



Azi Lev-On, Bernard Manin

Internet : la main invisible de la délibération

On célèbre souvent les possibilités d'échange et de communication sur le réseau mondial. Mais celui-ci ouvre-t-il des perspectives en termes de participation et de délibération politiques? Internet favorise-t-il, au-delà du partage d'information ou d'opinion, la confrontation avec des idées qui ne sont pas les nôtres? Cette condition minimale d'une authentique délibération démocratique est-elle présente sur internet?

L'apparition et la diffusion d'internet ont d'abord été saluées comme un progrès de la liberté et une promesse de perfectionnement pour la démocratie. On a fait valoir que, grâce à cette nouvelle technologie, les individus pourraient s'informer et communiquer en échappant au contrôle des gouvernements autoritaires ou à la puissance des grandes entreprises commerciales de communication. On s'est réjoui, aussi, des capacités accrues d'échange et de discussion que cet instrument donnerait aux citoyens, facilitant ainsi la délibération sur des problèmes communs et l'action concertée pour les résoudre. On a vu dans internet un nouvel espoir pour une participation plus étendue à la gestion des affaires publiques, ou même une avancée vers le rêve, sans cesse renaissant, d'une démocratie directe. Toutefois, à cet accueil enthousiaste, ont succédé des analyses plus dubitatives, voire carrément sombres, au cours des dernières années. Le regard s'est tourné vers d'autres propriétés, moins attractives, d'internet. De nombreuses voix ont ainsi exprimé la crainte qu'internet ne contribue à la désintégration de l'espace public, permettant aux individus de former des communautés virtuelles en fonction de leurs centres d'intérêt ou de leurs opinions, mais les éloignant par là de ceux qui ont d'autres intérêts ou opinions. Internet est alors apparu comme un agent de balkanisation sociale et culturelle, empêchant le rassemblement des esprits autour d'objets communs à tous les citoyens d'une même entité politique¹.

Parmi les critiques adressées à internet, l'une retient particulièrement l'attention. Diverses études suggèrent que l'usage d'internet dévoie la discussion et entrave, même, une authentique délibération publique. Les utilisateurs, dit-on, vont plutôt chercher des informations renforçant leurs opinions que de nouveaux arguments. S'ils choisissent de participer à des forums de discussion, ils se dirigent de préférence vers ceux où ils rencontreront des gens de même opinion qu'eux et la discussion produit alors le renforcement mutuel des opinions, voire leur radicalisation.

La délibération et la discussion se trouvent ainsi au centre des interrogations sur internet. Alors que les premiers analystes plaçaient beaucoup d'espoir dans les vertus du nouveau média pour une démocratie plus délibérative et participative, des études récentes le considèrent plutôt comme une menace pour la délibération. Cet article se propose d'examiner si internet offre de

nouvelles possibilités de délibération en se fondant sur les recherches empiriques les plus récentes. Pour mener cette étude, il faut d'abord préciser le concept de délibération et discerner ce qu'exige une délibération satisfaisante.

Ce qu'exige la délibération : la confrontation entre opinions adverses

La délibération n'est pas seulement la recherche des raisons et arguments qui peuvent justifier une action. Le trait distinctif de la délibération réside dans la recherche et l'examen d'arguments pour, mais aussi contre. Cette conception s'inscrit dans une longue tradition philosophique, où se retrouvent Aristote et Hobbes :

Délibérer, ce n'est rien d'autre que de peser, comme dans les plateaux d'une balance, les avantages et les inconvénients de ce que nous voulons entreprendre (De Cive, XIII, 16). Qu'elle soit individuelle ou collective, la délibération implique une forme particulière de raisonnement : nous délibérons lorsque nous admettons qu'il peut y avoir des arguments pour, mais aussi contre, une décision donnée. Si tel n'était pas le cas, nous utiliserions notre capacité de raisonnement différemment. Nous tenterions de montrer qu'une décision est la bonne en fournissant de solides arguments en sa faveur, mais nous ne rechercherions pas, ni n'examinerions, d'éventuels contre-arguments.

Il faut insister, ici, sur la distinction entre opinion différente et opinion adverse. Pour toute une tradition de pensée, l'existence d'opinions différentes et adverses est indispensable à une vraie délibération. Il faut, souligne cette tradition, que les participants à la discussion aient des opinions diverses et expriment une variété de points de vue. On trouve cette thèse dans les écrits de Mill, de Popper, de Sunstein et de bien d'autres encore. Le problème est que, chez ces auteurs, les notions de " diversité des opinions " et d'" opinions adverses " sont traitées comme équivalentes et à peu près interchangeables. Or, elles ne le sont pas. S'il est vrai que des opinions diverses comme adverses sont nécessaires à une véritable délibération, la diversité des opinions, à elle seule, ne suffit pas.

Dans d'autres travaux, Bernard Manin a étudié plus précisément les raisons pouvant expliquer les réticences à rechercher et exprimer les éventuels inconvénients d'une mesure défendue par une bonne argumentation, même au sein d'une assemblée composée de personnes diverses, venant d'horizons différents et ayant des points de vue variés. Par exemple, le coût de la recherche d'informations peut pousser certains à recourir à une heuristique du " satisfaisant ", et à mettre un terme à la recherche des arguments et objections une fois qu'une bonne raison de faire quelque chose a été avancée. D'autres participants peuvent ne pas vouloir passer pour les adversaires d'une mesure dont il y a une bonne raison de penser qu'elle va dans le sens du bien commun. D'autres encore se soumettront à la pression du conformisme. Dans ces conditions, au cours de la discussion, on n'exprimera que très peu, voire pas du tout d'arguments mettant en lumière les éventuels aspects négatifs de la mesure proposée, même si les participants ont des opinions diverses. La délibération se trouvera de ce fait insuffisante. Dans de telles conditions, une assemblée optera pour la première (bonne) idée venue².

L'idée que la diversité d'opinions ne suffit pas à susciter une délibération satisfaisante se fonde aussi sur deux autres considérations concernant les processus cognitifs et les effets de la sélectivité dans le choix des relations. Les deux phénomènes sont importants pour notre question : l'exposition à des

opinions adverses sur internet.

Les recherches en psychologie sociale et cognitive montrent que nous ne traitons pas l'information nouvelle de manière neutre et objective, mais que nous faisons systématiquement des erreurs de perception et d'interprétation face à des informations allant à l'encontre de ce que nous croyons, surtout si ces informations ne sont pas absolument claires et univoques. Nous avons une propension à interpréter les nouvelles données qui nous sont soumises comme confirmant nos croyances antérieures (*confirmatory bias*). Dès lors, les membres d'une assemblée délibérante auront beau être exposés à une multiplicité d'arguments divers, ils n'en examineront pas moins de manière biaisée les nouveaux éléments qui entrent en conflit avec leurs croyances préalables. Certains travaux montrent que la manière la plus efficace de contrer l'effet de cette perception biaisée est d'accorder une visibilité et une saillance particulières aux informations qui vont à l'encontre des convictions existantes³.

Et surtout (ce qui est spécialement pertinent pour internet), la simple existence d'une diversité d'opinions peut aboutir à la création d'espaces clos formés par des personnes de même sensibilité. De multiples recherches sur le comportement social et politique montrent que les agents préfèrent interagir, s'associer ou échanger des informations avec des personnes de la même opinion qu'eux, lorsqu'ils en ont la possibilité. Ce phénomène est appelé "homophilie"⁴. Lorsqu'à la diversité des opinions et à la liberté d'expression s'ajoute une facilité accrue (qu'apporte justement internet) pour trouver des personnes de même sensibilité et exclure celles dont les opinions divergent, les risques sont particulièrement grands de voir apparaître des espaces clos où discuteront les personnes partageant les mêmes vues, même s'il existe dans l'ensemble toutes sortes d'opinions différentes. Si l'on considère, en outre, certaines évolutions récentes, comme la ségrégation résidentielle, la fragmentation des médias et le ciblage des publics, on voit qu'une telle segmentation, affectant plusieurs domaines à la fois, pose un problème majeur pour la délibération.

Le potentiel délibératif d'un système de communication ou d'un média dépend donc de sa capacité à mettre les utilisateurs en contact avec des opinions opposées sur un sujet donné et à faciliter l'examen de ces opinions. C'est à cette aune que l'on considérera ici le cas particulier d'internet. On se demandera si internet rend ses utilisateurs plus susceptibles de rencontrer et de considérer des arguments pour et contre des positions ou des décisions quelconques⁵.

S'il est vrai que l'opposition des opinions, et non leur simple diversité, est requise pour qu'il y ait délibération, il n'en demeure pas moins que confronter les participants avec des vues opposées aux leurs comporte plusieurs difficultés. Tout d'abord, cela entraîne des coûts non négligeables pour eux, du temps et des ressources cognitives, en particulier, qui pourraient être consacrés à d'autres questions, peut-être plus proches de leurs intérêts et de leurs soucis. En outre, les débats contradictoires exigent un effort tout particulier de promotion et d'organisation, car ils impliquent que les participants affrontent la possibilité du conflit et qu'ils communiquent malgré les clivages qui les séparent. Or plusieurs études montrent que les individus ont tendance à éviter l'inconfort psychique causé par l'expression d'opinions adverses et la participation à des discussions conflictuelles. Alors que les relations régulières avec autrui sont largement gouvernées, en général, par des schèmes routiniers acquis, on observe un déplacement cognitif chez ceux dont les opinions sont contestées ou qui se disposent à critiquer les opinions des autres. Ce déplacement bouleverse les habitudes de raisonnement et génère une tension

psychique. Dès lors, il n'est pas surprenant que l'on recule souvent devant une telle perspective et que l'on cherche plutôt à l'éviter dans la vie quotidienne⁶. Cela explique aussi que les individus ont, en général, tendance à choisir soigneusement leurs partenaires de conversation. Il est bien établi que les discussions politiques en face à face ont lieu surtout dans le cadre familial, entre amis ou personnes de même sensibilité. Les associations auxquelles les individus adhèrent finissent, elles-mêmes, par devenir idéologiquement homogènes.

On ne peut donc pas s'attendre à ce que naissent spontanément des débats contradictoires, simplement parce que nous vivons dans une société marquée par la diversité des opinions et la liberté d'expression. La délibération collective est un bien public complexe, dont la réalisation suppose d'affronter un certain nombre d'obstacles : ses coûts, la difficulté de communiquer malgré les divisions, mais aussi la tendance à l'évitement des conflits. Lorsque les coûts d'organisation sont financés par les parties intéressées, il y a un risque que celles-ci infléchissent le débat afin que le résultat aille dans le sens de leurs intérêts, par exemple en arrangeant à leur guise l'ordre du jour, la confrontation des arguments et les procédures. Il peut s'avérer particulièrement difficile de jouer le rôle de l'avocat du diable lorsqu'en vous laissant la parole, les organisateurs d'un débat craignent de devoir faire face à des conséquences qui leur seraient défavorables.

La délibération sur internet : préliminaires

Abordons maintenant les capacités d'internet à mettre les utilisateurs en contact avec des opinions adverses. Écartons d'emblée les arguments simplistes qui établissent un lien de causalité direct entre l'abondance d'informations et la familiarité avec des opinions adverses. En présence d'une information abondante, mais d'une faible attention de la part des usagers, on observe un recours à des stratégies de sélection des sources de l'information. L'économie du temps et de l'énergie peut aller jusqu'au refus d'être informé. La logique de " l'ignorance rationnelle " continue à dominer. L'ampleur et l'accessibilité d'internet ne sont donc certainement pas des raisons suffisantes pour conclure qu'il accroît la connaissance des opinions opposées. Les possibilités réelles d'être mis en contact avec des opinions adverses sont également déterminées par des facteurs tels que l'organisation du contenu et des liens, et la nature des opinions que l'on trouve exprimées dans les espaces de débat en ligne.

Avant d'aborder ces questions, portons notre attention sur les expériences de délibération en ligne qui ont été menées jusqu'ici. Ces expériences se déroulent en général dans des espaces ou des dispositifs spécialement aménagés à des fins délibératives. Il est moins coûteux d'organiser une délibération en ligne que hors ligne, même si les coûts de la délibération en ligne ne sont pas négligeables. Les participants peuvent débattre, confortablement installés chez eux, sans être contraints par des moments ou des lieux spécifiques de rencontre. Il est également moins onéreux de constituer un échantillon représentatif de la population sur internet, du fait de la réduction des coûts de coordination, de transport, etc. Hors ligne, lorsque les organisateurs d'une expérience de délibération désirent rassembler un échantillon représentatif d'une population géographiquement dispersée, il leur faut faire venir les participants dans un même lieu, ce qui peut coûter fort cher. Les débats de longue durée sont encore plus onéreux, car leur organisation oblige à des sessions multiples séparées par de longs intervalles de temps.

Les expériences de délibération en ligne donnent, certes, des résultats positifs comme, par exemple, l'absence de polarisation et de radicalisation, l'acquisition de connaissances, un plus grand nombre d'opinions examinées, l'expression d'un plaisir de débattre et un sentiment accru d'efficacité⁷. Ces expériences montrent ainsi les perspectives prometteuses d'internet pour la construction d'espaces de discussion spécialement aménagés où un public hétérogène peut délibérer sur ses problèmes collectifs. Pourtant, les expériences de délibération en ligne ne constituent qu'un cas particulier et limité de l'usage d'internet. De tels moments d'échange interactif entre membres de groupes hétérogènes sont rares. Comme on le notait plus haut, ils sont, malgré tout, relativement onéreux. Ils exigent une communication passant par-dessus les clivages. Et, enfin, ils rompent avec les habitudes de raisonnement traditionnelles. Nous considérerons donc plutôt, ici, les nombreux contacts et interactions qu'établissent chaque jour des millions d'utilisateurs. Il nous semble que ces usages quotidiens d'internet font intervenir, à la fois, des facteurs limitant le contact avec des opinions opposées et des facteurs générant le contact avec de telles opinions. À défaut d'un vocabulaire plus satisfaisant, nous emploierons ici les termes suivants : " facteurs d'homogénéité " et " facteurs d'opposition⁸". Voyons à présent quels sont ces facteurs. Les facteurs d'homogénéité Grâce à la communication par internet, on peut désormais trouver facilement un grand nombre de partenaires, multiplier les sources d'information et surfer sur différents sites proposant des opinions diverses et adverses. En théorie, ces possibilités peuvent être exploitées de plusieurs manières. Certains internautes peuvent choisir de communiquer et d'échanger avec des personnes ayant des vues opposées aux leurs, tandis que d'autres peuvent le faire avec des personnes de même sensibilité. D'autres enfin peuvent choisir de ne pas choisir, et de laisser faire le hasard. En réalité, cependant, les recherches sur l'utilisation d'internet font apparaître un résultat robuste : la possibilité de choisir mène à des échanges avec des personnes qui pensent comme soi. Les travaux de recherches empiriques sont ici décisifs. Plusieurs études montrent, à partir des " micro "—comportements d'un grand nombre d'utilisateurs, l'émergence de " macro "—régularités. Or ces études font apparaître que les phénomènes dits " d'homophilie " sont indubitables dans un grand nombre d'espaces en ligne : internet est utilisé pour constituer des clubs d'internautes qui pensent la même chose, échangent des informations entre eux et créent ainsi des espaces hyperliés homogènes. Examinons précisément les mécanismes qui conduisent à ce résultat.

Associations et pressions normatives

Sur la toile, un certain nombre de dispositifs laissent les utilisateurs créer leur propre espace de communication et communiquer avec un type particulier d'agents, ce qui contribue à la création de clubs homogènes de personnes de même opinion. Les effets ségrégatifs des groupes de discussion virtuels sont particulièrement notables. En 2001, une étude du PEW montrait que 84 % des internautes déclaraient s'être mis en rapport avec un groupe virtuel, et 79 % d'entre eux pouvaient nommer au moins un groupe avec lequel ils entretenaient un contact en ligne régulier. Notons toutefois que la politique n'est pas le motif principal pour lequel on rejoint un espace de discussion. Seuls 22 % des utilisateurs déclaraient avoir contacté un groupe virtuel de caractère politique⁹. Il existe assurément toutes sortes de raisons de rejoindre une communauté virtuelle, la principale étant le désir d'obtenir aisément des informations. Mais lorsqu'un grand nombre d'utilisateurs rejoignent un groupe pour cette raison, le groupe en question sera composé essentiellement de membres qui choisissent de communiquer avec des personnes présentant des affinités avec eux, que ce soit des passions, des loisirs, un style de vie, des intérêts professionnels ou

encore des problèmes de santé.

Or contrairement aux communautés hors ligne de type traditionnel, celles qui existent sur la toile sont généralement faciles à quitter. Lorsqu'un membre ne se sent pas à l'aise dans un groupe virtuel, il peut aisément et à faible coût choisir le départ, plutôt que la protestation ou la fidélité. Après avoir quitté le groupe, il peut d'ailleurs aussi fonder un nouveau groupe plus en accord avec ses propres préférences. Lorsqu'une telle dynamique se met en mouvement, on observe en général la disparition non seulement de la diversité d'opinion, mais surtout celle des opinions adverses.

Un bref commentaire s'impose ici, sur le type de discussion que l'on peut s'attendre à trouver au sein de ces groupes. Les études des effets sociaux et cognitifs de la communication par ordinateur montrent que, de manière paradoxale, ce type de communication peut donner naissance à des pressions normatives plus importantes du groupe sur ses membres et générer un pouvoir exorbitant du groupe, du moins dans certaines conditions. En effet, les espaces de communication par ordinateur (et en particulier ceux qui sont fondés seulement sur le texte et le son, en d'autres termes, sur une communication " pauvre ") effacent un certain nombre d'indices contextuels, extérieurs au message lui-même, qui guident en général l'interaction des agents entre eux (signes d'identification sociale, attitudes corporelles, etc.). En revanche, les indices situationnels, liés à la présence sur le forum de discussion du groupe, sont toujours là. Ce sont même les seuls auxquels les membres du groupe virtuel ont accès. Dès lors, l'appartenance au groupe devient le point de repère le plus important pour les membres. Lorsqu'un espace de communication par ordinateur se caractérise par un sentiment fort d'appartenance au groupe, l'absence d'autres points de repère conduit à une plus grande influence des normes sociales du groupe sur les comportements individuels. Certains travaux montrent que, dans des situations de communication par ordinateur, le poids excessif accordé à des indices minimaux, afin de " compenser cognitivement " l'absence d'autres moyens de repérage, peut aboutir à un favoritisme de groupe et à la formation de préjugés hostiles à d'autres groupes¹⁰. Ces recherches sont particulièrement pertinentes dans le cas de communautés virtuelles dont les membres sont conscients de leur appartenance au groupe, sans se connaître aucunement par ailleurs. Dans de telles conditions, les discussions peuvent exercer une très grande pression normative, ce qui mène à la suppression des opinions adverses et à la radicalisation.

Filtrage collectif et boucles d'intégration des évaluations

Lorsqu'ils choisissent un groupe, les utilisateurs sélectionnent en fait les personnes dont ils recevront des informations et avec lesquelles ils communiqueront, sur un sujet qu'ils s'accordent les uns et les autres à trouver digne d'intérêt. Il s'agit là, assurément, d'une manière efficace de se répartir en clubs. Des clubs de ce type peuvent fonctionner comme un moyen de rassembler l'information et de bâtir une action collective — en particulier lorsqu'il s'agit de causes spécifiques ou d'intérêts " latents ", lorsque les personnes hésitent, par pudeur ou réserve, à entrer en contact avec d'autres ne partageant pas leur condition, ou encore lorsque ces personnes ont de la difficulté à se découvrir mutuellement ailleurs que sur la toile. Mais ces clubs peuvent aussi se révéler de redoutables moyens de filtrer l'information en éliminant les opinions adverses.

Certaines des communautés virtuelles les plus " chevronnées " donnent à leurs membres la possibilité de participer à l'établissement d'une hiérarchie parmi les

informations qu'ils reçoivent. Les membres ont la possibilité de noter les contributions et leurs auteurs. On procède ensuite à un comptage des évaluations et on établit un classement des contributions. Des mécanismes automatisés ordonnent ensuite le contenu des pages web de la communauté de façon à présenter les contributions en fonction de leur classement. Une contribution est ainsi rendue plus ou moins disponible selon son rang, et les mieux notées viennent avant les autres. Le filtrage collectif aide à faire des choix en fonction de l'opinion de ceux dont on se sent proche. Mais du coup, les membres du groupe seront d'abord exposés aux contributions les plus appréciées par d'autres membres du même groupe.

Cette pratique du classement en fonction des opinions d'autrui présente assurément certains avantages. Elle diminue les coûts de la recherche d'informations et permet un accès rapide à des données dont le poids est fondé sur les choix de personnes (nombreuses) auxquelles on fait confiance. Dans le meilleur des cas, quand le filtrage collectif se fonde sur la puissance d'un argument ou la qualité d'un article, la capacité à hiérarchiser les contenus sur la base d'évaluations menées par des personnes intéressées et peut-être compétentes en fait (même sans titres formels) peut être prometteuse. Mais dans le pire des cas, on peut aboutir à une nouvelle version technologique de la tyrannie de la majorité, amplifiant les opinions des membres du groupe et muselant les opinions adverses. Lorsqu'apparaît une opinion provocatrice, qui pourrait donner à réfléchir, elle peut se trouver collectivement occultée du fait de son caractère non conformiste, quelle que soit la valeur des arguments qui l'appuient. Par exemple, non seulement les membres d'un groupe progressiste auront tendance à privilégier les échanges à l'intérieur de leur groupe, mais ils filtreront efficacement les opinions émises par des conservateurs intelligents ; et inversement, bien sûr. Le filtrage collectif peut aboutir à rendre certaines opinions littéralement invisibles.

L'homogénéité idéologique des espaces hyperliés

Un troisième facteur d'homogénéité consiste dans la multiplicité des espaces virtuels homogènes, reliés par des hyperliens qui orientent les internautes vers des espaces idéologiquement similaires, loin de toute vision opposée. Considérons le World Wide Web, le plus grand espace public en ligne. En 2003, d'après le Pew Research Center, 63 % des Américains le visitent régulièrement, dont la moitié en un jour donné. Des études ont montré que les liens de cet espace présentent une structure " homophile ". En particulier, certains travaux ont analysé la structure de ces liens sur des questions politiques comme l'avortement, le contrôle des armes à feu et la peine de mort. Ils mettent en évidence l'existence de constellations homogènes regroupant sur chacune de ces questions un type d'opinion¹¹. Ces travaux montrent que ces constellations elles-mêmes sont gouvernées par les lois de la puissance (*power laws*) : à l'intérieur de chacune d'entre elles émerge un petit nombre de sites auxquels renvoient un grand nombre d'autres, dont la majorité ne fait au contraire l'objet que d'un nombre négligeable de renvois. Les sites les plus référencés contribuent à organiser efficacement la conversation à l'intérieur de chaque constellation idéologiquement homogène. Le résultat est que la structure des liens engendre spontanément, non pas seulement un petit nombre de sites très visités sur un thème donné (l'avortement, par exemple), mais encore un petit nombre de sites dominants pour chacune des positions sur le thème considéré (pour et contre l'avortement, par exemple), avec très peu de liens entre les sites de positions opposées.

D'autres études montrent que la même structure " homophile " organise l'univers des blogs. En étudiant la structure des liens entre blogs politiques, des chercheurs ont montré que l'univers des blogs est formé de constellations de blogs libéraux, étroitement connectés les uns aux autres, et de constellations de blogs conservateurs, tout aussi liés les uns aux autres, mais avec très peu de liens entre les deux ensembles de constellations¹². La grande majorité des liens dans chaque constellation renvoie à des sites de la même mouvance politique. Chacune de ces constellations a aussi tendance à orienter vers les articles de la presse d'information allant à l'appui de son orientation idéologique.

Il faut souligner que, dans le cas du World Wide Web comme dans celui des blogs, cette segmentation ne résulte évidemment d'aucun dessein central. Elle tient aux micropratiques des internautes quand ils installent un hyperlien. On peut considérer que ces liens entre sites constituent une forme de conversation, où les liens manifestent la légitimité reconnue aux sites vers lesquels on renvoie, ainsi que leur titre à participer aux échanges. Les auteurs choisissent ainsi de diriger les internautes vers des interlocuteurs qui sont reconnus comme des partenaires potentiels. La conséquence de cette structure " homophile " des espaces hyperliés est que les internautes passeront d'un site à l'autre sans quitter leur espace d'affinités idéologiques, construisant ainsi leur espace de délibération publique en filtrant les sites qui présenteraient des vues opposées aux leurs.

Facteurs d'opposition

On vient de voir trois mécanismes différents, qui tendent tous trois à réduire la probabilité d'être exposé à une opinion adverse. Les études montrent plusieurs manifestations d'homophilie : communautés de personnes de même opinion, structuration idéologiquement homogène des espaces virtuels et renforcement de la propension à s'exposer à des informations confortant ses propres orientations idéologiques. La structuration des espaces virtuels par préférences, d'une part, les capacités de sélection accrues, d'autre part, concourent à créer ce phénomène. Cela montre que *les actions intentionnelles* des utilisateurs tendent, par leurs effets combinés, à éliminer les opinions adverses. Cela illustre aussi ce que nous avançons plus haut : la diversité des opinions n'empêche nullement la coexistence d'îlots divers, mais intérieurement homogènes. Il faut donc considérer que, quand ils en ont la possibilité, les internautes préfèrent s'organiser et s'informer avec des personnes de leur opinion. Certains peuvent, sans doute, apprécier de converser avec des personnes d'opinion différente ou opposée, mais ce serait une erreur de penser qu'en règle générale les utilisateurs recherchent activement ces différences.

Ce résultat suggère cependant une autre piste de recherche. Si les actes intentionnels conduisent à l'élimination des vues opposées, il se pourrait encore que la rencontre d'opinions adverses advienne *en dépit* des intentions des utilisateurs. Il faut donc se demander si, tout en facilitant le filtrage des divergences, la communication par internet ne faciliterait pas aussi la rencontre inattendue de vues adverses. Nous considérerons plus précisément trois facteurs : l'existence de sites favorisant de fait la rencontre de vues opposées, l'allègement, en certains cas, des pressions cognitives sur ceux qui expriment une opinion contradictoire, et enfin l'inaptitude de la plupart des utilisateurs à paramétrer parfaitement leur univers de communication en ligne.

Communiquer par-delà les clivages

On a observé plus haut que la création d'une communication politique traversant les clivages était un bien public complexe. Hors internet, les lieux d'exposition à des opinions adverses sont assez rares, et plus rares encore sont ceux qui permettent une discussion interactive entre personnes d'opinions opposées. Il semble que les lieux les plus susceptibles de remplir ces conditions sont les médias de masse et le lieu de travail.¹³. Or il apparaît qu'internet abrite aussi plusieurs types de sites dans lesquels la confrontation entre points de vues opposés se produit en fait. Deux cas le montrent en particulier : les sites et portails des médias de masse, et les communautés virtuelles non politiques.

À l'heure actuelle, les sources d'information en ligne les plus fréquemment consultées sont les sites des médias généralistes traditionnels (comme la BBC, CNN, le *New York Times*), avec en complément quelques portails d'informations (comme Yahoo News ou Google News) et des blogs politiques de grand renom¹⁴. Ces sites ne se contentent plus de diffuser des informations, ils tendent de plus en plus à inclure des dispositifs interactifs, permettant aux lecteurs de réagir aux articles et aux commentaires des autres lecteurs, ou encore de poster des liens vers d'autres articles publiés ailleurs. Ils enrichissent ainsi leur offre originelle et se rendent plus attractifs en permettant aussi une discussion critique interactive entre les utilisateurs. Sans doute, ceux qui fréquentent ces sites ne vont-ils pas y chercher la confrontation avec des opinions adverses. Ils s'y rendent parce que ces sites sont les plus riches, les plus perfectionnés techniquement et les mieux dotés en ressources financières. La prééminence de ces sites illustre, d'ailleurs, une fois encore, le rôle de la loi de la puissance dans le trafic sur internet¹⁵. En tout cas, quelles que soient les motivations de ceux qui s'y rendent, le résultat est que ces sites constituent des carrefours de communication par-delà les clivages, favorisant l'exposition à des opinions adverses, et même la confrontation interactive avec elles.

Les groupes virtuels non politiques peuvent jouer un rôle similaire. Une enquête a montré que seuls 22 % des personnes contactant un de ces groupes le font sur des critères politiques¹⁶. Les groupes se proclamant non politiques semblent donc être plus importants que les autres. Une étude a été réalisée sur l'un des groupes non politiques les plus populaires, Slashdot, pendant la campagne présidentielle américaine de 2004¹⁷. Quoique Slashdot rassemble d'abord des passionnés d'informatique et des professionnels (son site s'est fait connaître pour délivrer des " *news for nerds* ", *nerds* étant le nom ironique que se donnent les passionnés d'informatique), son site est devenu à l'approche des élections présidentielles de 2004 un forum de discussion politique très actif. Des messages politiques en nombre croissant furent alors postés sur le forum du groupe. Non seulement les messages politiques suscitaient plus de commentaires que les autres, mais ces commentaires étaient plus polémiques. Les auteurs de propos politiques étaient également plus souvent notés que les autres. Il y eut aussi, d'ailleurs, davantage de désaccords entre les modérateurs du forum à propos de la valeur des commentaires. En tout cas, ces désaccords montrent que des communautés virtuelles peuvent attirer un public nombreux et d'opinions politiques opposées, *précisément parce qu'elles se présentent a priori comme non politiques*. Quelques-uns de ces sites finissent par devenir les points nodaux d'une communication de grande ampleur entre des personnes de bords différents constituant ainsi un nouvel espace d'exposition inattendue à des opinions adverses sur un objet autre que celui qui a d'abord rassemblé les visiteurs.

De moindres pressions cognitives

Nous avons vu que deux problèmes majeurs pour l'organisation de la délibération étaient la sélectivité dans le choix des interlocuteurs et l'évitement des conflits. Les espaces et les pratiques que l'on vient de mentionner répondent en partie au problème de la sélectivité. On peut aussi montrer que ces espaces, et avec eux divers lieux virtuels, permettent de surmonter, dans certains cas, l'inconfort cognitif qui naît en général de l'exposition à des opinions adverses.

Pourquoi est-il plus facile de s'exprimer en ligne, en particulier lorsque le moyen de communication est " pauvre " (texte seul, ou même voix) ? L'intermédiaire qu'est l'ordinateur amplifie, ou met en relief, certains aspects sociaux et psychologiques du phénomène de communication. Il est vrai que, quand la communication par ordinateur neutralise certains indices contextuels guidant l'interaction, et que la situation d'appartenance au groupe devient l'indice dominant, le résultat peut être une influence plus forte des normes internes au groupe. Mais lorsqu'aucun indice n'est disponible, et que les codes du groupe ne peuvent être discernés, c'est l'inverse qui se produit : la faiblesse du contexte affaiblit la perception d'une présence sociale, elle diminue la conscience d'un environnement, le souci d'être approuvé par autrui et l'incitation au conformisme. Par un mécanisme différent de celui que l'on a vu plus haut, un moyen de communication " pauvre " peut ainsi alléger l'inconfort cognitif associé à l'expression du désaccord et, du coup, favoriser l'apparition de débats contradictoires¹⁸. Il devient plus facile d'exprimer des opinions hétérodoxes ou adverses, voire de s'engager dans des débats contradictoires. Dans certains contextes, la communication par ordinateur peut même encourager des comportements désinhibés de transgression virulente des normes (comme dans le cas des " flambeurs "). Dans d'autres situations, elle peut permettre l'expression de vues dissidentes et favoriser ainsi la réflexion¹⁹.

Paramétrage imparfait et rencontres de hasard

Nous notions plus haut la structure " homophile " des hyperliens. Si les espaces ainsi liés étaient aussi hermétiquement scellés, les internautes seraient enfermés et n'auraient aucune chance de rencontrer des vues opposées aux leurs. Mais ce n'est pas le cas : ces espaces ne sont pas absolument clos. Et, du coup, un autre facteur peut entrer en jeu : *l'inaptitude* des utilisateurs à paramétrer parfaitement leur exposition à l'information politique en ligne.

Comme la structure de la toile n'a pas été conçue par un planificateur, mais que les hyperliens sont le fait d'agents individuels, il reste toujours une possibilité que les sites contiennent des liens conduisant à des opinions adverses. La facilité technique qu'il y a à suivre ces liens rend ces opinions immédiatement accessibles. Même quand les internautes surfent à la recherche d'informations qui confirmeraient leurs croyances personnelles, ils peuvent être dirigés vers des opinions opposées aux leurs, ou tomber dessus par hasard. Le cas n'est pas fréquent, sans doute, mais lorsqu'il se présente, il suffit d'un clic pour se frotter à l'opinion adverse. La chose est sensiblement moins simple hors ligne.

Les *moteurs de recherche* offrent une bonne illustration de la difficulté à paramétrer parfaitement son environnement de communication. Ils sont très utilisés pour chercher des informations, y compris politiques. Plus de la moitié des utilisateurs y ont recours chaque jour. Tout comme les portails des médias traditionnels, ils captent une bonne partie du trafic et figurent en tête des sites les plus fréquentés. Un aspect important, quoique rarement noté, des moteurs de recherche est que leurs utilisateurs ne peuvent paramétrer l'orientation idéologique des sites vers lesquels ils sont dirigés. Les moteurs de recherche

prennent en compte toute l'information disponible sur l'espace qu'ils parcourent, sans faire de différence entre les options idéologiques. Cela tient à l'absence, pour le moment, d'un système d'étiquetage idéologique universellement accepté. Du coup, on peut être conduit sur un site présentant des opinions exactement opposées à celles que l'on cherche à étayer. Ainsi, par exemple, des défenseurs du capitalisme ou de la mondialisation cherchant à renforcer leur opinion par de la documentation supplémentaire sur ces sujets peuvent se trouver dirigés vers des sites altermondialistes ou anticapitalistes.

Les régularités observées dans la manière dont les utilisateurs conduisent leurs recherches indiquent une autre raison, renforçant la première, de l'incapacité des internautes à paramétrer idéologiquement l'univers en ligne dans lequel ils évoluent. De multiples études montrent en effet la faible compétence des internautes dans le maniement des outils de recherche. Ainsi, par exemple, les utilisateurs composent le plus souvent des requêtes très brèves. Ils n'utilisent guère les outils de recherche avancée. De plus, ils ne consultent en général qu'un petit nombre de documents par recherche et vont rarement jusqu'à la page 2 de la liste des résultats²⁰. Dès lors, même si les internautes tentent d'utiliser les moteurs de recherche pour chercher des informations qui confortent leurs opinions, leur faible maîtrise des stratégies de recherche limite leur capacité à le faire.

Conclusions (provisoires)

On a défini, au départ, la délibération comme la recherche et l'évaluation des arguments pour et contre une proposition, en soulignant l'importance de la confrontation à des opinions adverses. Si l'on s'interroge, à partir de là, sur le potentiel d'internet en matière de délibération, la question est de savoir dans quelle mesure les différents usages d'internet et les différents types de sites offrent la possibilité effective de confronter les individus à des opinions adverses et de leur faire prendre en considération ces opinions.

Au terme de notre étude, il apparaît qu'au regard de ce critère internet présente un bilan contrasté. D'un côté, quand ils ont un large choix, les internautes ont tendance à rechercher leurs semblables, à discuter et à échanger des informations avec eux. La régularité " homophile " des espaces hyperliés les plus fréquentés contribue encore à éloigner la probabilité d'être confronté à une opinion adverse. Mais en même temps, des facteurs d'opposition limitent les effets de ces facteurs d'homogénéité. De multiples sites attirent les utilisateurs quelles que soient leurs opinions. Des confrontations surgissent inopinément sur des sites rassemblant des utilisateurs par ailleurs proches. Et il est, en fait, difficile de se construire un environnement communicationnel parfaitement sur mesure. En outre, sous certaines conditions, la communication par ordinateur peut faciliter, et non pas décourager, l'expression d'opinions dissidentes.

Quelles conclusions tirer de tout cela ? Il convient d'abord de distinguer les différents usages d'internet et les différents espaces de communication qu'il offre. Le potentiel délibératif de ces divers espaces en ligne dépend des facteurs d'homogénéité ou d'opposition qui prédominent dans chaque cas. Comme on l'a vu, toutes les catégories de sites ne sont pas identiques à cet égard. Les grands sites d'information et les moteurs de recherche paraissent ainsi plus propices à la rencontre d'opinions opposées que d'autres types de sites, les blogs par exemple.

Il est assurément trop tôt pour formuler une théorie générale de la communication en ligne. Internet évolue toujours rapidement. Les utilisateurs

apprennent encore à s'en servir et les comportements ne sont sans doute pas stabilisés. Enfin, l'étude des effets de la communication en ligne, et en particulier des effets de l'exposition à des opinions opposées, n'en est encore qu'à ses débuts. Nous devons nous contenter de conclusions provisoires et d'ambition limitée.

Il nous semble néanmoins qu'en l'état actuel des connaissances, on peut avancer ceci. Il paraît à présent bien établi que, dans l'usage d'internet, l'intentionnalité entraîne la segmentation, limite le contact avec les dissemblables et l'exposition à des opinions adverses, et qu'ainsi, elle n'est pas favorable à la faculté délibérative de considérer le pour et le contre. Mais ce serait une erreur de penser que la communication en ligne marque le triomphe sans partage de l'intentionnalité. La recherche d'un environnement sur mesure, confortant ses propres positions est elle-même coûteuse en temps et en énergie. Nombre d'utilisateurs peuvent souhaiter limiter ces coûts et donc se contenter d'un paramétrage imparfait. Une place sera alors laissée à la découverte non intentionnelle de liens ou de lieux qui n'étaient pas recherchés. La faible compétence pour la recherche du plus grand nombre d'utilisateurs agit dans le même sens.

La quête intentionnelle du semblable est aussi limitée par son caractère généralement unidimensionnel. Les " communautés " virtuelles dont internet permet la formation sont spécialisées. Elles rassemblent des individus partageant un trait, un intérêt ou encore une opinion dans un domaine. Eu égard à l'objet qui les rassemble, ces individus ont généralement la même position. Aussi peut-on dire qu'ils sont semblables sur *une* dimension. Mais les individus sont des êtres multidimensionnels. Ils peuvent avoir une passion, l'informatique par exemple, mais ils ont aussi une profession, un sexe, une orientation politique et bien d'autres traits encore. Or la similarité sur une dimension n'emporte pas la similarité sur toutes les dimensions. Des individus se rassemblant sur une dimension ont ainsi de grandes chances de rencontrer des dissemblables sur d'autres dimensions. Il faut même dire que plus le trait qui les rassemble est spécifique ou pointu, plus nombreuses sont les dimensions sur lesquelles leurs partenaires sont susceptibles d'être différents ou opposés. Ainsi, l'association intentionnelle avec le semblable pourra produire la rencontre inattendue du dissemblable sur une autre dimension.

On peut, d'autre part, faire l'hypothèse que l'usage d'internet exerce des effets différents selon les types d'utilisateurs. Les utilisateurs très motivés, passionnément attachés à une cause ou un objet quelconques, habiles au maniement des outils de recherche ou désireux de le devenir du fait de leur passion, peuvent *grosso modo* parvenir à se construire un univers de communication formant une chambre d'écho à leur opinion. À ces utilisateurs-là, et sur l'objet qui les motive, internet n'apporte sans doute pas beaucoup d'occasions de délibérer. Il opère probablement, au contraire, comme un instrument de renforcement du parti pris initial. Mais les utilisateurs moins motivés, moins militants de telle ou telle cause, moins compétents dans la manipulation de l'instrument ou moins soucieux de le devenir, sont, eux, plus susceptibles de rencontrer sur internet des opinions opposées à la position qu'ils avaient *a priori*. Pour ces usagers-là, il est vraisemblable qu'internet multiplie les occasions de délibération. Si l'on veut estimer les possibilités qu'internet offre à la délibération, il faut considérer, non pas les intentions de ses usagers, mais les conséquences non intentionnelles de leurs actions.

- Le travail le plus représentatif d'une telle perspective est celui de C. Sunstein, *Republic.com*, Princeton University Press, 2002
- 2 B. Manin, "Délibération et discussion", *Revue suisse de science politique*, hiver 2004, 10 (4).
 - 3 C. Lord, M. Lepper, E. Preston, "Considering the opposite: A corrective strategy for social judgment", *Journal of Personality and Social Psychology*, 1984, 47.
 - 4 Voir, entre autres, R. Huckfeldt, J. Sprague, *Citizens, Politics and Social Communication*, Cambridge University Press, 1995.
 - 5 Pour être plus précis, le potentiel délibératif dont il est question ici désigne deux choses : d'une part la probabilité qu'un média mette ses utilisateurs en présence d'opinions opposées et d'autre part la probabilité qu'une fois mis en présence de ces opinions, les individus les examinent et les pèsent. Nous étudierons, en fait, principalement la première de ces deux choses, à la fois parce que la probabilité de rencontrer des opinions opposées conditionne la probabilité de les examiner, et parce que ce qui est aujourd'hui en doute est que les usagers d'internet puissent être confrontés à des opinions opposées aux leurs. Il faudrait aussi, sans doute, ajouter une troisième raison : nos connaissances des réactions qu'engendre, chez les individus, l'exposition à des opinions opposées sont encore peu développées.
 - 6 Voir, entre autres, N. Eliasoph, *Avoiding Politics: How Americans Produce Apathy in Everyday Life*, Cambridge University Press, 1998.
 - 7 Voir, entre autres, S. Iyengar, R. Luskin, J. Fishkin, "Facilitating informed public opinion: Evidence from face-to-face and on-line deliberative polls", 2003.
<http://cdd.stanford.edu/research/papers/2003/facilitating.pdf>
 - 8 D'après Jennifer Stromer-Galley, les travaux sur le potentiel d'internet en matière de délibération mettent l'accent soit sur la "diversité", soit sur l'"homophilie" (voir J. Stromer-Galley, "Diversity and political conversations on the internet: Users' perspectives", *Journal of Computer Mediated Communication*, 2002, p. 8). Les thèses du présent article nous poussent à préférer les termes "opposition" et "homogénéité". Ceux-ci décrivent mieux la distinction essentielle, selon nous, pour la délibération.
 - 9 J. B. Horrigan, L. Rainie, "Online communities: Networks that nurture long-distance relationships and local ties", *Pew Internet & American Life Project*, 2001.
http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Communities_Report.pdf
 - 10 R. Spears et M. Lea, "Panacea or panopticon? The hidden power in computer-mediated communication", *Communication Research*, 1994, 21.
 - 11 M. Hindman, K. Tsioutsouliklis et J. A. Johnson, "Googlearchy: How a few heavily-linked sites dominate politics online", 2003.
<http://www.princeton.edu/~mhindman/googlearchy-hindman.pdf>
 - 12 L. Adamic et N. Glance, "The political blogosphere and the 2004 US election: Divided they blog", 2005. <http://www.blogpulse.com/papers/2005/AdamicGlanceBlogWWW.pdf>
 - 13 D. Mutz et P. S. Martin, "Facilitating communication across lines of political difference: the role of the mass media", *American Political Science Review*, 2001, 95 ; D. Mutz et J. Mondak, "The workplace as a context for cross-cutting political discourse", *Journal of Politics*, 68, 1, février 2006.
 - 14 Pour des données sur ce point, voir : L. Rainie, M. Cornfield et J. Horrigan, "The Internet and campaign 2004", *Pew Internet & American Life Project*, 2005.
http://pewinternet.org/pdfs/PIP_2004_Campaign.pdf
 - 15 Rappelons que la "loi de la puissance" se formule ainsi : un tout petit nombre de sites reçoit la très grande majorité des visites, alors que la très grande majorité des sites ne reçoit qu'un nombre négligeable de visites.
 - 16 J. B. Horrigan, et L. Rainie, "Online communities: Networks...", art. cité, p. 4.
 - 17 C. A.C. Lampe, "Talking politics on the side: Political conversation on Slashdot", article soumis à la *Second conference on online deliberation*, Stanford, 20-22 mai 2005.
 - 18 Sur un tel usage de la notion de "mécanisme" à J. Elster : voir *Alchemies of the Mind*, Cambridge University Press, 1999. L'illustration la plus simple et la plus claire des "mécanismes" tels que les entend Elster est donnée par des proverbes. On dit : "Tel père, tel fils", mais aussi "À père avare, fils prodigue". Quoique conduisant à des résultats opposés, les deux enchaînements causaux décrits par ces proverbes sont intelligibles et vérifiés dans certains cas. Les conditions initiales déterminent lequel des deux mécanismes prévaut dans un cas donné.
 - 19 Voir entre autres, K. McKenna et G. Seidman, "You, me and we: Interpersonal processes in electronic groups", dans Y. Amichai-Hamburger, *The Social Net: Human Behavior in Cyberspace*, Oxford University Press, 2005.
 - 20 Amanda Spink et Bernard J. Jansen, "A study of Web search trends", *Webology: An International Electronic Journal*, 2004, 1 (2).

Published 2006-07-19
Original in English
Translation by Richard Robert
Contribution by Esprit
First published in *Esprit* 5/2006
© Bernard Manin/Azi Lev-On/Esprit
© Eurozine