis de l'observation et de l'analyse de la vie cognitive de jeunes apprenants. *Recherches qualitatives, Hors-série*, 3, 440-460.
- Merzeau, L. (2008). Présence numérique : du symbolique à la trace. *MEI Médiation et information*, 29, 153-163.
- Miles, M.B., & Huberman, A.M. (2013). Analyse de cas intra-site : expliquer et prédire. Dans M.B. Miles, & A.M. Huberman (Éds), *Analyse des données qualitatives* (pp. 255-365). Bruxelles : de boeck.
- Mollo, V., & Falzon, P. (2004). Auto- and allo-confrontation as tools for reflective activities. *Applied Ergonomics*, 35(6), 531-540.

- Monnoyer-Smith, L. (2013). Le web comme dispositif : comment appréhender le complexe? Dans C. Barats (Éd.), *Manuel d'analyse du web* (pp. 12-31). Paris : Armand Colin.
- Pastinelli, M. (2004). Les limites floues de l'ethnologie du contemporain. Quelques réflexions autour d'une enquête sur la sociabilité électronique. *Ethnologies*, 26(2), 221-255.
- Pastinelli, M. (2011). Pour en finir avec l'ethnographie du virtuel! Des enjeux méthodologiques de l'enquête de terrain en ligne. *Anthropologie et sociétés*, 35(1-2), 35-52.
- Perrin, N., Theureau, J., Menu, J., & Durand, M. (2011). SIDE-CAR : un outil numérique d'aide à l'analyse de l'activité par rétrodiction. Exploitation selon le cadre théorique du « cours d'action ». *Recherches qualitatives*, 30(2), 148-174.
- Pinsky, L., & Theureau, J. (1992). Conception des situations de travail et étude du cours d'action, un programme de recherche technologique en ergonomie. *Collection d'ergonomie et de neurophysiologie du travail*, (88), 29-82.
- Prost, M., Cahour, B., & Détienne, F. (2013). Masquage des émotions et des attentes de soutien psychologique sur des forums d'entraide professionnelle. *Activités*, 10(2), 20-38.
- Rebillard, F. (2011). L'étude des médias est-elle soluble dans l'informatique et la physique? À propos du recours aux digital methods dans l'analyse de l'information en ligne. *Questions de communication*, 20, 353-376. Repéré à <http://questionsdecommunication.revues.org/2148>
- Rix-Lièvre, G. (2010). Différents modes de confrontation à des traces de sa propre activité, vers une confrontation à une perspective subjective située. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 4(2), 358-379.
- Rouvroy, A. (2014). Des données sans personne : le fétichisme de la donnée à caractère personnel à l'épreuve de l'idéologie des Big Data. Dans *Le numérique et les droits fondamentaux* (pp. 1-16). Paris : La Documentation Française.
- Royer, C. (2016). Parmi les questions posées par l'utilisation des méthodes qualitatives : qu'est-ce que la profondeur? *Recherches qualitatives, Hors-série*, 18, 17-26.
- Saint-Dizier de Almeida, V. (2015). L'utilisation conjointe de l'observation et l'autoconfrontation à travers l'étude d'une vente à domicile. *Le travail humain*, 4(79), 307-334.
- Theureau, J. (2010). Les entretiens d'autoconfrontation et de remise en situation par les traces matérielles et le programme de recherche « cours d'action ». *Revue d'anthropologie des connaissances*, 4(2), 287-322.

**Daniel Péliissier** est doctorant à l'Université Toulouse 1 Capitole dans le laboratoire IDETCOM (Institut de roit de l'Espace, des Territoires, de la Culture et de la Communication) au sein de l'équipe de l'axe Culture(s) et Communication. Enseignant de communication à l'IUT de Rodez, il réalise son doctorat sous la direction de Martine Corral Regourd, IDETCOM et Robert Boure, université de Toulouse. Il est accompagné dans ce travail par Laurence Leveneur, MCF IDETCOM, IUT de Rodez et Isabelle Vidalenc, MCF IDETCOM, IUT de Rodez. Ses domaines de recherche privilégiés sont la communication numérique, l'identité numérique des organisations et le recrutement. Il s'intéresse à la méthode de l'autoconfrontation et aux apports réflexifs de la lexicométrie dans l'approche qualitative.