



HAL
open science

Les modérateurs des forums de discussion municipaux. Des intermédiaires démocratiques?

Stéphanie Wojcik

► **To cite this version:**

Stéphanie Wojcik. Les modérateurs des forums de discussion municipaux. Des intermédiaires démocratiques?. Questions de communication, 2007, 12, pp.335-354. 10.4000/questionsdecommunication.2457 . hal-00491575

HAL Id: hal-00491575

<https://hal.science/hal-00491575v1>

Submitted on 13 Jun 2010

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

STEPHANIE WOJCIK

Laboratoire d'Etudes et de Recherches Appliquées en Sciences Sociales (LERASS)
& Centre de Recherches Politiques de Sciences Po (CEVIPOF)
stephanie.wojcik@wanadoo.fr

LES MODERATEURS DES FORUMS DE DISCUSSION MUNICIPAUX. DES INTERMEDIAIRES DEMOCRATIQUES ?

Résumé. – La mise en œuvre de forums de discussion sur les sites Internet de certaines municipalités suscite des espoirs quant à la possible apparition de formes nouvelles de délibération, en partie déliées des contraintes temporelles enserrant les dispositifs hors ligne et susceptibles d'amenuiser les hiérarchies sociales et les relations de pouvoirs manifestes dans les débats en face-à-face. Les forums nécessitent la présence de professionnels (responsable de la communication, webmestre) qui en assurent le fonctionnement régulier. Dans quelle mesure leur gestion de la discussion électronique influe-t-elle sur les conditions et les modalités de participation de la population ?

Nous avons observé trois principaux rôles du modérateur : le manager, l'arbitre et l'intermédiaire. Dans le cas de l'animation du forum, son investissement dans le débat a une part certaine dans l'intérêt que les internautes portent au forum. Dans l'exercice de sa fonction d'arbitre, le webmestre indique ce qui est dicible dans l'espace du forum et les formes que doivent revêtir les interventions. Lorsqu'il endosse la fonction d'intermédiaire et qu'il transmet certaines contributions aux responsables politiques, il s'arroge une prérogative clairement politique. L'accès de la parole des internautes à l'espace politique apparaît dès lors teinté d'opacité, jetant le doute sur le caractère réellement « démocratique » des pratiques de cet intermédiaire.

Mots-clés. – forums de discussion, webmestre, modération, Internet, participation, démocratie locale.

THE THREE KEY ROLES OF MODERATOR IN MUNICIPAL ONLINE FORUMS

Abstract. – The growing use of Internet discussion forums in city communication practices has raised hopes that new forms of deliberation may be opened up, at least partially freed up from the temporal constraints on face-to-face debates. It is also hoped that these new forms of deliberation may weaken social hierarchies and the power relations that exist in face-to-face debates. Internet forums require the presence of experts, of professionals (head of communications, webmaster) who ensure their smooth running. To what extent does their

management of the electronic discussion influence the conditions and the modes of participation of the population?

We observed three main functions of the moderator: the manager, the referee and the intermediary. In the case of the management of the forum, the webmaster's contribution to debates clearly stimulates interest in the forum. In the exercise of his or her function of referee, the webmaster controls what can be said in the forum, and the manner or form that the messages are allowed to take. Finally, when the moderator assumes the function of intermediary between Internet users and politicians, s/he enjoys a clear political prerogative. Indeed, the process by which the contributions of Internet users are translated into the political sphere is opaque, which casts doubt on the 'democratic' nature of the intermediary's practices.

Key words. – discussion forums, webmaster, moderation, Internet, participation, local democracy.

Fréquemment considérée comme la cellule de base de la démocratie, la démocratie locale connaît un engouement renouvelé. Depuis plus d'une vingtaine d'années, un foisonnement de textes juridiques, de rapports gouvernementaux et d'expérimentations mises en oeuvre par les collectivités territoriales témoignent, en effet, de la volonté politique d'inscrire davantage les habitants dans les mécanismes de production de la décision publique locale. A côté du fonctionnement habituel des institutions et des mécanismes de production de la décision publique, se déploie une variété de procédures, de techniques et de démarches qui illustrent de manière inflationniste la nécessité de prendre en compte l'avis des habitants : ateliers d'urbanisme, enquêtes d'utilité publique, référendum local, procédures de concertation en matière d'aménagement et d'urbanisme, conseils d'enfants, de jeunes, de sages, d'immigrés et conseils de quartier (Bacqué, Rey, Sintomer, 2005).

Aussi, l'espace politique local connaît un certain nombre d'évolutions. D'abord, ni l'onction du suffrage démocratique, ni le recours à l'expertise technique ou scientifique ne paraissent actuellement en mesure de susciter l'adhésion des publics et d'assurer l'autorité des choix politiques. En effet, les ressources classiques de l'action politique doivent désormais composer avec une légitimité de type procédural, celle qui organise la mise en débat public, ainsi qu'en témoignent les références récurrentes aux notions de « démocratie participative » ou « délibérative » dans les discours politiques. En d'autres termes, la légitimité d'une décision ne serait plus seulement dépendante de la qualité de l'autorité qui la prend mais de la manière dont elle est prise, de son inscription procédurale. Ensuite, la multiplication des espaces de débat qui découle de cette nécessité procédurale a favorisé l'introduction de médiateurs, chargés de faire la jonction entre le technique et le politique (Nonjon, 2005). Commissaire enquêteur dans le cadre des enquêtes publiques, chef de projet au sein de la politique de la ville, membre des commissions de suivi instaurées par la circulaire « Bianco »¹ participent ainsi au déroulement des débats publics et contribuent, à des degrés divers, à la formulation d'un intérêt général dont la définition échappe désormais, pour partie, aux responsables politiques. De plus, cette apparition de professionnels de la participation et/ou de la médiation influe sur les conditions et les modalités de participation de la population, mais aussi sur l'impact que cette dernière aura effectivement sur la décision finale. Par ailleurs, le rôle même des élus se trouve modifié par l'irruption des citoyens et de ces professionnels sur la scène politique locale. Les responsables politiques se trouvent dès lors mis en demeure de s'exposer au risque de la confrontation, d'argumenter et de justifier leurs choix et décisions et ce, de manière publique. Enfin, l'inclusion de dispositifs participatifs et délibératifs dans les processus de production de la décision publique est corrélative d'une évolution des types de compétences considérés comme jusqu'alors dominants. Les citoyens se voient désormais reconnaître une aptitude à exercer de manière légitime l'activité sinon de participation aux affaires publiques, du moins de leur discussion. Ainsi, Rémi Lefebvre et Magali Nonjon constatent que les conseils de quartier ont su faire émerger une parole habitante, celle des usagers de la ville. Ces auteurs parlent ainsi d'une certaine forme « d'expertise habitante » (Lefebvre, Nonjon, 2003 : 24).

Dans ce contexte, la mise en oeuvre de forums de discussion sur les sites Internet de certaines municipalités suscite des espoirs quant à la possible apparition de formes nouvelles

¹ La circulaire n° 92-61 du 15 décembre 1992 dite circulaire Bianco (*Journal Officiel*, n° 48, 26 février 1993) est relative à la conduite des grands projets nationaux d'infrastructures et a pour objectif de « préciser les conditions d'un débat transparent et démocratique ». Elle prévoit une procédure de concertation en amont des décisions sur les projets d'infrastructures, en particulier autoroutières et ferroviaires à grande vitesse. Cette procédure repose sur la constitution d'une commission indépendante, désignée par le préfet qui reste en charge de l'organisation du débat public. Le projet TGV Rhin-Rhône constitue le premier cas d'application de cette procédure. Cette circulaire sera consolidée par la loi n° 95-101 du 2 février 1995, dite loi Barnier, relative à la protection de l'environnement et qui crée la Commission Nationale du Débat Public (CNDP). La procédure de débat public est désormais régie par la loi n° 2002-276 du 27 février 2002 sur la « la démocratie de proximité ».

de délibération, en partie déliées des contraintes temporelles enserrant les dispositifs hors ligne (Dutton, 1996) et susceptibles d'amenuiser les hiérarchies sociales et les relations de pouvoirs manifestes dans les débats en face-à-face (Gastil, 2000). Mais, de la même manière que la multiplication des espaces de débat favorise l'apparition, dans la sphère locale, de médiateurs, les forums nécessitent la présence de professionnels (responsable de la communication, webmestre) qui en assurent le fonctionnement régulier. La modération du forum apparaît en effet indispensable pour le bon déroulement des échanges (Davis, 2005) mais aussi afin que ceux-ci puissent éventuellement être pris en considération par les autorités politiques qui en sont les initiateurs (Coleman, Gøtze, 2001 ; Monnoyer-Smith, 2004). Toutefois, alors que dans le cas des débats publics l'animation est confiée à des « experts en participation » dont le profil socio-professionnel est relativement identifié, la désignation des modérateurs de forums électroniques proposés par des institutions publiques ne fait pas l'objet de procédures précises. Doivent-ils être des spécialistes en informatique, des animateurs indépendants, des experts en politiques publiques ou dans le domaine du sujet concerné ou bien la modération devrait-elle être confiée à un logiciel informatique impartial ? En ce domaine, aucune règle n'est établie et dans certains cas, par exemple dans l'expérience 'Unchat'² décrite par Beth Noveck, les modérateurs sont mêmes élus par l'ensemble des participants (Noveck, 2004). Sur les forums des municipalités françaises, la fonction de modérateur est généralement assurée, « par défaut », par le webmestre du site municipal mais elle peut parfois être dévolue à d'autres agents des services municipaux, notamment au sein du personnel du service information-communication. Dans quelle mesure leur gestion de la discussion électronique influe-t-elle sur les conditions et les modalités de participation de la population ? Il s'agira d'interroger le travail d'animation et de modération des échanges électroniques mais aussi de voir comment ces professionnels assurent éventuellement la « répercussion » des débats en ligne auprès de l'autorité politique.

Le rôle des modérateurs a donné lieu à plusieurs typologies ou modèles (Coleman, Gøtze, 2001 ; Edwards, 2002, White, 2000 ; Wright, 2006) qui nous paraissent pouvoir apporter un éclairage sur les pratiques de modération que nous avons observées sur les forums de municipalités françaises. Ainsi, Scott Wright décèle pas moins de onze fonctions possiblement dévolues au modérateur. Par exemple, en postant de nouvelles questions et en proposant de nouveaux thèmes, le modérateur endosse le rôle d'un « simulateur de conversation », il peut également jouer le rôle de médiateur lors de conflits opposant les différents participants, faciliter le débat entre élus et citoyens en proposant des synthèses des contributions postées, ou encore être un « censeur ouvert » en supprimant certes les messages qui ne respectent pas les règles prédéfinies du débat mais en fournissant à l'expéditeur des explications sur cette suppression et en lui proposant de re-écrire le message litigieux (Wright, 2006). Reprenant les travaux de Nancy White (2000), Stephen Coleman et John Gøtze (2001) distinguent, quant à eux, sept types de modérateur : *social host*, *team manager*, *community of practice*, *cybrarian*, *help desk*, *referee* et *janitor*³ (Coleman, Gøtze, 2001 : 18-19). Ainsi, le *social host* (« hôte ») est le plus ancien des modèles de modération. L'activité essentielle du modérateur est ici de souhaiter la bienvenue aux participants et parfois de prendre part aux conversations en ligne. Le *manager* a un rôle d'animation de la discussion, par exemple, en organisant et en proposant des synthèses des contributions. Plus difficile à identifier, le *community of practice* facilite les échanges entre les participants et nourrit la dynamique de groupe ; il met notamment en visibilité les accords qui émergent des débats électroniques. Le

² Plateforme technique dont les caractéristiques sont censées respecter les principes théoriques de la délibération, telle que la définit Beth Noveck, par exemple, l'accessibilité des débats, l'absence de censure, l'égalité des participants, la transparence des règles du déroulement des échanges...

³ La traduction littérale de ces termes ne rend pas compte de manière satisfaisante de leur signification. Ils sont expliqués dans la suite du texte.

cybrarian participe en tant qu'expert dans un domaine particulier et stimule les interactions en introduisant des informations pertinentes. Le *help desk* fournit simplement une aide technique à l'utilisation du forum en ligne. Le *referee* est vraisemblablement le rôle le mieux identifié du modérateur en ce que son action vise à faire respecter par les participants les règles du débat et le thème de la discussion. Enfin, le *janitor* ordonne, classe et redirige les contributions dans les thématiques appropriées. Naturellement, tous ces rôles ne sont pas exclusifs les uns des autres.

En reprenant pour partie les classifications réalisées d'une part par Wright et d'autre part par Coleman et Götze, nous proposons une typologie simplifiée des activités du modérateur observables sur les forums de certaines municipalités françaises⁴. En effet, d'une part, un certain nombre des fonctions repérées par ces auteurs ne sont pas exercées (c'est le cas par exemple du *community of practice*) ou exercées de manière marginale (*help desk*) par les modérateurs des forums français. D'autre part, il nous paraît que certaines des tâches précédemment mentionnées peuvent être regroupées au sein d'une même catégorie. Par exemple, le fait de fournir des informations supplémentaires (*cybrarian*) lors d'un débat peut s'inscrire dans les activités du *manager* qui a pour objet d'animer la discussion et de favoriser les interactions entre participants. Nous avons ainsi identifié et retenu pour traiter ici du rôle des modérateurs : le manager, l'arbitre et l'intermédiaire. Cette réflexion sur le travail de médiation effectué par les webmestres conduit *in fine* à s'interroger sur les conditions d'expression et de participation propres à l'espace de débat inédit que constitue le forum de discussion, en même temps qu'elle questionne le rapport à l'autorité politique qu'entretiennent ces professionnels, notamment leur degré d'autonomie.

LE MANAGER

Un des rôles observables sur les forums proposés par les municipalités françaises est celui de « manager » qui consiste à organiser et animer la discussion électronique. La modalité la plus simple de ce rôle est le souhait de bienvenue aux internautes, formulé par le webmestre dans quasiment chacun des forums que nous avons consultés. Un tel type de message, destiné à ouvrir le débat, est visible, par exemple, sur le forum de Soissons (Aisne) : « Vous êtes sur le forum de Soissons. Vous pouvez laisser un message, qui sera publié, comme celui que vous lisez. Il peut être adressé à une personne, ou peut se constituer comme une simple annonce, vous pouvez parler de ce dont vous voulez (sans dépasser les limites du tolérable bien entendu :) [...] »⁵.

Le webmestre-manager peut également être un « stimulateur de conversation » dans la mesure où, lors de la discussion électronique, il pose de nouvelles questions ou introduit de

⁴ Trois groupes de villes disposant d'un forum de discussion ont ainsi fait l'objet de nos investigations. Nous avons d'abord travaillé sur les forums proposés, en 2002, par les municipalités appartenant aux régions du « grand Sud-Ouest » (Aquitaine, Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées), quelle que soit la taille de la commune considérée. Il s'agit ici des forums des huit villes de : Anglet (Pyrénées-Atlantiques), Carmaux (Tarn), Cenon (Gironde), Condom (Gers), Luchon (Haute-Garonne), Montpellier (Hérault), Tarbes (Hautes-Pyrénées) et Vauvert (Gard). Ensuite, nous avons, entre 2002 et 2005, étudié les forums de certaines autres villes françaises qui nous paraissaient particulièrement significatives, en raison de leur engagement antérieur dans le domaine des technologies de l'information et de la communication. Enfin, nous avons observé, en 2005, les forums proposés sur les sites Internet municipaux de l'ensemble des villes supérieures à 80 000 habitants, soient : Amiens (Somme), Besançon (Doubs), Boulogne-Billancourt (Hauts-de-Seine), Limoges (Haute-Vienne), Montpellier, Mulhouse (Haut-Rhin), Nanterre (Hauts-de-Seine), Orléans (Loiret) et Saint-Denis (Seine-Saint-Denis).

⁵ Webmaster, 29/08/00, *Bienvenue à tous !*, Soissons, <<http://www.ville-soissons.fr>>, 4 août 2002. Le forum de Soissons n'existe plus aujourd'hui.

nouveaux thèmes (Wright, 2006). Dans certains cas, il peut donc, ainsi que l'a constaté Arthur Edwards (2002), être impliqué dans le choix et la formulation des thèmes sur lesquels les internautes sont appelés à débattre. Par exemple, à Luchon, où le forum municipal comprenait en 2002 plusieurs thématiques, le webmestre explique qu'il a choisi les thèmes de discussion en consultant les différents services municipaux⁶. Avec leur assentiment, le webmestre a ainsi mis en place le nouveau forum structuré autour de six thèmes, comportant parfois eux-mêmes des sous-rubriques⁷. Cet exemple est significatif de l'idée selon laquelle l'emploi de professionnels ou de techniciens dans la communication des villes est porteur de sa propre dynamique et influe sur le contenu des politiques de communication municipale (Pailliart, 1993). Le choix des thèmes de discussion par le webmestre lui-même a parfois des incidences importantes sur la participation des internautes. A Montpellier, sur proposition de la webmestre, et après acceptation du cabinet du maire, les sept forums⁸ proposés aux internautes correspondent au découpage de la ville en ses sept quartiers, chacun des sept forums recueillant une participation fort inégale. En effet, les habitants des quartiers « favorisés » tels celui de « Montpellier Centre » s'expriment davantage que ceux de « Mosson », « Les Cévennes » ou « Croix d'Argent ». Dès lors, les préoccupations abordées sur les forums sont le fait d'individus, sinon aux profils socialement proches, tout du moins partageant le même espace géographique et les mêmes problèmes afférents à son occupation (par exemple, la propreté du centre historique dans le forum « Montpellier Centre »). Il semble donc, du fait d'un choix initialement opéré par la webmestre, que les disparités culturelles, sociales et économiques entre les divers quartiers de la cité montpelliéraine se trouvent dupliquées sur les forums en ligne. En dehors du choix des thèmes, l'animation de la discussion électronique constitue une facette importante du travail du manager. Ce dernier tente alors de susciter et d'aiguiser la réflexion des internautes. Par exemple, le webmestre de Boulogne-Billancourt s'insère dans la dynamique des débats engagés à propos du devenir de l'Île Seguin et s'adresse aux internautes de la manière suivante : « [...] Mais je rappelle que c'est un lieu industriel que vous souhaitez commémorer. C'est donc aussi une usine, avec son travail à la chaîne, ses travailleurs immigrés, etc. son passé est donc moins important, moins consensuel, que, je ne sais... le Louvre, par exemple, non ? [...] »⁹ Dès lors, la pertinence et l'intérêt du forum apparaissent en grande partie tributaires du gestionnaire du site et de sa capacité de réaction face aux sollicitations des internautes.

D'un point de vue quantitatif, la plupart des messages postés par des membres de la municipalité sont essentiellement le fait des webmestres. Ainsi, parmi les 732 messages postés sur les forums du « grand Sud-Ouest », 55 l'ont été par les webmestres, 46 par les services municipaux et seulement 8 par les élus (Wojcik, 2005). D'un point de vue qualitatif, l'activité d'animation du modérateur apparaît minimale, surtout en comparaison des pratiques observables dans les débats en face-à-face. Par exemple, à propos de dispositifs participatifs relatifs à la recherche d'emploi et au logement social rassemblant des habitants de quartiers populaires, Marion Carrel observe que les animateurs des débats portent une attention particulière aux habitants qui ne s'expriment pas habituellement de telle sorte qu'ils puissent prendre la parole en public (Carrel, 2006). Même si, le modérateur de débats électroniques

⁶ Entretien, Webmestre, Luchon, 24 janvier 2003.

⁷ « Général » (qui comprend les forums intitulés « Luchon » et « Amélioration du forum »), « Animation » (avec les forums « Idées », « Bataille des Fleurs » et « Festival du Film »), « Service des sports » (avec « Commentaires », « Sport en général » et « Associations »), « Informatique » (« Informatique », « Problèmes » et « Liens »), « Liens » et « Messages aux administrateurs du forum ». Voir <<http://www.mairie-luchon.fr>>

⁸ « Vivre dans le quartier Croix d'Argent », « Vivre dans le quartier Hôpitaux – Facultés », « Vivre dans le quartier Les Cévennes », « Vivre dans le quartier Montpellier Centre », « Vivre dans le quartier Mosson », « Vivre dans le quartier Port Marianne », « Vivre dans le quartier Prés d'Arènes. »

⁹ Le Modérateur, 14/03/05, forum « L'avenir de l'Île Seguin », Sujet « noms de rue », Boulogne-Billancourt, <<http://www.boulognebillancourt.fr/cms/index.php>>, 2 mars 2006.

devrait, selon Richard Davis, encourager la participation de ceux qui sont ordinairement silencieux en vue de faire entendre leur voix au cours du processus délibératif (Davis, 2005), les interventions des modérateurs se bornent le plus souvent à rappeler les règles concernant le déroulement des débats et le comportement des participants et à apporter des réponses aux internautes qui formulent des demandes de renseignements pratiques. Dans ce cadre, il est fréquent que leurs réponses contiennent des renvois vers d'autres sites Internet, enrichissant ainsi la seule information initialement fournie. Par exemple, au message de l'internaute « Jefekoi » sur le forum de Mulhouse qui demande si les rues Gutenberg et Flammarion sont en travaux¹⁰, l'administrateur du site fournit des précisions sur le fait que ces travaux dureront jusqu'à la mi-juin et invite l'internaute à consulter le site « www.tram-train.net » pour visualiser le plan de déviation dans le secteur¹¹. Dans d'autres cas, le webmestre redirige les questionnements des internautes aux personnes compétentes. Par exemple, à Chalon-sur-Saône, l'internaute « Un pêcheur », demande quand les personnes chargées de l'entretien ramassent les poubelles du lac de la ZUP¹², le webmaster répond : « Cependant, la gestion des déchets fait partie des compétences de la Communauté d'Agglomération Chalon Val de Bourgogne. Votre demande leur a été transmise aujourd'hui même. [...] »¹³. Précisons toutefois que lorsque les demandes des internautes ne sont pas d'ordre pratique, la latitude du webmestre est restreinte puisque ses réponses font généralement l'objet d'une validation de la part des élus ou des responsables du service information-communication.

Par ailleurs, s'il n'emprunte guère la figure du « *cybrarian* » correspondant selon Scott Wright à un modérateur expert sur un sujet particulier (Wright, 2006), le webmestre peut dans certains cas faire preuve de connaissances relativement précises et qui supposent qu'il a vraisemblablement recherché de l'information avant d'apporter une réponse à l'internaute. Aux messages réitérés de l'internaute « Ploum », sur le forum de Boulogne-Billancourt, demandant qu'une rue de la ville soit baptisée « Talomoni »¹⁴, le modérateur fournit par exemple les précisions suivantes : « [...] Talomoni, ancien militaire en Algérie, a tiré à bout portant et en plein coeur sur un militant qui distribuait des tracts devant l'usine Renault. Ce meurtre a été jugé par les tribunaux français (si toutefois vous accordez encore une importance au Code Pénal) et a été condamné à la prison, dont il est sorti au bout de 4 ans. Aucune "invasion" ni aucune "légitime défense", il s'agit d'un meurtre [...]. »¹⁵

Enfin, le manager effectue le classement et l'archivage des contributions (Coleman, Gøtze, 2001). Par exemple, la webmestre du site de Montpellier explique que certains internautes postent leur message dans tous les forums proposés, sans considérer leur thématique spécifique. Il est donc possible qu'un message traitant de l'urbanisme de la ville soit posté dans les forums thématiques intitulés « L'euro, vos questions » et « Culture et loisirs ». Dans ce cas, elle détermine à quel forum correspond réellement le message concerné et le supprime des autres forums dans lesquels l'internaute l'avait initialement posté. Si la webmestre montpelliéraine ne semble douter aucunement de sa capacité à classer les

¹⁰ « Jefekoi », 13/05/04, *Porte Haute (rue Gutenberg)*, forum « Plan de circulation », Mulhouse, <<http://www.ville-mulhouse.fr/forum/viewforum.php?f=3&sid=d3d5e79a954e54f1fad9ae599c4dda64>>, 10 mars 2006.

¹¹ Administrateur, 26/05/04, forum « Plan de circulation », Mulhouse, <<http://www.ville-mulhouse.fr/forum/viewforum.php?f=3&sid=d3d5e79a954e54f1fad9ae599c4dda64>>, 10 mars 2006.

¹² « Un pêcheur... », 29/07/02, *Propreté ??????*, forum « Parlez à vos élus », Chalon-sur-Saône, <<http://www.ville-soissons.fr>>, 4 août 2002.

¹³ webmaster, 29/07/02, *RE: Propreté ??????*, forum « Parlez à vos élus », Chalon-sur-Saône, <<http://www.ville-soissons.fr>>, 4 août 2002.

¹⁴ « Ploum », 16/06/05, forum « L'avenir de l'Ile Seguin », sujet « noms de rue », Boulogne-Billancourt, <<http://www.boulognebillancourt.fr/cms/index.php>>, 2 mars 2006.

¹⁵ Le modérateur, 17/06/05, forum « L'avenir de l'Ile Seguin », sujet « noms de rue », Boulogne-Billancourt, <<http://www.boulognebillancourt.fr/cms/index.php>>, 2 mars 2006.

contributions dans les forums thématiques idoines, il faut souligner que l'incertitude d'autres webmestres quant au nécessaire contenu d'un forum thématique peut rendre très aléatoire le classement des messages. Ainsi à Carmaux, chacun des deux modérateurs des forums se forge une conception différente de ce que doit contenir le « Forum Citoyen » présent sur le site. Pour l'un, celui-ci porte plutôt sur les conseils et les projets municipaux alors que pour son collègue, ce même forum, « sans dire qu'il est un forum fourre-tout », permet « aux gens de parler, de lancer un débat sur un thème qu'ils estiment important, en liaison avec la ville de Carmaux¹⁶. »

Si le modérateur prend part, avec les responsables administratifs et politiques, à la définition des thèmes de la discussion électronique, sa fonction s'avère surtout stratégique dans la mesure où il est chargé de maintenir les frontières de l'agenda des sujets sur lesquels les internautes sont autorisés à s'exprimer. Il supprime en effet les contributions sans rapport avec le thème choisi, les classe et les archive pour une durée qui reste fréquemment à sa discrétion.

L'ARBITRE

Le rôle le plus connu du modérateur est celui qui se rapporte à sa gestion du contenu du forum consistant à écarter de la publication les messages ne respectant pas certaines règles éditoriales généralement indiquées dans une « charte de publication » disponible sur le site municipal. Par exemple, les messages qui ne respectent pas la loi et les bonnes mœurs ne sont pas publiés. Dans ce rôle d'arbitre, le modérateur bénéficie d'une autonomie oscillant de manière variable entre liberté limitée et contrôle lâche de la part de l'autorité politique.

Qu'il soit désigné sous l'appellation de « *referee* » (Coleman, Gøtze, 2001 : 19) ou celle de « *editor* » (Wright, 2006 : 554), le modérateur veille ainsi en premier lieu à la bienséance et au bon déroulement des échanges. Toutefois, il est parfois difficile de faire la distinction entre la modération et la censure, qui se caractérise par des règles trop restrictives ou qui ne sont pas clairement explicites et visibles aux yeux des internautes (Wright, 2006). Sur les forums municipaux, l'imprécision des règles de modération est par exemple illustrée par le forum de Montpellier, où « la discussion est libre, toutes les opinions sont les bienvenues, mais les messages inappropriés ne seront pas publiés¹⁷ » ou encore à Cenon, où « la responsable du site se réserve le droit de diffuser ou non les messages laissés sur le site¹⁸ », sans plus de précision. Les règles édictées dans certaines chartes éditoriales relatives à la décision de publier ou non un message peuvent d'ailleurs être formulées de manière particulièrement ferme, illustrant l'importance cruciale du modérateur dans le cadrage de la discussion électronique. Par exemple, sur le forum de Saint-Martin d'Hères (Isère), « le ou les modérateurs se réservent le droit d'appliquer ces règles. Leurs décisions ne peuvent être contestées. » Sur le forum d'Annecy (Haute-Savoie), les internautes sont prévenus d'une manière non moins claire : « nous sommes les seuls juges des messages qui doivent être effacés ou mis en ligne¹⁹. » A Miramas (Bouches-du-Rhône), l'omnipotence des administrateurs du forum est clairement consacrée par la charte d'utilisation du forum puisqu'ils ont le droit de « supprimer, éditer, déplacer ou verrouiller n'importe quel sujet de

¹⁶ Entretien, Webmestre, Carmaux, 7 janvier 2003.

¹⁷ Site Internet de la ville de Montpellier, <<http://www.ville-montpellier.fr>>, 13 février 2002.

¹⁸ Site Internet de la ville de Cenon, <<http://www.ville-cenon.fr>>, 13 février 2002.

¹⁹ Sites Internet de la ville de Saint-Martin-d'Hères, <<http://www.ville-st-martin-dheres.fr>> et de la ville d'Annecy, <<http://www.ville-annecy.fr>>, novembre 2002.

discussion à tout moment²⁰. » A la différence des pratiques de modération observables pour d'autres types de forums, tels que les forums proposés par les sites de quotidiens nationaux, le modérateur municipal ne semble pas se livrer à un quelconque travail éditorial. En effet, contrairement aux modérateurs des forums du *Monde* ou de *Libération* (Falguères, 2005), il ne modifie pas le contenu d'un message, n'apporte aucune retouche et, à en juger par les messages visibles à l'écran, ne corrige pas les fautes d'orthographe ou de grammaire. Ici, la modération consiste simplement à accepter ou rejeter un message dans son intégralité.

De manière implicite, le modérateur adopte parfois d'autres règles de modération visant notamment à ce que la politique municipale et l'image de la ville ne soient pas trop systématiquement dénigrées (Wojcik, 2005). Si d'une manière générale, les élus sont peu attirés par les dispositifs techniques que constituent les sites Internet municipaux et adoptent à leur égard une « bienveillante indifférence » (Loiseau, 2003 : 97), renforçant par là l'autonomie de leurs gestionnaires, ils se montrent toutefois plus sourcilieux à propos du fonctionnement des applications interactives, tout du moins en ce qui concerne l'éventuelle suppression des messages destinés au forum de leur ville. Dans ce cas, les webmasters bénéficient d'une autonomie limitée puisqu'en cas de messages dont ils évaluent en premier lieu le caractère potentiellement dérangeant, ils sont généralement tenus (ou se croient tenus) de se référer aux élus ou aux responsables administratifs dont ils dépendent²¹, lesquels décident de son éventuelle publication. Par exemple, à Tarbes, le modérateur devait fréquemment consulter le directeur de cabinet lorsqu'il se trouvait en présence d'un message litigieux : « Ça demandait entre un quart et une demi-heure. Il fallait que j'imprime le message, que je descende ensuite au cabinet du maire, que je coince entre deux portes le directeur de cabinet et que je lui dise : "j'ai un message qu'est-ce que je fais ?"²² » De même, les propos relatifs aux élections municipales ne peuvent qu'être difficilement évoqués ainsi que l'illustre ce message du modérateur boulonnais : « Bonjour à tous, Certains messages ont été supprimés de cette discussion, pourquoi et bien parce qu'ils n'avaient rien à voir avec la discussion et ce forum ne sert pas à régler les problèmes de campagne électorale de 2002, je crois.²³ » D'autres critères de modération, définis par le webmaster lui-même, président également à la publication des messages. Par exemple, la charte de Chalon-sur-Saône (Saône-et-Loire) édicte l'impératif de « ne pas monopoliser l'espace de discussion.²⁴ » Cette consigne peut d'ailleurs faire l'objet d'une conception extensive de la part du modérateur du forum, pour lequel ce seuil de « monopolisation » n'est pas toujours évident à définir. Dans d'autres cas, pour certains des gestionnaires interrogés, la « pertinence » d'un message s'apprécie en fonction de l'insertion du message dans la dynamique des débats engagés. Ainsi, un des modérateurs des forums carmausins explique qu'un message ancien peut amorcer un débat et entraîner tardivement des réponses « intéressantes », auquel cas ce message initial ne devra pas être supprimé. La pertinence d'un message, évaluée par le modérateur, sera alors déterminante de sa conservation et son ancienneté ne constituera donc pas forcément un critère de suppression. Cette appréciation de ce qui est « pertinent » et de ce que constituent des réponses « intéressantes » dépend uniquement du modérateur, et pour lui, ce sont prioritairement les messages isolés, qui n'entraînent aucune réaction de la part des participants, qui sont retirés du forum carmausin.

²⁰ Site Internet de la ville de Miramas, « Charte d'utilisation du forum », <<http://www.miramas.org/plus/forum/charte.asp>>, 22 août 2004.

²¹ Il peut s'agir des élus adjoints à la Communication, à la Culture, à la Démocratie locale, aux Nouvelles Technologies, des directeurs des services municipaux afférents ou du directeur de cabinet.

²² Entretien, Rédacteur territorial (service communication), Tarbes, 17 janvier 2003.

²³ Le Modérateur, 03/10/05, forum « Discussion générale », Sujet « château rotschild », Boulogne-Billancourt, <<http://www.boulognebillancourt.fr/cms/index.php>>, 2 mars 2006.

²⁴ Site Internet de Chalon-sur-Saône, « Charte d'utilisation des forums », <<http://www.chalonsursaone.fr>>, 7 août 2002.

Par ailleurs, si pour certains auteurs l'inscription de la parole des habitants dans un espace institutionnel conduit à euphémiser ou « domestiquer » leurs prises de parole, d'autres observateurs notent que les règles procédurales les encadrant sont parfois impuissantes à empêcher l'expression de discours violemment contradictoires avec les positions institutionnelles ou celles d'autres intervenants. Dans le premier cas, pour Marie-Hélène Bacqué et Yves Sintomer, les conseils de quartiers populaires d'habitat social qu'ils ont étudiés à Aubervilliers (Seine-Saint-Denis), Rouen (Seine-Maritime) et Saint-Denis (Seine-Saint-Denis) permettent généralement la pacification des conflits sociaux (Bacqué, Sintomer, 1999). De la même manière, Yannick Barthe qui a analysé les auditions publiques organisées en 1990 par l'Office Parlementaire d'Evaluation des Choix Scientifiques et Technologiques (OPECST) affirme que l'inscription de la controverse socio-technique relative au stockage des déchets nucléaires dans un espace institutionnel s'accompagne de son euphémisation (Barthe, 2002). En revanche, lors des réunions publiques relatives à la création d'une ligne Très Haute Tension dans le Lot, Eric Drocourt et Isabelle Ras ont constaté l'agitation du public : « les gens opinaient, criaient et insultaient RTE [gestionnaire du Réseau de Transport d'Electricité], les représentants de l'administration, voire les scrutateurs » (Drocourt, Ras, 2004 : 330), ces derniers étant délégués par la Commission Particulière du Débat Public. Sur les forums électroniques, le fréquent anonymat des participants et le relâchement des formes d'écriture qui en découle, s'accompagnent de l'inclination des participants à une dénonciation publique assez véhémement de ce qui constitue, à leurs yeux, des comportements répréhensibles de la part des décideurs municipaux, mais aussi des erreurs de jugement de la part des autres participants au forum. Aussi, il est possible de partager le constat effectué par Viviane Serfaty à propos du groupe de discussion américain *talk.politics.misc*. Dans ce *newsgroup*, comme dans les forums observés, le dialogue fonctionne en effet comme un « révélateur de conflit » (Serfaty, 2002 : 411). Dès lors, une tâche essentielle du webmestre va être de gérer les conflits et polémiques qui émergent aisément sur les forums électroniques. Cette fonction d'arbitre entre points de vue antagonistes est particulièrement illustrée par l'activité du modérateur du forum de Boulogne-Billancourt. A un premier degré, celui-ci peut formuler des mises en garde à l'encontre d'internautes s'exprimant de manière un peu trop vive. Par exemple, à l'internaute « Raphaël » fustigeant l'attitude de M. Pinault, le modérateur s'adresse en ces termes : « Je vous prie une dernière fois, Raphaël, de modérer vos propos. je comprends votre colère, nous sommes tous déçus de la tournure de l'affaire de la fondation Pinault, il s'agit à présent de garder son sang-froid et ses capacités d'analyse [...] »²⁵. En cas d'échanges particulièrement violents, lorsque les positions des interlocuteurs s'exacerbent à mesure du déroulement de la discussion, le modérateur peut intervenir pour tenter de clore le débat. Par exemple, la construction d'une mosquée dans la ville opposant deux internautes, le modérateur bouloonnais intervient de la sorte : « Bonjour, Au risque de débordements plus important, il vaut mieux en rester là l'un (fotito) et l'autre (ploum). Cordialement. L'administrateur »²⁶. A défaut de la capacité du webmestre à freiner la vivacité des controverses, l'existence même du forum peut s'en trouver affectée. Ainsi, à Tarbes, des discours acerbes et railleurs, voire agressifs et désobligeants, ont certes entraîné l'accentuation de la modération mais aussi la lassitude de certains participants, qui se sont retirés du forum.

De la même manière que le public des conseils de quartiers parisiens, observés par Loïc Blondiaux, doit, pour l'autorité politique, présenter un certain nombre de caractéristiques – il doit s'agir d'un public spectateur, arraisonné, dépolitisé et mis en scène vers l'extérieur (Blondiaux, 2003) –, l'arbitrage pratiqué par le modérateur des forums de discussion est

²⁵ Le Modérateur, 10/04/05, forum « Terrains Renault : la concertation continue », sujet « J'ai honte ! », Boulogne-Billancourt, <<http://www.boulognebillancourt.fr/cms/index.php>>, 2 mars 2006.

²⁶ L'administrateur, 25/10/05, forum « Discussion générale », sujet « une mosquée à Boulogne-Billancourt », page 2, Boulogne-Billancourt, <<http://www.boulognebillancourt.fr/cms/index.php>>, 2 mars 2006.

significatif de ce que doit être un débat en ligne et porteur d'une conception normative de ses participants. Même si ce n'est pas toujours le cas en pratique, est ainsi privilégié un débat pacifié, où controverses et polémiques doivent être limitées, la critique envers l'autorité municipale mesurée et où doit prévaloir le respect mutuel entre participants. En tous les cas, la municipalité *via* le modérateur trace les frontières d'un espace d'expression dans lequel elle seule peut juger de la légitimité de tel ou tel propos et des critères censés la garantir et ce, sans contestation possible.

L'INTERMEDIAIRE

En dernier lieu, le rôle des modérateurs apparaît essentiel en ce qui concerne la transmission des contributions des internautes au personnel politique. En effet, les élus ou les directeurs de service consultent rarement eux-mêmes le forum de discussion de leur municipalité. De même, il est peu fréquent qu'ils y prennent part spontanément. Pour reprendre les termes de la directrice du service information-communication d'Anglet, les élus ne sont pas « constamment en veille sur le forum²⁷ ». En effet, alors qu'ils sont très présents dans les dispositifs en face-à-face, les élus le sont extrêmement peu sur les forums de discussion qu'ils ont pourtant laissé initier. Leur réticence à intervenir sur les forums et leur manifeste préférence pour les réunions lors desquelles la population est physiquement présente provient, en partie, de leur conception même de la participation des citoyens et de la pratique qu'ils en ont. Alors que les réunions publiques ou les conseils de quartiers sont des lieux qui facilitent, auprès des habitants, l'explicitation de la politique municipale sur un ou plusieurs aspects précis, les multiples sollicitations dont font l'objet les responsables politiques sur le forum de discussion rendent incertaine la mise en œuvre systématique d'une telle communication pédagogique. Aussi, leurs interventions sont conditionnées par la transmission préalable des messages que certains agents municipaux, webmestre et/ou responsable de la communication, estiment nécessaires de leur communiquer, comme le relève également Gersende Blanchard à propos des sites Internet des partis politiques : « [...] la prise de connaissance par les dirigeants du parti des remarques adressées par les internautes s'avère pour le moins incertaine ou dépendante du ressenti de ces gestionnaires-interprètes [...] » (Blanchard, 2006 : 104). Loin d'être direct et immédiat, le rapport des internautes à ceux qu'ils sollicitent passe donc le plus souvent par le filtre de ces personnels. Sur les forums consultés, de nombreux échanges illustrent la transmission des messages aux élus opérée par le webmestre. Par exemple, à « Fabienne Duprat » qui demande s'il est « techniquement et financièrement possible pour la Mairie de prévoir des plantations d'alignements d'arbres (des deux côtés de la chaussée) qui puissent meubler la nudité et l'aspect froid et austère des boulevards situés entre le rond-point de l'hôpital et celui des impôts [...] ?²⁸ », le webmestre répond : « Je transmets votre proposition aux élus et services concernés. Je ne manquerai pas de vous informer des réponses qui me seront communiquées [...] »²⁹. Suite à plusieurs messages de « cécile et olivier » se plaignant de la dangerosité de la rue où ils résident due au comportement imprudent des automobilistes³⁰, le webmestre de Chalon-sur-Saône indique : « Votre message de ce jour a été transmis à M.

²⁷ Entretien, Directrice du service information-communication, Anglet, 21 janvier 2003.

²⁸ « Fabienne Duprat », 01/02/2002, *arbres*, Tarbes, <<http://www.tarbes.fr>>, 14 février 2002. Le forum de Tarbes n'existe plus aujourd'hui.

²⁹ WEBMASTER, 01/02/02, *RE : arbres*, Tarbes, <<http://www.tarbes.fr>>, 14 février 2002.

³⁰ « cécile & olivier », 15/05/02, *rue de strasbourg* ; 04/08/02, *RE: rue de strasbourg*, forum « Parlez à vos élus », Chalon-sur-Saône, <<http://www.ville-soissons.fr>>, 4 août 2002.

Alex Maire de Chalon sur Saône³¹ ». A Boulogne-Billancourt, dans le cadre d'une discussion sur la propreté de la ville et suite au message de Pierre qui demande précisément à ce que des élus viennent sur le forum³², le modérateur répond « Bonjour, Suite à votre demande, j'ai envoyé aujourd'hui un message à Monsieur Alain Juliard, conseiller municipal délégué à la propreté, avec un lien vers votre discussion³³ ».

Les modérateurs peuvent devenir dès lors des « intermédiaires démocratiques » (Edwards, 2002 : 16) et acquérir un rôle prépondérant dans l'accès des paroles électroniques à l'espace politique. En effet, ces agents définissent, le plus souvent sans consigne précise, les conditions selon lesquelles tel ou tel message pourra effectivement être pris en compte par un élu ou le maire. A défaut de critères précis, une grande partie des messages peut ainsi se trouver communiquée aux élus en raison de l'incertitude dans laquelle se trouvent les personnes chargées de la gestion du forum. Ainsi en témoignent les propos du webmestre d'Anglet : « Je partais un peu du principe que la politique avait une influence sur tout. Si par exemple, il s'agissait d'un problème de voirie, je l'envoyais carrément au maire parce que je sais très bien qu'après, ça redescend. Comme le maire est garant de ce qui se passe dans sa ville, je faisais remonter quasiment toutes les informations de type technique ou vraiment politique³⁴ ». De la même manière, le webmestre de Tarbes compile, en les classant par thématique, les interventions des internautes et les communique au maire et aux élus concernés³⁵. Dans certaines villes françaises, la procédure est davantage codifiée. Dans le cas des dix forums consacrés en 2003 au budget de la ville de Rennes (Ille-et-Vilaine), Hugues Aubin, responsable du pôle Internet, décrit ainsi le parcours administratif des messages postés sur ces forums : « Les questions sont automatiquement acheminées vers 10 correspondants dans l'administration, lesquels soumettent leurs réponses à l'élu sectoriel correspondant (habilité à amender directement le contenu). Un délai de réponse de 48 heures ouvrées est garanti. Dans le cas où l'élu sectoriel ne peut pas valider dans les délais, l'Adjoint aux finances doit amender, signer et valider la réponse à sa place » (Aubin, 2003). Dans le cas des forums rennais, les messages publiés concernent obligatoirement la thématique déterminée, le budget de la ville, et sont de ce fait davantage susceptibles d'intéresser directement les responsables politiques. Cette thématique justifie également la mise en place d'une procédure rigoureuse de transmission des messages aux élus concernés.

Aussi, le webmestre apparaît non pas seulement comme un intermédiaire – « qui limite son intervention à la mise en relation de deux mondes différents » (Darras, 2004 : 21) – mais surtout comme un médiateur dans le sens où il est un acteur décisif du procès de communication car il détermine les modalités selon lesquelles les citoyens peuvent entrer en contact avec les autorités politiques. Cette conception extensive de ce qui est « politique », développée par le webmestre d'Anglet, n'est cependant pas partagée par la majorité des gestionnaires. Certains d'entre eux laissent ainsi dans l'ombre une partie des messages qui leur paraissent dénués d'intérêt politique. Certains des responsables interrogés transmettront seulement, par exemple, les messages qui mettent en cause directement un élu de la majorité. Aussi, la critique de Pierre Bourdieu, formulée initialement à l'encontre des postulats fondant les sondages d'opinion, selon laquelle dans la réalité politique et sociale, toutes les opinions n'ont pas le même pouvoir social, c'est-à-dire la même chance d'être entendues par les dirigeants (Bourdieu, 1980) est ici plus que jamais d'actualité. La double médiation, technique

³¹ Webmaster, 05/08/02, RE: *rue de strasbourg*, forum « Parlez à vos élus », Chalon-sur-Saône, <<http://www.ville-soissons.fr>>, 9 août 2002.

³² « pierre », 16/01/06, forum « discussion générale », sujet « saleté des rues », Boulogne-Billancourt, <<http://www.boulognebillancourt.fr/cms/index.php>>, 2 mars 2006.

³³ L'administrateur, 16/01/06, forum « discussion générale », sujet « saleté des rues », Boulogne-Billancourt, <<http://www.boulognebillancourt.fr/cms/index.php>>, 2 mars 2006.

³⁴ Entretien, Webmestre, Anglet, 21 janvier 2003.

³⁵ Entretien, Directeur de Cabinet, Tarbes, 17 janvier 2003.

inhérente aux forums, et humaine corrélative à leur insertion dans l'organisation politico-administrative municipale, semble en effet de nature à continger encore davantage les opinions en mesure d'accéder à l'espace politique.

Par ailleurs, on retrouve ici, toutes proportions gardées, le phénomène de « politisation fonctionnelle » des administrations qui traduit la porosité des domaines administratif et politique (Eymeri, 2003). En effet, les agents administratifs effectuent un travail de qualification de ce qui est « politique », et donc potentiellement transmissible aux élus, l'« administratif » demeurant du seul ressort des services municipaux, sur lequel ils peuvent agir, c'est-à-dire, en l'espèce, en apportant une réponse publique sur le forum. Les modérateurs ont donc une marge importante d'appréciation en ce qui concerne la qualification de la nature des contributions reçues, qualification qui peut aller à l'encontre des conceptions des citoyens intervenant sur les forums. Si les contributions de nature politique telle qu'elle apparaît communément associée aux partis, aux hommes politiques, aux élections et aux luttes partisans font l'objet d'une attention certaine de la part des responsables municipaux, les contributions portant sur une autre dimension de la politique, celle qui est associée à des projets et à des actions en vue du règlement ou de l'amélioration des problèmes sociaux (Gaxie, 2001), ne franchissent que de manière aléatoire le filtre cognitif du modérateur.

CONCLUSION

Les pratiques de modération du webmestre exercent certainement une influence sur les conditions de participation (au débat) des internautes, et ce dans le cadre des trois fonctions de manager, d'arbitre et d'intermédiaire que nous avons auparavant décrites. Dans le cas de l'animation du forum, son investissement dans le débat (notamment à travers les réponses qu'il peut fournir) a une part certaine dans l'intérêt que les internautes portent au forum. Dans l'exercice de sa fonction d'arbitre, le webmestre indique ce qui est dicible (contenu) dans l'espace du forum et les formes – non conflictuelles – que doivent revêtir les interventions. En cela, il participe d'un « profilage de la parole d'autrui » (Veitl, 2005 : 22) propre aux experts en participation. Lorsque le modérateur endosse la fonction d'intermédiaire et qu'il transmet certaines contributions aux responsables politiques, opérant un tri parmi les messages selon des critères dont nous avons souligné le caractère assez indistinct, il s'arroge une prérogative clairement politique. L'accès de la parole des internautes à l'espace politique apparaît dès lors teinté d'opacité, jetant le doute sur le caractère réellement « démocratique » des pratiques de cet intermédiaire.

Dans le cadre du fonctionnement quotidien du forum, on constate donc le rôle éminent des webmestres qui se manifeste à la fois dans le déroulement, l'animation de la discussion électronique, l'application, et parfois la définition, des règles de fonctionnement du débat en ligne ainsi que dans la transmission de messages aux autorités politiques. Dans la mesure où les élus consultent peu souvent le forum de manière spontanée, ce rôle des techniciens apparaît incompressible. Ne bénéficiant ni d'une légitimité démocratique, ni d'une légitimité liée au savoir bénéficiant aux experts techniques ou scientifiques³⁶, le webmestre ne peut apparemment non plus se prévaloir de la capacité d'expertise d'un « professionnel de la participation », dans le cadre des procédures codifiées de débat public, telle que la définit Magali Nonjon : « capacité à produire des diagnostics, à intervenir et à évaluer mais également [...] aptitude à organiser le débat public et l'arbitrage entre les cultures des travail

³⁶ Précisons toutefois que la connaissance scientifique ou technique n'est pas la seule condition pour pouvoir se prévaloir du statut d'expert et asseoir sa légitimité.

et les intérêts des différents acteurs de la ville : élus, techniciens et habitants » (Nonjon, 2005 : 210). Pourtant, nombre de leurs tâches les apparentent à de tels professionnels. Ainsi, de même que le professionnel intervenant dans les débats publics, le webmestre occupe une place centrale dans la distribution de la parole (dans la mesure où il contrôle la publication des messages et classe les contributions), dans le rappel voire la formulation des règles de la discussion et le respect de leur application. Et plus encore que les médiateurs des débats publics, parfois contraints de prendre la parole à la place de l'autorité politique dont ils sont les mandataires, les webmestres font preuve d'une extrême plasticité dans l'exercice de leurs activités. En effet, ils peuvent être tour à tour les porte-parole des citoyens intervenant sur les forums – lorsqu'ils transmettent leurs contributions aux élus –, ceux des services municipaux – lorsqu'ils fournissent des réponses aux questionnements d'ordre pratique des internautes –, et ceux des élus de la municipalité – lorsqu'ils répercutent sur le forum leurs choix et décisions politiques.

Toutefois, sur d'autres points, le webmestre diffère de l'animateur d'un débat clairement institutionnalisé. Ainsi, alors que le professionnel de la participation revendique son indépendance³⁷, la position du webmestre à l'égard du pouvoir politique est plus ambiguë dans la mesure où il n'est pas extérieur à l'organisation municipale. Son autonomie, quoique limitée, dans la gestion de la discussion électronique relève davantage d'une délégation de fait de la part de l'autorité municipale, due à un intérêt aujourd'hui marginal pour l'outil électronique, que d'une véritable indépendance qui garantirait précisément son autorité et sa légitimité aux yeux des internautes. De même, la modération ne s'apparente guère à une procédure précisément codifiée et présente davantage un aspect quelque peu aléatoire. En particulier, le modérateur ne réalise aucune synthèse des débats se déroulant sur les forums au contraire des débats institutionnalisés où la possibilité d'intégrer les avis élaborés dans la mise en œuvre de l'action publique est précisément due au respect d'une méthode précise, de type rationnelle-bureaucratique (Veitl, 2005). Surtout, l'activité du modérateur n'est guère celle d'un médiateur au sens où l'entendent Pierre Lascoumes et Jean-Pierre Le Bourhis selon lesquels à partir de l'expression de points de vue particulier « le médiateur doit agir comme un révélateur (au sens chimique du terme), en construisant par la négociation et/ou l'imposition, [l'] intérêt général » (Lascoumes, Le Bourhis, 1998 : 39). Dès lors, la discussion électronique apparaît largement déliée de la décision politique.

Références

- Aubin H., 2003, « Débat en ligne sur le budget à Rennes », *in* : Observatoire des Télécommunications dans la Ville (OTV) – Espace de co-production du groupe de travail « Vie dans la cité » autour du thème « Participation, débat public, Internet et multimédia », 13 mai, <<http://www.telecomville.org>>, 2 juin 2004.
- Bacqué M.-H., Rey H., Sintomer Y., 2005, « La démocratie participative, un nouveau paradigme de l'action publique? », pp. 9-46, *in* : Bacqué M.-H., Rey H., Sintomer Y., dirs, *Gestion de proximité et démocratie participative. Une perspective comparative*, Paris, La Découverte.
- Bacqué M.-H., Sintomer Y., 1999, « L'espace public dans les quartiers populaires d'habitat social », pp. 115-148, *in* : Neveu C., dir., *Espace public et engagement politique. Enjeux et logiques de la citoyenneté locale*, Paris, L'Harmattan.

³⁷ Existente toutefois des situations où le professionnel de la participation est sinon de connivence avec l'administration, tout du moins relativement contraint de ne pas critiquer l'action de cette dernière. C'est le cas, par exemple, du commissaire-enquêteur dans la procédure de l'enquête publique (Blatrix, 1999).

- Barthe Y., 2002, « Rendre discutable. Le traitement politique d'un héritage technologique », *Politix*, 57, pp. 57-78.
- Blanchard G., 2006, « L'usage de l'Internet par les partis politiques français (Enjeux, formes et limites de la participation citoyenne) », pp. 100-107, in : LERASS, Actes du colloque *Démocratie participative en Europe*, Toulouse, 15-17 novembre.
- Blatrix C., 1999, « Le maire, le commissaire enquêteur et leur « public » : la pratique politique de l'enquête publique », pp. 161-176, in : CURAPP/CRAPS, *La démocratie locale. Représentation, participation et espace public*, Paris, PUF.
- Blondiaux, L., 2003, « Publics imaginés et publics réels. La sollicitation des habitants dans une expérience de participation locale », pp. 313-326, in : Cefai D., Pasquier D., dirs, *Les sens du public. Publics politiques, publics médiatiques*, Paris, PUF.
- Bourdieu P., 1980, *Questions de sociologie*, Paris, Éd. de Minuit.
- Carrel M., 2006, « Politisation et publicisation : les effets fragiles de la délibération en milieu populaire », *Politix*, 19 (75), pp. 33-51.
- Coleman S., Götze J., 2001, *Bowling Together : Online Public Engagement in Policy Deliberation*, London, Hansard Society, <<http://bowlingtogether.net>>
- Darras B., 2004, « Tout au long de ces années, j'ai adhéré à plusieurs définitions... », Entretien avec M. Thonon, *Médiation et Information*, « Médiations et médiateurs », 19, pp. 16-29.
- Davis R., 2005, *Politics Online. Blogs, Chatrooms, and Discussion Groups in American Democracy*, New York and London, Routledge.
- Drocourt E., Ras I., 2004, « Regards sur une scène de débat local : pour une approche anthropologique des situations de débat public ? », pp. 325-338, in : Castagna B., Gallais S., Ricaud P., Roy J.-P., dirs, *La situation délibérative dans le débat public*, Tours, Presses Universitaires François Rabelais, vol. 2.
- Dutton W. H., 1996, "Network Rules of Order : Regulating Speech in Public Electronic Fora", *Media, culture and society*, 18 (2), pp. 269-290.
- Edwards A., 2002, "The moderator as an emerging democratic intermediary: the role of the moderator in Internet discussions about public issues", *Information Polity*, 7, pp. 3-20.
- Eymeri J.-M., 2003, « Frontières ou marches ? De la contribution de la haute administration à la production du politique », pp. 47-77, in : Lagroye J., dir., *La politisation*, Paris, Belin.
- Falguères S., 2005, « Les forums de discussion de sites web de la presse quotidienne nationale : vers un renouvellement des formats d'expression ? », Colloque du réseau DEL *Démocratie et dispositifs électroniques : regards sur la décision, la délibération et le militantisme*, Paris, 7 décembre, 9 p., <<http://www.certop.fr/DEL>>
- Gastil J., 2000, "Is Face-to-Face Citizen Deliberation a Luxury or a Necessity?", *Political Communication*, 17 (4), pp. 257-361.
- Gaxie D., 2001, « Les critiques profanes de la politique. Enchantements, désenchantements, réenchantements », pp. 217-240, in : Briquet J.-C., Garraud P., dirs, *Juger la politique. Entreprises et entrepreneurs critiques de la politique*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes.
- Lascoumes P., Le Bourhis J.-P., 1998, « Le bien commun comme construit territorial », *Politix*, 42, pp. 37-66.
- Lefebvre R., Nonjon M., 2003, « La démocratie locale en France. Ressorts et usages », *Sciences de la société*, n° 60, octobre, pp. 9-28.
- Loiseau G., 2003, « L'assujettissement des sites Internet municipaux aux logiques sociétales », *Sciences de la Société*, n° 60, octobre, pp. 87-105.
- Monnoyer-Smith L., 2004, « Systèmes participatifs sur Internet : vers une nouvelle ère de la délibération publique ? », pp. 71-86, in : Castagna B., Gallais S., Ricaud P., Roy J.-P.,

- dirs, *La situation délibérative dans le débat public*, Tours, Presses Universitaires François Rabelais, vol. 2.
- Nonjon M., 2005, « Réhabiliter le politique dans l'Urbain, la raison sociale des experts en participation », pp. 209-224, in : Dumoulin L., La Branche S., Robert C., Warin P., dirs, *Le recours aux experts. Raisons et usages politiques*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- Noveck, B. S., 2004, "Unchat: Democratic Solution for a Wired World", pp. 21-34, in : Shane P. M., ed., *Democracy Online. Prospects for political renewal through the Internet*, London and New York, Routledge.
- Pailliart I., 1993, *Les territoires de la communication*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- Serfaty V., 2002, « Les groupes de discussion sur Internet entre constructions imaginaires et pratiques : un exemple aux Etats-Unis », pp. 399-415, in : Serfaty V., dir., *L'Internet en politique. Des Etats-Unis à l'Europe*, Strasbourg, Presses Universitaires de Strasbourg.
- Veitl P., 2005, « A quoi pensent les experts ? Paroles d'experts et paroles sur l'expertise », pp. 15-35, in : Dumoulin L., La Branche S., Robert C., Warin P., dirs, *Le recours aux experts. Raisons et usages politiques*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- White N., 2000, "Facilitating and Hosting a Virtual Community", <<http://www.fullcirc.com/community/communityfacilitation.htm>>, 4 mars 2004.
- Wojcik S., 2005, *Délibération électronique et démocratie locale. Le cas des forums municipaux des régions Aquitaine, Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées*, Thèse en Science Politique, Université Toulouse 1.
- Wright S., 2006, "Government-run Online Discussion Fora: Moderation, Censorship and the Shadow of Control", *British Journal of Politics and International Relations*, 8 (4), pp. 550-568.