

# **Entre profils et discours : les environnements « en ligne » et « hors ligne » comme source de données complémentaires dans un réseau d'hospitalité**

**Pauline Neveu**, Doctorante

Université du Québec à Montréal, Québec, Canada

## **Résumé**

Grâce à l'arrivée du web 2.0, la sociologie a dû adapter ses méthodes qualitatives. L'un des questionnements qui animent la discipline concerne l'intégration des données dites virtuelles dans des dispositifs méthodologiques historiquement pensés pour le monde hors ligne. C'est une interrogation qui s'est aussi posée dans ma recherche doctorale qui analyse le lien social dans le réseau d'hospitalité *Couchsurfing* à Montréal. Le premier volet du dispositif méthodologique implique donc une observation ethnographique du profil d'un membre du réseau, observation qui, par la suite, sert à personnaliser et à alimenter des questions durant une entrevue avec ce *même* couchsurfeur. Nous exposerons cette méthodologie et son opérationnalisation dans l'analyse. Lorsqu'elles sont comparées et mises en parallèle, les données issues des environnements en ligne et hors ligne deviennent complémentaires dans l'interprétation scientifique. Ultimement, un processus itératif entre ces deux types de données permet une constitution de nouvelles hypothèses et un raffinement d'anciennes.

## **Mots clés**

OBSERVATIONS EN LIGNE, ENTRETIENS HORS LIGNE, COMPLÉMENTARITÉ MÉTHODOLOGIQUE, RÉSEAUX D'HOSPITALITÉ, LIEN SOCIAL

## **Introduction**

Écrire à propos des pratiques en ligne et des réflexions qu'elles entraînent est un défi en soi. En effet, les termes employés pour les décrire : « numérique », « virtuel » sont toujours couplés avec leur reflet qui n'est pas en ligne souvent qualifié de « réel ». Cette constitution des termes n'est pas anodine et illustre la pensée parfois binaire sur laquelle reposent les conceptions qui étudient ces pratiques. Le présent travail emploie les expressions environnements « en ligne » et « hors ligne » qui semblent être les plus à même d'atténuer cette dichotomie sans pour autant la faire disparaître<sup>1</sup>. Les interrogations à propos de ces environnements et leurs réponses élaborées ici proviennent de mon doctorat qui pose une question méthodologique épineuse : *comment*

RECHERCHES QUALITATIVES – Hors-série – numéro 24 – pp. 51-67.

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

analyser un phénomène social qui se déplace du monde en ligne à celui qui est hors ligne? En effet, cette recherche se penche sur la pratique du service loge-trotteurs (*couchsurfing*) à Montréal. Ce réseau d'hospitalité vise à se faire rencontrer des voyageurs et des hébergeurs gratuitement. Les membres se sélectionnent grâce à des profils en ligne et ensuite se rencontrent hors ligne afin de cohabiter quelques jours. Les adeptes de ce réseau, plus connus sous le nom de *couchsurfeurs* et *couchsurfeuses*, sont souvent de jeunes diplômés et la grande majorité réside en Europe, en Amérique du Nord ou en Australie<sup>2</sup>. Cette population est souvent issue des classes moyennes et supérieures, parle anglais, et a accès aux nouvelles technologies ainsi qu'aux visas de visiteurs à l'international<sup>3</sup>.

Face à une telle étude de cas, des questionnements à propos des médiations et interactions entre le site et les rencontres qu'il produit me sont rapidement apparus. Comme le remarque la sociologue Bialski (2013) peu d'intérêt scientifique est porté à la capacité d'Internet à se faire rencontrer les individus entre eux. Beaucoup de recherches se concentrent soit sur la dimension en ligne, ou bien sur celle hors ligne, des réseaux sociaux, mais peu de place est laissée à des dispositifs hybrides et complémentaires qui analysent les deux environnements. Après avoir présenté le dispositif d'enquête de ma recherche doctorale, qui fait des allers-retours entre le en ligne et le hors ligne, j'aborderai les types d'apports interprétatifs d'une telle méthodologie. Dans un premier temps, je décrirai comment des observations influencent la méthodologie de l'entretien et débouchent sur de nouvelles données, puis, dans un second temps, j'exposerai la création de données qu'un processus itératif entre discours tenus en entrevues et des observations en ligne peut déclencher.

### **Un dispositif qui tente de « suivre » un lien social dans Montréal**

Le projet de recherche sur lequel se base la réflexion méthodologique suivante s'intéresse à la compréhension du lien social constitué entre couchsurfeurs. Se demander la nature et la forme du lien social entre membres d'un réseau d'hospitalité permet de pallier les traditionnelles oppositions entre en ligne et hors ligne puisque le concept se veut transversal. De fait, cette thématique de recherche a rapidement pris une coloration épistémologique continuiste, ce qui signifie que la recherche suit le postulat considérant que les relations sociales en ligne sont bien souvent en continuité avec des structures hors ligne préexistantes, et non en rupture (Cardon & Smoreda, 2014).

Ainsi, la problématique générale du projet doctoral cherche à comprendre : comment est modélisé le lien social occasionné par le réseau d'hospitalité *Couchsurfing*? Parler de modélisation d'une telle relation incite à se questionner sur les contextes d'émergence et de réalisation du lien social. Il est donc essentiel d'inclure l'environnement en ligne dans le cadre théorique et le dispositif méthodologique. De cette façon, une des questions de recherche demandait : comment l'intervention des nouvelles technologies épouse et modifie les rencontres entre couchsurfeurs? Une des

grandes hypothèses en amont de la création de données supposait que ces relations étaient des liens plausibles sociologiquement, qui n'ont pas encore été « déclenchés ». Un exemple de ce genre de lien se trouve sur la plateforme Facebook où le réseau relationnel de chacun est visible et permet ainsi une activation des liens (Haythornthwaite, 2005). Cette hypothèse soutenait que l'élection des liens est une composante essentielle de la sociabilité contemporaine (de Singly, 2003) et notamment des relations entre coucheurs. Or, s'il existe bien de multiples élections et sélections<sup>4</sup> dans le réseau *Couchsurfing*, ces dernières semblent en fin de compte quelque peu « aveugles » et arbitraires<sup>5</sup>, c'est-à-dire : l'élection de la personne que l'on rencontre n'en dit pas beaucoup sur l'expérience relationnelle aux coucheurs qui font cette sélection en ligne. C'est, du moins, ce que semble indiquer le premier terrain dont sont issues ces analyses.

La méthode se déploie donc en deux temps : tout d'abord une annotation et observation du profil des coucheurs, et ensuite un entretien semi-directif avec ces mêmes personnes. Pour la première démarche, une grille d'observation des profils a été dressée afin de systématiser l'ethnographie et capter certaines traces essentielles pour nos hypothèses de recherche. Sans entrer dans les détails des conditions de réalisation de l'ethnographie en ligne qui ferait l'objet d'un article en soit, cette recherche considère qu'une observation des marques sur les profils d'internautes est possible puisque l'environnement en ligne regorge de traces faites par les individus (Jouët & Le Caroff, 2013) qui sont accessibles et interprétables (Hine, 2000). De plus, la conception méthodologique de cette recherche considère qu'il n'y a pas de différence fondamentale entre une ethnographie en ligne et une hors ligne (Charnet & Veyrier, 2008; Pastinelli, 2011), seule une contextualisation plus solide des ancrages sociaux est souhaitable pour de l'observation en ligne (Berry, 2012). Ainsi, trois postulats théoriques sont à retenir afin de bien comprendre les données ethnographiques en ligne qui seront présentées plus loin dans l'article : 1) les profils des membres rendent visibles certains éléments, 2) dans le même mouvement, puisqu'ils mettent en lumière certains critères, ils en cachent, invisibilisent d'autres, et 3) en fonction de ces jeux de mise en visibilité, les internautes réemploient, s'approprient les fonctionnalités en ligne. Ces postulats prennent racine dans l'application du concept de dispositif aux architectures et morphologies des réseaux en ligne tel que pensée par Monnoyer-Smith (2013). Les recherches à propos du réseau *Couchsurfing* n'ont pas encore analysé les dispositifs en ligne du site de façon systématique, et lorsque cela est fait, ce sont des études principalement statistiques qui s'y sont attelées (Adamic, Lauterbach, Teng, & Ackerman, 2011; Adamic, Lauterbach, Truong, & Shah, 2009). Lorsque des recherches qualitatives sur d'autres réseaux pratiquent de l'observation en ligne, c'est souvent sur des discussions de forum qu'elles se concentrent ou bien à travers des citations de texte (Héas & Poutrain, 2003). Or, la problématique de cette recherche en termes de lien social amène à se concentrer sur la place centrale des *profils* des coucheurs, ce qui diffère dans ses conceptions

théoriques et méthodologiques des forums et suggère donc une nouvelle approche de l'ethnographie en ligne. En ce qui a trait à la deuxième démarche, soit les entretiens avec les couchsurfeurs, celle-ci a pour but de contextualiser les observations en captant ce qui se passe hors ligne et d'intégrer le sens que les membres apposent à leurs actions dans les deux environnements.

Le terrain de recherche s'est déroulé durant la saison estivale montréalaise, la collecte ayant débuté en mai 2017 et se terminant fin septembre de la même année. Les enquêtés devaient, bien sûr, être inscrits sur le réseau d'hospitalité, mais aussi, ils devaient l'avoir utilisé : les nouveaux membres, sans ou avec très peu d'expérience, ne font pas partie de l'échantillon. Le niveau d'expérience a été évalué au moyen du nombre de références laissées par d'autres membres sur les profils<sup>6</sup>. L'échantillonnage visait à reproduire les grandes tendances statistiques observées dans le réseau *Couchsurfing*. Autant d'hommes (sept) que de femmes (huit), ont été interrogés. Des individus âgés de 23 et 33 ans ont été retenus afin de comprendre la dimension générationnelle de l'objet de recherche.

Le dispositif méthodologique mis en place suit un schéma simple qui colle, notamment dans son développement temporel, à ce que font les couchsurfeurs lorsqu'ils utilisent le réseau<sup>7</sup>. Dans un premier temps, le recrutement des enquêtés se fait en ligne, comme font les couchsurfeurs pour sélectionner leurs hôtes<sup>8</sup>. En tant que chercheuse, je sélectionne donc les profils des personnes qui correspondent à ma population d'enquête et leur envoie un message via la plateforme *Couchsurfing*. Les internautes ainsi choisis sont contactés afin de se rencontrer, tout comme les hôtes envoient un message aux couchsurfeurs avec lesquels ils souhaitent interagir, la grande différence, ici, étant qu'ils sont contactés pour un entretien sociologique. Une fois le rendez-vous confirmé, les profils de ces personnes font l'objet d'une observation et d'une annotation et description ethnographiques. Or, les couchsurfeurs aussi, même si c'est avec d'autres intentions, font une observation du profil de la chercheuse<sup>9</sup>. De cette façon, je fais moi-même l'objet d'observations en ligne et hors ligne. À leur manière, les couchsurfeurs observent mon profil pour faire leur choix, en apprendre sur mon parcours, etc. Cette structure reproduit des aspects complexes liés à tout terrain ethnographique : la relation entre regardants et regardés lors d'interactions sociales. Ainsi, si l'on part du postulat que la façon dont on recrute les enquêtés lors d'une recherche modèle les rencontres avec ces derniers, j'ai supposé que si les échanges entre chercheuse et enquêtés débutaient via la plateforme *Couchsurfing*, les personnes interrogées allaient concevoir la rencontre/entretien comme un moment d'hospitalité partagé avec une autre couchsurfeuse et ainsi fournir un discours essentiel à la compréhension du lien social dans le réseau. Mais avant d'évoquer les récits des couchsurfeurs, il convient de présenter l'observation ethnographique de leurs profils.

### ***Comment observer des profils en ligne?***

Plusieurs variables ont été observées, les principales étant : les photos (ce qu'elles représentent ou non), le niveau de vérification du profil (c'est-à-dire si la personne est vérifiée par les « labels » du réseau), le nombre de références (la référence étant le commentaire positif, négatif ou neutre écrit par les membres après leur expérience, tout comme sur Airbnb ou eBay), le nombre d'amis, les raisons pour lesquelles les membres sont sur le réseau *Couchsurfing* et, finalement, les messages des couchsurfeurs sur leur profil qui ne rentrent dans aucune case officielle<sup>10</sup>. Ces détails sont essentiels pour la compréhension du type de relation entre couchsurfeurs, car le profil représente une sorte de « carte de visite » avec des informations qui permettront ou non que la rencontre ait lieu (dépendamment de leur capacité à convaincre la personne regardant cette carte). En guise d'illustration (voir Figure 1) mon profil de chercheuse.

S'il convient de bien prendre en compte la transition de en ligne à hors ligne, il est toutefois nécessaire de collecter et d'analyser les implications des passages entre les deux environnements (Orgad, 2005). En effet, bien que le principe fondateur du réseau *Couchsurfing* soit de se faire rencontrer des inconnus *via* un réseau Internet, il ne faut pas oublier que tout phénomène en ligne est incarné dans un contexte plus général, et que ce contexte est accessible hors ligne. Ainsi, cette première partie de la méthodologie a pour but principal de cerner en quoi la présentation de soi en ligne des couchsurfeurs impacte le type et la forme de leurs rencontres. C'est pourquoi les profils sont étudiés et annotés, mais il est aussi primordial de saisir comment les mondes personnels, les croyances et les perceptions des couchsurfeurs modèlent leur pratique en ligne. Ces croyances ont pu être partiellement captées lors d'entretiens faits avec les membres.

### ***Une rencontre et un entretien : la prise en compte du contexte hors ligne***

Ainsi, une fois cette première étape en ligne terminée, se déroule l'entretien qui prend des allures de rencontre et de discussion avec le couchsurfeur. Il convient d'insister sur le fait que c'est le même couchsurfeur qui est « suivi » par le processus méthodologique et dont on confronte le profil et le discours. En effet, certaines études à propos du réseau d'hospitalité se concentrent exclusivement sur la dimension en ligne (Adamic et al., 2009; Rosen, Lafontaine, & Hendrickson, 2011) ou exclusivement hors ligne (Chen, 2013; Le Bigot & Fleury, 2013), tandis que d'autres comprennent un pan d'observation en ligne et un autre hors ligne sans que les échantillons des deux méthodes soient reliés d'une manière ou d'une autre (Germann Molz, 2012). Or, il semble important de garder le fil rouge entre profils et individus afin de faire lien entre des données qui ne sont pas déclenchées<sup>11</sup> par la chercheuse (les mots et photos du profil) et des discours suscités par cette dernière lors d'entretiens. À noter que le but de cette démarche n'est pas de mettre en place une méthodologie de la « fraude » afin de déterminer si ce que les enquêtés ont écrit dans les profils est vrai ou non dans leur

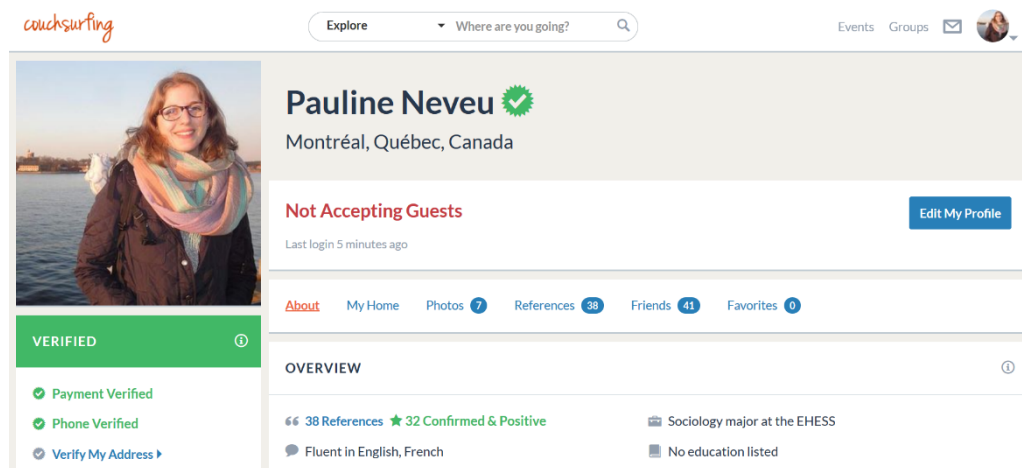


Figure 1. Exemple d'une page d'accueil d'un profil de couchsurfeuse.

existence hors ligne. Plutôt, il s'agit, en fonction des similarités et différences, entre ce que les membres présentent dans les profils et ce qu'ils disent à une chercheuse, de cerner comment ils évaluent, conçoivent la rencontre *Couchsurfing* de son origine en ligne à sa migration hors ligne.

Ainsi, un tiers de la grille d'entretien est le reflet des hypothèses de la grille d'observation en ligne. La première partie des entrevues se concentrait toujours sur des variables ayant directement trait au profil et à ses composantes observées en amont. Par exemple, une des premières questions de l'entretien concerne la méthode de sélection des couchsurfeurs face à des profils : « Qu'est-ce que tu regardes en premier quand tu visites un profil *Couchsurfing*? (Si besoin de lancer le répondant : photos, commentaires, description de soi, descriptions de ses activités, etc.) ». Ce qui débouchait sur les réflexions des membres vis-à-vis de la sélection et perception d'autres profils que le leur. C'est là l'un des grands intérêts de cette méthode migrant entre les environnements en ligne et hors ligne. Il s'agit de mettre en parallèle des données de profil ainsi que des discours à propos des profils et de la pratique *Couchsurfing*. Le reste du guide d'entretien se concentre sur des thématiques tournées vers des problématiques hors ligne telles que le type de sociabilité recherchée dans le réseau ou encore l'expérience touristique des membres et les interprétations qu'ils y apposaient. Dans l'ensemble, la pratique de l'entretien dans cette recherche suit un modèle classique semi-directif où la personne est invitée à reformuler ses idées et à en soumettre des nouvelles, tout en restant dans les thématiques dressées en amont du terrain. Ainsi, une place importante a été donnée aux anecdotes des couchsurfeurs, à leurs souvenirs de voyage et à la relance de leurs idées.

Afin de permettre un regard réflexif à propos de cette collecte de données, un journal de bord de chaque entretien a été consigné durant le terrain. Ce dernier permet de recontextualiser les observations en ligne, et ce que j'en pensais, avant de rencontrer la personne, puis de faire un retour après l'entretien. Ensuite la méthode d'analyse préliminaire, consiste en deux « lectures » des données. Dans un premier temps, les entretiens et observations sont analysés comme faisant partie de groupes de données similaires : c'est-à-dire on recherche les similarités, les grandes tendances, les points communs entre tous les profils et tous les discours. Puis, une seconde lecture vise à regarder les données en fonction des individus, donc en mettant en parallèle les données d'observation avec leurs discours, et ainsi de créer des portraits des couchsurfeurs, portraits se voulant plus proches des individualités<sup>12</sup>.

### **Une question de temps : les apports désynchronisés des observations en ligne**

Un des avantages de ce type d'analyse réside dans la possibilité de prendre en compte la non-linéarité du lien social qui se constitue dans le réseau, tout particulièrement en saisissant la désynchronisation de la rencontre.

#### ***En amont : l'éclairage des observations sur les entretiens***

Afin de clarifier la démonstration scientifique qui suit, la réflexion qualitative a été séparée en deux mouvements : celui en amont des entretiens puis celui en aval. Toutefois, la démarche analytique reste la même dans les deux cas : il s'agit de valider les hypothèses du projet de recherche et d'en constituer de nouvelles directement inspirées par les données du terrain. La seule différence se situe dans le jeu analytique qu'implique la mise en parallèle d'indices dont la « valeur démonstrative » varie au cours de la collecte. Ainsi, les commentaires laissés sur les profils n'ont pas une valeur interprétative lourde pour la chercheuse lorsqu'elle lit le profil avant l'entretien, et pourtant, lorsque ce dernier est terminé, les discours des couchsurfeurs à propos de leurs multiples rencontres permettent une nouvelle lecture des références du profil. Cette désynchronisation des données mime celle des liens sociaux dans le réseau d'hospitalité. C'est sûrement pour cette raison que les couchsurfeurs et couchsurfeuses que j'ai contactés me percevaient la majorité du temps comme un pair plutôt que comme une doctorante. On m'a en effet offert de venir visiter un musée, prendre un verre ou encore faire du yoga le lendemain de l'entretien, tout comme on le proposerait à n'importe quelle autre couchsurfeuse.

Dans un premier temps, cette méthodologie s'est révélée très féconde vis-à-vis de la vérification des hypothèses de recherche, et particulièrement, pour le raffinement d'anciennes. Grâce à l'ethnographie en amont des profils, de nouvelles hypothèses, ou des hypothèses revisitées, ont été traduites en questions avant les entretiens. Les observations en ligne ont donc permis d'agrémenter la grille d'entretien de nouvelles questions qui n'avaient pas été pensées auparavant (même si elles s'intégraient tout de même dans les questions de recherche). Bien sûr, toutes les interrogations issues des

observations de profil n'ont pas été traduites en questions pour les entretiens, mais un certain nombre ont été testés, et certaines sont restées. Par exemple, la couchsurfeuse Nora qui vit à Chicago, et que j'ai rencontrée lors de sa visite en juin à Montréal spécifie sur son profil :

\*\*\*Les hébergeurs sur CS reçoivent énormément de demandes d'hébergement, un bon conseil : lisez attentivement les profils et faites une belle demande. Bien sûr, vous êtes hébergés gratuitement, mais c'est aussi l'opportunité de se faire un nouvel ami! Faites une première impression inoubliable! \*\*\*<sup>13</sup> [traduction libre] (extrait du profil de Nora dans la section *About me*).

Intriguée par la forme de sa phrase : les étoiles qui entourent le texte, et les majuscules qui forment le mot « TON », je décide de rajouter une question qui lui est destinée. Je lui demande donc si elle a une façon de vérifier que les couchsurfeurs lisent précisément son profil. Nora me réplique :

Oui, dans la section « mon domicile » ou dans la section de description, j'ai mis quelque chose, du genre : « Juste pour être certaine que vous lisez mon profil, dites-moi quel est votre film préféré ». Donc, quand je reçois les demandes, je regarde si c'est une belle/vraie demande personnalisée, du type : qui sont-ils, pourquoi ils viennent à Chicago, je cherche simplement quelque chose d'amical, tu vois. Et, ils mentionnent toujours leur film à la fin du message ou dans le titre de la demande, donc c'est vraiment sympa<sup>14</sup> [traduction libre].

Cette information faisait écho avec une de mes hypothèses qui voulait que les membres avaient tous une « méthode<sup>15</sup> » spécifique de sélection en ligne basée sur un certain nombre de valeurs qu'ils associaient à l'utilisation du réseau. Dans le cas de Nora, il s'agit de la lecture attentive du profil et d'une demande d'hébergement personnalisée. Toutefois, elle sent le besoin de mettre en place un système de vérification externe à ceux existants sur le site, comme le nom d'un film. Ce détail illustre la difficulté à évaluer un profil ainsi que les intentions des touristes qui font une demande d'hébergement. De cette façon, la question « En tant qu'hébergeur, est-ce que tu as une façon/un moyen de vérifier que les gens lisent attentivement ton profil? »<sup>16</sup> [traduction libre] a été testée avec d'autres couchsurfeurs, et au vu des réponses, est restée de façon définitive dans la grille. Ce processus, à teneur très exploratoire au début, a porté ses fruits. Par conséquent, une démarche itérative entre les données en ligne et hors ligne a permis de cerner des questions de recherche nouvelles, mais aussi de préciser et d'améliorer dans le même temps les hypothèses de recherche ainsi que la méthodologie de l'entretien.



*Quel type de création d'hypothèses? Peut-on parler d'une sensibilité inductive?*

Bien sûr, il convient d'arrêter ce processus à un moment. De plus, une certaine subjectivité de recherche persiste dans la manière dont est faite l'ethnographie en ligne, tout comme, dans les questions qui découlent des observations. Toutefois, l'intérêt heuristique de la méthode semble persister. En effet, puisque les questions étaient posées à plusieurs enquêtés, elles subissaient une confrontation à la pluralité, gage de validation des données produites. Dans le même esprit, sans prétendre que notre démarche de création d'hypothèses est strictement inductive, il semble que certaines des observations en ligne répondent aux critères de l'induction. En effet, certaines traces laissées sur des profils surviennent, surprennent et obligent à sortir des chemins tracés par la méthode déductive (et de sortir de sa « contrainte ») afin de mieux comprendre l'objet d'étude. Ainsi, les observations ethnographiques comprenaient un type d'observations qui était guidé tout de même par les objectifs et questions de recherche, mais qui n'avaient pas été catégorisé ni conceptualisé et c'est pour cela qu'elles suscitent l'étonnement (Genard & Roca i Escoda). De fait, des hypothèses découlent de l'observation et ne sont pas des suppositions ou réponses directement recherchées par l'enquêtrice. Plutôt ce sont la répétition et le caractère commun de ces observations entre les différents profils qui font qu'elles gagnent en épaisseur et en validité. C'est pourquoi le type d'ethnographie conduite permet une certaine sensibilité inductive et donc une précision d'observation et d'analyse. Si ce premier mouvement méthodologique est important, il est suivi d'un deuxième se concentrant sur : les apports interprétatifs des entretiens sur les profils des couchsurfeurs.

***En aval : l'éclairage des discours a posteriori des entretiens, le cas d'une création d'hypothèse***

Suite à ces premières évolutions analytiques, un deuxième apport de la méthode a émergé, apport qui n'avait pas été pris en compte lors de la rédaction du projet de recherche. Ainsi, après avoir fait des entretiens avec des couchsurfeurs puis les avoir retranscrits, il est apparu que les discours collectés éclairaient les profils étudiés et permettaient de créer des parallèles interprétatifs avec l'environnement en ligne. Tout d'abord, les questions posées aux membres en rapport avec l'utilisation des profils, ainsi que la sélection de ces derniers, permettent de revenir sur les observations faites en amont avec un regard plus complet. Cela vaut, par exemple, pour les hypothèses concernant les photos, le type de rédaction des profils ou encore les règles de comportements entourant l'accueil. Si ce processus itératif complète l'analyse, il a aussi la capacité à aller chercher de nouvelles informations qui se transforment en données *a posteriori* de l'entretien, et ultimement, modifie les stratégies d'analyse. Ainsi, les récits des couchsurfeurs dans leur globalité, et non uniquement dans la section à propos des profils, suscitent le questionnement et renvoient à des traces laissées en ligne. Par exemple, lorsque je demande à Olivier et Sandrine, un couple de jeunes Français

accueillant à Montréal, de me décrire leur expérience *Couchsurfing* la plus négative, ils m'expliquent :

En fait l'hôte était professeur de tourisme à Hanoi. [...] Donc on revient vers 6-7 heures et puis on se rend compte qu'on est pas les seuls, [...] on est bien 10-15 personnes là! Et en fait on se rend compte qu'on est tous des couchsurfeurs qui allons rester là, mais on le savait pas. [...] Donc on sort les duvets, les matelas, mais là on est vraiment les uns tête-bêche avec les autres! Si j'avais su je n'y serai pas allé quoi!

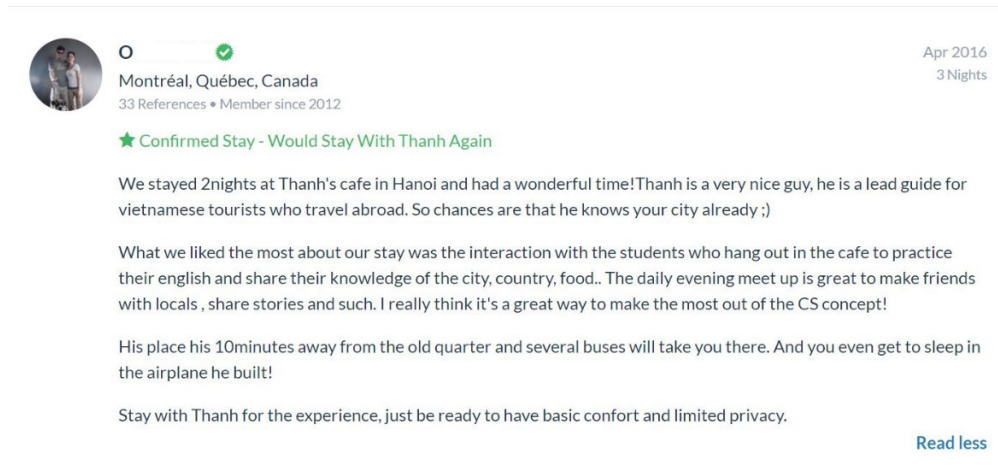
Lors de cette transcription, il m'est venu à l'idée d'essayer de rechercher le commentaire que ces deux surfeurs avaient laissé lors de leur séjour chez ce professeur. En effet, les études sur les réseaux sociaux savent bien que ce type d'évaluation en ligne comporte un biais positif majeur et que les commentaires négatifs sont ardues à trouver (Pasquier, 2014). Dans le but de compléter l'observation en ligne du profil d'Olivier et Sandrine, je trouve donc la référence de la Figure 2.


Outre la surprise de voir qu'un commentaire existait et qu'il était positif<sup>17</sup> (le commentaire semble vraiment positif, jusqu'à la dernière ligne qui relativise l'ensemble). Cette observation, qui pourrait paraître anecdotique, a suscité l'hypothèse qui s'est vue confirmée par le recherche.

*Une fois la surprise contenue, quelles interprétations possibles?*

La réflexion se déroule ainsi : certains couchsurfeurs passent une expérience qu'ils qualifient de franchement négative en entretien, mais choisissent tout de même de poster un commentaire positif dans son ensemble à propos de l'expérience de cohabitation. Pourquoi ce décalage si flagrant entre traces et discours? Est-il possible que les descriptions des commentaires laissés sur les profils ne soient pas aussi essentielles que le réseau le prétend pour rencontrer un couchsurfeur? De façon à tester ce début d'hypothèse, une question spécifique a été ajoutée à la grille d'entretien pour mieux saisir la place des commentaires dans l'évaluation et la sélection des profils (« Est-ce que vous lisez la majorité des commentaires des profils? »). Chani, une infirmière montréalaise qui accueille durant l'été, m'explique :

Je regarde le message de la demande, je regarde les références, si tu n'as aucune référence, déjà, premièrement, c'est pas prudent et je me dis « Peut-être que tu n'es pas sympa, je préférerais accueillir gratuitement quelqu'un de sympa sur mon canapé »<sup>18</sup> [traduction libre]




O Montréal, Québec, Canada 33 References • Member since 2012 Apr 2016 3 Nights

★ Confirmed Stay - Would Stay With Thanh Again

We stayed 2nights at Thanh's cafe in Hanoi and had a wonderful time!Thanh is a very nice guy, he is a lead guide for vietnamese tourists who travel abroad. So chances are that he knows your city already ;)

What we liked the most about our stay was the interaction with the students who hang out in the cafe to practice their english and share their knowledge of the city, country, food.. The daily evening meet up is great to make friends with locals , share stories and such. I really think it's a great way to make the most out of the CS concept!

His place his 10minutes away from the old quarter and several buses will take you there. And you even get to sleep in the airplane he built!

Stay with Thanh for the experience, just be ready to have basic confort and limited privacy.

[Read less](#)

Figure 2. Référence laissée par Olivier et Sandrine à leur hôte vietnamien.

Ainsi, n'avoir aucune référence sur son profil serait éliminatoire. Tandis que Shakir, qui fait ses études de médecine à Montréal et qui accueille ponctuellement, complète :

Les références, moi je ne fais pas la liste, je regarde pas tout non. Ouais, je regarde, okay... ça à l'air de bien s'être passé, ça à l'air de bien s'être passé. Ouais c'est ça... je les lis pas vraiment.

Il semblerait que ce ne sont pas tant les textes, descriptions et subtilités écrits sous les références, mais plutôt leur nombre et leur nature, à savoir positive ou négative, qui comptent le plus dans l'évaluation à priori d'un profil. Ainsi, les références qui sont dans leur forme des textes, certes courts, mais rédigés normalement pour être lus, peuvent devenir des indicateurs *visuels* lorsqu'on voit qu'elles sont dans leur totalité positives. Ce basculement vers quelque chose de visuel plus que textuel illustre comment des indicateurs en ligne censés soutenir une évaluation « éclairée » se transforment lors de l'utilisation afin de devenir un autre type d'indicateur, vécu comme également informatif par les internautes. Bien sûr, beaucoup d'hypothèses émergent de cette façon et peu sont confirmées par les questionnements et l'observation en ligne. Toutefois, il convient de souligner que c'est une bonne méthode de création et confirmation d'hypothèses qui permet de mieux capter un terrain mouvant et qui mérite qu'on se penche sur ses modalités en ligne et hors ligne. Ainsi, ce détail (qu'est le rapport entre le commentaire et le discours à propos de l'expérience) aurait pu passer inaperçu, mais une analyse fine et systématisée des traces des profils *en fonction* des discours à propos des rencontres *Couchsurfing* a permis de le mettre en lumière. L'idée de finesse ici prend racine dans une considération constante pour le postulat continuiste. Dans cette recherche, une

vigilance épistémologique<sup>19</sup> pousse à la contextualisation des données au moment où elles sont collectées. De cette façon, l'observation en ligne sur un profil de couchsufeur, comme l'exemple de Nora, n'a de poids heuristique uniquement si une prise en compte de la continuité est fait entre environnements en ligne et hors ligne. Le fait que la couchsurfeuse ait pris le temps d'écrire une remarque spécifiant comment interagir avec son profil doit déboucher sur une alerte de sens pour la chercheuse parce que cet écrit est supposé avoir des conséquences hors ligne. Bien sûr, la grille d'observation du profil est un outil essentiel, car elle permet une structuration et systématisation des observations de profils, mais cela repose aussi sur une tension intellectuelle maintenue. Ceci dit, cette veille continuiste a aussi lieu lors de la thématisation de l'entretien. Lorsque des thèmes qui sont susceptibles de laisser des traces en ligne<sup>20</sup> sont évoqués par des couchsurfeurs, un retour sur 1) les observations du profil, 2) le profil de la personne interrogée<sup>21</sup> oblige à « standardiser » les allers-retours dans l'analyse et le postulat continuiste sur lequel elle repose. Ainsi, le lien social dans *Couchsurfing* ne se comprend véritablement que si des données issues du en ligne et du hors ligne se croisent. Mais pour cela, il faut maintenir une attention aux échanges *entre* les données issues des deux environnements tout au long du terrain et du processus d'analyse.

### **Conclusion**

Le dispositif méthodologique présenté ci-dessus paraît fécond pour les méthodes qualitatives pour deux raisons. Tout d'abord, il illustre comment différents types de données peuvent se répondre, se contredire, mais en tous les cas, s'éclairent. Ensuite, il montre en quoi cette mise en parallèle est stimulante et fructueuse pour affiner, créer, tester, supprimer, reformuler des hypothèses, que ces dernières soient issues du projet de recherche, ou bien qu'elles soient forgées en cours de route grâce aux relations entre observations et discours. Ainsi, la dimension inductive de l'observation ethnographique associée à l'intérêt pour les détails et les traces entre les deux environnements semble être une bonne porte d'entrée afin de réduire les oppositions souvent arbitraires entre réseaux en ligne et rencontres hors ligne. Certains chercheurs ont pointé du doigt l'importance du détail et des traces dans la recherche (Arasse, 1992; Guigue, 2012), mais peu l'ont systématisé dans des recherches à propos des réseaux en ligne. Or, les profils numériques sont certes des manifestations qui prennent place en ligne, mais ils ont aussi le produit de relations et d'échanges constants et protéiformes avec des actions et environnements hors ligne. Les discours, dans ce cas, revêtent un intérêt méthodologique lourd puisqu'ils permettent de recadrer les traces de profils dans une narration de soi plus large. C'est pourquoi, dans cette recherche, être attentif au détail, c'est principalement les faire jouer avec la « totalité » des contextes hors ligne qu'ils soient matériels, sociaux ou historiques (Wittel, 2000), ce qui, ultimement, permet d'atténuer les conceptualisations théoriques dichotomiques entre les environnements en ligne et hors ligne.

Pour les recherches futures, il s'agirait de transposer cette même démarche entre les deux environnements, mais à d'autres types de problématiques en sciences sociales afin de mieux cerner les possibles apports d'ethnographies de profil. Ce qui pousserait encore plus loin cet effort serait une prise en compte constante des morphologies des réseaux en ligne. Au-delà de la manière dont les individus utilisent les réseaux, une plus grande place doit être faite à l'observation et à l'analyse des dispositifs de mise en visibilité (Barats, 2013) qui structurent les plateformes en ligne. Cela permet de compléter le type de données et ainsi avoir des observations « visuelles », morphologiques, architecturales qui vont au-delà des verbatim écrits en ligne. Finalement, il faut reconnaître certaines limites de ce genre d'ethnographie, comme le soulignent très justement Héas et Poutrain (2003) à son propos : « [...] la surabondance de “preuves”, de citations, de références peut induire un réel décrochage par rapport à la réalité sous-jacente des phénomènes étudiés » (p. 13). Cet écueil va de pair avec celui de la surinterprétation, en effet, il est plus facile en ligne de supposer des intentions derrière les traces et observations collectées. Ceci dit, cet article s'est efforcé d'illustrer comment une démarche itérative entre les données et une vigilance épistémologique pouvaient atténuer ces biais et permettre une ethnographie en ligne féconde et maîtrisée.

## Notes

<sup>1</sup> En effet, l'un des termes à la qualité d'être « dedans », tandis que l'autre est « dehors ».

<sup>2</sup> Les dernières statistiques du site attestent d'une moyenne d'âge de 28 ans, et que les membres sont principalement issus de pays occidentaux, ce qui est aussi observé par les recherches qualitatives (Picard et al., 2013).

<sup>3</sup> À noter que ces caractéristiques sociologiques les rapprochent des *backpackers* (Le Bigot & Fleury, 2013; O'Reilly, 2006; Sørensen, 2003).

<sup>4</sup> Dues à l'homophilie sociale du réseau, les affinités individuelles avec la pratique du *couchsurfing* et ultimement les évaluations de profils pour se rencontrer.

<sup>5</sup> Ce qui ne veut pas dire que les membres ne sont pas conscients, dans une certaine mesure, de la part arbitraire et aveugle de cette sélection.

<sup>6</sup> Une dizaine de références attestant déjà d'un bon niveau d'expérience.

<sup>7</sup> Il conviendrait de dresser toute une réflexion à propos des intérêts scientifiques d'une méthode qui calque sur les pratiques des membres, pratiques qu'elle souhaite elle-même capter. Pour les bienfaits de cet article, je dirai simplement que ce genre de dispositif apporte une plus-value interprétative et permet de mieux saisir les intentions et raisonnements des personnes enquêtées.

<sup>8</sup> Dans cet article, lorsque le mot hôte est employé, il fait référence aussi bien aux hébergeurs qu'à leurs invités.

<sup>9</sup> Ce profil n'a pas été modifié depuis 2012, date de sa création pour une utilisation du réseau à titre personnel.

<sup>10</sup> Le profil est divisé en sections ayant un titre (« *About me* », « *Interests* », « *Place I have visited* »), mais dont le contenu est en expression libre, c'est-à-dire que les membres peuvent écrire ce qu'ils souhaitent dans ces sections.

<sup>11</sup> Sans pour autant prétendre que ce sont des données « brutes ».

<sup>12</sup> C'est d'ailleurs cette méthode qui a principalement été la source des données qui servent d'exemples dans la démonstration suivante.

<sup>13</sup> « *\*\*\*CS hosts get a TON of requests, so just a helpful hint to read profiles carefully and make a nice request. Sure, you are getting free accommodation, but you're also getting a chance to make a new friend! Make a memorable first impression!\*\*\** ».

<sup>14</sup> « *Yes, in the "my home" section or in the description section, I usually have something like, you know : "Just so I know you read my profile, please give me your favorite film". So when I get requests I look for a very nice personal request like : who they are, why they are coming to Chicago, just something friendly you know. And then, they always put their film at the bottom or in the title so it's really nice* ».

<sup>15</sup> Terme compris ici comme une démarche profondément subjective renvoyant à des valeurs et les interprétations de ces valeurs par les couchsurfeurs.

<sup>16</sup> « *As a host do you have any way of checking that people read carefully your profile?* »

<sup>17</sup> Plusieurs explications justifient de ne pas écrire une référence négative, la peur d'en recevoir une, bien sûr, mais aussi la relativisation de l'expérience comme n'étant pas « si désagréable », ou bien l'hôte n'ayant « rien fait de mal ».

<sup>18</sup> « *I look at the message, I look at the references, like if you have zero references, like, it's not safe first of all, and I though like "You might not be cool, like, I would rather have someone cool staying on my couch for free"* ».

<sup>19</sup> À propos de l'attention à porter aux présupposés anthropologiques (Corcuff, 2011) de certains concepts, Corcuff parle aussi d'une « forme d'hygiène intellectuelle » (2018). C'est le même type de démarche qui est présentée ici.

<sup>20</sup> Ou une absence de trace, ce qui est parfois tout aussi probant.

<sup>21</sup> De cette façon, lorsque je thématise un entretien : j'ai d'un côté les observations ethnographiques faites en amont imprimées à côté de mon ordinateur et, sur un deuxième écran en face de moi, le profil de l'enquêté afin de pouvoir véhiculer dans les différents onglets en fonction du discours.

## Références

- Adamic, L., Lauterbach, D., Teng, C.-Y., & Ackerman, M. (2011). *Rating friends without making enemies*. Communication présentée à The Fifth International AAAI Conference on Weblogs and Social Media, University of Michigan, États-Unis.
- Adamic, L., Lauterbach, D., Truong, H., & Shah, T. (2009). *Surfing a web of trust : Reputation and reciprocity on CouchSurfing.com*. Communication présentée à International Conference on Computational Science and Engineering, Vancouver, Canada.

- Arasse, D. (1992). *Le détail pour une histoire rapprochée de la peinture*. Paris : Flammarion.
- Barats, C. (2013). *Manuel d'analyse du web en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin.
- Berry, V. (2012). Ethnographie sur Internet : rendre compte du « virtuel ». *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, 45(4), 35. doi: 10.3917/lse.454.0035
- Bialski, P. (2013). Online to offline social networking : Contextualizing sociality today through couchsurfing.org. Dans D. Picard, & S. Buchberger (Éds), *Couchsurfing cosmopolitanisms, can tourism make a better world?* (pp. 161-171). Bielefeld: [transcript] Culture and Social Practice.
- Cardon, D., & Smoreda, Z. (2014). Réseaux et les mutations de la sociabilité. *Réseaux*, 184-185(2), 161-185. doi: 10.3917/res.184.0161
- Charnet, C., & Veyrier, C.-A. (2008). *Virtual ethnography methodology for researching networked learning*. Communication présentée à The 6<sup>th</sup> International Conference on Networked Learning, Halkidiki, Grèce.
- Chen, D.-J. (2013). Learning to perform the exotic : Cosmopolitan imagination, participation and self-transformation among Taiwanese couchsurfers. Dans D. Picard, & S. Buchberger (Éds), *Couchsurfing cosmopolitanisms, can tourism make a better world?* (pp. 107-122). Bielefeld: [transcript] Culture and Social Practice.
- Corcuff, P. (2011). Présupposés anthropologiques, réflexivité sociologique et pluralisme théorique dans les sciences sociales. *Raisons politiques*, 3(43), 193-210.
- Corcuff, P. (2018, Mai). *Autour de la critique sociale et de ses appuis émancipateurs*. Communication présentée au séminaire Les sciences sociales et humaines au défi de la critique sociale. Université de Laval, Québec, Canada.
- de Singly, F. (2003). *Les uns avec les autres. Quand l'individualisme crée du lien*. Paris : Armand Colin.
- Genard, J.-L., & Roca i Escoda, M. (2013) *Le rôle de la surprise dans l'activité de recherche et son statut épistémologique*. Communication présentée au IV<sup>e</sup> Congrès RIFreQ, Fribourg, Suisse.
- Germann Molz, J. (2012). *Travel connections. Tourism, technology and togetherness in a mobile world*. New York, NY : Routledge.
- Guigue, M. (2012). L'émergence des interprétations : une épistémologie des traces. *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, 45(4), 59. doi: 10.3917/lse.454.0059

- Haythornthwaite, C. (2005). Social networks and Internet connectivity effects. *Information, Communication & Society*, 8(2), 125-147. doi: 10.1080/13691180500146185
- Héas, S., & Poutrain, V. (2003). Les méthodes d'enquête qualitative sur Internet. *ethnographiques.org*, (4). Repéré à <https://www.ethnographiques.org/2003/Heas-Poutrain>
- Hine, C. (2000). *Virtual ethnography*. London : Sage. doi: 10.4135/9780857020277
- 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.
- Le Bigot, B., & Fleury, A. (2013). L'adepte du *couchsurfing*, un néo-routard urbain? *Téoros*, 32(1), 100-111.
- Monnoyer-Smith, L. (2013). Le web comme dispositif : comment appréhender le complexe? Dans C. Barats (Éd.), *Manuel d'analyse du web en sciences humaines et sociales* (pp. 12-31). Paris : Armand Colin.
- O'Reilly, C. C. (2006). From drifter to gap year tourist. Mainstreaming backpacker travel. *Annals of Tourism Research*, 33(4), 998-1017. doi: 10.1016/j.annals.2006.04.002
- 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.
- Pasquier, D. (2014). Les jugements profanes en ligne sous le regard des sciences sociales. *Réseaux*, 183(1), 9-25. doi: 10.3917/res.183.0009
- Pastinelli, M. (2011). Pour en finir avec l'ethnographie du virtuel! : Des enjeux méthodologiques de l'enquête de terrain en ligne. *Cyberespace et anthropologie*, 35(1-2), 35-52.
- Picard, D., Buchberger, S., Germann Molz, J., Zuev, D., De-Jung, C., Schéou, B., . . . Graburn, N. (2013). *Couchsurfing cosmopolitanisms. Can tourism make a better world?* Bielefeld : [transcript] Culture and Social Practice.
- Rosen, D., Lafontaine, P. R., & Hendrickson, B. (2011). CouchSurfing : Belonging and trust in a globally cooperative online social network. *New Media & Society*, 13(6), 981-998. doi: 10.1177/1461444810390341
- Sørensen, A. (2003). Backpacker ethnography. *Annals of Tourism Research*, 30(4), 847-867. doi: 10.1016/s0160-7383(03)00063-x
- Wittel, A. (2000). Ethnography on the move : From field to net to Internet. *Forum : Qualitative Social Research*, 1(1). Repéré à <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1131/2517%26amp%3Bsa%3DU%26amp%3Bei%3DmkZ>



***Pauline Neveu**, après une maîtrise à l'École des hautes études en sciences sociales (EHESS), est actuellement candidate au doctorat de sociologie à l'Université du Québec à Montréal (UQAM). Sous la direction de Louis Jacob depuis trois ans, elle y étudie le réseau d'hospitalité Couchsurfing, particulièrement le rapport au lien social que cette pratique de l'accueil entre inconnus implique. Elle est aussi coordinatrice et membre du Laboratoire de recherches ethnographiques du Québec (LABREQ) de l'UQAM.*

Pour joindre l'auteure :  
neveu.pauline\_marie@courrier.uqam.ca