

# **S'appuyer sur des entretiens en ligne et en face à face pour cerner l'expérience du témoignage en ligne d'agressions à caractère sexuel : défis méthodologiques**

**Chantal Arousseau, Ph. D.**

---

Université du Québec à Montréal, Québec, Canada

**Christine Thoër, Ph. D.**

---

Université du Québec à Montréal, Québec, Canada

**Rym Benzaza, B.A.**

---

Université du Québec à Montréal, Québec, Canada

## **Résumé**

Afin de documenter l'expérience du témoignage en ligne d'agressions à caractère sexuel, des entretiens en ligne et hors ligne, selon les préférences exprimées par les femmes interviewées, ont été menés. L'ensemble du processus demandait en moyenne une dizaine de prises de contact étalées sur un à deux mois et permettait, pour la plupart des participantes, l'accès aux témoignages. Deux défis méthodologiques principaux ressortent du projet de recherche : la définition des contours de l'objet et la construction de la relation de confiance entre les chercheuses et les participantes dans le cadre d'entretiens réalisés en partie en ligne. La discussion ouvre entre autres sur l'incidence des modalités de cueillette sur les contenus livrés, sur la diversité des sources de données qui constitue une richesse, mais nécessite d'enrichir les modes d'analyse et sur la négociation de la distance des chercheuses à leur objet.

## **Mots clés**

TÉMOIGNAGE, AGRESSION SEXUELLE, INTERNET, ENTRETIEN EN LIGNE

Note des auteures : Les auteures tiennent à souligner la collaboration essentielle des membres du comité d'encadrement du projet « Témoigner en ligne de son agression à caractère sexuel » : étudiante, professionnelles et partenaires dans la construction du devis méthodologique et la réalisation du projet qui sous-tend le présent article. Merci à Ève-Marie Lampron et Lyne Kurtzman du Service aux collectivités de l'UQAM, à Mélanie Sarroino du Regroupement québécois des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (RQCALACS) et à Tanya St-Jean de l'organisme sans but lucratif Je suis indestructible (JSI).

RECHERCHES QUALITATIVES – Hors-série – numéro 24 – pp. 36-50.

L'ÈRE DU NUMÉRIQUE : QUELLES POSSIBILITÉS ET QUELS DÉFIS POUR LA RECHERCHE QUALITATIVE?

ISSN 1715-8702 - <http://www.recherche-qualitative.qc.ca/revue/>

© 2019 Association pour la recherche qualitative

## Introduction

À l'occasion des mouvements #BeenRapedNeverReported ou #AgressionNonDenoncée et plus récemment, #Metoo et #MoiAussi – mots clics qui ont été utilisés par des millions de femmes – il est apparu que les réseaux socionumériques, du fait de leur relative accessibilité, facilitent la prise de parole des victimes de violence sexuelle dans l'espace public (Keller, Mendes, & Ringrose, 2018). Émergeant de manière spontanée, ces initiatives ont été soutenues par les mouvements féministes qui ont investi les réseaux socionumériques ces dernières années pour dénoncer la culture du viol (Garcia & Vemuri, 2017; Longfellow, 2015; Mendes, Ringrose, & Keller, 2018; Regehr & Ringrose, 2018; Rentschler, 2015).

Dans la littérature, le témoignage en ligne d'agression à caractère sexuel a surtout été envisagé sous le prisme du militantisme féministe et de la transformation des pratiques militantes en contexte numérique (Garcia & Vemuri, 2017; Longfellow, 2015; Mendes et al., 2018; Regehr & Ringrose, 2018; Rentschler, 2015). Certaines chercheuses, comme Moors et Webber (2013) ou Paveau (2014), analysent les discours que livrent les survivantes dans les espaces socionumériques. Cependant, les études documentant l'expérience de la démarche de témoignage en ligne pour les survivantes d'agressions à caractère sexuel restent peu nombreuses (Mendes et al., 2018).

L'objectif de la recherche exploratoire que nous avons menée au Québec en 2016 auprès de femmes ayant témoigné d'une ou de plusieurs agressions à caractère sexuel sur les médias socionumériques était de documenter l'expérience des femmes. Plus spécifiquement, nous cherchions à cerner leurs motivations à témoigner en ligne, les significations qu'elles attribuaient à cette expérience et à comprendre comment cette démarche de témoignage s'inscrivait dans leur parcours personnel. Par ailleurs, nous avons interrogé des femmes ayant témoigné de leur(s) agression(s) en ligne, peu importe la plateforme, afin de documenter la diversité des contextes de production et des formats des témoignages. Nous nous sommes appuyées sur les travaux de Plummer (1995) qui s'est intéressé aux témoignages d'agressions sexuelles dans les médias traditionnels. Pour cet auteur, la démarche de témoignage cumule de multiples récits, livrés dans des contextes et à des moments différents du parcours personnel qui ne peuvent être envisagés de manière isolée. Il insiste ainsi sur l'importance de considérer l'ensemble du processus de témoignage et souligne son caractère performatif, chacun des récits qui le composent, permettant aux femmes de réécrire leur histoire et de lui donner sens, participant de la reconstruction de soi. Il met aussi en évidence le rôle du contexte dans lequel est livré le récit. Il nous est ainsi apparu nécessaire de considérer le rapport tangible des femmes aux dispositifs techniques, comme le recommandent Jauréguiberry et Proulx (2011) lorsqu'il est question de cerner les usages des médias socionumériques.

S'ajoutant aux études encore peu nombreuses sur le témoignage en ligne d'agressions à caractère sexuel, notre recherche a suscité une réflexion d'ordre

méthodologique, car cerner l'expérience du témoignage en ligne présente plusieurs défis qui ne sont guère abordés dans les études précitées. L'objectif de cet article est d'examiner les enjeux méthodologiques soulevés aux différentes étapes de la recherche et qui sont liés 1) à la définition des contours de l'objet de recherche, 2) aux modalités de recrutement et de conduite en ligne des entretiens, compte tenu du caractère sensible de la recherche et de l'importance d'instaurer avec les participantes une relation de confiance. Après avoir présenté la stratégie méthodologique employée, nous discutons ces deux catégories d'enjeux.

### **Déroulement de la recherche**

Cette recherche a été réalisée dans le cadre du Service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) avec deux organismes communautaires, le Regroupement québécois des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (RQCALACS) et le collectif Je suis indestructible (JSI), une plateforme de diffusion de témoignages concernant l'agression sexuelle, avec lesquels nous avons co-construit les différentes étapes de la recherche (définition des objectifs, de la stratégie méthodologique, analyse des données et partage des connaissances).

Afin de cerner l'expérience de témoignage en ligne et le sens que les femmes construisent autour de cette démarche, nous avons privilégié une approche qualitative et un mode de collecte des données qui donne la voix aux actrices. Nous postulons en effet que celles-ci sont capables de réfléchir à leurs pratiques et d'en parler. Nous avons mené des entretiens semi-dirigés compréhensifs (Kaufmann, 1996) avec 12 femmes âgées de 18 ans et plus, vivant au Québec et ayant réalisé un ou plusieurs témoignages de leur(s) agression(s) à caractère sexuel sur différents médias sociaux au cours des deux dernières années.

Les participantes ont été recrutées via une annonce, publiée sur les pages Facebook et les comptes Twitter des partenaires, qui renvoyait vers une page du site de notre centre de recherche (ComSanté). La campagne de recrutement a conduit 26 femmes à prendre contact avec nous, dont sept n'ont pas été retenues, car elles n'avaient pas réalisé de témoignage en ligne. Parmi les répondantes potentielles (19), cinq n'ont pas donné suite lorsque nous leur avons présenté le déroulement de la recherche et envoyé le formulaire de consentement et deux qui avaient débuté un entretien par courriel ont interrompu leur participation. Ces décrochages inexplicables, surtout lorsqu'ils surviennent après des semaines d'échanges en ligne, sont particulièrement troublants alors qu'ils sont inimaginables en situation de face-à-face. Nous avons relancé chacune des femmes se qualifiant pour la recherche au plus à deux reprises, afin de respecter leur décision de ne pas poursuivre la participation.

La surreprésentation des femmes scolarisées dans notre échantillon (parmi les douze participantes, deux étudiaient ou avaient complété des études collégiales et six détenaient un diplôme universitaire de premier ou deuxième cycles ou étaient inscrites

dans un programme universitaire) apparaît comme une limite conséquente au cadre du projet (recherche universitaire), aux espaces qui ont servi au recrutement et à la démarche de témoignage dans l'espace public, cette pratique étant plus accessible aux personnes plus scolarisées (Mensah, 2017).

Compte tenu de l'évolution rapide des plateformes socionumériques et pour faciliter le rappel à la mémoire des conditions de production du témoignage, nous avons fixé la balise d'un témoignage livré dans les deux ans précédant l'entretien. Ce critère avait été établi en fonction du mouvement #AgressionNonDénoncée pour lequel nous avons déjà analysé des contenus (Thoër & Benzaza, 2015). Toutefois, pendant les entretiens, les participantes ont rapporté avec beaucoup de clarté, des témoignages en ligne antérieurs aux deux dernières années.

Les entretiens ont été réalisés, à la convenance des femmes, en face à face, par Skype et par échanges de courriel. Les études ayant combiné ces modes de collectes sont rares (Orgad, 2005; Sanders, 2005); la plupart s'étant appuyées sur des entrevues réalisées par courriel uniquement (Kivits, 2005; McCoyd & Kerson, 2006; Thoër, Millerand, Myles, Orange, & Gignac, 2012) ou par Skype (Lo Iacono, Symonds, & Brown, 2016). Nos entretiens en ligne incluaient une dizaine d'échanges entre l'intervieweuse et la participante, excluant les échanges d'information autour du consentement, et s'étalaient sur une période d'un à deux mois. À notre demande, les femmes rencontrées nous ont donné accès à 27 témoignages qu'elles avaient publiés en ligne que nous avons pu consulter avant, pendant ou après les entretiens, ce type d'entrevues sur « traces » (Dubois & Ford, 2015; Latzko-Toth, Bonneau, & Millette, 2017) permettant une compréhension plus fine de leur pratique du témoignage en ligne. Les participantes ont également rapporté des expériences de témoignages hors ligne, certaines nous ayant donné accès à des artefacts (extraits de journaux personnels, numérisation de dessins ou photos d'œuvres).

Afin de donner la parole aux femmes, l'entretien était amorcé avec une question ouverte : « Pour commencer, pourriez-vous me raconter comment vous en êtes arrivée à ce témoignage en ligne? ». D'emblée, la question amenait des réponses différentes dans les entretiens en face-à-face et les entretiens en ligne. Dans le premier cas de figure, l'ouverture, marquée par une écoute active, permettait d'intégrer le cheminement de la survivante, la plupart des autres questions prévues au devis étant alors intégrées comme des relances, rebondissant sur les histoires qui étaient racontées. Dans les entretiens menés par échanges de courriel, les questions prévues étaient posées par lot, et suscitaient des réponses concises et centrées, d'autant plus formelles que la relation de confiance restait à construire. Ce mode d'échange favorisait toutefois la couverture plus systématique des thèmes de la grille d'entretien, facilitant la comparaison des expériences des participantes et contribuant à la validité des analyses. Précisons que dès les contacts entourant le recrutement, et avant la signature du consentement, plusieurs

des répondantes ont évoqué spontanément leur expérience de témoignage. Plusieurs ont par ailleurs, prolongé les entretiens par des échanges complémentaires (Orgad, 2005), sans que cela n'ait été planifié.

Les entrevues réalisées en face à face ont été retranscrites et les échanges courriel agrégés dans un même document pour chaque participante. Ce corpus a fait l'objet d'une analyse thématique s'inspirant de la procédure que propose Paillé (1994) sans toutefois viser à produire une modélisation des résultats. Ainsi, des ajouts à la grille d'entretien ont été apportés en cours du projet, et les premières analyses des verbatims ont permis de produire une grille de codification qui s'est enrichie au fur et à mesure de la collecte des données. Nous avons par ailleurs diversifié l'échantillon de manière à inclure des femmes ayant témoigné sur différentes plateformes en ligne et ainsi cerner les différentes facettes de ce phénomène. Dans l'analyse, nous avons mis l'accent sur les similitudes et les divergences dans les discours et dégagé des catégories thématiques puis conceptuelles que nous avons mises en relation. Ces catégories renvoyaient aux motivations et aux conditions de production du témoignage, aux usages et modalités d'appropriation des plateformes numériques, aux contextes de production de chacun des témoignages, à l'articulation des témoignages en ligne et hors ligne, aux bénéfices et aux risques que les femmes attribuaient à la démarche de témoignage et à l'inscription de celle-ci dans leur parcours de reconstruction.

Enfin, le caractère sensible de la recherche a justifié que la conduite des entretiens soit assurée par les chercheuses elles-mêmes et qu'un mécanisme de soutien soit mis en place le cas échéant (Énoncé de politique des trois Conseils (EPTC2), 2014; Thoër et al., 2012). De façon préventive, nous proposons en fin d'entretien une liste de ressources accessibles et, profitant du partenariat avec le RQCALACS, certains CALACS avaient été avisés qu'il était possible que des demandes spécifiques et urgentes leur soient adressées si nous constatons que les femmes vivaient une détresse psychologique. Nous avons aussi convenu avec toutes les participantes de reprendre contact dans les jours suivant la fin de l'entretien afin de nous assurer de leur bien-être et de leur rappeler la liste des ressources disponibles. Il faut toutefois souligner que le recrutement ayant été réalisé par le biais des plateformes des partenaires, les femmes rencontrées avaient déjà une bonne connaissance des ressources disponibles. La plupart avaient déjà reçu ou recevaient de l'aide de ressources dédiées, dans les réseaux communautaires, dans le réseau privé ou dans le réseau de la santé. Même si certaines des femmes rencontrées traversaient des périodes difficiles, nos échanges ne nous ont pas permis d'associer ces difficultés à la participation à la recherche. Cependant, à moins qu'elles n'en fassent elles-mêmes mention, il n'est pas évident, et ce malgré notre suivi, d'évaluer les conséquences de la participation à la recherche, à plus forte raison avec les femmes dont les entretiens se sont entièrement déroulés en ligne.

### Définir les contours de l'objet

Afin de documenter l'expérience du témoignage en ligne d'agressions à caractère sexuel, il nous fallait dessiner les contours de l'objet « témoignage en ligne ». À la différence des études qui s'attachent à l'analyse de témoignages livrés sur des plateformes ciblées, notre questionnement était centré sur l'expérience des femmes. Cet angle d'approche ouvrait dès lors sur de multiples expériences de témoignage, des combinaisons extrêmement variées de formats (textes courts ou longs, tweets, vidéo, dessins) et de plateformes de diffusion en ligne (blogues collectifs ou personnels, groupes et pages Facebook personnelles, Facebook Messenger, Twitter, YouTube, etc.), un même témoignage pouvant être relayé sur différentes plateformes.

La complexité de l'objet était amplifiée par le phénomène de rediffusion des contributions sur Internet. Certaines femmes ont ainsi proposé, comme contribution significative au regard du projet de recherche, des témoignages réalisés hors ligne – dont certains avec l'aide d'une tierce personne – qu'elles ont par la suite rendus disponibles sur leurs pages Facebook. Nous avons choisi d'inclure dans la définition de l'objet « témoignage en ligne », le partage en ligne d'un entretien réalisé : avec une ou un journaliste, une ou un travailleur communautaire ou encore, dans le cadre d'un projet professionnel relayé dans la sphère personnelle du Web.

En fait j'étais un peu tannée de répéter aux gens que j'ai été agressée. Je voulais un peu m'ouvrir pour que les gens puissent comprendre qui je suis, surtout mes amis Facebook et tout. Pis c'est ça, j'avais une belle occasion. J'ai vu une annonce (dans le journal de quartier) : une femme qui cherchait des femmes pour témoigner, peu importe quel témoignage, des témoignages de femmes. Moi j'ai pris ça comme une occasion de me libérer de ça, j'avais envie de parler de mon histoire. C'est ça finalement, j'ai rencontré la fille, elle a écrit un texte à partir de ce que je lui ai dit. [...] elle l'a diffusé sur sa page et elle me l'a dit : « bon, je l'ai mis sur ma page de blogue ». [...] Puis, moi j'ai décidé de le relayer sur ma page FB (Karine<sup>1</sup>, 18-24 ans).

Il faut ajouter à l'ampleur de l'objet que l'identification des témoignages en ligne et la construction du sens de ces contributions s'est poursuivie au fil de nos échanges. Pour certaines, l'entretien a d'ailleurs été l'occasion de faire resurgir des témoignages antérieurs, parfois occultés et rappelés à la mémoire dans le courant de l'échange ou après l'entretien en face à face. Travailler sur un parcours traumatique implique ainsi que l'objet va en grande partie se construire au fur et à mesure de la recherche, souvent en dehors du temps défini par le début et la fin de l'entretien.

- I : Est ce qu'il y a eu d'autres forums ou plateformes que Facebook qui ont été utilisés?

- L : Oui, mon Dieu comment ça s'appelait, j'ai un blanc de mémoire... C'était un site... c'est même avant que je porte plainte. Ça remonte à 2002-2003. [...] Je m'en rappelais plus, mon Dieu, ça datait. J'étais enceinte et il arrivait quelque chose dans ma vie qui faisait que j'avais besoin d'en parler, j'avais besoin de vider ça pis, c'était justement des gens (sur le forum) que je n'connaisais pas. Je trouvais que c'était le bon moyen de « garrocher » tout ça. C'est vrai, ça date de plus loin! (Laurianne, 35 ans+).

Par ailleurs, cerner l'expérience du témoignage nécessite d'interroger ce qui conduit à une contribution spécifique, de saisir le contexte d'énonciation ou de création du témoignage, ainsi que les suites de la mise en ligne, d'où l'importance de concevoir l'objet non pas comme un incident ou un cumul de traces numériques, mais comme un ensemble de récits constituant un parcours de témoignage (Plummer, 1995). Pour les femmes interviewées, la participation à la recherche en tant qu'expérience réflexive et de partage avec une personne inconnue (la chercheuse) fait elle-même partie du parcours de témoignage. La participation à la recherche a d'ailleurs poussé certaines participantes à produire de nouveaux témoignages dont nous avons pu prendre connaissance dans la continuité des échanges par courriel avec celles-ci ou par l'observation des plateformes des partenaires.

Une de nos préoccupations étant de cerner le contexte dans lequel était livré chacun des témoignages, nous invitons les participantes à discuter le choix et les spécificités des plateformes où elles avaient livré leurs témoignages. Nous voulions notamment savoir comment la présence ou non d'autres témoignages d'agression à caractère sexuel dans ces espaces avaient pu les inspirer et cerner les normes d'usage explicites ou implicites qui les caractérisaient selon elles. Toutefois, les femmes éprouvaient certaines difficultés à se remémorer leurs usages des plateformes et nous n'avions pas toujours accès à leur contribution. On voit par exemple, dans l'extrait suivant, que la participante est incitée à témoigner en lisant des témoignages sur un groupe Facebook. Elle note aussi la norme d'anonymat du témoignage qui caractérise ce groupe, mais n'est pas en mesure de dire si son témoignage était ou non anonyme.

J'ai lu pendant plusieurs jours les témoignages des femmes sur le groupe « agression non dénoncée ». Je trouvais ça l'fun pis triste en même temps, mais les femmes faisaient des témoignages anonymes et je trouvais que c'était une belle façon de se libérer. Entre le dire à sa mère, son amie ou son conjoint, ça reste toujours un peu coincé à l'intérieur mettons. Le fait de pouvoir le dire, de monter sur une chaise et le crier devant plein de gens, je trouvais que ça devait leur faire du bien. Moi je l'ai fait entre autres pour ça. Je trouvais que c'était une bonne façon de le dire. Je me souviens pas si j'avais signé mon nom ou pas, mais ça ne me dérangeait pas de le signer (Julie, 25-34 ans).

Par ailleurs, dans certains cas, il était difficile, autant pour les répondantes que pour les chercheuses, d'identifier clairement l'élément déclencheur de la démarche de témoignage, celui-ci étant rarement unique.

(J'ai décidé de témoigner) parce que j'avais vu ce blog post #ChangeYourStory. J'ai pensé à la fois que pour moi, quand ai eu 14 ans, ça a eu vraiment beaucoup d'impact sur moi que Oprah Winfrey dise qu'elle a été abusée sexuellement (Johanne, 35 ans+).

Les commentaires que suscitent les témoignages des femmes sur les médias sociaux font aussi clairement partie de l'expérience du témoignage et modulent le sens et la portée d'une contribution spécifique. Toutefois si certaines participantes ont surveillé ces réactions et nous les ont rapportées, d'autres ont déclaré ne pas y avoir été très attentives. Nous n'avions pas toujours accès aux témoignages en ligne des participantes et n'avons pas analysé ces commentaires.

Cette multiplicité des expériences de témoignage a aussi généré une difficulté pendant les entretiens, celle de savoir de quel témoignage les femmes nous parlaient. Il s'est ainsi parfois révélé nécessaire de faire préciser à quel témoignage la répondante faisait référence ou de valider s'il s'agissait plutôt d'une synthèse de l'expérience ou d'une assertion relative au processus de témoignage en général. Or, en face à face, le maintien de la qualité des échanges ne permettait pas toujours de couper le fil du récit. Dans les entretiens par courriel, ces glissements étaient parfois insaisissables et il n'était pas possible, dans les courriels subséquents, de faire préciser tous les éléments de réponse au risque de multiplier les échanges et de décourager les participantes (Hunt & McHale, 2007).

### **Construction de la relation de confiance chercheuse-participante**

La mise en place d'une relation de confiance propice aux échanges authentiques qui assurent la solidité d'une démarche qualitative s'avérait un enjeu particulièrement important compte tenu du caractère sensible de l'objet de recherche et du mode de collecte des données (Kivits, 2005). Pour faciliter la mise en place de la relation, le recrutement en ligne a été effectué par nos partenaires, ce qui contribuait à rassurer les femmes sur la crédibilité et la sécurité de la recherche. Certains auteurs, comme Orgad (2005), recommandent l'utilisation d'adresses courriel universitaires qui confirment, en quelque sorte, l'identité des chercheuses. Nous avons, pour notre part, créé une page Web sur le site du centre de recherche auquel nous sommes affiliées, et sur laquelle le projet était présenté avec nos coordonnées universitaires et nos photos. L'intérêt des participantes potentielles nous parvenait par une adresse institutionnelle dédiée au projet et nous leur répondions en utilisant nos courriels universitaires.

Les premiers échanges de courriels consacrés au recrutement visaient la mise en place d'une relation de confiance avec les participantes; la relation empathique et l'engagement des chercheuses étaient accentués pour faciliter le choix éclairé du format

de l'entretien. Par la suite, les entretiens menés en ligne avaient des exigences particulières. En effet, à défaut des marques non verbales de l'écoute active, le texte doit, seul, soutenir l'investissement des participantes dans la rédaction de leurs réponses, l'intimité de certains dévoilements ainsi que la mise au jour de leur cheminement. Pour assurer la continuité de l'échange, les chercheuses exprimaient leur écoute en formulant des réponses empathiques, en reprenant les éléments importants qu'elles avaient décelés dans les réponses des femmes. Dans ce sens, les chercheuses ont tenté un ajustement mimétique de leurs écrits en fonction des courriels des participantes, maintenu les adresses de politesse, exprimé de la sensibilité dans les reformulations, formulé des questions de relance ouvrant davantage de place aux participantes pour qu'elles puissent approfondir leur réflexion et réagi avec célérité aux messages ou sollicitations des femmes. Ces mesures, usuelles dans le cadre d'entretiens en ligne (Kivits, 2005; Orgad, 2005; Thoër & Millerand, 2016; Thoër et al., 2012), faisaient l'objet d'une vigilance exacerbée par la conscience de la sensibilité des sujets abordés et ont nécessité une réflexion sur l'engagement des chercheuses. En effet, si la plupart des répondantes évoquaient ces histoires avec un certain détachement, certaines se débattaient encore avec leur expérience. Durant les échanges avec les répondantes, les chercheuses s'appliquaient à accueillir les émotions de l'autre, ce qui impliquait de faire appel à leur subjectivité comme le souligne Kaufman (1996), et de gérer leurs propres émotions en tant que chercheuses et femmes (Orgad, 2005).

De plus, certains entretiens ont été plus bouleversants que d'autres. À l'instar d'Orgad (2005), l'engagement relationnel qui s'était construit, dans le va-et-vient en ligne et hors ligne avec les participantes, s'est accompagné de la nécessité de savoir comment avaient évolué des situations évoquées durant les entretiens, et de proposer certaines ressources non disponibles au moment des échanges initiaux. Il s'ensuit une plus grande difficulté à mettre un terme à la relation. Aussi les chercheuses ont-elles jugé important d'ajouter, notamment après les entretiens les plus exigeants, du temps de soutien mutuel, pour prendre en considération leurs propres émotions et maintenir une distance suffisante au bon déroulement du projet. Les partenaires avaient également offert leur soutien le cas échéant.

La gestion de l'engagement des chercheuses se pose de manière évidente et spécifique dans le cadre des entretiens réalisés uniquement en ligne, car ils offrent à l'interviewée comme à l'interviewer la possibilité d'exercer leur réflexivité, ce qui permet une certaine prise de distance. Toutefois, l'usage du courriel dans tous les entretiens même ceux réalisés en face à face (recrutement, suivi) ouvrait un canal de communication difficile à fermer pour les chercheuses (Kivits, 2005).

### **Discussion et conclusion**

Les défis que nous avons rencontrés dans le cadre de cette recherche qui portait sur l'expérience du témoignage en ligne d'agression(s) à caractère sexuel, sont liés aux

caractéristiques de l'objet (le témoignage en ligne) et à sa délimitation ainsi qu'à la stratégie de collecte des données, menée en partie en ligne (recrutement via les plateformes des partenaires des participants, conduite d'une partie des entretiens par courriel ou par Skype, suivi post-entretien assuré en ligne).

Notre analyse montre tout d'abord que l'expérience du témoignage en ligne recouvre des réalités multiples, variant notamment selon les plateformes utilisées, les contextes de publication ou le parcours des femmes. De plus, elle articule le plus souvent des récits publics ou semi-publics de l'agression, livrés en ligne et hors ligne, qu'il est difficile de considérer de manière isolée. En effet, cette distinction entre témoignage en ligne et hors ligne en est une de la recherche et non des pratiques des participantes qui dans leur discours ne les considèrent pas différemment. Nous avons décidé, sur la base des travaux de Plummer (1995), de considérer l'ensemble du parcours de témoignage des femmes, en ne nous limitant pas aux récits concernant les témoignages livrés dans les deux dernières années. Ce faisant, nous avons recueilli un large ensemble de données dont nous n'avons pu exploiter la richesse, la volonté de répondre aux questions que se posaient les partenaires nous amenant à mettre le focus sur le témoignage en ligne.

À cette complexité et durée du parcours de témoignage en ligne d'agression(s) à caractère sexuel s'ajoute le caractère instable de la mémoire traumatique. Afin de mieux comprendre les expériences de témoignage en ligne, nous avons demandé aux participantes de nous envoyer les liens vers leur(s) témoignage(s) en ligne, ce qu'elles ont fait pour la plupart lorsque ceux-ci étaient accessibles. Cette procédure permet d'une part de documenter la diversité des formats, et à ce sujet, il serait intéressant de procéder à une analyse qualitative de ce corpus de témoignages. D'autre part, la capacité pour les chercheurs de faire référence pendant l'entretien (ou même après) à ces traces numériques semble aider les participantes à restituer le contexte du processus de témoignage (Latzko-Toth et al., 2017). Il serait également riche de recourir à l'analyse narrative pour mieux comprendre le sens que revêt pour les femmes le processus de témoignage. S'appuyer sur la façon dont les participantes construisent leur récit et le livrent, permettrait notamment de mieux cerner les moments et incidents qui le jalonnent (Sandelowski, 1991).

La conduite d'entretien en ligne (Skype ou courriel) posait plusieurs défis compte tenu du caractère sensible de l'objet de la recherche et de l'importance d'instaurer avec les participantes une relation de confiance. Établir la relation de confiance dans les relations exclusivement entretenues en ligne a notamment nécessité une attention et un engagement particuliers des chercheuses (réassurance continue, marque d'empathie, dévoilement) comme l'ont déjà souligné d'autres chercheuses (Kivits, 2005; Orgad 2005).

L'entretien par courriel semble toutefois bien adapté pour cerner des thématiques sensibles, comme les violences sexuelles, le caractère asynchrone de l'échange

permettant aux participantes de répondre lorsqu'elles se sentent prêtes à le faire et d'élaborer leurs réponses comme elles le désirent (Hunt & McHale, 2007; Kivits, 2005; McCoyd & Kerson, 2006; Orgad, 2005). Offrir le choix de la parole ou de l'écrit peut aussi réduire le coût de la participation et permettre de tenir compte des modes expressifs préférentiels des femmes afin notamment de répondre à leur besoin de contrôle sur le récit livré. Cette ouverture et la capacité d'ajustement des chercheuses aux besoins et contextes de vie des femmes contribuaient aussi à la réduction des écarts de statut, en ancrant dès le départ la relation d'entretien dans le quotidien des femmes.

Orgad (2005), qui entretenait une longue correspondance avec les participantes, avant de passer aux entretiens en face-à-face, voit dans le mouvement de va-et-vient entre les échanges réalisés hors ligne et en ligne, une approche particulièrement intéressante. Nous nous sommes également engagées dans cette alternance lorsque les participantes le souhaitaient, soit dans la moitié de nos entretiens (recrutement en ligne, entretien en face-à-face et suivis en ligne), avec pour résultat une plus grande facilité à construire le lien de confiance. En effet, tandis que la rencontre en face-à-face accélère et intensifie la mise en place de la relation de confiance, les échanges post-entretien permettent une consolidation relationnelle.

L'accès personnel et privé que permet le courriel soulève toutefois certaines questions. L'une d'elles porte sur le moment où les chercheuses doivent considérer l'absence de réponse à leurs relances comme un désintéressement, voire un rejet d'une participante. Elle rappelle l'enjeu de clôture de l'entretien réalisé en ligne (Kivits, 2005). Sous-jacente à cette question, se pose celle du nombre de relances : à quel moment les sollicitations des chercheuses deviennent-elles invasives?

Enfin, si l'entretien en ligne peut réduire l'asymétrie de la relation interviewer-interviewé et favoriser les échanges sur le phénomène à l'étude à un moment opportun pour la participante, il reste particulièrement exigeant du fait de sa durée et de la proximité qui se développe avec l'interviewée. Déterminer la distance adéquate pour éviter une intimité qui fasse basculer le rapport de place entre chercheuses et participantes vers une relation thérapeutique ou abusive, compte tenu de la fragilité et de l'isolement que vivent certaines victimes d'agressions à caractère sexuel, est ainsi souvent difficile comme l'explique Orgad : « Pour moi, il s'est avéré extrêmement difficile de trouver un équilibre entre l'attention et l'empathie portées aux participantes, et ce, tout en maintenant, une distance et une relation appropriée entre chercheuse et participantes »<sup>2</sup> [traduction libre] (2005, p. 56). De plus, ce dispositif d'entretien par courriel a aussi pour effet de rendre les chercheuses toujours joignables pour les participantes, une fois l'entretien terminé.

Nous suggérons ainsi aux chercheurs qui s'engagent dans une démarche d'entretien en ligne dans le cadre de recherches portant sur des sujets sensibles de prévoir un comité d'encadrement constitué de chercheurs et de professionnels de l'intervention

psychosociale, afin de disposer d'un espace pour réfléchir aux limites de leur engagement dans la relation d'entretien tout au long de la recherche. Tenir un journal de bord pourrait aussi s'avérer un outil utile aux chercheurs et chercheuses pour négocier cet engagement.

Nous avons enfin rencontré des enjeux au niveau du recrutement en ligne, car participer à la recherche impliquait de rencontrer des chercheuses pour discuter de son agression et de poser un regard réflexif sur sa démarche de témoignage, ce qui n'est pas accessible à toutes les femmes du fait du caractère sensible de cette expérience et du trauma auquel elle renvoie. Nous avons constaté que les critères de sélection nous ont amenées à recruter des femmes plus scolarisées et qui fréquentaient les plateformes numériques des partenaires. De plus, les annonces placées via les plateformes numériques des partenaires nous ont amenées à recruter des femmes plus scolarisées. Enfin, le processus de l'entretien en ligne était plus attractif pour les femmes ayant du plaisir et de la facilité à écrire. Keller et al. (2018) rapportent des difficultés similaires dans leur recherche auprès de femmes ayant témoigné de leur agression dans le cadre du mouvement #BeenRapedNeverReported. Il semblerait aussi que le témoignage, qu'il soit livré via les médias socionumériques ou traditionnels, constitue en tant que tel une démarche plus accessible aux personnes les plus scolarisées (Mensah, 2017).

## Notes

<sup>1</sup> Tous les prénoms des participantes citées sont des pseudonymes.

<sup>2</sup> « *In my experience, it proved extremely difficult to strike a balance between being attentive and empathetic to informants on the one hand, while maintaining distance and appropriate researcher-informant relationship on the other* » (Orgad, 2005, p. 56).

## Références

- Dubois, E., & Ford, H. (2015). Trace interviews : An actor-centered approach, *International Journal of Communication*, 9, 2067-2091.
- Énoncé de politique des trois Conseils (EPTC2). (2014). Éthique de la recherche avec des êtres humains. Repéré à <http://www.ger.ethique.gc.ca/fra/policy-politique/initiatives/tcps2-eptc2/Default/>
- Garcia, C. K., & Vemuri, A. (2017). Girls and young women resisting rape culture through YouTube videos. *Girlhood Studies*, 10(2), 26-44. Repéré à <https://doi.org/10.3167/ghs.2017.100204>

- Hunt, N., & McHale, S. (2007). A practical guide to the e-mail interview. *Qualitative Health Research*, 17(10), 1415-1421. Repéré à <https://doi.org/10.1177/1049732307308761>
- Jauréguiberry, F., & Proulx, S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Ramonville : Érès.
- Kaufmann, J.-C. (1996). *L'entretien compréhensif*. Paris : Nathan.
- Keller, J., Mendes, K., & Ringrose, J. (2018). Speaking 'unspeakable things' : documenting digital feminist responses to rape culture. *Journal of Gender Studies*, 27(1), 22-36. Repéré à <https://doi.org/10.1080/09589236.2016.1211511>
- Kivits, J. (2005). Online interviewing and the research relationship. Dans C. Hine (Éd.), *Virtual methods : Issues in social research on the Internet* (pp. 35-50), Oxford : Berg Publishers.
- Latzko-Toth, G., Bonneau, C., & Millette, M. (2017). Small data, thick data : Thickening strategies for trace-based social media research. Dans *The SAGE handbook of social media research methods* (pp. 199-214). Thousand Oak, CA : Quan-Haase et L. Sloan.
- Lo Iacono, V., Symonds, P., & Brown, D. H. K. (2016). Skype as a tool for qualitative research interviews. *Sociological Research Online*, 21(2), 1-15. Repéré à <https://doi.org/10.5153/sro.3952>
- Longfellow, B. (2015, Juillet). *Start with the first tweets*. Communication présentée au congrès annuel de l'International Association for Media and Communication Research [IAMCR], Montréal, Canada.
- McCoyd, J. L. M., & Kerson, T. S. (2006). Conducting intensive interviews using Email : A serendipitous comparative opportunity. *Qualitative Social Work : Research and Practice*, 5(3), 389-406. Repéré à <https://doi.org/10.1177/1473325006067367>
- Mendes, K., Ringrose, J., & Keller, J. (2018). #MeToo and the promise and pitfalls of challenging rape culture through digital feminist activism. *European Journal of Women's Studies*, 25 (2), 236-246. Repéré à <https://doi.org/10.1177/1350506818765318>
- Mensah, M. N. (2017). Cultures du témoignage et changement social, l'expérience des communautés sexuelles et de genre au Québec. Dans M. N. Mensah (Éd.), *Le témoignage sexuel et intime, un levier de changement social?* (pp. 1-18), Montréal : Presses de l'Université du Québec.
- Moors, R., & Webber, R. (2013). The dance of disclosure : Online self-disclosure of sexual assault. *Qualitative Social Work*, 12(6), 799-815. Repéré à <https://doi.org/10.1177/1473325012464383>

- Orgad, S. (2005). From online to offline and back : Moving from online to offline relationships with research informants. Dans C. Hine (Éd.), *Virtual methods : Issues in social research on the Internet* (pp. 51-66). Oxford : Berg Publishers.
- Paillé, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de recherche sociologique*, (23), 147-181. Repéré à <http://id.erudit.org/iderudit/1002253ar>
- Paveau, M.-A. (2014). Quand les corps s'écrivent. Discours de femmes à l'ère numérique. Dans É. Bidaud (Éd.), *Recherches de visages. Une approche psychanalytique*. Repéré à <https://hal-univ-paris13.archives-ouvertes.fr/hal-01163501>
- Plummer, K. (1995). *Telling sexual stories : Power, change and social worlds*. Londres : Routledge.
- Regehr, K., & Ringrose, J. (2018). Celebrity victims and wimpy snowflakes : Using personal narratives to challenge digitally mediated rape culture. Dans J. R. Vickery, & T. Everbach (Éds), *Mediating misogyny* (pp. 353-369). Cham : Springer International Publishing. Repéré à [https://doi.org/10.1007/978-3-319-72917-6\\_18](https://doi.org/10.1007/978-3-319-72917-6_18)
- Rentschler, C. (2015). #Safetytipsforladies : Feminist Twitter takedowns of victim blaming. *Feminist Media Studies*, 15(2), 353-356. Repéré à <https://doi.org/10.1080/14680777.2015.1008749>
- Sandelowski, M. (1991). Telling stories : Narrative approaches in qualitative research. *Image : The Journal of Nursing Scholarship*, 23(3), 161-166. Repéré à <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.1991.tb00662.x>
- Sanders, T. (2005). Researching the online sex work community. Dans C. Hine (Éd.), *Virtual methods : Issues in social research on the Internet* (pp. 67-79). Oxford : Berg Publishers.
- Thoër, C., & Benzaza, R. (2015, Janvier). *Témoigner de son agression sexuelle dans les médias sociaux : quels enjeux pour les victimes?* Communication présentée dans le cadre de la Semaine Santé et société, Institut santé et société, Montréal, Canada. Repéré à <https://www.youtube.com/watch?v=fFWJWWmi7B4>
- Thoër, C., & Millerand, F. (2016). Internet comme terrain d'investigation et mode de collecte de données qualitatives en santé. Dans J. Kivits, F. Balard, C. Fournier, & M. Winance (Éds), *Les recherches qualitatives en santé* (pp. 151-164). Paris : Armand Colin.
- Thoër, C., Millerand, F., Myles, D., Orange, V., & Gignac, O. (2012). Analyser un forum sur les médicaments utilisés à des fins récréatives : enjeux éthiques et méthodologiques. *Revue Internationale de communication sociale et publique*, 7, 1-22. Repéré à <https://journals.openedition.org/communiquer/1085>

**Chantal Arousseau**, Ph. D communication, est professeure au département de communication sociale et publique à l'UQAM, membre du Centre de recherche sur la communication et la santé (ComSanté) et de l'Institut en santé et société (ISS). Elle s'intéresse aux dynamiques relationnelles en milieux organisés, aux situations de conflit, de harcèlement et de violence, aux enjeux de la diversité, à la santé et au bien-être dans une perspective systémique et pragmatique.

**Christine Thoër**, Ph. D sociologie, est professeure titulaire au département de communication sociale et publique à l'UQAM, chercheure au Centre de recherche sur la communication et la santé (ComSanté) et au Laboratoire sur la communication et le numérique (LabCMO). Elle travaille sur les pratiques spectatorielles en contexte connecté, le témoignage en ligne, la présentation de soi et le soutien social dans les espaces d'échange en ligne sur la santé.

**Rym Benzaza**, B.A. sociologie, est candidate à la maîtrise en communication de l'UQAM et assistante de recherche au Centre de recherche sur la communication et la santé (ComSanté). Elle travaille sur la communication en temps de guerre et le rôle de l'humour, le témoignage en ligne et le soutien social dans les espaces d'échange en ligne.

Pour joindre les auteures :  
Arousseau.chantal@uqam.ca  
Thoer.christine@uqam.ca