

Les transformations dans les manières de s'informer au Québec (2011-2016)

Daniel Giroux

Serge Proulx

Seima Souissi



CENTRE D'ÉTUDES SUR LES MÉDIAS

Les transformations dans les manières de s'informer au Québec (2011-2016)

Daniel Giroux*

Serge Proulx**

Seima Souissi***

* Daniel Giroux était jusqu'à tout récemment secrétaire général du Centre d'études sur les médias où il a participé à plusieurs recherches.

** Serge Proulx est professeur émérite à l'École des médias de l'Université du Québec à Montréal. Sociologue de formation, il est auteur, co-auteur ou directeur d'une trentaine d'ouvrages sur la communication, la technologie et la société.

*** Seima Souissi est professionnelle de recherche au Centre d'études sur les médias.

Révision : Marie-Hélène Lavoie
Infographie : Diane Trottier
Coordination : Sébastien Charlton
ISBN : 978-2-922008-58-6

Février 2017

Centre d'études sur les médias
Pavillon Casault (5604)
Université Laval
Québec (Québec) G1V 0A6
Téléphone : 418 656-3235
Télécopieur : 418 656-7807
Adresse électronique : CEM@com.ulaval.ca
Site Internet : <http://www.cem.ulaval.ca>

Directrice du Centre : Colette Brin

Droits d'auteur et droits de reproduction : Toutes les demandes de reproduction doivent être acheminées à Copibec : 514-288-1664 ou 1 800 717-2022, licences@copibec.qc.ca.

Table des matières

Présentation de la recherche	7
1. État de la recherche récente sur les manières de s'informer à l'ère du numérique.....	9
1.1 Les motivations à s'informer	10
1.2 Les manières de faire usage des médias	11
Les usages des médias numériques	12
Les interactions entre les usages des différentes plateformes	16
1.3 Les facteurs qui expliquent les changements dans les usages	17
Les traits particuliers et trajectoires des individus	17
Les caractéristiques des supports	17
2. Nos choix méthodologiques	19
2.1 La sélection des participants	20
2.2 La collecte d'informations	21
2.3 L'analyse des données	22
3. Présentation des résultats de la recherche	25
3.1 Les motivations à s'informer.....	25
S'informer pour agir	25
S'informer pour socialiser	27
S'informer pour le travail	28
S'informer pour sa culture et son plaisir personnel	29
3.2 Le changement des habitudes d'information	30
Les motifs personnels	31
La performance technologique	34
Les avantages des outils numériques	34
Les obstacles à l'usage des médias numériques	42

La richesse de l’information	44
Entre exploration, éparpillement, découverte et dépendance .	49
Atteinte aux relations humaines	54
L’empreinte écologique	55
Le cout financier	56
3.3 Les profils d’usagers des médias d’information.....	57
Les usagers conservateurs.....	58
Le menu d’information	58
L’intérêt porté à l’information	63
Les compétences techniques	64
Les réseaux socionumériques	65
L’interactivité	66
La qualité de l’information en ligne	66
Les usagers aux pratiques hybrides.....	67
Le menu d’information	68
L’intérêt pour l’information	76
Les compétences techniques	76
Les réseaux socionumériques	77
L’interactivité	80
La qualité de l’information en ligne	83
Les usagers novateurs.....	85
Le menu d’information	85
L’intérêt pour l’information	91
Les compétences techniques	91
Les réseaux socionumériques	92
L’interactivité	93
La qualité de l’information en ligne.....	95
3.4 De la passivité à l’activité en matière d’information	97
Conclusion	101
Bibliographie	107
Annexe A – La consommation des médias (2016)	109
Annexe B – Guide d’entretien	123
Annexe C – Canevas pour les groupes de discussion	129

Présentation de la recherche

Cette étude s'inscrit dans le programme de recherche sur l'évolution des pratiques des Québécois et des Québécoises¹ en matière d'information lancé par le Centre d'études sur les médias en 2007. Il fait suite à une série de cinq enquêtes quantitatives (2007, 2009, 2010, 2013 et 2015) qui ont permis de savoir quels médias utilisent les Québécois pour s'informer et dans quelle proportion. La comparaison des résultats de ces différentes enquêtes a permis de constater l'émergence de nouvelles pratiques d'information et la croissance fulgurante des médias numériques (Internet, tablette et téléphone intelligent) comme source d'information au cours des dernières années, et ce, au détriment des médias dits « traditionnels ».

La cadence des changements dans les pratiques d'information s'est accélérée depuis 2011 à un point tel que les modes numériques devancent maintenant l'écran de télévision, tant au regard du nombre quotidien d'utilisateurs que du temps qu'ils y passent en moyenne pour s'informer. Les médias écrits (quotidiens, hebdomadaires et magazines) ainsi que la télévision jouent maintenant un rôle plus modeste.

À notre connaissance, aucune recherche de nature qualitative sur les manières de s'informer n'a été conduite à l'échelle du Québec depuis le projet du Centre d'études sur les médias mené en 2008-2009 par Nicole Gallant et Anne-Marie Brunelle de l'Institut national de la recherche scientifique, Centre Urbanisation Culture Société (CEM, 2010). Les chercheurs ont rencontré 29 personnes qui avaient démontré un fort modernisme numérique dans leur consommation d'information lors de l'enquête de 2007. C'était, pourrions-nous dire, à une autre époque. Trois Québécois sur dix s'informaient alors par l'entremise du numérique chaque jour. On en dénombre maintenant neuf sur dix. Les plus jeunes ont mené la danse. Des plus vieux ont suivi, si bien que les 35 à 44 ans

1. Pour la suite, le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

sont maintenant aussi adeptes du numérique que les moins de 25 ans. Les gens des tranches d'âge suivantes les utilisent aussi sur une base régulière même s'ils privilégient encore les modes traditionnels.

S'appuyant sur une méthodologie qualitative, la présente recherche vise à expliquer l'évolution des pratiques informationnelles chez les Québécois. Comment les individus, soumis à une abondance de supports et de messages, accèdent-ils à l'information, et de quelles manières font-ils usage des médias numériques, plus particulièrement, pour s'informer?

Notre objectif est non seulement de saisir les retombées de ces transformations sociotechniques sur les pratiques d'information au Québec, mais aussi de comprendre les motivations des personnes et de cerner les nouvelles manières de s'informer des individus à l'ère du numérique.

Dans la première section du rapport, nous donnons un aperçu de l'état de la recherche récente, au Québec et ailleurs, sur les manières de s'informer à l'ère du numérique. Dans la deuxième section sont présentés nos choix méthodologiques et analytiques. La troisième section est consacrée à la présentation des résultats obtenus; elle se divise en quatre sous-sections. La première porte sur les motivations des Québécois à s'informer. La seconde traite des principaux facteurs qui expliquent les changements qui sont intervenus dans les habitudes d'information. La troisième sous-section présente trois profils de consommateurs d'information ayant émergé de notre analyse alors que la quatrième sous-section contraste les pratiques actives et passives de consommation de l'information.

1

État de la recherche récente sur les manières de s'informer à l'ère du numérique

Depuis quelques années, l'écosystème informationnel s'est complexifié manifestement, tant en ce qui concerne la production, c'est-à-dire l'offre informationnelle, qu'en ce qui concerne la réception et l'usage de l'information par le public (Granjon et Le Foulgoc, 2010).

L'avènement d'Internet et des médias numériques se trouve au cœur de ces transformations. Depuis quelques années, les sources d'information se sont multipliées grâce à la mise en version numérique des titres de presse écrite, au foisonnement des services en ligne consacrés spécifiquement à l'actualité, à la multiplication des nouvelles plateformes (blogues, forums, réseaux socionumériques, etc.). La connectivité mobile par ordinateur, téléphone intelligent et tablette a facilité l'accès aux nouvelles, et partant, a recomposé le rapport aux actualités et leurs modes de consommation (Granjon *et al.*, 2011).

La littérature récente sur les pratiques informationnelles à l'ère du numérique nous apprend que cette tendance n'est pas exclusive au contexte québécois. Des études effectuées dans d'autres pays comme la France, les États-Unis et le Danemark sont parvenues à peu près aux mêmes constats (Schroder, 2014; Granjon *et al.*, 2011; Purcell *et al.*, 2010). Nous avons parcouru ces travaux, qui présentent une grande

diversité méthodologique, afin de cerner les connaissances scientifiques actuelles autour des trois thèmes suivants : 1- les motivations du public à s'informer ; 2- la nature des pratiques informationnelles ; 3- les structures des transformations des usages recensées.

1.1 Les motivations à s'informer

Il ressort de ces études sur les pratiques informationnelles que les gens n'ont pas le même intérêt vis-à-vis des nouvelles ni les mêmes motivations pour en consommer. Cet intérêt varie selon l'âge, la région et la classe sociale, comme l'indiquent les études empiriques (Purcell *et al.*, 2010 ; CEM, 2015 ; Devillard *et al.*, 2013 ; Rieffel, 2014). Les enquêtes montrent que les personnes âgées suivent l'actualité davantage que les jeunes. Les individus qui habitent dans les régions rurales consomment plus de nouvelles que ceux qui habitent les grandes villes. De même, les personnes qui appartiennent à des milieux favorisés et qui ont un niveau de scolarité élevé ont un rapport plus exigeant et plus sélectif aux actualités.

En ce qui concerne les motivations à consommer des nouvelles, il apparaît que, pour certaines personnes, cette consommation se structure autour de routines qui rythment le quotidien jusqu'à en devenir des rituels (exemple : écouter la radio pour commencer la journée, lire les journaux gratuits dans les transports en commun, consulter les sites d'information et autres avant d'entamer le travail, ou visionner le journal télévisé du soir). Beaucoup d'activités informationnelles sont par ailleurs des pratiques interstitielles qui accompagnent des temps sociaux qui ne sont pas consacrés en propre à ces expériences, précisent Granjon et Le Foulgoc (2010). Pour d'autres personnes dont les pratiques sont moins ritualisées, suivre l'actualité permet « d'être à la page », c'est-à-dire être au fait de ce qui se passe dans son environnement (Granjon et Le Foulgoc, 2010).

D'autres enquêtes ont révélé que la consommation de nouvelles est associée à des éléments biographiques de la personne. Des auteurs comme Jacquemain *et al.* (2010) et Comby *et al.* (2011) ont montré qu'il existe des liens positifs entre l'implication « civique » et les pratiques médiatiques des individus. La consommation de nouvelles est le prolongement d'un engagement politique antérieur ou présent. Elle permet à la personne de rester en veille informationnelle et représente une sorte de devoir citoyen. L'enquête de Comby *et al.* (2011) sur l'appropriation de l'information

en ligne par les catégories sociales supérieures montre qu’il y a une corrélation entre la consommation de l’actualité et le type de métier exercé par la personne. Certaines responsabilités professionnelles obligent la personne à suivre les nouvelles. Par exemple, un cadre, un avocat ou encore un professeur sont tenus d’être bien informés. Dans d’autres cas, c’est l’orientation scolaire qui explique la motivation à s’informer. Pour certaines filières d’études, comme le journalisme et les sciences politiques, la consommation des nouvelles par les étudiants est encouragée.

Par ailleurs, notre revue de littérature montre que la consommation des actualités a souvent des motifs de sociabilité (Comby *et al.*, 2011 ; Granjon et Foulgoc, 2012 ; Purcell *et al.*, 2010). Les contenus des nouvelles sont mobilisés postérieurement dans différents réseaux socio-numériques. Ces contenus informationnels deviennent la monnaie d’échange permettant aux individus d’entretenir des conversations avec les pairs. À ce propos, l’enquête de Purcell *et al.* (2010) révèle que 72 % des consommateurs de nouvelles aux États-Unis affirment suivre l’actualité parce qu’ils aiment discuter avec leur entourage de ce qui se passe dans le monde.

L’intérêt et les motivations avec lesquelles les individus approchent l’information ne peuvent être sans incidences sur l’attention portée à cette information et sur sa mémorisation, d’où l’importance de prendre ces éléments en considération si l’on souhaite comprendre les pratiques informationnelles et le rapport des citoyens/consommateurs aux informations (Granjon et Le Foulgoc, 2011 : 27).

1.2 Les manières de faire usage des médias

Dans le contexte actuel de bouleversement médiatique, les individus ont accès à une multitude de sources d’information et cette abondance a reconfiguré les manières de s’informer qui sont de plus en plus variées et individualisées, et ce, même si certaines habitudes perdurent (Granjon *et al.*, 2011 : 10). Nous allons voir tout d’abord ce que nous apprend globalement la littérature sur les manières de faire usage des médias dans le but de s’informer, pour nous concentrer ensuite sur l’usage des médias numériques plus précisément.

De nombreuses recherches ont abordé les manières de faire usage des actualités et ont tenté de savoir comment les gens s’informent et quelles plateformes, quelles sources ils mobilisent en vue de s’informer. Ces enquêtes ont montré que le choix des plateformes et celui des sources

varient en fonction de l'âge, du sexe et du niveau de scolarité. En effet, toutes les études effectuées aussi bien au Québec qu'ailleurs dans le monde montrent que les hommes, les jeunes et les personnes les plus scolarisées manifestent des comportements plus « novateurs » que le reste du public, c'est-à-dire qu'ils font un usage plus intensif des médias numériques (CEM, 2015 ; Purcell *et al.*, 2010 ; Devillard *et al.*, 2013 ; Rieffel, 2014).

Toujours dans l'intention de décrire les pratiques d'information, des recherches comme celle du CEM (2013) ou celle de Purcell *et al.* (2010) se sont intéressées à l'articulation entre les sujets d'intérêt indiqués par les personnes et les médias qu'elles sélectionnent. Elles ont montré, entre autres, que les individus ont tendance à chercher les informations politiques dans les médias traditionnels alors que les informations liées aux loisirs sont consultées en ligne. Mais ces tendances sont peut-être en train de se modifier.

De même, plusieurs études se sont penchées sur le rapport entre les pratiques d'information et la vie quotidienne des individus en cherchant à identifier les moments et les lieux où l'on fréquente les différents médias, ainsi que la fréquence de la consultation pour fins d'information (Rosenstiel et Mitchell, 2012 ; CEM, 2015 ; Schröder, 2014).

Les usages des médias numériques

En ce qui a trait aux manières dont les individus font plus précisément usage des médias numériques pour des fins d'information, la recherche actuelle nous apprend que la consommation des nouvelles en ligne est de plus en plus mobile, personnalisée et participative.

En effet, la consommation des nouvelles est mobile puisque les gens s'informent de plus en plus par le biais du téléphone intelligent et de la tablette. D'après les statistiques les plus récentes du CEM (2015), quelque 18 % du temps que les Québécois passent à s'informer découle de l'utilisation de l'un ou l'autre de ces deux outils.

La consommation des actualités sur Internet est personnalisée, car les gens ont tendance à se restreindre à des informations centrées sur ce qu'ils aiment, ce qui les intéresse personnellement et non pas ce que les médias traditionnels leur offrent. Internet est mobilisé pour trouver l'information alternative, pour contrevérifier les informations reçues d'un autre média ou encore pour chercher un complément d'information. L'avantage de s'informer en ligne serait donc lié à l'absence de *gatekeepers*,

soulignent Granjon et Le Foulgoc (2011 : 34)². L'étude de Purcell *et al.* (2010) confirme que les internautes ont tendance à croiser les sources. La plupart d'entre eux (57 %) déclarent s'informer à partir de 2 à 5 sites.

La personnalisation des pratiques d'information en ligne se traduit aussi par la consultation des sites et des forums spécialisés, en fonction des centres d'intérêt et loisirs personnels des internautes, par exemple l'automobile, le cinéma, la musique, les livres, les voyages, ou encore des sites de météo et de sujets pratiques (l'informatique, le jardinage, etc.) (CEM, 2013). L'étude de Purcell *et al.* réalisée en 2010 aux États-Unis a présenté un classement des sujets d'intérêt aux yeux des internautes. Il en ressort que la météo constitue le sujet le plus populaire (81 % des consommateurs de nouvelles en ligne), suivie des événements nationaux (73 %), de santé et médecine (66 %), du monde des affaires et de l'économie (64 %), des événements internationaux (62 %) et, en dernier lieu, des sciences et technologies (60 %).

Les pratiques de recherche d'information sur les médias numériques sont ainsi personnalisées, mais en même temps elles sont souvent participatives et interactives puisque certaines personnes réagissent aux informations et les relayent dans les réseaux socionumériques, les blogues ou par courriel. L'activité informationnelle est une expérience sociale où les individus peuvent discuter des informations, exprimer leurs points de vue et même produire leurs propres nouvelles (Devillard *et al.*, 2013 ; Jouët et Rieffel, 2013 ; Comby *et al.*, 2011 ; Purcell *et al.*, 2010 ; CEM, 2013). Au Danemark, le nombre de personnes utilisant des possibilités interactives a presque doublé en quelques années souligne Schröder (2014 : 11). Il est passé de 24 % à 43 % entre 2008 et 2012. Au Québec, l'enquête du CEM (2015) indique qu'entre 2011 et 2015, le pourcentage des membres des réseaux socionumériques qui échangent des commentaires sur l'actualité est passé de 27 % à 43 % et le pourcentage de ceux qui relayent de telles informations est passé de 35 % à 38 %. Vu l'étendue de ce phénomène d'interactivité, de nombreux auteurs ont cherché à articuler les activités de sociabilité en ligne avec les pratiques citoyennes. Ils concluent que les espaces de débats offerts par les sites d'information permettraient une mobilisation de liens fondés sur des intérêts communs et favoriseraient ainsi l'implication civique et la participation politique des individus (De

2. La concentration de la propriété des médias peut-elle constituer une des raisons qui ont fait que les gens se tournent vers le web pour diversifier leurs sources d'information? (Source : La journée News & the Netizen, 2008)

Zúñiga, Valenzuela, 2011 ; Granjon et Le Foulgoc, 2011). Par ailleurs, dans l'ensemble des travaux consultés, il y a généralement deux profils de consommateurs d'information en ligne qui ont été identifiés : d'un côté, ceux qui ont des usages plutôt « conventionnels », marqués par une utilisation limitée des fonctionnalités offertes par les médias numériques ; et d'un autre côté, ceux qui ont des usages plus « novateurs » basés sur une manipulation avancée des médias numériques.

En ce qui concerne le premier profil de consommation, les usages consistent généralement en un survol des grands titres d'information, à la consultation des rubriques d'actualité dans les agrégateurs et les grands portails comme Yahoo et Google ou encore à la consultation des sites des médias traditionnels, c'est-à-dire les versions en ligne des grands titres de journaux, des radios et des chaînes de télévision (Jouët et Rieffel, 2013 ; Rieffel, 2014 ; Granjon et Le Foulgoc, 2010, 2011). Ces individus font des découvertes aléatoires, se trouvant souvent exposés aux nouvelles accidentellement ou par le biais des réseaux socionumériques, ou encore à la suite de la recommandation d'autres personnes (Comby *et al.*, 2011 ; Rieffel, 2014). Face à l'abondance des informations, ils éprouvent des difficultés à faire le tri et à distinguer les sources fiables et crédibles de celles qui ne le sont pas.

Certaines études ont montré que l'exposition spontanée et souvent répétée à l'actualité deviendrait un mode de consommation de plus en plus répandu. Il permet l'ouverture des individus à des sujets qui n'étaient pas recherchés initialement. Cela aurait des conséquences positives sur l'acquisition de savoirs et la sensibilisation des internautes à certains faits de société (Salwen, 2005). Granjon et Le Foulgoc (2010, 2011) soutiennent que ces pratiques en ligne sont relativement similaires à celles qui ont été décrites concernant d'autres supports, en termes de *passive learning* (Krugman, Hartley, 1970), de *low involvement consuming* (Schoenbach et Lauf, 2002) ou de *by-product learning* (Baum, 2003).

En ce qui concerne le deuxième profil de consommation (ceux qui ont des usages plus « novateurs »), les pratiques informationnelles via Internet sont largement plus développées et témoignent d'une plus importante compétence technologique et d'une bonne connaissance des dispositifs d'information existants. Ces personnes s'informent essentiellement sur la toile, s'aventurent sur des chemins moins familiers et plus exigeants. Leurs pratiques traduisent le besoin d'une information précise et détaillée. Elles ont par exemple des abonnements à des bulletins d'information, font usage de dispositifs tels que Google Reader, les flux RSS

ou les alertes sur des sujets d’actualité particuliers. Elles personnalisent les pages d’accueil à l’aide des outils tels que le filtrage des sites de nouvelles et les agrégateurs. Elles suivent des journalistes ou des organismes de presse sur les réseaux socionumériques (CEM, 2010 et 2015 ; Purcell *et al.*, 2010 ; Comby *et al.*, 2011). Contrairement aux usagers ayant le profil précédent, leur bonne connaissance des sujets les rend aptes à reconnaître les informations fiables (Comby *et al.*, 2011 ; Devillard *et al.*, 2013). Dans cette catégorie d’usagers, on trouve ceux qui travaillent dans le monde de l’audiovisuel, du journalisme et du marketing et qui sont prédisposés par leurs métiers à utiliser Internet plus que les médias hors ligne, mentionnent Devillard *et al.* (2013). Néanmoins, il semble que l’âge soit le facteur le plus déterminant pour ce groupe d’usagers au Québec. « Plus on est jeune, plus on est “moderne”, et de façon marquée », indique le rapport du CEM (2015 : 28).

L’usage répandu du téléphone intelligent n’empêche pas de s’investir dans les nouvelles et de faire des lectures approfondies des articles, souligne l’étude de Rosenstiel et Mitchell (2012). L’omniprésence de ces outils favorise l’ubiquité et la proximité de l’information. Certains auteurs sont allés jusqu’à dire que cette facilité d’accès à l’information, qui est aussi près que dans sa poche, a engendré une forme de dépendance chez une minorité d’usagers (Comby *et al.*, 2011 ; Devillard *et al.*, 2013 ; Purcell *et al.*, 2010).

La littérature consultée laisse entendre que la grande majorité des consommateurs d’information s’inscrit encore dans le premier profil d’usagers (Rieffel, 2014). La tendance à la migration des pratiques vers les médias numériques ne fait plus aucun doute et le temps consacré à s’informer en ligne n’a cessé d’augmenter pendant la dernière décennie. Cependant, cela ne doit pas faire oublier que le processus d’appropriation des nouveaux médias n’est pas aussi rapide qu’on pourrait le croire et que l’appétence pour l’information en ligne ne signifie pas l’abandon des médias traditionnels. Au contraire, l’étude du CEM (2015) montre que les répondants les plus novateurs consomment de bonnes doses de télévision (à peine moins que les moins modernes), et s’informent aussi par le biais des journaux papier et de la radio. Ce constat – qui semble contredire certaines idées reçues – revient au fait que la population la plus novatrice est aussi la plus grande consommatrice d’information (CEM, 2013 : 61).

Les interactions entre les usages des différentes plateformes

À vrai dire, la littérature récente sur les pratiques informationnelles semble converger vers l'idée qu'au lieu de remplacer les usages précédents, les médias numériques ont créé un nouveau mode de consommation des nouvelles, le mode « multiplateforme » (Rosenstiel et Mitchell, 2012)³, c'est-à-dire que les individus composent leurs menus de nouvelles à partir de plusieurs médias à la fois (Bjur *et al.*, 2013 ; Granjon *et al.*, 2011 ; Schröder, 2014 ; Granjon et Le Foulgoc, 2010). Selon l'enquête de Purcell *et al.* (2010), au cours d'une même journée, 92 % des Américains utilisent des plateformes multiples pour s'informer et combinent aussi bien des sources en ligne que des sources traditionnelles.

Nous pouvons lire les mêmes conclusions dans les travaux français, danois et québécois : la consommation d'information sur Internet n'empiète pas sur celle des médias traditionnels, mais la complète. L'émergence des médias numériques a eu jusqu'ici un impact modéré sur l'utilisation des médias traditionnels (Granjon et Le Foulgoc, 2011 ; Jouët et Rieffel, 2013 ; Schröder, 2014). La télévision demeure le média d'information principal d'après la majorité des enquêtes empiriques consultées, à l'exception du dernier rapport du CEM (2015) dans lequel les médias numériques (Internet, tablette et téléphone) sont classés comme étant les moyens les plus utilisés⁴ chez les Québécois.

Comme mentionné précédemment, pour plusieurs personnes, les usages informationnels ont migré vers les médias numériques, mais demeurent influencés par les vieilles habitudes c'est-à-dire que l'on consomme davantage les versions numérisées des quotidiens et les balados d'émissions de radio et de télévision. Les personnes vont utiliser les appareils mobiles et Internet, pour leur flexibilité, mais continuent à y consommer les contenus produits par des médias traditionnels, qui sont souvent jugés de meilleure qualité (Granjon et Le Foulgoc, 2011 ; Comby *et al.*, 2011).

3. Les auteurs ont utilisé des expressions différentes pour désigner ce phénomène. Schröder (2014) parle de « *cross-media news repertoires* », tandis que Granjon et Le Foulgoc (2010) parlent des « usages médiatiques entrelacés ».

4. En nombre de minutes quotidiennement.

1.3 Les facteurs qui expliquent les changements dans les usages

Les paragraphes précédents ont permis de voir à quel point les pratiques informationnelles ont évolué et se sont diversifiées avec l’émergence des médias numériques. Les facteurs explicatifs de ce phénomène seraient relatifs d’une part aux traits particuliers des individus (ou des usagers) et, d’autre part, aux caractéristiques des supports d’information.

Les traits particuliers et trajectoires des individus

Sans revenir sur les détails, rappelons que les travaux empiriques ont montré que les usages informationnels varient en fonction de l’âge, du sexe, du statut social, mais aussi de la sédimentation des expériences personnelles et des trajectoires sociales associées à la profession exercée par l’individu, à sa formation scolaire, son degré de politisation, son engagement civique et sa conscience citoyenne.

Pour d’autres personnes, la migration des pratiques d’information en faveur des médias numériques s’explique par une dimension interactionnelle, plus précisément par un double mécanisme de mimétisme et de différenciation par rapport aux autres. Ainsi, aux yeux de certains usagers, ces nouvelles pratiques incarnent une mode : les adopter c’est suivre la tendance de son époque. En revanche, pour d’autres personnes, adopter ces usages c’est marquer « un temps d’avance » par rapport aux autres, c’est pouvoir se démarquer des pratiques ordinaires et se montrer plus « astucieux » (Comby *et al.*, 2011 ; Devillard *et al.*, 2013).

Les caractéristiques des supports

Deux tendances technologiques importantes ont semblé influencer le comportement des usagers. Il s’agit d’une part de la montée de la connectivité mobile par le biais du téléphone intelligent et de la tablette, ce qui a facilité l’accès aux nouvelles, peu importe l’endroit et le moment (Purcell *et al.*, 2010). D’autre part, il y a eu l’avènement des médias socionumériques qui a favorisé une plus grande interaction entre les usagers et a fait en sorte que relayer des nouvelles et échanger à leur propos avec d’autres internautes se transforment en expériences personnelles et sociales. Dans l’étude de Purcell *et al.* (2010), les consommateurs de nouvelles en ligne déclarent que la facilité à pouvoir relayer

l'information par courriel ou sur les réseaux sociaux fait partie des critères de choix du site informationnel (Jouët et Rieffel, 2013).

Sous l'impulsion de ces tendances technologiques et de nouvelles conditions de concurrence et de régulation dans l'industrie, l'offre d'information s'est élargie et s'est profondément transformée avec l'apparition de nouveaux formats de nouvelles, de nouvelles plateformes de diffusion et de nouvelles formes de circulation de l'information (Granjon, et Le Foulgoc, 2010: 227).

Enfin, les médias numériques offrent des possibilités techniques avantageuses pour les usagers. On parle de la disponibilité et de la permanence de l'information par contraste avec le caractère éphémère et ponctuel de la télévision et de la radio (CEM, 2010). Des usagers mentionnent aussi la rapidité d'accès à cette information qu'on peut obtenir en temps réel (Devillard *et al.*, 2013). Selon certains usagers, la structuration des nouvelles – rendue possible grâce à l'organisation thématique et chronologique des médias numériques – donne le sentiment d'être mieux informé, permet une vision plus complète sur l'enchaînement des faits et sur l'ensemble des opinions; elle permet également une mémorisation davantage structurée des informations (Granjon et Le Foulgoc, 2011).

2

Nos choix méthodologiques

Cette recherche dont l'objectif est de comprendre les transformations dans les manières de s'informer chez les Québécois et leurs conséquences sur la dynamique d'information s'appuie sur une enquête qualitative de nature inductive. Pour la collecte d'informations, nous avons privilégié deux techniques : les entretiens individuels semi-dirigés et les groupes de discussion. Nous avons construit un échantillon de 28 personnes ayant participé à deux enquêtes quantitatives du Centre d'études sur les médias, celles de 2011 et 2015. Cet intervalle correspond à la période pendant laquelle les pratiques se sont le plus modifiées.

Ce choix méthodologique confère une originalité à cette recherche en permettant de comparer les réponses données en 2015 à celles de 2011 et de prendre ainsi en compte le parcours individuel de chacun des participants.

Nous avons aussi rafraîchi les données en leur demandant de remplir au préalable un questionnaire portant sur leurs pratiques actuelles. Ce questionnaire est identique à celui de 2015⁵. Nous avons jugé utile d'actualiser nos données sur les pratiques d'information des répondants et de cerner les éventuels changements car au moment de les rencontrer, une année s'était écoulée depuis l'enquête de 2015. Pour chacun des participants, nous avons créé une fiche personnalisée où sont comparés ces derniers résultats à ceux de 2015 et de 2011. Ces fiches ont servi de

5. Le questionnaire se trouve en annexe A.

support pour la formulation des questions et pour une meilleure interaction avec les participants lors des entretiens individuels.

Ce faisant, nous avons cherché à nous éloigner des perceptions subjectives que les gens peuvent avoir quant à leurs comportements et à la mémoire plus ou moins exacte qu'ils conservent de leurs pratiques passées. Nous voulions éviter qu'ils surestiment ou sous-estiment, dans leurs déclarations, les changements intervenus dans leur manière de s'informer. En procédant ainsi, nous voulions nous assurer que les entretiens soient plus dynamiques et les résultats plus conformes à la réalité des pratiques effectives.

2.1 La sélection des participants

Près de 500 personnes ont participé à chacune des deux enquêtes. Elles résidaient sur l'île de Montréal, à Laval, Québec, Rivière-du-Loup et Victoriaville. Pour des raisons de logistique et de coût, nous avons retranché les participants de Victoriaville et de Rivière-du-Loup. Un groupe de 72 personnes des territoires retenus ont participé aux deux enquêtes et ont volontairement inscrit leurs coordonnées au bas des questionnaires. Notre échantillon est composé de 28 de ces personnes.

La sélection des participants à cette étude est basée sur la comparaison des données de 2011 et de 2015 quant à l'indice « d'innovation dans les usages » de façon à repérer les individus ayant modifié leurs manières de s'informer au regard des nouveaux médias. Soixante répondants ont vu leur indice progresser (ont développé des pratiques plus novatrices) de façon plus ou moins marquée, et 12 ont vu leur indice baisser (ont diminué l'usage des nouveaux médias pour s'informer).

Afin de saisir la variété des pratiques d'information et les motivations derrière ces pratiques, nous avons constitué notre échantillon comme suit :

- 20 personnes parmi celles dont les nouveaux usages se sont le plus affirmés (c'est-à-dire dont l'indice d'innovation a le plus évolué en 2015 par rapport à 2011)⁶;
- 4 personnes dont l'indice d'innovation n'a pas changé;

6. Nous sommes descendus dans la liste chaque fois que nous n'avons pas réussi à joindre l'une de ces personnes ou à obtenir son accord pour participer à la recherche.

- 4 personnes dont les manières de s’informer ont changé dans le sens inverse, c’est-à-dire qu’elles font un usage moins important des médias numériques en 2015 qu’en 2011.

2.2 La collecte d’informations

Dans un premier temps, nous avons tenu les 28 entretiens individuels, 16 dans la ville de Québec, 5 à Laval et 7 sur l’île de Montréal. Les rencontres ont duré entre 60 et 90 minutes au cours desquelles les participants étaient invités à s’exprimer sur leurs pratiques d’information et leurs choix de supports, et ce, à partir du portrait de l’évolution des pratiques de chacun que nous avons préalablement préparé. Pendant les échanges, nous avons veillé à susciter chez les participants la libre expression de leurs opinions et de leurs perceptions afin de rendre possible une juste compréhension du regard qu’ils posent sur leurs expériences.

La discussion a été axée plus précisément sur les thèmes suivants :

- l’importance de l’information dans le quotidien des participants et leurs motivations à s’informer ;
- les pratiques d’information (les types d’informations recherchées et les sources privilégiées) et leur insertion dans la vie quotidienne ;
- les raisons du changement dans les manières de s’informer ;
- les perceptions de la qualité des sources dites « professionnelles » vis-à-vis des autres sources davantage « profanes » ou « citoyennes »⁷.

Dans un deuxième temps, nous avons mené deux groupes de discussion, l’un à Québec et l’autre à Montréal. Chaque groupe était composé de 5 personnes dont les usages des nouveaux médias pour s’informer ont fortement augmenté entre 2011 et 2015. Ces rencontres ont été l’occasion pour les participants de discuter collectivement de leurs pratiques d’information et de mettre en exergue leurs motivations pour les choix de supports. La rédaction du guide de ces entretiens de groupe s’est basée sur une première interprétation des propos recueillis lors des entretiens individuels.

Les axes retenus pour les discussions collectives sont les suivants :

7. Le guide des entretiens individuels se trouve en annexe B.

- la combinaison des plateformes pour s'informer ;
- l'usage des médias numériques ;
- l'usage des réseaux socionumériques ;
- l'interactivité à travers les médias numériques ;
- la qualité de l'information en ligne⁸.

La dynamique de groupe inhérente à cette technique de collecte d'informations a provoqué des échanges fructueux ayant rendu possible l'émergence d'éléments nouveaux et pertinents.

2.3 L'analyse des données

L'analyse des entretiens individuels a débuté avant la tenue des groupes de discussion. Elle a été menée suivant une logique inductive qui consiste à faire émerger des catégories à partir des données empiriques pour ensuite les mettre en relation et les intégrer dans un modèle qui résume les informations brutes et leur donne sens. Ces catégories étaient soumises à une constante révision, susceptibles d'être renommées, fusionnées, subdivisées, précisées au fur et à mesure que nous progressions dans l'analyse de nouveaux entretiens.

Pour faciliter le travail, nous avons eu recours au logiciel d'analyse qualitative HyperResearch qui a permis de développer les catégories à partir directement de la bande sonore, sans avoir à produire de verbatim.

L'analyse des groupes de discussions est venue compléter et enrichir l'édifice interprétatif construit à partir de l'analyse des entretiens individuels.

Pour la présentation des résultats, nous avons fait le choix de donner la part belle aux citations des participants, et ce, non seulement pour illustrer nos propos, mais aussi pour rendre compte de la richesse des témoignages recueillis. Ceci est fait dans le respect total de l'anonymat des participants, conformément à l'engagement que nous avons pris avec ces derniers. Un code est attribué à chacun des participants pour les distinguer. Ce code comporte une lettre suivie d'un chiffre. La lettre renvoie au lieu de résidence de la personne et le chiffre renvoie à son

8. Le canevas des groupes de discussion se trouve en annexe C.

classement alphabétique dans la liste des participants. La lettre Q correspond à la ville de Québec, la lettre L correspond à Laval et la lettre M correspond à l'île de Montréal. Par exemple, pour un résident de Québec classé 23^e dans la liste alphabétique le code serait (Q23). Ce code est suivi d'une indication sur l'âge de la personne. Ensuite, le sexe est symbolisé par la lettre F pour les femmes et la lettre H pour les hommes. Lorsque les citations sont tirées des groupes de discussion, la mention GDQ indique qu'il s'agit du groupe de Québec et la mention GDM indique qu'il s'agit du groupe de Montréal.

3

Présentation des résultats de la recherche

3.1 Les motivations à s'informer

Les répondants s'accordent sur l'importance d'être bien informés, notamment à propos de l'information locale qui apparaît nécessaire pour tous afin d'être au fait de ce qui se passe dans son environnement direct. Certains d'entre eux ont aussi démontré de l'intérêt pour l'information internationale. Les motivations à s'informer varient d'une personne à une autre. Elles sont d'ordre pragmatique, social, professionnel ou personnel.

S'informer pour agir

S'exposer aux informations permet de faire des choix avisés et de poser des gestes réfléchis liés à la vie quotidienne. Au fil des témoignages, les répondants ont évoqué plusieurs situations où l'information aide à prendre des décisions et à agir en tant que citoyen (électeur), consommateur, parent, etc. Il apparaît important pour les répondants de suivre l'actualité politique afin de savoir pour qui voter au moment des élections, comment se situer par rapport aux différents débats qui ont cours sur la scène publique et quels gestes poser en conséquence (manifeste, s'impliquer, boycotter, changer de comportement, etc.) Les répondants

soulignent de même l'importance d'être informés afin de faire les bons choix de consommation, être au fait des nouvelles qui touchent les entreprises, leurs réputations et la qualité des produits et des services qui sont offerts.

Je ne me vois pas fonctionner sans savoir ce qui se passe autour de moi. C'est même très important. Ça me permet d'être en connexion avec tout le monde. Après, je peux faire beaucoup de choix : boycotter certaines choses, arrêter d'acheter certaines autres, aller manifester, etc. J'ai fait beaucoup de manifestations suite à ce que j'avais lu dans les journaux. Quand il y a eu le printemps érable, j'ai été à une soixantaine de manif parce que je croyais à la cause. Je suis quelqu'un qui s'implique politiquement quand je peux et quand j'ai le temps, c'est via les journaux que ça se passe (M15, 55-64 ans, F).

Le débat entre Uber et les taxis ne me touche pas beaucoup, mais tu sais ça me touche à quelque part. Comme il y a beaucoup de contestation, je regarde ça beaucoup. Non, je n'irai pas vers Uber moi. J'irai encore vers le taxi. Je regarde les conséquences sur les pauvres taxis... je n'irai pas encourager Uber en ce moment. Cette semaine d'ailleurs, j'ai pris un taxi. Ça c'est ma position personnelle par rapport à ce que j'observe dans l'actualité. Je vais vous donner un autre exemple ; à un certain moment on parlait beaucoup des bananes qui sont cultivées en Afrique et des produits toxiques qu'on y mettait et qui intoxiquaient les gens, les rendaient malades. À partir du moment où j'ai vu ça à la télé, [...] j'ai pris conscience du problème. Les médias me permettent de prendre conscience de certaines choses et de pouvoir y agir à ma façon (M5, 55-64 ans, F).

D'autres participants ont déclaré suivre assidument l'information économique et financière pour gérer leurs affaires et leurs investissements boursiers. Pour ce qui est des parents, l'intérêt pour l'information est largement tourné vers l'univers des enfants et leur éducation.

En tant que maman, je vais chercher de l'information sur tout, sur tout ce qui est gouvernemental, les aides apportées, etc. On suit beaucoup la politique parce que les familles sont beaucoup touchées. On va chercher aussi de l'information sur le développement psychologique de l'enfant, sur les nouvelles normes de sécurité, les maladies, etc. On veut le meilleur pour nos enfants, on doit alors s'assurer d'avoir la bonne information (M28, 25-34 ans, F).

Dans ces différents cas de figure, l'information a une utilité perceptible dans la vie quotidienne des gens et elle est liée à des comportements concrets.

S'informer pour socialiser

Bien que l'information soit consommée de manière plutôt individuelle, notamment depuis l'avènement des médias numériques, ses usages sont étroitement liés aux interactions sociales des répondants.

En effet, les nouvelles servent à lancer des discussions avec son entourage ou prendre part aux échanges. Elles représentent un réservoir de sujets de conversation qui permettent d'alimenter les interactions sociales des répondants. En même temps, la socialisation autour de l'information offre l'occasion de réfléchir davantage à l'information et de mieux comprendre ses enjeux. Les répondants valorisent le fait d'être bien informés et d'avoir des connaissances à partager avec autrui.

Il n'y a pas plus plate que d'être en groupe et que personne ne parle, ou n'a quelque chose d'intelligent à dire. Les bobos, les maladies et les nouvelles des petits enfants ne m'intéressent pas nécessairement. Est-ce qu'on peut parler de quelque chose de plus général? C'est pourquoi être informé est important, voire très important (M17, 55-64 ans, F).

Quand on discute avec les gens, on voit très rapidement ceux qui ne s'informent pas. Souvent leur capacité d'analyser les enjeux est très limitée. Ce n'est pas les gens qui sont sous-scolarisés ou particulièrement stupides, juste qu'ils ne sont pas assez informés. Je le vois même dans mon milieu de travail car je côtoie beaucoup de gens de niveau universitaire. Quand on commence à discuter de certains enjeux, je vois tout de suite qu'ils ne sont pas assez informés pour comprendre les enjeux et je me trouve moi-même à relayer les nouvelles (M10, 45-54 ans, H).

Dans le cas de certains répondants, être informé permet d'aider les autres en leur transmettant de l'information utile. Une des participantes déclare faire passer systématiquement les nouvelles à ses amis et aux membres de sa famille selon leurs centres d'intérêt. Étant connue pour être toujours à l'affût des nouvelles, elle est la personne vers laquelle les gens de son entourage vont se tourner dès qu'ils ont besoin d'une information.

Je me considère comme aidante naturelle. Vu que je suis au courant de beaucoup de choses, je peux aider mes proches et les gens que je connais. Je peux les aider à travers mon quotidien, sans être nécessairement dans un organisme communautaire. J'ai déjà été dans l'un de ces organismes, je connais des gens qui y sont toujours actifs, je leur envoie souvent des articles qui d'après moi vont les intéresser. Et ça c'est plaisant pour moi et pour eux autres, parce que je deviens un agent de diffusion. Des personnes de mon entourage viennent vers moi pour chercher ou vérifier des informations. Ils me disent : « toi, tu dois savoir ça, tu dois être au courant où est-ce qu'en est cette affaire-là... ». Je trouve ça drôle (rires) (Q23, 55-64 ans, F).

Par ailleurs, les répondants estiment que le fait d'être informé permet de se forger ses propres opinions et de ne pas se laisser influencer par les autres. Avec la diversité des opinions exprimées dans les médias, il est possible de bien comprendre les enjeux de l'information et de construire son jugement personnel. En revanche, si une personne n'a aucune connaissance d'un sujet donné, elle peut croire tout ce que les autres lui disent et risque donc d'être induite en erreur. C'est pourquoi il est préférable de consulter les nouvelles à la source et ne pas se fier uniquement à ce qui est transmis par son entourage, précise l'une des participantes.

Pour moi c'est très important de m'informer pour ne pas croire n'importe quoi quand quelqu'un me parle. Pour ne pas me faire influencer. C'est toujours bon d'être informée. La connaissance, c'est toujours bon, ce n'est jamais mauvais. Il faut que je sois avisée et capable de répondre. Je dois avoir ma propre idée (Q26, 25-34 ans, F).

Dans le cas d'autres répondants, la consultation d'information est souvent liée à leur engagement pour une cause particulière (syndicale, politique, sociale ou autre). Ces personnes accordent plus d'attention aux nouvelles se rapportant à leurs préoccupations particulières comme la protection de l'environnement, la lutte contre la corruption ou encore les enfants malades.

S'informer pour le travail

Parmi les personnes rencontrées, plusieurs ont déclaré que leur motivation à l'égard de l'information est en grande partie professionnelle, puisqu'ils exercent un métier qui les appelle à être à l'affût des nouvelles liées à leur domaine de travail. Ces répondants exercent dans des champs

professionnels variés comme le tourisme, l'industrie pharmaceutique, la construction ou encore la fonction publique.

Je consulte beaucoup de sites spécialisés en environnement. Je le fais dans le cadre de mon travail, mais aussi parfois à titre personnel si je veux savoir comment le milieu environnemental se positionne par rapport à tel ou tel sujet (Q19, 25-34 ans, H).

Je travaille au sein d'une compagnie pharmaceutique dans un département qui s'occupe de la politique de la santé à travers le pays. Je suis beaucoup ce que publie le *Globe and Mail* ou le *Toronto Star* sur des enjeux ministériels au sujet de la santé. Ils rapportent parfois des choses qui se passent au Québec, des enjeux soulevés par le ministre Barrette par exemple. Ça m'intéresse de savoir comment c'est vu à l'extérieur du Québec (M10, 45-54 ans, H).

S'informer pour sa culture et son plaisir personnel

Pour certains répondants, l'information est perçue comme une source de culture générale et d'enrichissement personnel. Ils consomment beaucoup d'information afin d'assouvir leur curiosité et d'actualiser leurs connaissances. Les médias leur donnent accès à une grande variété de sujets. Pour une partie d'entre eux, l'information devient une passion, un plaisir et une détente, et ils sont prêts à y consacrer beaucoup de temps.

Ma perspective de l'information est d'être capable d'anticiper les événements et de comprendre ce qui arrive de façon globale. Je vais toujours vers soit des dossiers de fond ou des analyses globales. Ce qui m'inquiète entre autres c'est de voir comment l'information est parcellaire du fait qu'elle soit rapide et que la compréhension aussi est parcellaire, car la plupart des gens n'ont pas le souci de la vue d'ensemble. [...] Je fais mes recherches. Quand ils disent ce gars-là a dit telle chose, alors c'est qui ce gars-là? Quel rôle il a? Quelle notoriété? Quelle est sa position et pourquoi? Je fais ce travail quand un sujet pose problème. Quand je vois contradictions, ambiguïtés, incohérence, là vraiment la machine est lancée (rires) (Q14, 55-64 ans, H).

Moi, j'y passe beaucoup de temps, parce que j'adore ça. C'est rendu pour moi synonyme de détente. Je n'ai pas d'enfants, alors j'ai le temps pour ça. Après les grosses journées de boulot, c'est une

récompense de s'installer devant ma tablette (Q2, 35-44 ans, F, GDQ).

Un des participants déclare que sa consommation de nouvelles est motivée entre autres raisons par ses inquiétudes à l'égard d'un monde instable qui subit beaucoup de drames et d'événements malheureux. Il estime nécessaire de suivre ces événements et de les comprendre, car bien qu'ils soient éloignés, leurs répercussions peuvent atteindre la vie des Québécois.

Toutes ces vagues de terrorisme en ce moment ont fait augmenter chez les gens la curiosité de savoir qu'est-ce qui se passe. On se sent concerné d'une façon ou d'une autre, même si c'est loin. Quand tu as peur de quelque chose, tu vas te tenir au courant (Q25, 65 + ans, H).

Ainsi, les motivations à s'informer varient d'une personne à une autre et sont généralement étroitement liées au profil de chacun des participants et à leurs activités quotidiennes.

3.2 Le changement des habitudes d'information

Rappelons que les participants à cette étude ont été sélectionnés en se référant aux résultats des études quantitatives antérieures du CEM sur le changement des pratiques d'information des Québécois, plus précisément celles de 2011 et 2015. Notre échantillon est constitué de 20 personnes qui ont vu leurs pratiques numériques s'affirmer pendant cette période, de 4 personnes dont les pratiques numériques n'ont pas varié et de 4 autres dont les pratiques numériques ont diminué.

Au-delà de l'appartenance à l'un de ces groupes, les répondants s'informent de manières très diverses, y compris en ce qui concerne l'intensité avec laquelle ils utilisent les médias numériques et l'usage plus ou moins interactif qu'ils en font. Ils n'affichent pas le même intérêt pour les nouvelles et n'ont pas les mêmes motivations à s'informer.

Les questionnaires de 2016 et les entretiens individuels montrent que les manières de s'informer continuent à changer pour la plupart des répondants sans forcément suivre la même tendance. De manière générale, les répondants sont de plus en plus portés à utiliser les médias numériques pour se renseigner.

À travers les témoignages recueillis, le recours à ces nouvelles plateformes est lié à des motifs personnels propres aux expériences de chacun

des participants, mais aussi à des éléments objectifs liés aux caractéristiques des moyens techniques utilisés.

En expliquant les raisons qui les incitent à utiliser les médias numériques pour s'informer, les participants font constamment la comparaison avec les médias traditionnels. À leur avis, l'information numérique présente de nombreux avantages en ce qui a trait à la richesse des contenus, à la mobilité, à l'aisance du maniement des appareils, au coût et au gain de temps.

Les motifs personnels

Bien ancrée dans la routine quotidienne, la consommation d'information varie avec le mode de vie de la personne.

Dans plusieurs cas, le changement des pratiques d'information s'explique par un bouleversement dans les activités ou les habitudes de vie à la suite, par exemple, de la naissance d'un enfant, du passage de la vie étudiante à la vie professionnelle, de la fin d'un emploi, d'un changement d'emploi ou de moyen de transport. Ces événements personnels importants viennent influencer le choix des supports utilisés, le temps consacré à s'informer, ainsi que les sujets d'intérêt de la personne.

Je n'écoute plus vraiment la radio parce que je ne travaille plus en ce moment. Avant, je l'écoutais pendant que je travaillais. Là, je l'entends dans les restaurants ou dans l'autobus. Ce n'est pas parce que je ne m'y intéresse plus, mais parce que mes circonstances ont changé. Peut-être que lorsque je vais recommencer à travailler, je vais l'écouter un peu plus. Présentement je n'ai pas de radio à la maison. Cela m'est arrivé d'écouter la radio sur Internet quelques fois, mais pas tant que ça (Q8, 35-44 ans, F).

Si en 2016, je m'informe moins à travers le téléphone cellulaire qu'il y a quelques années, c'est parce qu'en 2011, j'étais sans emploi, j'avais des petits contrats de travailleur autonome, j'avais plus de liberté. Puis les années suivantes, j'étais au chômage. Maintenant, je travaille dans un bureau. On est plus encadrés. J'ai moins tendance à me connecter. Je le fais à l'heure du midi ou pendant les pauses. Je vais consulter les sites d'information sur mon téléphone [...]. Même chose pour la télévision, je l'écoute moins que les années précédentes. Je suis moins disponible depuis que j'ai recommencé à travailler. Il s'agit donc plus d'une question de temps et de

disponibilité que d'une baisse d'intérêt pour la télévision (M24, 35-44 ans, H).

D'autres participants ont plutôt mis l'accent sur l'évolution de leur façon de penser et de leurs centres d'intérêt, ce qui les a conduits à modifier ou à diversifier leurs sources d'information de même qu'à s'intéresser à de nouveaux sujets. Les expériences personnelles et l'influence de leur entourage ont favorisé cette évolution.

Quand j'étais dans la vingtaine, j'ai longtemps consommé la radio dite «poubelle». C'était dans une autre vie. Aujourd'hui, ceci ne me rejoint plus. Comme adulte, j'ai cheminé aussi. Et ça n'amène rien de bon dans une société. Ce n'est pas tout le monde qui a droit à une tribune, selon moi. En vieillissant, j'ai pris une autre tangente de valeurs politiques et sociales. J'étais dégoûtée par la méchanceté gratuite venant de gens qui sont à peine scolarisés. Il faut avoir une certaine éducation et une certaine rigueur journalistique pour faire le métier de journaliste à mon sens. Ce n'est pas juste sur Internet qu'on peut trouver du n'importe quoi. Il y a par exemple Myriam Ségal sur FM 93 et d'autres gens qui disent n'importe quoi pour susciter le débat. Je préfère une neutralité et un regard journalistique comme Radio-Canada ou autres médias qui ne vont pas émettre d'opinion, qui vont s'abstenir pour laisser place aux faits. Dans notre monde, on a besoin de diversité, je comprends donc qu'il y a des gens qui y adhèrent. C'est une soupe de frustration. À l'époque j'étais influencée par mes pairs, tout le monde écoutait la même chose et ça faisait jaser. Mais moi, aujourd'hui, ceci ne me rejoint plus. J'ai décroché de tout ça parce que c'était devenu trop négatif. Et puis, quand j'ai rencontré mon chum, il y a quelques années, il m'a ouvert un autre monde totalement différent. Aujourd'hui, c'est pour cela aussi que je me tiens loin des blogues d'ailleurs, ça me rappelle beaucoup ces radios poubelles où l'on se permet de dire tout et n'importe quoi (Q2, 35-44 ans, F).

Je vais plus souvent sur mon Facebook. J'ai de plus en plus de publications de revues dans mon fil d'actualité. Ce sont des revues de filles (rires) : *Cosmopolitain* et *Diva Magazine*. J'ai découvert ça il n'y a pas longtemps et depuis je suis accro (rires). J'aime bien les consulter parce que c'est divertissant (Q4, 35-44 ans, F).

Chez d'autres personnes la transition au numérique s'explique par l'évolution des supports de l'information eux-mêmes et leur accessibilité aux consommateurs. De plus en plus abordables et faciles à utiliser, les

portables, tablettes et téléphones intelligents ont été en pleine expansion pendant ces dernières années⁹.

Les technologies sont en perpétuelle évolution. Quand j'étais jeune, on a acheté les disques à 78 tours, après on est passés aux 45 tours, après c'était la petite cassette. C'est la même affaire qu'on vit aujourd'hui avec les moyens d'information qui évoluent très vite et qui envahissent les marchés. Ça a commencé par le téléphone noir à cadran, après c'était le sans-fil, puis les gros cellulaires. Dans mon cas, le cellulaire a complètement changé ma façon de fonctionner, ça facilite tellement la vie. Aujourd'hui je suis rendu à l'étape des téléphones intelligents, il faut que je suive ma gang, je n'ai pas le choix (rires). Mon contrat achève bientôt et je compte acheter un appareil intelligent (Q25, 65+ ans, H).

Les prix de ces appareils ont énormément changé. Aujourd'hui, ils sont beaucoup plus bas qu'avant. Je me souviens quand ça a sorti, ça coûtait plus de 200 dollars par mois pour avoir l'accès à Internet et l'abonnement en ligne à quelques journaux. Mais aujourd'hui ça coûte 50 dollars. Méchante différence (Q6, 45-54 ans, H).

Certains déclarent avoir reçu une tablette ou un téléphone intelligent en cadeau, ce qui a été le point de départ pour l'adoption de nouvelles habitudes qui ont amené les médias numériques à occuper une bonne partie du menu d'information. La manipulation de ces outils nécessite de nouvelles habiletés que les usagers ont dû progressivement acquérir.

Dans mon cas, l'usage de la tablette a commencé le jour de mes 50 ans, plus précisément en octobre 2012 (rires). J'ai eu mon premier iPad en cadeau. Et c'est là que tout a commencé. J'ai pris le temps de me familiariser avec le principe et progressivement on finit par s'adapter à ces machines. Et là je me rends compte que ça a tout changé dans mes habitudes d'information (L20, 45-54 ans, F).

Pour d'autres, le virage numérique a plutôt été un passage obligé auquel ils se sont résignés, bien qu'ils n'y fussent pas préparés, quand, par exemple, le journal *La Presse* a renoncé à ses éditions papier du lundi au vendredi.

9. Après plusieurs années de croissance, l'adoption de la tablette et du téléphone intelligent s'est stabilisée en 2016. CEFRIQ, Portrait numérique des Québécois, édition 2016, p. 10.

C'est un virage que j'ai fait à regret car je recevais *La Presse* à tous les jours. Moi, j'adore *La Presse* papier. Là, je reçois mon journal seulement la fin de semaine. Mais, je me suis habituée. Quand je vais chez le médecin par exemple, je peux lire ma *Presse*. [...] Maintenant je suis contente d'être passée au numérique (L18, 65+ ans, F).

Pour résumer, la transformation des pratiques d'information s'explique par une évolution de la situation particulière de chaque usager. Elle peut être provoquée par un changement de routine pouvant imposer le choix d'un support d'information ou être le résultat de nouvelles préoccupations ou de nouveaux champs d'intérêt. Le changement peut être totalement volontaire, motivé par son entourage ou encore imposé par la mutation technologique des médias eux-mêmes.

La performance technologique

L'engouement pour les outils numériques s'explique aussi par leur aspect pratique et multifonctionnel. Ils servent à la fois de téléphone, de messagerie, d'agenda, d'appareil photo, de moyen de divertissement et d'information. En outre, la localisation GPS est devenue aujourd'hui une caractéristique importante du téléphone intelligent. Cette multifonctionnalité tient dans un petit appareil que l'on peut apporter et consulter partout.

Les avantages des outils numériques

Les outils numériques sont particulièrement appréciés pour leurs nombreux avantages, notamment : instantanéité, facilité d'accès et mobilité.

Mon usage du numérique s'est intensifié avec le temps. C'est venu naturellement. Peut-être plus à partir du moment où *La Presse* est passée en format numérique. J'avais déjà une tablette à ce moment-là et j'étais abonné à plusieurs magazines, en ligne comme *Le Plein Air*. Maintenant tout est sur ma tablette. Il n'y a plus de médias papier chez nous, que ce soit magazines ou journaux. Ce qui fait en sorte que quand je voyage avec ma tablette, je peux avoir cinq magazines, mon journal et j'ai accès à tout. En plus, il y a un lien de Radio-Canada qui me permet d'écouter en ligne, peu importe où je suis, mon émission du matin en direct. C'est donc devenu, pour moi, le média par excellence pour trouver de l'information. Tout est regroupé dans une seule machine, c'est tellement pratique.

Même le matin en déjeunant, je peux lire les grands titres de *La Presse*, voire quelques articles. Chose que je ne faisais pas avant avec la version papier, car c'est plus rapide de consulter maintenant sur la tablette (M10, 45-54 ans, H).

Pour de nombreuses personnes, il est important de connaître les faits d'actualité aussitôt qu'ils se produisent et de suivre leur évolution. Les supports numériques sont efficaces pour obtenir les nouvelles en temps réel. Ceci est d'autant plus vrai que les médias sont de plus en plus nombreux à offrir des services de notifications ou d'alertes afin d'aviser leurs usagers des dernières nouvelles. Plus encore, dans certains cas, les nouvelles sont diffusées dans les médias sociaux avant même d'être publiées par les médias officiels, que ce soit dans leurs versions numériques ou leurs versions traditionnelles.

Pour moi, le principal avantage de s'informer via les médias numériques, c'est l'instantanéité. Comme ce matin, dès que je me suis réveillée, j'ai eu la notification de *La Presse +* sur l'attentat de Bruxelles (Q2, 35-45 ans, F).

Sur mon iPhone, je reçois des messages sur l'actualité de Radio-Canada et de *La Presse +*. Je reçois aussi les développements durant la journée, ça me plaît parce que ça me permet de demeurer toujours informé (M10, 45-54 ans, H).

Maintenant avec « Les dernières heures » du journal *Le Soleil*, que ce soit sur les tablettes ou les téléphones, tu as l'information en temps réel. Tu vois d'abord l'information en bref, tu cliques dessus et ça te mène vers l'article complet. C'est intéressant car même si ça arrive en milieu de journée, tu vas dans le journal du jour et tu trouves de nouvelles mises à jour (Q13, 65+ ans H).

Des répondants ont souligné que la diffusion instantanée de l'information dans les médias numériques comporte aussi des inconvénients. La course aux *scoops* se fait parfois au détriment de la qualité de l'information, laquelle peut être incomplète ou erronée parce que non vérifiée.

En revanche, d'autres participants ont défendu l'idée que la course aux primeurs n'a pas engendré une baisse de la qualité de l'information, mais qu'elle a radicalement transformé son mode de livraison. Ils font également une distinction entre ce qui est publié dans les réseaux socio-numériques par les internautes et ce qui est diffusé par les journalistes professionnels dans les versions numériques des médias reconnus.

L'échange qui suit, survenu lors du groupe de discussion de Québec, témoigne des deux thèses qui s'affrontent.

– Je trouve que ce qui est triste dans le fait que les médias traditionnels migrent vers d'autres plateformes est que les journalistes formés sont en train de perdre leurs emplois, ce qui affecte la qualité de l'information qui circule (Q23, 55-64 ans, F, GDQ).

– Je pense en effet qu'à force de vouloir sortir les articles vite, ils (les journalistes) manquent plein d'informations. C'est écrit à la hâte avec plein de fautes d'orthographe en plus. Souvent les articles ne disent rien. C'est comme si c'était la course, qui va sortir l'information en premier (Q26, 25-34 ans, F, GDQ).

– Il ne faut pas oublier que la plupart des médias ont des plateformes web [...]. Même si tout le monde peut devenir un journaliste éphémère à cause des médias sociaux, la profession de journaliste est encore bien reconnue. C'est quand même eux qui ont la majorité des pages web consultées. Souvent ça finit par ramener les gens vers les pages des quotidiens et des grands journaux où ce sont des vrais journalistes qui font des textes. C'est sûr que c'est un changement majeur pour toute cette industrie. On l'a vu avec *La Presse*. S'ils n'avaient pas fait le changement, ils étaient peut-être contraints à fermer. Il fallait donc qu'ils s'adaptent (Q19, 25-34 ans, H, GDQ).

– Justement, je trouve qu'avec les médias numériques, le journalisme se fait beaucoup plus en surface, ça se fait tellement vite... (Q23, 55-64 ans, F, GDQ)

– C'est ce que la société demande, c'est d'être rapidement informé. C'est l'ère de l'accélération dans tous nos métiers. Je pense que c'est la société qui pousse sur la façon de livrer les informations. Mais quand vous voulez des sujets plus en profondeur, vous pouvez par exemple écouter une émission là-dessus (Q2, 35-44 ans, F, GDQ).

– Je ne suis pas dans le milieu du journalisme, mais je ne pense pas que leurs normes de travail ont tellement changé. Je pense que c'est la façon de livrer l'information qui est différente. Ils ne vont peut-être pas attendre d'avoir fouillé tout le dossier avant de lancer une amorce de texte sur les médias sociaux en disant : « Voici la nouvelle, je suis en train de préparer un dossier là-dessus, restez à l'affût le reste s'en vient ». Je pense que le travail est sensiblement le même. C'est la façon de le publiciser ou de le « marketer » qui a changé. Oui effectivement, il y a une course à la primeur, au *scoop*. Cela on

le voit aussi dans les médias traditionnels. Combien de fois on voit *Exclusif* dans deux journaux en même temps et sur la même nouvelle. Oui le numérique amène de gros changements, mais les journalistes peuvent continuer à bien faire leur métier. Il faut juste qu'à différents moments, ils alimentent ou attisent la foule sur les médias sociaux pour créer du trafic, avoir des revenus et maintenir leurs emplois (sourires) (Q19, 25-34 ans, H, GDQ).

Ordinateurs, tablettes et téléphones sont aussi appréciés pour la facilité d'accès aux nouvelles qu'ils permettent. « On n'a qu'à peser sur un piton. On n'a même pas besoin d'aller ouvrir la porte pour chercher le journal qui a été livré, encore moins d'aller le chercher au dépanneur », explique une des répondantes. Il suffit d'un clic pour avoir accès à tout ce qu'on désire comme information.

Je vous donne un exemple d'information précise qu'on va chercher et qu'on n'a pas de misère à retrouver de nos jours avec Internet. J'ai reçu récemment un courriel d'un ami qui m'informe du décès d'un gars qu'on connaissait. Ça été ensuite très facile d'aller chercher l'avis de décès au journal pour voir quand est-ce qu'on peut aller présenter nos sympathies. S'il n'y avait pas Internet, cette nouvelle apparaîtra quand? Dans le journal imprimé, dans trois jours?! Et si la famille décide de la publier dans *Le Journal de Québec*, alors que moi je n'ai acheté ce jour-là que *Le Soleil*, je n'aurai jamais l'information? Ce qui est bien c'est qu'aujourd'hui, l'information est facile d'accès sur Internet (Q25, 65+ ans, H).

Les usagers apprécient la possibilité que leur offrent les médias en ligne de pouvoir trouver toutes les informations qui les intéressent contrairement aux médias traditionnels dont le contenu est limité et circonscrit par le support unique. Les informations publiées en ligne sont généralement conservées et peuvent être consultées à posteriori. « Inutile désormais de faire des coupures de presse, comme je le faisais auparavant, ajoute un participant. À tout moment, je peux retourner sur Internet pour consulter une information, ce que je ne peux faire avec les autres médias. » Les articles peuvent également être enregistrés dans la rubrique des favoris, dans les courriels ou sur un appareil électronique afin d'être consultés ultérieurement. Ces méthodes pour conserver les informations sont perçues de manière très positive en comparaison avec l'archivage d'articles de journaux et l'accumulation de papier qui en résulte.

C'est une bénédiction qu'il n'y ait plus de journaux à la maison parce j'avais tendance à conserver des articles ou à garder des journaux que j'ai payé pour et que je n'ai pas eu le temps de lire. Et puis ça s'empile et je me retrouve avec une tâche de devoir tout lire à un moment donné. Ça m'a donc beaucoup aidé d'avoir la possibilité de retourner aux articles que je n'ai pas lus sans encombrer la maison (M5, 55-64 ans, F, GDM).

Ce que je trouve intéressant avec ces technologies est que si on a besoin de garder des articles, avec le numérique on a accès à toutes les archives. Personnellement, je ne le fais pas fréquemment. Cela peut arriver à l'occasion de faire des recherches, mais c'est toujours intéressant d'avoir la possibilité de retrouver d'anciens articles (M24, 35-44 ans, H, GDM).

Par ailleurs, les médias numériques permettent de repérer facilement les nouvelles qui intéressent les personnes rencontrées, grâce à l'organisation des interfaces qui conjuguent clarté et convivialité. Les répondants estiment que la plupart des applications et des sites de médias québécois ont une interface invitante qui permet une navigation aisée. Le classement des nouvelles par rubriques, les jeux de couleurs et les combinaisons textes, photos et vidéos sont perçus comme agréables à voir et reconnus pour leur aspect pratique.

Mes choix de sites de nouvelles sont basés principalement sur la qualité de l'information, mais aussi sur la facilité d'accès à cette information. Il y a des sites qui sont plus *user friendly* que d'autres. Pour ma consommation quotidienne de l'information, c'est important que ce soit facile d'accès [...]. Je suis le plus souvent sur *La Presse* et Radio-Canada. À l'occasion, je vais consulter *Le Devoir* aussi. Mais, j'aime mieux la façon dont le site de *La Presse* est fait, il est plus facile à naviguer et on peut facilement retrouver les informations qu'on veut (M24, 35-44 ans, H).

Il y a aussi le côté ludique d'une plateforme comme *La Presse +*. On peut peser sur des boutons colorés. Je suis une personne qui aime beaucoup le visuel, alors pour moi l'imprimé noir et blanc est beaucoup moins attrayant (Q2, 35-44 ans, F).

Quand je me connecte sur Canoe par exemple, je vais trouver la bande en haut avec les rubriques actualité, sport, météo, etc. Ça c'est un avantage par rapport au journal [...]. C'est pratique car je

peux aller directement consulter les nouvelles qui m'intéressent selon les thèmes (Q25, 65+ ans, H).

C'est seulement dans quelques cas rares que des participants jugent négativement la présentation des sites ou des applications de médias. Ils estiment que certaines interfaces sont mal conçues, ce qui a comme conséquence, au lieu d'orienter correctement les utilisateurs, de créer de la confusion.

Pour le journal *Le Devoir*, je préfère toujours la version papier parce que je trouve que sur la tablette la plateforme n'est pas intéressante. Je n'arrive pas à y trouver mes repères, contrairement à *La Presse +*. Je trouve que la version imprimée du *Devoir* est plus invitante (M15, 55-64 ans, F).

Toutefois, on apprécie moins, avec l'usage des médias numériques, l'obligation de s'identifier pour avoir accès aux contenus de certains sites d'information ainsi que les insertions publicitaires jugées envahissantes et qui peuvent déconcentrer.

Il y a une dizaine de mots de passe que je dois mémoriser entre mes courriels, mon institution bancaire et autres comptes confidentiels, pourquoi en rajouter encore pour pouvoir lire un petit article d'une page dans le site d'un journal (Q14, 55-64 ans, H).

On est constamment sollicités par les publicités dans les médias numériques [...] et j'ai l'impression que c'est organisé de façon qu'on ne puisse pas tourner la page aussi vite (L17, 55-64 ans, F).

Je réalise que j'ai beaucoup de publicité dans mon fil d'actualité. Il y a des *cookies* qui me reviennent tout le temps dans ma page et je commence à trouver ça déplaisant. Je sais qu'il y a des façons pour les enlever. En même temps, je sais que c'est avec ça que Facebook fait de l'argent. Mais ça me déconcentre de les voir partout et mon fil commence à être saturé de ça (Q23, 55-64 ans, F).

Toujours en rapport avec la facilité d'accès aux informations, des répondants ont indiqué que la mise en ligne des nouvelles et des reportages leur permet de sélectionner les informations selon leurs propres champs d'intérêt. Ils ciblent les sources et les sujets qui les intéressent spécifiquement, afin d'optimiser le temps qu'ils consacrent à s'informer. Plusieurs participants passent par les moteurs de recherche pour obtenir des informations précises. La recherche par mot-clé constitue un moyen efficace de trouver des informations approfondies sur les sujets de leur

choix sans passer par les pages d'accueil des sites d'information qui proposent une panoplie de nouvelles. Certains admettent, toutefois, qu'en étant toujours concentrés sur les mêmes sujets, ils risquent de manquer des nouvelles importantes.

Je vais rarement sur les sites de nouvelles. C'est souvent en parlant au monde ou en passant à côté d'une radio que j'apprends les nouvelles et qu'après j'ai besoin d'en savoir plus. Là, je vais taper directement sur Google. Admettons que je veux savoir ce qui se passe en Syrie, comment ça a débuté, qu'elle est la situation dans tel endroit, je vais taper des mots-clés sur Google et ça va me donner des articles sur exactement ce que je cherche. Je n'ai pas besoin de faire le tour des journaux, je vais directement au but (M22, moins de 25 ans, H).

À la maison, on a une télé intelligente connectée sur Youtube. Quand mon garçon me pose des questions sur toutes sortes d'affaires, c'est le *fun* d'aller chercher des documentaires sur le sujet. Si, par exemple, il a vu une information aux nouvelles qu'il ne comprend pas, je peux aller taper et la réécouter ensemble. On n'a pas le câble, on a juste Youtube à la télé parce que j'aime aller chercher ce que moi je veux. Quand tu as le câble, tu as plein d'émissions et ça ne finit jamais. Moi je veux aller chercher moi-même ce qui m'intéresse. Je n'aime pas me faire solliciter constamment et passer trop de temps devant la télé. Cela fait un an ou deux qu'on a Youtube à la télé. Avant on avait Apple TV, on pouvait brancher le téléphone à la télé et aller chercher des choses sur Youtube ou sur Tou.tv. J'aime vraiment ça (Q26, 25-34 ans, F).

L'avantage de la mobilité des outils numériques joue sur la motivation des participants à les utiliser. Grâce au téléphone intelligent, à la tablette ou encore à l'ordinateur portable, les usagers peuvent demeurer connectés aux nouvelles peu importe où ils se trouvent; dans les salles d'attente, dans les moyens de transport, pendant les voyages, etc. Comme ils sont petits, légers et faciles à transporter, ces appareils sont toujours à portée de la main. En outre, on peut maintenant accéder aux informations à partir d'un plus grand nombre d'endroits car la connexion à Internet est de plus en plus répandue dans les lieux publics.

Si j'arrive au restaurant avant mes amis ou que je suis dans la salle d'attente du dentiste, mieux que de tourner les pouces, je vais prendre les nouvelles sur mon cellulaire (Q21, 55-64 ans, F).

Ma tablette je la traîne avec moi au salon de coiffure si je n'ai pas eu le temps de finir la lecture de mon journal à la maison. Je peux passer deux heures à attendre sans rien faire. C'est tant mieux si je peux maintenant m'occuper à quelque chose [...]. Récemment, mon conjoint et moi on est allés passer une fin de semaine chez des amis. On a emmené nos tablettes avec nous parce qu'on savait que ces gens-là lisaient leurs journaux aussi. Une fois le petit déjeuner terminé, tout le monde s'installe sur sa tablette pour prendre les nouvelles (L17, 55-64 ans, F).

Dans un autre ordre d'idées, certains participants jugent que l'avantage d'utiliser les plateformes numériques réside dans la possibilité d'interagir avec d'autres consommateurs d'information. Ils apprécient recevoir et relayer des nouvelles, les commenter et engager des discussions.

Sur Internet on peut laisser un commentaire, alors qu'à la télévision ce n'est pas possible. Cela m'arrive des fois, de lire des nouvelles qui m'intéressent et que je vais commenter. Je trouve ça intéressant d'interagir avec d'autres (Q8, 35-44 ans, F).

Depuis quelque temps, je consulte beaucoup les blogues, je participe à des forums qui portent sur des thèmes précis, cela peut être des thèmes socioculturels ou dans le domaine bioforestier. Quand un sujet se présente ou qu'une question se pose, je ne me gêne pas à poser la question à tout le monde sur ces réseaux, chacun peut aider depuis sa perspective. Quand j'ai une bonne idée, je la transmets, et quand j'ai une question, je la pose. Ceci permet d'approfondir les connaissances. De plus, quand on a des idées qui nous motivent, qui nous transportent et qui rejoignent nos valeurs, c'est le *fun* de savoir qu'on n'est pas tout seul à penser comme ça. C'est aussi ça l'avantage de ce genre de réseaux (Q7, 45-54 ans, H).

Le caractère collaboratif de l'interactivité permet, en quelque sorte, de participer à la circulation d'une information plus complète. En commentant les nouvelles, les utilisateurs peuvent contribuer à les enrichir et à les préciser.

Les médias électroniques et les réseaux sociaux en particulier permettent aux différents intervenants concernés par une nouvelle de l'alimenter, de collaborer instantanément pour créer un corpus plus complet autour de cette nouvelle. Alors que cela peut prendre plusieurs jours dans les médias traditionnels avant qu'on puisse contacter ces gens et rassembler toute cette information. C'est plus

rapide sur Internet et cela peut être très intéressant (Q19, 25-34 ans, H, GDQ).

Les obstacles à l'usage des médias numériques

Les nombreux avantages associés à l'offre numérique des médias font en sorte que les gens sont de plus en plus enclins à adopter ces nouveaux outils d'information. Cependant, les témoignages ont révélé deux écueils liés à leur usage : le manque de savoir-faire technique, d'une part, et les problèmes de santé physique qu'ils risquent d'engendrer chez certains utilisateurs, d'autre part.

Acquérir les connaissances et les habiletés nécessaires à la manipulation des outils numériques constitue un défi majeur pour plusieurs personnes, notamment les personnes âgées. Des participants ont raconté comment ils ont développé ces compétences et ont évolué progressivement dans l'utilisation du numérique. D'autres racontent avoir encore des efforts à fournir.

Je commence à utiliser la tablette et je dois encore m'améliorer là-dessus. Je n'ai même pas fait les démarches pour l'acheter, je l'ai eue en cadeau. Mon gendre m'avait entré quelques affaires là-dessus y compris l'application de *La Presse* +. Au début, je la consultais juste pour avoir les résultats sportifs ou la météo. Mais là, je commence à m'embarquer là-dedans. Je dois me mettre plus en mode du jour (rires). Je regarde aller ça partout et je me rends compte que je suis en retard. C'est petit à petit que j'ai commencé à m'en servir. Je commence donc à me moderniser (rires) (Q25, 65+ ans, H).

Pour l'instant, j'y vais de manière ponctuelle car je suis très malhabile avec cet engin (l'ordinateur) et c'est très limitant. J'ai souvent des soucis pour l'utiliser. J'ai décidé ces derniers jours d'apprendre avec un professeur. Il est très efficace et très patient. Ça va donc bientôt changer (Q7, 45-54 ans, H).

Contrairement à la majorité des personnes âgées du groupe, deux aînées n'avaient pas rencontré de difficultés dans la manipulation des outils numériques. Elles étaient familières avec leur mode de fonctionnement pour avoir travaillé avec des équipements informatiques avant leur retraite.

J'ai commencé à utiliser la tablette il y a environ deux ans. Ça n'a pas pris beaucoup de temps pour m'adapter et connaître tous les

boutons. J'étais familière avec l'informatique [...]. Avant je travaillais dans une banque. On avait commencé avec les transactions manuelles, puis tout à coup, on a vu des ordinateurs sur nos bureaux. Là, je me suis impliquée beaucoup, j'aimais ça travailler avec ces machines. Avec le temps, je n'avais plus besoin d'appeler le technicien pour résoudre mes problèmes, j'ai appris à le faire moi-même. Mes collègues venaient me voir, ils me demandaient comment tu as réussi à faire ça? [...]. Et j'ai fini par donner de la formation aux autres (Q12, 65+ ans, F).

Néanmoins, des participants évaluent que la migration des médias traditionnels vers le numérique, en dépit de tous les avantages qu'elle incarne, risque de pénaliser les personnes âgées qui seront privées de leur journal si elles n'ont pas les habiletés nécessaires pour accéder à ces contenus.

J'ai été déçue quand *La Presse* a annoncé qu'elle ne publie plus sur papier en semaine. Ce n'est pas juste pour moi. C'est aussi parce qu'il y a beaucoup de personnes qui ne pourront plus lire leur journal parce qu'ils n'ont pas de tablette et qui ne sont pas *Up to date*. C'est le cas des personnes âgées en général. J'ai par exemple mon beau-frère, âgé de 78 ans. Il était un lecteur assidu de *La Presse*. Il faisait les mots croisés et tout. Il n'est pas assez habile pour utiliser la tablette pour toutes sortes de raisons. Je pense donc toujours aux autres qui ne pourront pas en bénéficier et je trouve ça dommage (L18, 65+ ans, F).

Je pense qu'ils sont allés trop vite avec *La Presse* parce qu'il y a beaucoup de gens qui n'utilisent pas la tablette et l'ordinateur. Je vois les personnes âgées de la génération de ma mère qui étaient obligées d'abandonner *La Presse*, qui était un journal beaucoup lu par ces personnes parce qu'il y a un éventail de sujets. Ces gens ne se retrouvent pas nécessairement dans *Le Journal de Montréal*. Je pense que la décision est venue très vite (M15, 55-64 ans, F).

De plus, l'exposition prolongée aux outils numériques est inconfortable, voire nocive pour les yeux, du point de vue de nombreux répondants. Le téléphone intelligent et la tablette sont les plus visés par cette critique à cause de la dimension de l'écran. L'ordinateur portable est en revanche jugé plus confortable. Certains répondants prennent brièvement les nouvelles sur le téléphone ou la tablette. Ils repèrent les contenus qu'ils consultent ultérieurement en profondeur à l'ordinateur. D'autres vont modérer leur consommation de tous les médias numériques

privilégiant un mode d'information plus traditionnel basé sur la lecture des journaux et l'écoute de la télévision.

Je ne m'informe pas beaucoup par le téléphone intelligent. Je vais identifier ce que je veux consommer. Après ça, je vais le consommer ailleurs parce que ce n'est pas confortable d'utiliser le téléphone. Je vais l'utiliser rapidement si j'ai besoin d'une information à l'instant. Mais je ne vais pas lire des articles au complet. Je ne vois pas pourquoi je me forcerais à lire sur un petit écran alors que sur l'ordinateur juste à côté c'est plus confortable (Q19, 25-34 ans, H).

Je trouve moins fatiguant pour les yeux de lire sur papier que sur l'ordinateur. Si je regarde rapidement ça va, mais si je prends le temps de parcourir tout mon journal, ça va être long et très fatigant. Je préfère lire mon journal papier (Q25, 65+ ans, H).

Coller tout le temps sur un ordinateur, c'est fatiguant pour les yeux. Prendre une certaine distance avec ces petits écrans permet de reposer la tête et les yeux. On est mieux à écouter la télévision car on se met plus loin de l'écran. On n'est pas collé comme avec le téléphone ou la tablette (Q8, 35-44 ans, F).

Dans le même ordre d'idées, une répondante a expliqué qu'elle évite de passer beaucoup de temps à s'informer à l'aide de son téléphone à cause des ondes qui, à son avis, sont dangereuses pour le cerveau.

La richesse de l'information

La transition des pratiques informationnelles vers le numérique s'explique entre autres par la richesse et la diversité de l'information disponible sur le web. Il s'agit d'une mine inépuisable où les utilisateurs peuvent se renseigner sur une infinité de sujets, faire des découvertes et s'ouvrir à de nouveaux horizons.

En ce qui concerne l'actualité plus particulièrement, les médias numériques permettent d'approfondir la compréhension des nouvelles au-delà de ce qu'offrent les médias traditionnels. Les répondants y recourent souvent pour compléter et détailler les informations qu'ils ont obtenues par d'autres sources. Contrairement aux médias traditionnels qui, par manque d'espace, doivent prioriser certaines nouvelles au détriment d'autres, les médias numériques offrent une information extrêmement étendue venant de sources multiples et exprimant des points de vue variés.

Je regarde les nouvelles à la télévision, mais je trouve qu'il y a moins de profondeur que sur Internet. Sur Internet, je peux cliquer des liens s'il y a des choses que je ne comprends pas. À la télévision, le journaliste a 5 minutes pour parler d'une nouvelle, puis il passe à un autre sujet [...]. Des fois, ça m'arrive de voir une nouvelle à la télévision que je vais taper ensuite sur Internet pour en savoir plus. Souvent, je trouve des nouvelles que je ne vois pas à la télévision, il s'agit généralement de nouvelles internationales, des événements qui se passent ailleurs (Q8, 35-44 ans, F).

En effet, plusieurs participants estiment que le numérique a l'avantage de faciliter l'accès aux informations internationales qui occupent une place limitée dans les médias traditionnels québécois. Des répondants ont déclaré consulter ces nouvelles par les applications de médias étrangers, leurs sites Internet ou encore les réseaux sociaux numériques.

Je consulte l'application d'*Al Jazeera*, ça m'intéresse de savoir ce qui se passe au Moyen-Orient et en Afrique du Nord. J'ai d'ailleurs fait un certificat en Études arabes, j'ai habité en Tunisie il y a quelques années et j'ai des amis algériens (M15, 55-64 ans, F).

Je consulte aussi *Paris Match*, je trouve qu'il y a des choses intéressantes, pas dans la section *people*, mais dans les autres sections. Ils ont une approche différente qu'on n'a pas au Québec, des sujets qu'on n'aborde pas chez nous; sur la guerre en Syrie et la politique française par exemple. Ils traitent de sujets qui sont effleurés rapidement ici car les médias sont formatés nord-américains pour une clientèle québécoise. C'est intéressant de s'ouvrir sur d'autres façons de voir l'actualité, d'avoir des interlocuteurs et des styles d'écriture différents de ce qu'on a ici (Q2, 35-44 ans, F).

Ce qui se passe en Europe est bien important pour moi. Souvent via mon téléphone, je vais traduire un journal suédois pour prendre les nouvelles. Il se passe beaucoup de choses dans le nord de l'Europe, la droite radicale est en train de gagner du terrain et personne n'est au courant ici, personne n'en parle. C'est un ami qui m'en a parlé et qui m'a référé à ce journal que je consulte à partir de Google News. Cet outil merveilleux me donne les nouvelles de partout dans le monde, de l'Afrique, de l'Australie, etc., et j'aime bien ça (Q6, 45-54 ans, H).

Dans les réseaux sociaux numériques, les répondants croisent les nouvelles internationales qui ont été relayées par les pages de médias et

d'organismes étrangers ou encore par leur réseau d'amis s'intéressant à l'information internationale ou se trouvant carrément dans d'autres pays.

Facebook est un vecteur d'information important pour moi parce que je travaille dans le tourisme. Il me permet de rester à l'affût de l'actualité internationale qui touche mon domaine. Je suis abonnée par exemple aux pages de *Condé Nast Traveller*, *BBC Travel*, l'Office de tourisme de la Nouvelle-Zélande, etc. (Q2, 35-44 ans, F).

Sur les réseaux sociaux, je me suis constitué une liste de pages que je suis. À travers cette liste, je suis certain que ce qui m'intéresse va sortir dans le fil d'actualité: des journalistes, des politiciens, de grandes organisations, des comptes officiels de gouvernements, etc. (Q19, 25-34 ans, H).

[...] J'ai aussi des amis qui restent en Turquie et en Égypte. Sur Facebook, ils partagent souvent des nouvelles venant de ces pays, ce qui me donne l'occasion de savoir ce qui se passe là-bas (Q6, 45-54 ans, H).

Outre qu'il donne accès à l'information internationale, ce caractère interactif des réseaux socionumériques permet la diffusion d'informations alternatives qu'on ne trouve pas dans les grands médias.

[...] Avec les réseaux sociaux, il y a moins de filtres de l'information. Les gens sont tellement pressés de sortir la nouvelle, qu'on a des nouvelles qu'on n'a pas autrement. Et cela peut être très intéressant (Q23, 55-64 ans, F).

De l'avis de plusieurs personnes, s'informer ne signifie pas seulement prendre connaissance des nouvelles, mais aussi être au fait des différents points de vue les concernant. On juge que les médias traditionnels sont moins appropriés que les médias numériques qui donnent accès à un éventail plus large de sources et d'opinions. Les participants cherchent le plus souvent à consulter ce qui contribue à valider ou renforcer leurs opinions, mais ils s'intéressent aussi aux médias ou aux journalistes qui portent des valeurs et des orientations différentes des leurs. Cet intérêt pour les opinions vient du besoin de se nourrir de ce que pensent les autres afin de prendre position.

Je regarde les nouvelles, mais aussi les liens vers les petits blogues en dessous où les gens donnent leurs opinions, car dépendamment des personnes, les nouvelles peuvent être interprétées différemment. C'est fascinant de voir la diversité des points de vue qu'il peut y

avoir par rapport à une nouvelle parfois très banale. Ceci me permet parfois de valider ce que je pense. Mais ça m'intéresse beaucoup de savoir aussi pourquoi d'autres personnes ne pensent pas comme moi (Q4, 35-44 ans, F).

Avec un clic, je peux avoir toute l'information que je veux. Et puis, je suis quelqu'un qui n'aime pas qu'une seule personne vienne me dire ce qui se passe dans la vie. J'ai besoin de savoir ce que pensent les autres personnes. J'aime beaucoup les opinions et j'aime me faire mes propres opinions à partir de ce que pensent les gens autour de moi [...] Je mélange tout ensemble et je finis par dire voici ce qui me convient personnellement (Q6, 55-64 ans, H).

D'aller chercher plus d'information, varier les nouvelles. C'est le *fun* d'avoir une opinion, mais il faut que tu aies du jus pour la valider. Souvent les gens donnent leur opinion, mais ne savent pas de quoi ils parlent. Pour donner son opinion, il faut être sûr de savoir de quoi tu parles, d'avoir cherché la bonne information et pris connaissance de ce que les autres pensent (M28, 25-34 ans, F).

Si l'information numérique est perçue par les répondants comme étant riche et diversifiée c'est entre autres grâce à l'insertion dans les articles et les pages de nouvelles d'hyperliens menant vers d'autres contenus. Fréquemment consultés, ces liens permettent non seulement d'accéder à une diversité de commentaires et d'opinions, mais aussi de contextualiser les nouvelles. Ils renvoient par exemple vers des rappels des faits, des déclarations antérieures en rapport avec la nouvelle ou des analyses d'experts dont l'objectif est de permettre une meilleure compréhension pour les utilisateurs.

Dans tous les articles maintenant, que ce soit dans les journaux ou les revues, tu as toujours un lien où tu peux cliquer pour aller chercher plus d'information sur le sujet qui t'intéresse. Avant, avec le journal imprimé, tu aurais lu la nouvelle et tu aurais arrêté là. Tandis que maintenant si tu as besoin de savoir plus, tu peux aller en chercher plus. Les liens sont disponibles et sont intéressants [...]. Des fois, ça nous donne l'historique d'une affaire, des entrevues passées et ça permet d'aller plus loin dans l'information qu'on veut obtenir (L20, 45-54 ans, F).

Ces hyperliens mis à la disposition des usagers permettent souvent aussi des découvertes intéressantes de sites, de blogues ou d'informations pertinentes.

On a plus de variété avec Internet. En consultant un article, on nous propose souvent des liens intéressants. C'est arrivé que j'ai découvert des sites comme ça et que depuis je consulte en référence parce que je les ai trouvés crédibles et intéressants. Internet c'est grand et on ne peut pas tout connaître, même avec les moteurs de recherche. Alors ces liens qu'on trouve un peu partout constituent un grand avantage (Q23, 55-64 ans, F).

Par contraste, l'un des participants estime que ces liens sont moins destinés à compléter une information qu'à distraire la clientèle et la retenir sur les sites.

En général, je ne considère pas ces liens comme quelque chose de positif. Sur les sites que j'apprécie, on parle plutôt de référence car pour moi avoir une référence c'est une base. Savoir qu'on converge vers un sujet parallèle c'est plus au moins pertinent. Quelques fois ça l'est, mais parfois [...] les liens sont tellement approximatifs qu'on cherche plutôt non pas à informer la personne qu'à se doter d'une clientèle et d'un indice de fréquentation. C'est une chose que je déplore sur Internet parce qu'elle fait perdre du temps. C'est un truc pour avoir une fréquentation supplémentaire. Ça fait perdre toute l'efficacité d'Internet car le gain de temps n'est plus là (Q14, 55-64 ans, H).

Ainsi, selon plusieurs répondants, les médias numériques offrent aux utilisateurs de nombreux avantages permettant d'accéder facilement à une information riche et diversifiée. Cependant, pour plusieurs participants, le temps consacré à l'information est limité en raison de leurs responsabilités familiales et professionnelles. C'est pourquoi ils sont amenés à cibler les contenus qui les intéressent. Mais, ils demeurent frustrés de ne pas pouvoir approfondir leurs recherches, multiplier les sources et s'ouvrir sur de nouveaux sujets.

Je suis conscient que je ne consulte pas une grande variété de sources sur un même sujet. Mes références sont limitées. C'est une question de temps. Quand je serai en retraite et que j'aurai plus de temps, je vais consulter plus de médias. J'irai voir des opinions plus variées, plus équilibrées. J'aimerais lire des articles plus en profondeur, prendre le temps de comprendre par exemple les opinions politiques à travers le Canada qui sont très différentes d'ici. J'aimerais connaître davantage les opinions des politiciens et des journalistes canadiens sur les politiques québécoises en matière de santé par exemple. Toute

cette information est disponible, mais je n'ai pas le temps pour ça vu le rythme de mon travail (Q10, 45-54 ans, H).

Alors qu'une partie des répondants disent manquer de temps pour profiter pleinement de la richesse des médias numériques, d'autres estiment être saturés d'information.

Entre exploration, éparpillement, découverte et dépendance

Force est de constater que cette abondance d'information dans les médias numériques n'a pas que des échos positifs auprès des répondants. Internet peut devenir un labyrinthe : on ouvre une porte à droite, puis une autre à gauche. Sans trop s'en rendre compte, on s'éloigne du sujet premier, on perd du temps. On peine aussi à faire le tri. Au lieu de se concentrer sur les nouvelles importantes, l'utilisateur est porté à sauter d'un sujet à un autre et à tomber rapidement dans les futilités. Les participants estiment qu'ils sont constamment sollicités par des éléments qui n'ont pas de rapport avec les sujets qui les intéressent en priorité. « Quand on veut mener une recherche sur une question précise, il est très facile de s'éparpiller, de perdre le fil », souligne une répondante. Les usagers des médias numériques ont l'impression d'être envahis par les nouvelles. Ils perdent vite le contrôle des sujets d'information et du temps consacré à cette activité.

Pour moi, les principaux inconvénients sont le temps que ça prend et comment qu'on tombe vite dans le sensationnalisme. On se met à lire des banalités. Des choses qui n'ont pas rapport avec la question initiale. Quand tu vois passer un titre du genre « La femme la plus grosse au monde », tu ne peux pas t'empêcher de cliquer dessus. On est facilement déconcentrés et ils font tout pour qu'on soit curieux. Il y a beaucoup d'information et on est beaucoup demandés (Q26, 25-34 ans, F).

Des fois tu perds l'essentiel dans tout le flux d'information. Le fait de « liker » beaucoup de pages dans mon Facebook inonde mon fil d'actualité, C'est trop, je perds beaucoup de temps là-dessus et puis ce n'est pas tout qui est pertinent. (Q2, 35-44 ans, F).

(Les médias sociaux) C'est tellement facile et accessible qu'on veut tout le temps aller voir ce qui se passe et ça peut occasionner la perte de temps. On commence à regarder quelque chose, puis on va descendre, descendre et ça ne finit plus (Q4, 35-44 ans, F).

Quand j'ouvre un site de nouvelles, il y a toutes sortes d'affaires qui s'affichent. Après un certain temps, je vais choisir ce que je veux lire, je clique dessus, l'article s'ouvre avec toutes sortes d'affaires sur les côtés. On ne peut jamais avoir une page avec seulement ce qu'on veut consulter. On est tout le temps sollicités par d'autres affaires. Ils font tout pour nous distraire. C'est comme s'il faut que ça bouge tout le temps. Peuvent-ils nous laisser tranquilles quelques minutes (rires). Ça doit dénoter de mon âge ça. [...]. Et puis être exposé à beaucoup d'informations comme ça n'est pas synonyme d'être bien informé. Il faut être capable de saisir la vraie situation à travers tout ce qui se promène. (Q12, 65+ ans, F).

D'autres mettent en évidence les difficultés à s'orienter dans les médias numériques et à faire le tri des nouvelles. L'abondance d'informations s'avère donc contreproductive dans certains cas. Ceci est d'autant plus vrai qu'elle pose le problème de la crédibilité des sources et des informations diffusées. C'est à force de fréquenter ces médias que les répondants finissent par mieux les connaître et savoir identifier les contenus fiables et pertinents.

Je ne vais pas me fier à un article écrit par un anonyme. C'est souvent des grands journalistes qu'on connaît que je vais essayer de lire sur Internet. Quand je tombe sur une information, j'essaie toujours de voir s'il y en a d'autres qui en parlent. En bien ou en mal ça ne me dérange pas, tant qu'ils en parlent. Je tiens cela de mon passé d'universitaire: toujours vérifier et contre-vérifier les informations. Cela peut être difficile de faire le tri des informations quand on n'est pas habitués, mais j'ai l'habitude d'Internet car je l'utilisais beaucoup quand j'étais à l'université et je l'utilise encore beaucoup aujourd'hui. Après un certain temps on finit par savoir ce qui est bon et ce qui ne l'est pas. Et puis, si on a des doutes, on vérifie. Après un certain temps, on se bâtit aussi une expertise dans certains domaines (Q6, 35-44 ans, H).

En revanche, pour d'autres répondants la multiplicité des sources, des informations et des opinions ne peut être que positive. Malgré les doutes sur leur fiabilité, ils constituent une source de richesse pour les utilisateurs des médias numériques. « Savoir en trop est toujours mieux que ne rien savoir ou savoir peu », explique un participant.

Voici un extrait des échanges sur le sujet lors d'un groupe de discussion :

– Des fois, c'est très difficile de faire la part des choses. Par exemple : une de mes amies qui est infirmière a [publié] un post sur les vaccins contre le VPH qu'on donnait aux jeunes filles à l'école. Elle disait que ce n'était pas une bonne chose et elle donnait un article scientifique en référence. Puis, dans les commentaires, une autre personne qui a étudié dans le domaine a donné d'autres articles scientifiques qui disaient le contraire (Q26, 25-34 ans, F, GDQ).

– Ben justement, c'est sensé vous aider à vous positionner (Q2, 35-44 ans, F, GDQ)

– Pas vraiment, parce que il y avait tellement de publications sur le sujet qu'on ne sait plus qui a tort et qui a raison. Mes enfants allaient se faire vacciner et j'étais encore plus mêlée qu'au départ. Il y avait une abondance d'information là-dessus, des articles de partout dans le monde (Q26, 25-34 ans, F, GDQ).

– Je suis d'accord avec vous, mais moi j'aime mieux être mêlé par trop d'information que de ne pas avoir d'information du tout. Admettons que tu avais vu juste un reportage à TVA sur une infirmière qui dit que c'est important d'être vacciné contre le VPH. Tu n'aurais même pas su qu'il y avait des discordances sur le sujet. Je pense qu'il y a un certain intérêt à ça (Q19, 25-34 ans, H, GDQ).

– Je ne l'aurais sûrement pas pris pour du *cash* ... (Q26, 25-34 ans, F, GDQ).

– Oui, mais, admettons qu'on était il y a 30 ans. Tu as juste ce point de vue, tu ne le prends pas pour du *cash*, mais tu fais quoi ? Vers qui tu te tournes ? Tu appellerais peut-être Info-Santé qui ont eux aussi un programme gouvernemental à appliquer. Mais là, même si ça t'a amené à un conflit, au moins tu avais une bonne part de l'information centralisée au même endroit, dans un même *post* Facebook.

– Ça aide à développer le sens critique (Q2, 35-44 ans, F, GDQ)

– Je ne dis pas que c'est plus facile de faire la part des choses mais je pense que c'est mieux que de ne pas savoir assez (Q19, 25-34 ans, H, GDQ).

Les perceptions de l'abondance de l'information numérique oscillent donc entre source de richesse et de diversité pour certains, et source de

confusion et gruge-temps pour d'autres. Les répondants estiment qu'il est important de contrôler son usage et de s'imposer une discipline permettant de cibler les contenus à consulter et de limiter le temps de consultation, même si cela demeure difficile à mettre en pratique.

À partir du moment où on commence à cliquer sur les liens en dessous des articles, on peut se perdre là-dedans. Cela peut être un avantage, mais ça dépend de la personne. Cela a tendance à partir facilement et à être distrait. Mais si on se focus sur notre sujet et qu'on ne passe pas 5 heures à sauter d'un lien à un autre, ça reste bénéfique (M22, moins de 25 ans, H).

Extrait du groupe de discussion tenu à Montréal :

– Il faut juste savoir gérer son temps. Souvent on n'a pas trop de temps pour consulter les informations, on ne peut pas passer des heures là-dessus. On doit aller à l'essentiel. C'est là que ça se complique parce qu'on est confrontés à trop de *stock*. On peut choisir d'aller sur une information, mais on va rencontrer d'autres choses, on se met à dire « tiens, ça c'est intéressant ». Et là, on peut dévier. Souvent, le temps qu'on a alloué à l'information ne correspond pas au temps qu'on finit par passer là-dessus (M22, moins de 25 ans, H, GDM)

– Il faut savoir ce qu'on cherche aussi. Il va falloir enseigner à un moment donné les techniques de recherche d'information sur Internet. Ça peut arriver qu'on passe des heures sans rien trouver (M24, 35-44 ans, H, GDM).

La consultation prolongée des médias numériques n'est pas toujours synonyme de temps perdu, elle conduit souvent à faire des découvertes enrichissantes et à développer ses connaissances.

On ne peut pas toujours parler de perte de temps. Cela dépend des sujets qu'on va consulter. L'autre jour, j'ai passé une heure au complet à lire sur Pierre Vadeboncoeur qui était ministre sous Trudeau et écrivain. Je passais d'un article à un autre. J'ai lu sur sa vie, ses réalisations, etc., C'était tellement fascinant, intéressant et captivant. Il faut être à la retraite pour faire ça, je sais (rires). J'étais vraiment contente d'avoir eu toute cette information, et je ne pense pas que c'est de la perte de temps (L18, 65+ ans, F, GDM).

De nombreuses personnes s'inquiètent d'une certaine dépendance à l'information et du fait qu'elles soient portées à consulter les médias numériques de manière excessive.

Pour moi, le principal inconvénient est le sentiment de dépendance, j'ai l'impression que je ne peux pas me lever et me coucher sans regarder ma tablette. Elle est toujours au bord de mon lit. Et ça, c'est délicat. (Q2, 35-44 ans, F).

J'arrive chez nous, je fais mon souper puis je retourne sur l'ordinateur parce que je dois voir les nouvelles. Après j'écoute des programmes à la télévision, je fais des activités à la maison. Ensuite, je retourne sur mon ordinateur pour voir ce qui se passe avant d'aller me coucher. À un moment donné, j'ai constaté que ça tourne tout le temps dans ma tête, c'est trop! (Q23, 55-64 ans, F, GDQ)

À la fin d'une journée, on ressent une fatigue intellectuelle d'être tout le temps sollicité. On est pris dans cette vague d'information. Quand on a commencé, c'est difficile après de se dire je réduis. C'est de la consommation. Récemment, j'ai essayé de limiter ma consommation de beaucoup de choses. Mais je réalise que pour l'information, je consomme peut-être trop. Il va falloir que je fasse des choix plus judicieux pour perdre moins de temps dans une journée et prendre ce temps-là pour relaxer. Je pense qu'au bout de la ligne, cela crée un stress additionnel à la journée. C'est bien d'être intéressé, mais si ça nous stresse d'être trop intéressé, je me dis là c'est de ma faute. C'est fou, on dirait qu'on s'en va là-dedans et qu'on ne se rend pas compte. C'est comme quelqu'un qui arrive dans un souper où le vin est fourni, il prend un verre, deux verres, puis il est rendu à 4 verres alors qu'il aurait arrêté à deux si c'était payant. C'est un peu ça, une surabondance d'information qui mène au stress de toujours vouloir en consommer plus [...] Le choix n'est pas toujours conscient et responsable, tu es pris dans une espèce de mouvement. Les technologies de l'information sont sans cesse présentes. On est bombardés d'images et d'information (Q23, 55-64 ans, F).

Mon mari est vraiment accro à ça. Il lit les nouvelles de partout, puis il va lire les commentaires et les articles que d'autres personnes ont mis en commentaires. Ça n'a pas de fin. Les nouvelles à la TV se terminent à 10 h 30. Lui à cette heure-là il a encore d'autres choses à lire. Il va aux toilettes, il prend sa tablette. Il passe 30 minutes à regarder dans sa tablette. Ça me met hors de moi. Il me dit oui, je viens tout de suite me coucher. Il passe prendre un verre de lait et il continue à lire. On dirait que ça n'a jamais de fin (Q26, 25-34 ans, F, GDQ).

L'atteinte aux relations humaines

La consommation excessive d'informations numériques représente un gruge-temps qui laisse peu de place à d'autres activités comme la lecture et les activités de sociabilité.

Le fait d'avoir un téléphone cellulaire pour moi et, d'après ce que j'ai observé, pour mon fils aussi, ça nous incite à aller souvent là-dessus. Je discutais avec l'un de mes supérieurs l'autre jour alors qu'on était dans un genre de roulotte de chantier. Il me disait « il y a 15 gars ici, ils sont tous sur leurs téléphones ». Tout le monde est en train de pitonner sur son téléphone. On est de plus en plus accros à ça. Les gens se parlent de moins en moins, c'est inquiétant (L1, 45-54 ans, H).

J'ai toujours été un fureteur et avant ce système d'information, ça se passait avec les livres, avec les gens, avec les expos, les sorties. Ce mode d'information prend maintenant beaucoup de mon temps, de là mon inquiétude à voir les gens à ce point rivés sur leurs écrans. C'est vraiment choquant de voir six personnes autour d'une même table qui ne se parlent pas. Ils regardent chacun son écran. C'est très particulier (Q7, 45-54 ans, H).

C'est bien d'être informé instantanément, mais je pense que ça a un mauvais côté. Imaginez si j'étais assise devant vous avec mon portable à la main et que j'interrompais la conversation à tout bout de champ pour y regarder. On ne va pas loin dans la discussion avec ça. Quand on va au restaurant pour souper, les couples sont là, mais ils ne se parlent pas. Ils sont chacun sur son cellulaire (L17, 55-64 ans, F).

Depuis que j'ai ma tablette, je me rends compte que je lis de moins en moins. Les livres s'accumulent sur ma table de chevet et je ne trouve plus vraiment le temps pour les lire. C'est dommage (M5, 55-64 ans).

D'un avis plus nuancé, l'une des participantes estime que ce mode d'information ne favorise pas l'isolement, mais permet d'être connecté avec les autres.

[...] À travers ces médias, je suis connectée avec le monde. Je ne me sens pas seule quand j'écoute les nouvelles. Et puis je peux les communiquer à d'autres qui ne l'ont pas vues (M5, 55-64 ans, F, GDM)

L'empreinte écologique

L'argument écologique a été avancé par plusieurs répondants pour expliquer leur choix d'utiliser les médias d'information numériques afin de remplacer les médias imprimés fortement critiqués pour le gaspillage de papier et la quantité de déchets qu'ils génèrent.

L'aspect écologique fait partie des raisons pour lesquelles nous avons décidé d'utiliser la tablette pour prendre les nouvelles. Cela fait partie de nos préoccupations actuelles de réduire la consommation de papier au travail comme à la maison (L20, 45-54, F),

[...] C'est venu aussi de notre conscience qu'il y a un gaspillage de papier. Le bac à récupération était toujours plein. Puis, il y a des journées qu'on ne lit même pas le journal pour diverses raisons. Il s'en va directement à la poubelle. Maintenant, je suis très contente d'être passée au numérique depuis déjà deux ans (L18, 65 + ans, F).

J'avais *La Presse* et *Le Devoir* en version imprimée et c'est incroyable la quantité de papier que ça faisait [...], en plus des montagnes de catalogues publicitaires. Peu à peu, par souci écologique, j'ai commencé à utiliser la tablette. C'est une question de gestion de papier car j'étais toujours prise par plein de papier qui traîne partout (M15, 55-64 ans, F).

Tous ne partagent pas ce point de vue. Certains ont exprimé leur scepticisme vis-à-vis de l'idée voulant que l'usage des médias numériques constitue un geste écologique. Ils estiment que les appareils numériques sont énergivores et que l'industrie technologique est fortement polluante, d'autant plus qu'elle contribue largement à l'épuisement de ressources naturelles.

En témoigne cet échange intervenu lors du groupe de discussion de Montréal :

– C'est une industrie très polluante. Et puis ils sortent tout le temps de nouveaux modèles qui sont incompatibles avec les précédents. Il faut donc constamment acheter les nouveaux modèles (M15, 55-64 ans, F, GDM).

– La durée de vie de ces appareils est très courte en plus. Ils sont faits pour durer environ un an, après il faut les renouveler (M22, moins de 25 ans, H, GDM).

- Avec l'utilisation de terres rares pour produire ces appareils, ils sont en train d'épuiser les ressources naturelles (M5, 55-64 ans, F, GDM).

Le cout financier

Les avis des répondants sont également partagés au regard de la dimension financière du passage au numérique. D'une part, il y a ceux pour qui s'informer par le biais des médias numériques ne coûte presque rien en comparaison avec les médias traditionnels où il faut par exemple payer un abonnement au journal ou au câble. Et, d'autre part, se trouvent ceux qui estiment que l'usage des médias numériques est dispendieux si on comptabilise le coût pour l'achat des appareils, les frais de la connexion Internet et ceux des abonnements aux services et applications. Ils sont encore inaccessibles à plusieurs personnes.

Si je prends le cas de *La Presse*, ça me fascine de voir qu'ils peuvent offrir toute cette matière gratuitement. Il est vrai qu'il y a beaucoup de publicité, mais on peut rapidement passer la page [...] Ça me surprend qu'autrefois on payait pour ça et un abonnement ça coûte 300 à 400 dollars par année. Maintenant c'est gratuit! (L17, 55-64 ans, F).

La question a fait l'objet d'échanges pendant le groupe de discussion de Montréal :

- Pour moi, le bémol c'est le coût associé au numérique. Pour certains ça représente un coût supplémentaire parce qu'il faut s'abonner à Internet en plus du coût de la tablette. C'est un obstacle, un empêchement majeur pour certaines personnes (M5, 55-64 ans, F, GDM).
- Même la télé coûte cher aujourd'hui (M24, 35-44 ans, H, GDM).
- Oui, la différence est que la tablette on s'en sert pour un paquet d'affaires. On peut chercher une recette et plein d'autres choses (L18, 65+ans, F, GDM).
- Encore faut-il avoir la connexion Internet (M15, 55-64 ans, F, GDM).
- En effet, tout le monde n'a pas les moyens de s'offrir cela (M5, 55-64 ans, F, GDM).

– [...] Si on s'en va vers le numérique y-a-t-il une partie de la population qu'on va exclure, qui n'aura plus accès à l'information parce qu'elle en a pas les moyens? Est-ce que tout le monde va être obligé de s'acheter une tablette pour avoir les nouvelles? (M24, 35-44 ans, H, GDM).

– Je suis d'accord avec vous, mais promenez-vous sur la rue, vous allez voir qu'il y a des personnes qui n'ont pas vraiment l'air riches, mais qui se baladent avec leur téléphone intelligent [...] ça coute beaucoup d'argent un téléphone Intelligent. Je ne veux pas porter de jugement, mais tout le monde a son téléphone intelligent maintenant, même ceux qui ne sont pas riches (L18, 65+ans, F, GDM).

– On ne peut pas le savoir ça. Personnellement, j'ai les moyens de m'en offrir un, mais je continue à fonctionner avec un vieux téléphone. C'est une question de choix (M22, moins de 25 ans, H, GDM).

– Oui, moi non plus je n'ai pas de téléphone intelligent, mais j'ai l'impression que 90 % de la population en a un (L18, 65+ans, F, GDM).

Les témoignages recueillis montrent donc que les finalités et motivations derrière le recours des participants aux médias numériques varient d'un individu à un autre. De manière générale, ils sont appréciés pour leur aspect pratique et la richesse de l'information qui y est offerte. Cependant, les avis divergent quant à leur impact écologique, social et financier. Leur efficacité est remise en cause par plusieurs personnes qui les qualifient de labyrinthe et de gruge-temps.

3.3 Les profils d'usagers des médias d'information

Les personnes rencontrées dans le cadre de cette étude utilisent plusieurs moyens d'information à la fois, dont les médias numériques qui occupent une place importante dans les menus d'information de la majorité d'entre eux. La combinaison des médias s'explique par leur complémentarité et par le fait que chacun répond à un besoin particulier ou s'adapte mieux que les autres au mode de vie et aux activités quotidiennes des différents participants.

En nous basant sur la description qu'ont faite les répondants de leurs pratiques, nous avons relevé des combinaisons différentes, et trois profils d'usagers des médias d'information sont ressortis :

- a) Les personnes aux pratiques conservatrices utilisent principalement les médias traditionnels (médias imprimés, télévision et radio) pour s'informer. Ce groupe est composé de six personnes âgées pour la plupart de 55 ans et plus et n'ayant pas d'engagement social particulier.
- b) Les personnes aux pratiques hybrides ont un menu d'information qui combine de manière équivalente les médias numériques et les médias traditionnels. Ce groupe hétéroclite est composé de 15 personnes ayant entre 30 et 70 ans. Leur niveau d'éducation est l'universitaire ou le collégial. Trois d'entre elles sont engagées dans le syndicalisme et font preuve d'une conscience politique affirmée.
- c) Les personnes aux pratiques novatrices utilisent principalement les médias numériques. Dans certains cas, les médias traditionnels ont été complètement abandonnés et remplacés par l'information en ligne ou les applications pour appareils mobiles. Les contenus radiophoniques et télévisuels sont souvent consultés en ligne. Le caractère novateur se traduit aussi par l'usage massif des réseaux sociaux comme source d'information, ainsi que de l'interactivité offerte par Internet pour relayer et commenter des informations. Ce groupe est composé de sept personnes dont la majorité est dans la trentaine et possède un diplôme d'études universitaires. Deux d'entre elles ont un travail qui leur demande d'être à l'affût des nouvelles et deux autres sont engagées dans des causes citoyennes.

Voyons plus en détails quelles sont les pratiques de chaque groupe au regard des six paramètres suivants : les types de médias qui composent leur menu d'information ; l'intérêt pour l'information ; les compétences techniques ; les réseaux socionumériques ; l'interactivité ; et leur opinion quant à la qualité de l'information en ligne.

Les usagers conservateurs

Le menu d'information

Pour ce groupe d'usagers, les médias utilisés pour s'informer sont principalement la télévision, les médias imprimés et la radio.

Les médias imprimés : Les participants sont particulièrement attachés aux médias imprimés qu'ils consomment de façon quotidienne. Malgré l'abondance de l'information en ligne, ils sont prêts à payer pour recevoir

leur journal ou leur magazine. La plupart sont abonnés à un média imprimé qui leur est livré directement à la maison. D'autres se déplacent régulièrement dans les endroits publics, comme les bibliothèques, pour consulter les journaux ou les magazines de leur choix.

Les médias imprimés sont jugés sérieux, proposant une information complète et une analyse approfondie des nouvelles.

Le journal est généralement parcouru intégralement en prenant son café du matin.

Le matin, les premières informations je les prends dans le journal. Il arrive à ma porte, je n'ai qu'à l'entrer. Je fais d'abord tout ce que j'ai à faire à la maison. Quand j'ai fini, je prends mon café, je m'installe et je le lis. Je prends mon temps et je le lis intégralement, l'éditorial et toutes les chroniques. J'aime beaucoup lire les points de vue qui sont généralement différents. C'est extrêmement intéressant. Je ne lis plus toutes les annonces, j'en n'ai pas besoin (rires), mais je les ai toujours regardées (Q12, 65+ ans, F).

Dans les journaux j'aime beaucoup lire les critiques de livres et de spectacles [...] Je me suis abonnée à un magazine polonais où on peut trouver des critiques et des articles pertinents. Par exemple, j'ai trouvé dernièrement une critique du livre de l'auteur américain Paul Auster que j'adore. C'était très intéressant. C'est une revue hebdomadaire que je reçois par la poste toujours après une semaine de la date d'édition (Q16, 65 + ans, F).

Je consulte régulièrement le magazine *Voir*. Je vais le chercher soit à la bibliothèque ou à la Caisse Populaire. C'est disponible dans plusieurs places publiques, même dans les pharmacies. J'aime bien lire ce journal, j'apprécie la touche personnelle des journalistes qui écrivent sur les films et la culture de manière générale. L'écriture est de grande qualité et ça m'incite à réfléchir. Je trouve que ça m'ouvre l'esprit. Ils reviennent souvent sur le sujet qui a fait le plus jaser pendant le mois passé pour donner leur opinion et l'analyser. Comme c'est mensuel, ils prennent le temps de réfléchir et de traiter les sujets en profondeur. Ça va plus loin que ce qu'on peut voir à la télévision, car à la télévision c'est rebondissant, tandis que quand c'est de l'écriture, je trouve que c'est plus pertinent, les idées sont plus audacieuses. Il y aussi *L'actualité* que je reçois à la maison et que je trouve très bien parce que ça me fait réfléchir sur toutes sortes de sujets. Cela me fait du bien de voir quand les idées vont plus loin

que ma pensée. J'adore voir ce que d'autres personnes pensent et comment ils continuent la réflexion au-delà de mes propres réflexions (Q3, 55-64 ans, F).

Les médias imprimés sont privilégiés par rapport au numérique en raison de la qualité de l'image et de la facilité de manipulation, comme l'a indiqué une participante qui a eu un abonnement à la version numérique d'un magazine de mode, mais qu'elle a annulé après quelque temps pour revenir au format papier.

Je consomme beaucoup de magazines de mode, de santé et de bien-être. Je n'irai pas voir les magazines sur mon ordinateur. Je l'ai essayé à un certain moment. Puis j'ai rappelé et j'ai dit enlevez-moi ça, je n'ai jamais lu mon magazine depuis que j'étais abonnée à la version numérique. Il faut à chaque fois que je prenne un nouveau mot de passe, je ne peux pas tourner la page, je ne peux pas revenir en arrière... Vous l'annulez et vous me le retournez en papier. J'aime ça avoir mon journal dans mon sac dans le métro et puis c'est plus intéressant pour voir les textures et les couleurs des tissus, parce que des fois les couleurs changent d'un écran à un autre. J'ai longtemps travaillé dans la mode et le design, j'aime beaucoup ça et je suis prête à dépenser beaucoup d'argent pour avoir ma revue. (M9, 55-64 ans, F).

Tous les participants de ce groupe ont le même intérêt pour les médias imprimés, à l'exception d'une personne qui ne consulte pas les journaux de façon régulière. Elle se contente de les feuilleter lorsqu'ils sont disponibles gratuitement dans les endroits publics.

Je n'achète pas de journaux, mais c'est le *fun* de les feuilleter au restaurant avec un bon café (rires). On dirait que ça vient avec. À l'hôtel aussi ça m'arrive de prendre le journal. Je ne vais pas vraiment le lire, je vais retourner vite les pages. Quand je trouve des sujets qui m'attirent, je peux lire un peu. Comme récemment, il y avait un article sur les élections aux États-Unis. J'ai lu quelques paragraphes rapidement. Je n'ai pas toujours le temps de tout lire (Q11, 25-43 ans, H).

La télévision : C'est une source d'information importante pour ce groupe d'utilisateurs. Elle est écoutée à différents moments de la journée, le plus souvent en faisant d'autres tâches domestiques. Toutefois, plusieurs émissions d'information sont attendues et suivies avec beaucoup d'intérêt.

Quand je rentre à la maison le soir, j'allume ma télévision et j'écoute pendant que je prépare à manger. C'est là que je vais écouter ce qui

s'est passé pendant la journée. De 10 h à 11 h, je m'installe devant l'écran et je regarde le téléjournal. J'aime bien écouter les nouvelles économiques de Gérald Fillon. Des fois, je les écoute deux fois. Quand je change de station et que ça recommence, je les réécoute. Je peux écouter les chaînes anglophones aussi. La fin de semaine, j'écoute parfois TV5 Canada. Surtout quand il se passe des choses en Europe, j'aime mieux les écouter sur TV5 (M9, 55-64 ans, F).

Le matin, j'allume la télévision. Si *Salut Bonjour* est en marche, je vais l'écouter pour savoir ce qui s'est passé dans le monde et ce qui s'en vient dans la journée [...] À midi, je vais souvent écouter les nouvelles à la télévision. Il y a plusieurs émissions de débat politique que j'aime regarder, particulièrement celle qui passe les jeudis soir sur RDI. C'est un panel de journalistes et d'experts qui commentent et analysent les nouvelles de la semaine sur la politique canadienne. C'est vraiment intéressant. Il y a une femme dans ce panel que j'apprécie particulièrement. Elle a des opinions tellement claires et bien expliquées. Je crois qu'elle s'appelle Tania [...] Ses arguments sont très intelligents. J'adore cette femme (Q12, 65+ ans, F).

La radio : Elle est aussi écoutée parallèlement aux activités quotidiennes comme la cuisine, le ménage ou la conduite automobile. Son atout réside dans son caractère exclusivement sonore qui permet de s'informer tout en ayant les mains et la vision libres, ce qui la rend pratique à utiliser et lui permet de s'intégrer facilement au quotidien des gens. Pour certaines personnes, elle représente un moyen d'information important alors que pour d'autres son usage est davantage récréatif et se réduit à l'écoute de la musique.

Ce que je cherche dans les médias, ce sont les commentaires et les analyses, je cherche ce qui m'aide à approfondir les sujets. J'imagine que dans le téléphone intelligent c'est difficile de trouver ça. Je trouve que la radio donne les opinions qui m'intéressent. J'ai une journaliste bien aimée, madame Lachaussée. J'écoute souvent ses commentaires et ses entrevues et je trouve qu'elle est impartiale [...]. Chaque matin, j'écoute la radio de Radio-Canada en prenant mon petit déjeuner, puis en faisant toutes sortes de choses dans la cuisine et dans la maison. À 9 h, j'écoute Radio Galilée. Ce n'est pas toujours une écoute attentive parce que je lis mon journal en même temps ou je réponds au téléphone. Mais quand vient l'émission de mon animateur préféré Yves Houde qui propose toujours des sujets nouveaux, je vais écouter attentivement. Son émission porte sur la

vie culturelle, la vie courante et les relations entre les religions. Il a aussi une rubrique sur la langue française. J'apprends beaucoup de choses surtout que le français n'est pas ma langue maternelle, c'est fascinant [...]. À midi, j'écoute souvent aussi les nouvelles de Radio Vatican parce qu'il y a beaucoup d'informations internationales. Je m'intéresse particulièrement aux informations sur l'Afrique car j'y ai passé quelques années. J'y trouve aussi les informations qui touchent l'église catholique qui m'intéressent beaucoup et que je ne trouve pas ailleurs. Cette station est importante pour moi et je l'écoute chaque jour (Q16, 65+ ans, F).

Je n'écoute pas beaucoup la radio. Je l'écoute dans l'auto quand il y a de la musique. J'aime la musique alors j'en profite pour l'écouter quand je suis en route. Quand je fais le ménage aussi, je mets la musique à fond à la radio (rires) (Q12, 65+ ans, F).

Les médias numériques : L'usage des médias numériques pour s'informer n'est pas complètement exclu pour la plupart des participants de ce groupe ; néanmoins, il est marginal et ne passe ni par les applications ni par les réseaux socionumériques. À l'occasion, ces participants recourent au numérique pour compléter une information prise dans un média traditionnel ou pour trouver les nouvelles internationales qui ne sont pas disponibles ailleurs. Dans les deux cas de figure, la recherche d'information passe par Google.

Par ailleurs, les médias numériques sont utilisés davantage pour trouver de l'information pratique et pour le divertissement.

Les nouvelles je les prends surtout à la télévision quand je rentre du travail [...] Au bureau, sur l'heure du diner, je peux regarder des fois sur mon ordinateur pour voir ce qui s'est passé. Je vais consulter MSN en mangeant. Je commence toujours par la politique. Puis ça finit par du patinage sur les rubriques comme *Être en forme* ou les recettes de cuisine. Je vais survoler les titres pour savoir les événements de la journée pas plus. Je ne lirai pas les détails des nouvelles car je n'ai pas l'énergie pour le faire. Sinon, j'ai toujours une revue dans mon tiroir, je peux lire une page ou deux [...]. Cela m'arrive de consulter Internet le soir pour vérifier une information que j'ai vue passer à la télévision. Cela peut être sur un événement, un produit, sur n'importe quoi. Il faut vraiment que l'information m'intéresse et suscite ma curiosité (M9, 55-64 ans, F).

Je n'ai pas besoin d'aller chercher les nouvelles dans les médias numériques. Je n'ai pas de tablette, mais j'ai un téléphone intelligent. Quand j'aurai vu et entendu les nouvelles à la radio et à la télévision, ça me suffit. Je complète ma réflexion avec les revues et j'ai rarement besoin d'aller chercher en ligne. Le plus souvent, quand je consulte Internet, ce n'est pas pour les nouvelles. Cela peut être pour la décoration, la médecine, les médicaments, ou encore pour des recherches de voyages [...] Je n'ai pas encore essayé les réseaux sociaux. J'ai ouvert un compte il y a longtemps et je ne suis jamais revenue. Il n'y a rien qui me tente pour l'instant pour que j'aille voir. Je n'ai pas encore cliqué là-dessus. (Q3, 55-64 ans, F)

En après-midi, si je n'ai rien à faire, je vais regarder les nouvelles sur ma tablette. Je vais faire une recherche Google par média. C'est surtout TVA que je vais consulter. Si j'ai besoin d'aller au fond des choses, je vais sur le site de Radio-Canada. Je n'ai pas d'applications sur ma tablette, je préfère ouvrir Google et aller chercher ce que je veux (Q12, 65+ ans, F).

Même si je suis ici depuis 30 ans, je m'intéresse toujours à ce qui se passe dans mon pays d'origine, la Pologne. C'est seulement sur Internet qu'on peut trouver ces informations, alors environ deux fois par semaine, mon mari et moi, nous allons consulter les médias polonais en ligne pour prendre les nouvelles de notre patrie (Q16, 65+ ans, F).

L'intérêt porté à l'information

L'intérêt pour l'information varie d'une personne à l'autre dans ce groupe. L'une des participantes est particulièrement passionnée par l'actualité. Elle consacre plusieurs heures à lire les journaux et à écouter les émissions d'information, à la télévision ainsi qu'à la radio. Elle s'intéresse aussi bien aux informations locales qu'internationales.

J'écoute les nouvelles dès 8 h du matin à la radio de Radio-Canada. Après j'écoute Radio Galilée dans la cuisine en faisant toutes sortes d'affaires et en lisant mon journal jusqu'à 12 h15. Ensuite, je vais faire une balade, quand je reviens à la maison, je lis pendant deux heures environ un magazine ou un livre [...]. De 4 h à 5 h, j'écoute l'émission de Catherine Lachaussee en faisant d'autres tâches. À 6 h j'écoute les nouvelles à la télé de Radio-Canada avec mon mari et à 6 h 30, on écoute les nouvelles sur TV5 (Q16, 65+ ans, F).

Dans une perspective complètement opposée, une autre personne semble peu intéressée par l'actualité. Elle va rarement à la recherche des informations, elle les prend quand le journal télévisé passe par hasard sur la chaîne qu'elle est en train d'écouter.

Quand ça me tente le matin, je vais prendre les nouvelles avant de sortir. Mais pendant la journée, c'est impossible. La plupart du temps, je fais 12 heures de travail par jour. Parfois, je peux trouver 15 minutes le soir pour écouter les nouvelles. Pendant les journées de congé, je regarde *Salut Bonjour* au réveil. [...] Le soir j'écoute plein d'émissions, mais pas nécessairement les nouvelles. Je peux les regarder si j'ouvre le poste et que le téléjournal est en cours [...] J'aime bien être informé sur tout ce qui est sciences, technologies et astronomie. Mais la politique ne m'intéresse pas trop. J'aime être informé en gros, mais pas dans les détails. Parfois les nouvelles je les trouve plates. Je peux écouter un peu plus en période électorale. Sinon tout ce que les politiciens font dans l'Assemblée nationale par exemple ne m'intéresse pas trop. Qu'ils se battent ou se crient après, c'est une grande pièce de théâtre je trouve, ça ne m'intéresse pas. (Q11, 25-34 ans, H).

Pour les quatre autres individus identifiés comme ayant des pratiques conservatrices, l'intérêt pour les nouvelles est présent, sans qu'ils éprouvent le besoin de les connaître de manière instantanée, ni avec beaucoup de détails.

Je n'ai pas ce réflexe de vouloir être la première à savoir les nouvelles. Souvent c'est d'autres personnes qui m'appellent pour me dire: «As-tu vu telle chose, ou tel événement qui vient d'arriver?». Je ne suis pas accro aux nouvelles à ce point-là. Ce que j'aime c'est prendre le temps de lire mon journal papier (Q12, 65+ ans, F).

C'est très important d'être informé à mon avis. Il faut avoir au moins l'information de base. Maintenant tout le monde est informé. Il est nécessaire d'être informé pour pouvoir sortir de chez soi et socialiser avec le monde (M9, 55-64 ans, F).

Les compétences techniques

Pour la plupart de ces individus, le savoir-faire technique est limité. S'ils n'utilisent pas beaucoup l'ordinateur, la tablette ou le téléphone intelligent, ce serait en grande partie parce qu'ils ne sont pas très habiles dans leur manipulation.

Je comprends que les gens utilisent de plus en plus le téléphone intelligent et la tablette pour s'informer. C'est rapide, discret et ça se tient dans une main. Dans mon cas, il faudrait que je me recyclerais dans leur utilisation afin de pouvoir prendre les nouvelles là-dessus (Q3, 55-64 ans, F).

La plupart de ces participants reconnaissent ce handicap et font des efforts pour améliorer leurs connaissances en la matière. Pour les aînés, même ceux qui ont travaillé auparavant avec l'outil informatique, le fonctionnement du téléphone intelligent et de la tablette est un univers totalement nouveau. Il en est de même pour la navigation sur le web.

Ceux qui se débrouillent assez bien aujourd'hui ont pris un certain temps à s'adapter à la manipulation de leur tablette ou de leur téléphone.

Les réseaux sociaux numériques

Les participants dits conservateurs n'ont aucun intérêt pour les réseaux sociaux numériques. La plupart n'ont jamais été inscrits à l'un de ces réseaux. Une participante a déclaré que, malgré la pression de son entourage, elle ne souhaite pas s'abonner à Facebook parce qu'elle n'y voit pas d'utilité. Une seule personne du groupe consulte ce réseau, mais pour des raisons uniquement sociales et récréatives.

L'ensemble des propos au sujet des réseaux sociaux numériques reflète beaucoup d'idées préconçues en rapport avec la qualité et la crédibilité des informations qu'on peut y trouver. Bien qu'ils n'aient aucune connaissance pratique de ces plateformes, les participants estiment qu'elles ne pourraient devenir une bonne source d'information pour eux.

Je ne suis ni sur Facebook ni sur Twitter, ça ne m'intéresse pas. Ma sœur m'a dit : « tu devrais t'abonner, tu vas voir tu vas aimer ». J'ai dit non, ça m'intéresse pas. Je ne vois pas l'intérêt d'étaler ma vie en public. Je sais que tout le monde est là-dessus. Au moins dans l'un ou l'autre, pour moi c'est zéro, ça ne me tente pas. J'avoue que des fois ça me tance de ne pas y être (rires), je me sens comme un dinosaure (M9, 55-64 ans, F).

Il n'y a pas vraiment d'actualité sur mon Facebook, mes amis ne partagent pas de l'information (rires). Je suis abonné à des pages de groupes de musique ou des festivals, là des fois ils vont publier de

l'information pour annoncer un spectacle par exemple. Mais pas plus que ça (Q11, 25-34 ans, H).

Ma fille m'a raconté que beaucoup de gens partagent dans les réseaux sociaux des articles provenant d'un site de fausses nouvelles sans les vérifier. J'ai vu un de ces articles. C'était évident que c'est faux, mais dans les commentaires, les gens étaient fâchés, ils s'insurgeaient contre le fait que cette chose-là arrive. C'est incroyable. La qualité de l'information laisse vraiment à désirer dans ces plateformes (Q12, 65+ ans, F).

L'interactivité

Ces participants ne relaient jamais une information en ligne. Ils n'en commentent pas non plus. Comme ils n'utilisent pas les réseaux socio-numériques, les occasions de le faire sont rares. De surcroît, ils estiment qu'il est inutile de commenter l'actualité ou d'exprimer ses points de vue publiquement, car cela n'intéressera personne.

Parfois, je vais lire les commentaires que les gens laissent au-dessous des articles. Mais je ne commente pas moi-même les nouvelles, ça intéresses-tu quelqu'un? Ils disent que les personnes âgées savent beaucoup de choses, mais personne ne leur pose les bonnes questions (rires). Ça ne m'intéresse pas de commencer à mettre un commentaire, d'autres vont réagir à mon commentaire, puis d'autres vont commenter les commentaires. J'ai la bonne image de la situation, mais ça ne me tente pas d'en parler avec d'autres. Quand je lis les interactions, je constate que les gens se chicanent et disent vraiment n'importe quoi. Des fois, j'ai l'impression qu'ils ne parlent pas la même langue. Ça ne m'intéresse pas d'embarquer dans ça (Q12, 65+ ans, F).

La qualité de l'information en ligne

Pour ce groupe de personnes, l'information en ligne est jugée superficielle et pas aussi poussée dans l'analyse qu'elles le souhaiteraient.

Concernant la crédibilité de l'information, de la même manière que la plupart des participants à l'étude, ce groupe se fie davantage aux sites de nouvelles reconnus, c'est-à-dire aux pages des quotidiens et des grandes chaînes de télévision et de radio, qu'à toute autre source d'information en ligne. Cela ne les empêche pas de garder une attitude critique par

rapport à l'information, même si elle provient d'un média reconnu. Néanmoins, en cas de doute sur la véracité d'une information, il n'y pas d'urgence à faire les vérifications sauf si la nouvelle touche la personne de près, car cela va finir par se savoir tôt ou tard, explique l'une des participantes.

Je trouve que l'information sur Internet est superficielle. Pour aller plus loin, il faut consulter les références rédigées par les spécialistes. Il est certain que l'ordinateur a beaucoup d'avantages, notamment pour trouver les informations urgentes et pointues [...]. Quand on veut approfondir un sujet, on ne peut pas se limiter à une information précise, il faut voir à côté, voir la complexité du sujet, Internet ne donne pas ça (Q16, 65+ ans, F).

Si j'ai besoin d'une information en ligne, je vais lancer une recherche Google par média. Je ne vais pas au *Journal de Québec* ni au *Journal de Montréal*. Si le sujet que je cherche est développé plus par Radio-Canada, c'est sûr que je vais regarder à Radio-Canada. Si ça commence par un gros titre sur TVA, je vais lire l'article, mais si je veux quelque chose de plus sûr, je vais chercher à Radio-Canada (Q12, 65 + ans, F).

Il faudrait être méfiant par rapport à ce qu'on lit sur Internet car n'importe qui peut écrire n'importe quoi. On n'est pas obligé de croire tout ce qu'on trouve. Des fois, ça n'a aucun sens. Je me fie toujours sur mon jugement personnel. Après, si ça me tente, je vais pousser plus loin, chercher d'autres sources [...] Même les médias connus pour leur crédibilité peuvent se tromper. La personne qui a écrit l'article est un humain qui peut se tromper. [...] Moi, je garde toujours un petit recul (Q11, 25-34 ans, H).

Pour que ça me dérange, il faut que ce soit quelque chose qui m'intéresse beaucoup. Je vais lire les nouvelles politiques, mais savoir si c'est vrai ou pas vrai, à suivre demain. Ça ne m'empêchera pas de dormir. Je n'irai pas fouiller pour savoir si c'est vrai. Je vais juger moi-même. Par contre, si c'était quelque chose comme Yves Saint Laurent est décédé, cela m'intéresse, je vais vérifier ailleurs (M9, 55-64 ans, F).

Les usagers aux pratiques hybrides

Le trait commun entre les 15 participants aux pratiques d'information hybrides est l'usage d'une grande variété de supports d'information. Ils

consultent autant les médias numériques que les médias traditionnels. Chaque individu privilégie ceux qui répondent de façon satisfaisante à ses besoins en information et qui s'intègrent au mieux à ses activités quotidiennes.

Le menu d'information

Bien que les pratiques d'information de ces individus soient de plus en plus axées sur les médias numériques, les médias traditionnels occupent encore une place importante.

La combinaison de ces moyens d'information s'explique par leur complémentarité pour offrir une information plus exhaustive. Les avantages associés à chacun permettent de combler des besoins différents.

Chaque moyen d'information présente aussi des limites que les participants tentent de pallier à travers d'autres sources d'information.

Les médias imprimés

La lecture des journaux et des magazines en format papier fait toujours partie du menu d'information de ce groupe d'utilisateurs. Si la plupart les consultent gratuitement dans les endroits publics, d'autres continuent à payer pour avoir leur journal.

Pour certains de ces participants, la lecture du journal fait partie de la routine quotidienne, que ce soit dans le café du quartier, au restaurant ou au bureau. Pour d'autres, cette consultation est fréquente sans nécessairement être quotidienne. Le journal est feuilleté avec intérêt quand il est disponible dans les endroits publics comme les cafés, les stations de métro et les bibliothèques, où il est aussi possible d'emprunter des magazines.

Il y a un McDonalds juste en face de chez moi. Comme je me lève assez tôt, souvent je vais prendre mon café là-bas plutôt que de rester chez moi. C'est là que je vais lire le *Journal de Québec*, *Le Soleil*, etc. C'est à peu près comme ça tous les jours pendant l'hiver. Pendant l'été, ma routine change un peu parce que je vais jouer au golf de bonne heure. Je n'ai plus donc l'occasion de lire les journaux, je vais utiliser un peu plus la tablette (Q25, 65+ ans, H).

Les motivations à conserver un abonnement papier diffèrent d'un cas à un autre. Il y a d'abord les abonnés de *La Presse* qui, bien qu'ils soient forcés de consulter en semaine les éditions numériques depuis qu'on a

décidé d'arrêter la publication papier, continuent de recevoir le journal à la maison la fin de semaine. En ce qui concerne les lecteurs de journaux qui continuent à publier en semaine, certains ont choisi de maintenir l'abonnement à la version papier parce ils n'arrivent pas à s'habituer au format électronique, difficile à consulter et pas très accueillant de leur point de vue. Dans d'autres cas, ce choix vise à encourager financièrement les entreprises de presse en difficulté ou à aider son camelot menacé de se retrouver au chômage si tous ses clients se désabonnent.

Je suis encore abonné sept jours par semaine au *Journal de Montréal*. Par contre, il y a des journées où je ne le lis même pas. Je l'envoie directement à la récupération parce que je n'ai pas le temps [...]. J'ai pensé à arrêter l'abonnement au cours de la semaine pour ne recevoir le journal que les samedis et les dimanches, puis j'ai renoncé. J'ai déjà discuté avec mon camelot à ce sujet. Il trouve cela plate que les gens ne veulent plus payer pour recevoir les journaux parce que c'est son gagne-pain de livrer les journaux lui. Il me fait un bon prix pour me garder comme client. Je lui donne 5 \$ par semaine pour les sept jours (L1, 45-54 ans, H).

Le journal imprimé n'est pas toujours lu intégralement, souvent par manque de temps. Mais le feuilletter reste un moment agréable pour l'ensemble de ce groupe.

Dans le cas d'un participant, la consommation des médias imprimés est de moins en moins fréquente à cause de leur cout élevé et de l'éloignement des points de vente. Il les consulte dans les endroits publics ou en achète à l'occasion pour assouvir sa curiosité et se faire plaisir.

Mon intérêt pour l'imprimé reste grand. Si j'ai l'occasion de passer dans une bibliothèque, je vais regarder les journaux. À chaque fois que j'ai accès à de l'imprimé, sans l'acheter, je vais lire. C'est sûr que j'ai toujours le gout et l'intérêt pour les journaux, mais j'en achète moins parce que c'est couteux et puis il faut se déplacer pour aller les chercher. Les points de vente ne sont pas toujours proches de chez soi. Par contre, il y a des moments où je suis curieux de savoir comment un fait d'actualité qui m'interpelle a été commenté, qui a dit quoi. Là je vais acheter, mais c'est de moins en moins régulier. Pour me faire plaisir j'achète des fois *Le monde diplomatique* qui est un mensuel éclectique. C'est comme si je m'achète un livre (Q7, 45-54 ans, H).

Un autre participant déclare acheter le journal quotidiennement. Cependant, ces derniers temps, il constate que ce média ne répond plus parfaitement à ses besoins. Les informations qu'il y trouve ne sont plus à jour vu le flux d'informations publiées sur le web et les chaînes d'information continue.

Le matin quand j'arrive au dépanneur, je prends mon café avec le journal. Cela peut être *Le Soleil* ou *Le Journal de Québec*, ça dépend des journées. Quand je commence à lire, je constate qu'ils ne parlent pas des nouvelles que je viens de prendre à la télévision et sur mon téléphone avant de sortir et que je voudrais connaître plus. Ils sont en retard. C'est plate. Je finis par fermer le journal, sans vraiment le lire (Q6, 45-54 ans, H).

Dans la même veine, d'autres traits négatifs associés aux médias imprimés ont été soulignés par des participants aux pratiques hybrides. Les imprimés sont considérés comme encombrants et non écologiques. Les gens se plaignent de se trouver avec des piles de journaux et de magazines et culpabilisent en pensant au gaspillage de telles quantités de papier. Cela les amène à diminuer leur consommation de ces médias, sans l'arrêter définitivement.

Cependant, ce groupe de participants ne souhaite pas voir les éditions en papier disparaître, non seulement pour les avantages que cela leur offre pour leur propre usage, mais aussi pour l'égalité d'accès à l'information au sein de la société. Toute la population n'a pas accès aux médias numériques et la disparition des journaux imprimés aurait pour conséquence de marginaliser une grande partie de la population, notamment les personnes âgées, pensent-ils.

La télévision

Pour ces participants aux pratiques mixtes, l'écoute de la télévision est un moyen d'information important. Le temps consacré à cette activité et le moment qui lui est réservé varient d'un participant à l'autre. Pour ceux qui ne travaillent pas, le téléviseur peut rester allumé toute la journée sur les chaînes d'information en continu. La personne est occupée aux tâches domestiques et écoute la télévision en bruit de fond. Pour ceux qui travaillent, la télévision est généralement écoutée quelques minutes le matin en prenant le déjeuner, ou le soir en rentrant à la maison. Dans le cas d'un participant dont les horaires de travail ne lui permettent pas d'écouter la télévision autant qu'il le souhaite, l'écoute est concentrée en fin de semaine où il va passer de nombreuses heures devant l'écran.

Selon les choix de chaque personne, les émissions écoutées pour s'informer se limitent aux téléjournaux ou s'étendent aux émissions d'opinion et de débat ainsi qu'aux documentaires comme *Les grands reportages*.

Souvent, les participants sélectionnent les émissions d'information pour la compétence et le charisme des animateurs et des chroniqueurs.

Quand j'arrive le soir à la maison, j'aime écouter les actualités à la télévision [...] Il y avait une émission que je suivais tous les jeudis, c'est Bazzo.tv. Il y avait un groupe de journalistes de *La Presse*, du *Journal de Montréal* et du *Devoir* qui commentaient l'actualité avec d'autres observateurs du monde politique qui ne sont pas forcément de la sphère journalistique et qui ont des opinions différentes sur ce qui se passe dans la politique canadienne et québécoise. J'aimais bien écouter cette émission pour la qualité de leurs intervenants. C'est dommage qu'elle n'existe plus.

Pour plusieurs de ces participants, l'écoute des nouvelles télévisées est privilégiée en fin de journée, non seulement parce qu'elle offre une synthèse de l'actualité du jour, mais aussi parce qu'elle constitue un mode d'information facile, exigeant peu d'efforts de leur part.

J'écoute les nouvelles du soir quand je suis en pyjama dans mon lit. C'est mon rituel avant de me coucher. Ce n'est pas fatigant pour les yeux et ça résume tout ce qui s'est passé dans la journée avec des fois des entrevues spéciales, des choses que je n'ai pas vues pendant la journée [...] On n'a pas à faire le tri et la recherche des nouvelles. C'est facile et c'est reposant (M15, 55-64 ans, F).

De plus en plus fréquemment, les émissions télévisées ne sont pas visionnées en direct. Elles sont enregistrées et écoutées en différé. Cette option offerte par les services de télédistribution est bien appréciée puisqu'elle permet aux utilisateurs non seulement de rattraper, quand bon leur semble, les émissions qu'ils n'ont pas pu voir, mais aussi d'esquiver les contenus publicitaires.

À certaines occasions, les participants vont chercher les émissions de télévision en ligne soit parce qu'ils les ont ratées ou parce que les appareils numériques sont plus mobiles que la télévision.

On n'écoute plus la télévision en direct, ou rarement. Si on n'est pas à la maison par exemple, on va programmer le poste pour qu'il enregistre une émission, puis on l'écoute plus tard en rentrant. Cela

est arrivé aussi d'enregistrer une émission pendant qu'on prépare le souper. Quand on se met à table, on la met en marche et on saute les publicités. Il y a tellement de publicité à la télévision que beaucoup de gens font ça aujourd'hui (Q13, 65+ ans, H).

À l'occasion, j'écoute les programmes télé directement sur ma tablette. Si pour une raison ou une autre, je ne veux pas changer d'endroit à la maison pour aller voir la télé, je peux utiliser la tablette. Ou sinon, quand je rate une émission et que j'ai envie de la voir, je vais la chercher sur Internet et je suis contente de la retrouver (L17, 55-64 ans, F).

La télévision reste un média indispensable pour de nombreuses personnes de ce groupe car elle permet entre autres de savoir ce qui est diffusé dans toute la communauté et ce qui est présenté comme de l'information importante. La télévision aurait encore un aspect collectif et fédérateur qu'on trouve peu dans les médias numériques basés sur la sélection et le ciblage des informations et des sources.

Il faut que j'écoute les nouvelles à la télévision. Ce sont les faits importants de la journée. Importants selon ceux qui les produisent évidemment. Cela ne l'est pas forcément à mes yeux. Mais c'est ce que la plupart des gens écoutent et connaissent en ce moment. C'est intéressant de savoir ce que la population pense, ce que mes voisins savent et pensent. La télé permet de voir c'est quoi par exemple l'importance de l'éducation ou de la santé dans la société. Si on en parle à la télévision c'est parce que les gens trouvent ça important. Je me sens plus connectée à mon quartier et à ma ville avec la télévision. Ce n'est pas comme sur Facebook, où j'ai des amis un peu partout dans le monde et pas forcément des gens de mon coin. J'aime bien savoir comment mon univers évolue. Pourquoi, par exemple, tout d'un coup, on est rendus libéral ou péquiste (Q 26, 25-34 ans, F).

La télévision constitue certes une source d'information importante pour ce groupe d'utilisateurs, mais elle demeure insuffisante et ne va pas toujours aussi loin qu'ils le souhaitent. Afin de combler tous leurs besoins en information et approfondir les sujets qui les intéressent, les participants sont amenés à consulter des sources supplémentaires disponibles grâce aux outils numériques.

La télévision et les médias numériques se trouvent donc dans une relation de complémentarité. Ceci est d'autant plus vrai que les nouvelles

diffusées sont différentes d'un support à l'autre. Ce qui est mis de l'avant dans les journaux télévisés ne correspond pas forcément à ce qui apparaît dans les portails d'information, constatent des répondants.

J'écoute les nouvelles à la télévision, mais je trouve qu'il y a moins de profondeur que sur Internet où je peux cliquer sur des liens s'il y a des choses que je ne comprends pas. À la télévision, ils passent rapidement sur tous les sujets. Ça peut arriver que je fais une recherche Google sur un sujet que j'ai écouté à la télévision [...] Ce que je ne trouve pas à la télévision, je peux le compléter sur Internet. Souvent, je vois aussi des nouvelles que je ne vois pas à la télévision. Souvent, c'est des nouvelles internationales, des affaires qui se passent ailleurs. Des fois, quand je me connecte sur Yahoo, ils ne parlent pas des mêmes nouvelles que le téléjournal de TVA par exemple. Des fois oui, ils reprennent les mêmes nouvelles, mais des fois ce n'est pas le cas. Je peux avoir accès à d'autres sujets. Les deux se complètent (Q8, 35-44 ans, F)

La radio

L'usage de la radio pour s'informer n'est pas généralisé à l'ensemble des membres de ce groupe. Beaucoup d'entre eux déclarent une écoute consacrée essentiellement au divertissement ainsi qu'à la musique, et non pas aux nouvelles. D'autres apprécient ce moyen d'information et le consultent fréquemment.

Dans certains cas, la radio est écoutée en faisant les tâches domestiques, de la même manière que la télévision. Dans d'autres, elle est écoutée dans la voiture, sur le chemin du travail. Pour quelques participants, la journée d'information commence par la radio qui sert de réveil-matin et qui permet de prendre connaissance des premières nouvelles.

J'écoute les nouvelles le matin, surtout. C'est sûr qu'en partie ma motivation est le divertissement, mais ça permet de prendre les nouvelles par la même occasion. Ça donne un avant-gout de ce qui nous attend pendant la journée. Ça débute mes journées. C'est le premier média que j'écoute au réveil. Il est 7 h du matin, c'est là que j'ai le premier jet d'information. Malgré toute la portion divertissement, ils vont parler des nouvelles importantes. C'est le début de l'information pour moi (M28, 25-34 ans, F).

Les médias numériques

Les médias numériques sont bien présents chez ce groupe d'usagers. Tablette, téléphone cellulaire et ordinateur (portable ou de bureau): chacun a son outil préféré. Les utilisateurs de la tablette et du téléphone puisent leurs informations d'abord dans les applications et, en deuxième lieu, dans les sites de nouvelles et les moteurs de recherche. La plupart ont recouru à au moins deux applications. Les utilisateurs de l'ordinateur misent quant à eux sur les sites de médias et les moteurs de recherche.

J'ai une icône sur ma tablette, je pèse dessus et ça me donne accès à toutes mes sources, une sorte de kiosque. J'ai les applications de *La Presse* +, *Al Jazeera*, *Le Devoir*, *France Soir*. Quand je lis une nouvelle qui m'intéresse, je vais taper sur Google et faire une recherche, et là j'ai d'autres sources. Comme récemment, j'ai tapé «Attentats en Belgique» et j'ai été voir ce que d'autres médias ont publié [...] Je ne fais pas ça de manière systématique et rigoureuse (M15, 55-64 ans, F).

Des personnes de ce groupe ont déclaré que le passage vers le numérique a été plutôt imposé. Leur utilisation de la tablette a commencé lorsque le journal *La Presse* a renoncé à ses éditions papier en semaine.

Pour certains participants, les médias numériques sont la source d'information consultée en premier lieu tous les matins. Pour d'autres, c'est une source secondaire utilisée pour compléter et vérifier les nouvelles dont ils ont déjà pris connaissance par les médias traditionnels. La plupart des personnes ont une routine numérique, c'est-à-dire des applications ou des sites précis qu'ils consultent généralement dans un certain ordre et de manière régulière. Un seul participant a déclaré ne pas avoir une telle routine, tout en ayant néanmoins des sites préférés qu'il consulte fréquemment.

En me levant le matin, je vais peser sur le bouton de *La Presse* + sur ma tablette en même temps que le bouton de la cafetière. C'est rendu un rituel, mon premier café je le prends en lisant *La Presse*. Ensuite vers 8 h, j'allume la télévision, je mets *Salut Bonjour*. Après je mets le poste sur LCN et je laisse marcher toute la journée (L18, 65+ ans, F).

Au bureau, je vais me connecter avec mon ordinateur à l'heure du dîner pour voir les nouvelles pendant au moins 30 minutes. Je vais passer le plus de temps sur *Cyberpresse* d'abord après ça c'est

Radio-Canada, Puis Canoé si encore du temps, c'est à peu près comme ça à tous les jours (L27, 45-54 ans, H).

J'ai certains sites fétiches comme celui du *Monde diplomatique* que je vais consulter assez régulièrement. Mais je n'ai pas vraiment de routine Internet et ça c'est quelque chose de fondamental pour moi parce que je ne veux pas m'enfermer dans des sources précises (Q14, 55-64 ans, H).

Les médias numériques sont consultés dans des endroits très différents : la maison, le bureau, les moyens de transport, les salles d'attentes, les centres commerciaux, etc. Il y a une exception : les quelques participants qui accordent peu d'importance à l'instantanéité de la nouvelle ne recourent généralement aux médias numériques qu'à la maison. Ils consacrent d'habitude un moment de la journée pour faire le tour des sites ou des applications utilisées, tandis que les autres font des consultations répétitives et se connectent de nombreuses fois par jour pour vérifier s'il y a des nouvelles qui tombent.

Je vais regarder la tablette rapidement le matin. Comme je prends le train pour aller au travail, je télécharge les articles que je souhaite lire avant de sortir et je lis dans le train pendant environ 20 minutes. Au bureau, je me connecte avec l'ordinateur pendant les pauses et à l'heure du diner. Le soir, je vais [...] consulter aussi avant de me coucher (L27, 45-54 ans, H).

La tablette, je ne la traîne pas avec moi quand je sors, c'est vraiment ici à la maison que je consulte les nouvelles. Cela se limite au matin et au soir quand je retourne du travail. Pendant le jour quand j'enseigne à l'école, je ne consulte pas les nouvelles. Même pendant la télé, je n'ai pas d'intérêt, j'ai toujours quelque chose à faire [...]. Je lis toujours une partie de *La Presse* + la nuit sur ma tablette. Le matin, je feuillette rapidement *Le Devoir* et je regarde un petit peu la tablette, puis je n'y touche pas jusqu'au retour de l'école. Là, je reprends mon *Devoir*, je fais mes mots croisés, mes sudokus. Je finis de lire mes nouvelles de *La Presse* +. Après je regarde le téléjournal de 6 h et à 22 h. Des fois, dans la soirée, avant les nouvelles de 22 h, ça m'arrive d'écouter la télévision, mais avec la tablette. C'est là que je vais ouvrir Facebook et lire les nouvelles et les autres articles qui m'auraient échappé. Je vais consulter aussi d'autres applications, si j'ai le temps (M15, 55-64, F).

L'intérêt pour l'information

Dans l'ensemble, les personnes appartenant au groupe ayant des pratiques hybrides manifestent un grand intérêt pour l'actualité. La multiplication des sources consultées et des supports employés en est la preuve.

Cependant, le temps que chacun est en mesure de consacrer à l'information varie largement selon le mode de vie. Alors que certains n'ont pas adopté l'habitude de consulter les médias plusieurs fois par jour afin de suivre l'actualité en temps réel, d'autres ont besoin d'être en contact permanent avec l'information.

C'est important de rester informé et d'être au courant de ce qui se passe, mais rien n'est urgent à savoir [...]. Avant, quand je travaillais, je n'avais pas d'accès aux informations pendant la journée. Des fois, quand je sors, on me demande: «As-tu entendu parler de telle chose?» Je réponds: «Non». Le fameux 11 septembre, c'est comme ça que j'ai appris ce qui s'est passé. La première constatation que j'ai eue est que c'était un accident. C'est le soir, en arrivant à la maison, que j'ai vu les nouvelles et que j'ai réalisé que ce n'était pas un accident. Ça aurait été bien de le savoir plus tôt, mais ça n'a rien changé dans ma vie. De le savoir le matin ou le soir, il n'y avait rien que je pouvais faire de toutes les façons. Il y a peut-être des gens qui sont maniaques de nouvelles, qui ne font que ça toute la journée. Je ne suis pas rendue là (L17, 55-64 ans, F).

De même, il est à noter que les centres d'intérêt diffèrent entre ceux qui sont focalisés sur les informations locales et ceux qui suivent aussi et avec le même intérêt l'information internationale.

L'information internationale est bien importante pour moi, Je la suis avec beaucoup d'intérêt. C'est rendu tellement nécessaire aujourd'hui, ça nous ouvre sur le monde. Je me rends compte au fil de mes voyages que ça ouvre de belles discussions avec les gens qu'on rencontre et qui viennent de partout (L18, 65+ ans, F).

Les compétences techniques

Dans ce groupe, les compétences techniques sont plutôt bonnes. Les personnes se débrouillent bien dans la manipulation des différents outils qu'ils emploient. La phase d'adaptation est chose du passé pour la plupart

d'entre eux. Ils sont capables de procéder aux manipulations nécessaires pour combler leurs besoins en information.

Certains considèrent qu'ils ont encore des progrès à faire pour améliorer leurs compétences.

Les réseaux socionumériques

Les réseaux socionumériques, plus particulièrement Facebook et Twitter, constituent une source d'information importante pour la majorité de ces répondants. Ils y sont pour la plupart abonnés à des médias, des journalistes, des organismes officiels, des artistes et autres personnes-sources dans les différents domaines qui les intéressent.

Je suis abonnée à la page Facebook du journal *La Presse*, celle du *Journal de Québec* et de Radio 98.5 aussi qui publie souvent des choses, voire des *scoops* s'il y a par exemple un événement qui vient de se produire, un attentat ou autre chose (L18, 65+ ans, F).

Dans mon Facebook, je suis abonnée au *Journal de Québec*, plusieurs associations d'artistes et des maisons culturelles où on peut trouver les événements qui vont se produire, une couverture de ce qui vient de se produire, des revues sur la psychologie des enfants, etc. (Q26, 25-34 ans, F)

Les réseaux socionumériques sont perçus comme une vitrine de l'information où défilent des nouvelles émanant de sources variées. Leur consultation peut conduire à des sites de médias ou à des blogues, ou encore sur des moteurs de recherche afin d'approfondir ou de vérifier une information. Cela permet d'ouvrir les perspectives, stimule la curiosité et permet de faire des découvertes.

Via Facebook, souvent les gens « postent » des articles qui les touchent et qui peuvent venir d'ailleurs, c'est comme ça que des liens nous amènent vers d'autres journaux. Ça ouvre comme ça les horizons. Par exemple, j'ai des amis arabes qui partagent des liens d'*Al Jazeera*, des liens de médias européens, etc. (M16, 55-64 ans, F).

L'avantage des réseaux sociaux est que ça t'amène à faire des découvertes inattendues. Dans mon réseau d'amis, j'ai des personnes qui ont des centres d'intérêt très différents. Souvent, je tombe sur des sujets que je n'aurais pas eu l'idée d'aller faire une recherche là-dessus. Mais comme c'est là sur ma page Facebook, c'est facile de le voir et

de s'informer. Ensuite, ça peut créer de l'intérêt et inciter à aller développer sur le sujet (M28, 25-34 ans, F).

Lorsque le sujet ne relève pas du champ d'intérêt de la personne, la consultation d'une nouvelle publiée sur un réseau social est motivée par le nombre de « partages » ou de commentaires qu'il génère, l'attraction du titre et des images qui l'accompagnent de même que par l'influence de celui qui l'a publiée. Celle-ci découle de la confiance qu'on a en son jugement et sa crédibilité

Les réseaux socionumériques sont avantageux parce qu'ils offrent la possibilité de relayer les nouvelles et de les commenter. De même, ils sont particulièrement appréciés parce que les nouvelles qui apparaissent sur le fil d'actualité ont subi un triage naturel du réseau d'amis avec lequel l'utilisateur partage les mêmes centres d'intérêt.

L'avantage de s'informer via Facebook est que les gens trient pour nous. Moi aussi quand je découvre quelque chose que je trouve pertinente, ça m'arrive de partager. Connaissant les personnes de mon réseau et leurs intérêts, quand ils publient des choses, je me dis que ça doit être intéressant. Dernièrement avec la communauté des professeurs, ça été comme ça pendant notre grève. J'ai beaucoup utilisé Facebook pour m'informer et j'estime que ça faisait un tri naturel. Toutes les nouvelles importantes finissaient sur Facebook; les nouvelles du syndicat, les témoignages de parents et tout ce qui était lié aux coupures (M15, 55-64 ans, F).

Cependant, les réseaux socionumériques restent une source d'information incomplète, aux yeux de la plupart des participants, qu'il faut combiner avec d'autres médias numériques ou traditionnels afin d'avoir une information plus exhaustive.

Les réseaux sociaux ne répondant pas à tous mes besoins d'information. C'est sûr que je complète avec un bulletin d'information à la télévision ou avec la radio le matin. Ce n'est pas là que je vois par exemple la circulation, la météo, etc. Ça ne répond pas à 100% à mes besoins, ça répond à une partie. L'information que je cherche pour la vie de tous les jours n'est pas forcément sur Facebook (M28, 25-34 ans, F).

Il importe de souligner que ce groupe aux pratiques hybrides comporte aussi des personnes qui sont moins portées à s'informer par les réseaux socionumériques. Dans un premier cas, ces réseaux servent principalement à garder contact avec les amis et les membres de la famille. Dans

un autre cas, leur usage est très récent, la liste d'amis est encore restreinte et la personne est toujours en phase d'exploration. Enfin, pour le troisième cas, il s'agit de ne pas adhérer aux réseaux socionumériques jugés inutiles sauf pour ce qui est de LinkedIn où la personne reçoit souvent des nouvelles liées à son domaine de travail.

Je vais sur Facebook pour prendre les nouvelles de gens que je connais, mais rarement pour l'actualité. Je ne suis pas très fidèle non plus, ça m'intéresse pas tellement. C'est très accessoire. Il y a des neveux et des nièces qu'on ne voit pas souvent, je vais alors voir s'ils sont encore vivants (rires). Je ne suis pas abonnée à des profils de journalistes ou de politiciens, je ne sais même pas comment faire. Cela ne m'intéresse pas vraiment, Est-ce que ça va changer avec le temps? Je ne sais pas. Est-ce que ça vaut la peine? Je ne sais pas non plus. Je sais que le maire Coderre est très présent, mais je ne pense pas que c'est lui-même qui publie. Je pense que [...] d'autres personnes le font pour lui. J'avoue que je n'ai jamais pensé à m'abonner à ce genre de pages. Mais ce n'est pas fou, je pense que je vais essayer (L17, 55-64 ans, F).

Facebook pour moi est encore un mystère. Je suis impliquée là-dedans, parce que j'ai de la famille un peu partout dans le monde et ça nous permet de communiquer. Je suis en train d'apprendre à l'utiliser. Je trouve parfois des nouvelles partagées par mes amis, mais mon réseau est encore restreint. J'y vais très tranquillement. C'est depuis seulement quatre mois environ que j'ai commencé à l'utiliser et que je me suis donnée pour objectif de l'apprendre et de le maîtriser. J'ai une curiosité de ce qui est diffusé là-dedans parce que je sais qu'il y a énormément d'information qui circule et que j'y ai pas accès parce que je ne vais pas sur Facebook. J'ai décidé donc de commencer et je suis maintenant en train de me familiariser avec (L20, 45-54 ans, F).

Je n'ai pas de compte Facebook et je ne suis pas abonnée à Twitter. C'est un choix que j'ai fait parce que je trouve que c'est inutile. Le seul réseau social auquel je suis abonné est LinkedIn qui a l'avantage de permettre aux gens travaillant dans la même sphère d'activité de partager de l'information sur le domaine professionnel. J'ai vu des gens réagir pour rappeler aux autres qu'il s'agit d'un réseau professionnel et que les publications doivent être en lien direct avec nos intérêts professionnels [...]. Ce que je reçois maintenant c'est de

l'information liée strictement à mon champ d'intérêt professionnel. C'est très intéressant (L27, 45-54 ans, H).

L'interactivité

Chez les répondants de ce groupe, les médias numériques ont gagné de l'intérêt pour leur dimension interactive et les possibilités de sociabilité qu'ils offrent aux usagers.

En effet, la plupart relayent et commentent les nouvelles qui les touchent, que ce soit dans les réseaux socionumériques, les blogues ou les sites de nouvelles.

Certains participent activement aux débats et aux discussions autour de l'actualité alors que d'autres n'interviennent qu'occasionnellement pour rectifier une information, nuancer des propos ou marquer leur accord ou désaccord avec une opinion ou une décision publique donnée. Selon les situations, les participants vont émettre leurs commentaires publiquement ou adresser des messages privés à leurs interlocuteurs (amis, journalistes ou autres).

Si je lis un article qui m'intéresse sur Yahoo par exemple, je vais le commenter. Sinon sur Facebook quand mes amis publient des choses, je vais commenter, donner mon avis. Des fois, ils vont me demander ce que je pense d'un sujet particulier, je vais répondre. Je peux commenter aussi un commentaire, laisser un commentaire sur un commentaire (rires). Je peux dire oui je suis d'accord ou non je ne suis pas d'accord. C'est un grand avantage, on ne peut pas faire ça avec d'autres médias. C'est une façon de se faire entendre, de donner son point de vue (Q8, 35-44 ans, F).

Quand je vois une fausse information qui circule, ou un commentaire mal placé, je peux écrire un petit commentaire pour avertir mes amis: «Fais attention à ce que tu dis, tu devrais vérifier les sources, tu risques de heurter certaines personnes», etc. C'est le genre de commentaires que j'écris. Souvent, ils vont me répondre: «oui, j'aurais dû vérifier la source» (Q26, 25-34 ans, F).

Si la plupart des personnes interviennent avec un message court et spontané, certains prennent le temps de faire des recherches pour développer un commentaire structuré et argumenté. Elles soignent leurs propos.

De nombreux participants ont indiqué, cependant, qu'ils interagissent de moins en moins, soit parce qu'ils manquent de temps, ou parce qu'ils ont choisi de s'abstenir afin d'éviter d'être attaqués par ceux qui sont en désaccord avec leurs opinions.

Je ne commente pas souvent les articles que je lis. Quand je commente, je prends le temps de vérifier toutes les idées que j'avance parce que je ne veux pas parler à travers mon chapeau. C'est long, c'est du travail. Pour écrire une lettre d'une page ou une demi-page, ça peut me prendre une journée entière (Q14, 55-64 ans, H).

J'aurais aimé avoir le temps pour commenter plus fréquemment les nouvelles. Je sais que je vais être lu, alors j'essaie de ne pas écrire comme si je parlais avec un ami ou de m'exprimer de façon choquante. Je prends le temps d'écrire, de me relire, de vérifier l'orthographe. Je le fais moins souvent parce que c'est long de faire un commentaire structuré, intelligent et bien écrit. Et ça m'est arrivé de me faire répondre par des journalistes (L27, 45-54 ans, H).

Sur les réseaux sociaux, souvent je vais lire les articles, je vais aimer, mais rarement commenter. Je peux commenter brièvement en écrivant : Intéressant ou Bravo, mais je ne vais pas élaborer. Je déteste la controverse autant là-dessus que dans la vie sociale. J'ai tendance à vouloir arranger les choses, et quand je n'arrive pas, je me retire. Ça ne sert à rien de se lancer dans des échanges houleux (Q13, 65+ ans, H).

Je ne fais pas de commentaires sur l'actualité parce que j'ai appris de ce qui s'est passé à mon frère il y a quelques années. Il a été habitué à donner son opinion, puis il a arrêté du jour au lendemain parce qu'il se faisait attaquer. Il s'est dit pourquoi me mettre dans le pétrin alors que je peux l'éviter. Alors il a arrêté de commenter. Même si on se dit que la critique ne nous dérange pas, je [...] pense qu'elle nous affecte quelque part (L17, 55-64 ans, F).

Avant, on ne pouvait pas poser de questions sur les articles qui sont publiés. Alors que dans les médias numériques, tu peux retrouver la personne qui a rédigé l'article, et tu peux lui écrire. Ça m'est arrivé d'écrire à des journalistes pour leur dire ça m'étonne que vous pouvez parler de tel ou tel sujet ou de l'aborder de telle ou telle manière. Mais je ne l'ai pas fait en public. Je m'adresse seulement à la personne en privé. Parce que mon commentaire, même s'il est pertinent, la personne en fera ce qu'elle voudra après, je ne suis pas le genre à

déblatérer. J'aime toujours faire des commentaires dans le sens de dire même si je suis contre ce que tu as dit, cela ne veut pas dire que j'ai raison, j'aime autant te l'exprimer à toi et tu en feras ce que tu voudras (Q13, 65+ ans, H).

D'autres participants ne commentent pas les nouvelles parce qu'ils doutent de l'intérêt et de la pertinence de ce qu'ils ont à dire. Ne sachant pas trop si leur opinion est fondée et comment elle sera perçue, ils préfèrent la garder pour eux pour ne pas être jugés.

Je ne commente pas beaucoup, j'écris Intéressant ou À lire, mais pas plus. Je ne sais pas vraiment pourquoi, d'abord je n'ai pas trop le temps, et puis j'ai toujours peur d'écrire une ânerie. Alors j'évite, c'est mieux que d'écrire quelque chose d'idiot (M15, 55-64 ans, F).

La plupart des participants présentant des pratiques mixtes déclarent parcourir les commentaires émis par d'autres internautes. Alors que la majorité d'entre eux discréditent ces publications pour leur caractère haineux ou encore pour la piètre qualité de la langue, d'autres leur accordent une certaine importance – bien qu'elles n'aient pas toutes la même pertinence – parce qu'elles permettent de connaître les tendances de l'opinion publique et de savoir ce que pense la population sur des sujets d'actualité.

Je vais prendre un exemple par rapport à la mort de Jean Lapierre qui a affecté beaucoup de monde et que beaucoup d'articles ont été écrits à son propos. Dans les commentaires des gens, il y en a qui déblatéraient! Mais ce n'est pas l'endroit! Tu as le droit de ne pas être d'accord, de ne pas aimer cette personne, mais il faut respecter la mort, c'est la moindre des choses (L17, 55-64 ans, F).

Dans la plupart des journaux en version électronique, on laisse le lecteur réagir à l'article et là on peut voir ce que les gens pensent de la nouvelle ou du sujet. Dans une société, il y a plusieurs points de vue et quand les gens écrivent, ils se sentent libres d'exprimer leurs pensées. Des fois c'est un peu choquant [...] J'ai remarqué que les gens ont tendance à s'exprimer crument et se permettent d'aller au fond de leur pensée. Et ça donne une indication de ce qui se passe vraiment dans leur tête, des tendances d'opinions qu'il y a dans la société. C'est pour ça que je veux toujours voir les commentaires (L27, 45-55 ans, H).

Concernant le « partage » d'informations, les participants relaient les nouvelles qu'ils trouvent intéressantes, drôles ou encore utiles pour les autres.

Je partage les textes qui me rejoignent. [C'est] quand c'est vraiment quelque chose qui m'accroche que je vais publier, mais je n'inonde pas mon mur de choses futiles tous les jours. Je ne partage pas nécessairement avec tout le monde. Si ça touche quelqu'un en particulier je vais lui envoyer à lui seul. Si c'est, par exemple, un texte sur le diabète, je vais le partager avec une amie dont le fils est diabétique [...] Quand il s'agit des nouvelles portant sur le domaine de l'éducation, là je vais les mettre sur mon mur parce que j'ai beaucoup d'amis qui sont dans l'éducation (M15, 55-64 ans, F).

La qualité de l'information en ligne

La qualité de l'information n'est pas mise en doute pour ce qui est des versions électroniques des médias traditionnels. Les participants aux pratiques hybrides font confiance aux informations qui émanent des grands quotidiens ou des chaînes de télévision ou de radio peu importe leur mode de publication, sur supports numériques ou traditionnels. La notoriété de ces médias tient à la qualité des journalistes qui continuent à exercer leur métier avec rigueur et professionnalisme, en dépit des changements dans le mode de diffusion et de circulation de l'information qu'a amenés le numérique. Pour cette raison, l'usage du numérique se limite, pour la plupart des participants de ce groupe, aux mêmes sources d'information qu'avec les supports traditionnels.

Considérant que ma consommation d'information numérique se limite pour l'instant à des grands journaux et à des médias connus. Je vais considérer que c'est assez fiable. Si on va à des sites plus alternatifs, là oui il faut vérifier un peu plus. Car les rumeurs peuvent devenir des nouvelles alors que ce n'est pas nécessairement fondé (L27, 45-54 ans, H)

Ce qu'il faut regarder en premier lieu c'est la provenance de l'information : qui a signé l'article. Je prends l'exemple du journaliste sportif François Gagnon qui a un blogue et qui passe souvent aussi à la télévision. Ce qu'il écrit dans son blogue, on le retrouve le lendemain dans sa chronique télé dans d'autres mots et plus résumé, mais la nouvelle est la même (Q25, 65+ ans, H).

Cependant, plusieurs rappellent que la production de l'information est constamment soumise à un champ de forces économiques et politiques, et que le risque de biais est toujours présent. D'où l'importance de faire preuve de méfiance et de prendre les nouvelles « avec un grain de sel » peu importe le média en cause.

Le risque de désinformation est encore plus grand sur les réseaux sociaux numériques à cause de l'anonymat de certaines sources et de la publication précipitée d'informations qui circulent en toute aisance et liberté.

J'ai toujours pensé que le plus intéressant dans la lecture du journal est de savoir ce qui n'est pas écrit dedans. C'est un peu cynique, oui, mais vu l'allégeance politique et économique de certains journaux on peut s'attendre à un certain discours de leur part [...]. Il faut en être conscient et lire les nouvelles dans cette optique (Q7, 45-54 ans, H).

Si on parle télévision vs Facebook, c'est sûr que la télévision est plus professionnelle. Mais si on compare le contenu de la télévision et ce qui est diffusé dans son site web, pour moi c'est la même chose. La crédibilité des nouvelles est liée à leurs sources. (L20, 45-54 ans, F).

Il est vrai qu'il y a des personnes qui écrivent n'importe quoi. Il faut toujours regarder qui donne l'information. L'autre jour, j'ai ouvert Facebook et j'ai vu que quelqu'un a fait un montage photo et a écrit que Vincent Lacroix avait gagné 15 millions au 6/49. Si tu regardes ça vite, tu vas le prendre pour du vrai, mais si tu lis le texte, tu regardes la source, tu te rends compte que c'est une *joke* (rires). (Q25, 65+ ans, H).

Pour s'assurer d'avoir une information de qualité, la plupart des répondants déclarent vérifier sa provenance, croiser systématiquement les sources, prendre du recul et comparer avec les médias reconnus.

Quand je rencontre une information en ligne, je regarde en premier lieu la source. S'il s'agit d'un média connu, je fais confiance. Il y a évidemment des médias plus à droite et d'autres plus à gauche alors, en lisant *Le Devoir*, j'ai tout de suite l'autre côté de la médaille par rapport à *La Presse*. Ça m'intéresse toujours de voir ce qu'un journal va dire par rapport à l'autre. Les nouvelles ne sont pas toujours traitées de la même façon, et ce qu'ils choisissent de mettre au premier plan change aussi d'un média à un autre (M15, 55-64 ans, F)

Les usagers novateurs

Par définition, les sept usagers novateurs de notre enquête font des médias numériques leurs supports d'information privilégiés. Certains ont une propension à basculer vers un usage exclusif de ces derniers.

Le menu d'information

Les médias imprimés

Les participants de ce groupe ne sont pas abonnés à des journaux ou des magazines en format papier. Ils n'en achètent pas non plus à l'unité. Ils peuvent les consulter occasionnellement lorsqu'ils sont disponibles dans les endroits publics comme les restaurants ou le métro. Le seul participant qui déclare feuilleter un journal papier de manière quotidienne le fait en raison des exigences de son travail.

Pour la majorité d'entre eux, les médias imprimés sont dépassés, chers et non écologiques. Ils sont remplacés par leurs versions numériques jugées plus pratiques. Un seul d'entre eux mentionne que dans le cas du journal *Le Devoir*, la version papier reste plus avantageuse car plus complète et plus agréable à lire.

Je ne vois aucun avantage aux médias en papier. Au niveau de l'écologie, c'est un non-sens. Et puis ça coûte cher. Je trouve que c'est un gâchis, c'est archaïque. Même le *Voir* qui, pour mon conjoint et moi, était une institution et qu'on voulait toujours avoir, n'est plus un besoin aujourd'hui. Il a changé de format, il est rendu plus lissé. Je l'ai pris l'autre jour, mais il ne me rejoint vraiment plus (Q2, 35-44ans, F).

Ces participants estiment que la tendance est vers la disparition des médias imprimés. Ils trouvent cela regrettable parce que toute la population n'est pas prête à migrer vers le numérique et que les médias imprimés symbolisent une certaine noblesse, tel que l'a exprimé un des participants.

J'aimerais ça malgré tout, par tradition, rester abonné à certains quotidiens papier. Je trouve qu'il y a quelque chose d'intéressant dans le papier. Ce n'est pas qu'ils m'apportent une information que je n'ai pas, mais... je ne sais pas. Je trouve qu'il y a une certaine noblesse dans le travail qu'ils font. Si ça va disparaître et qu'on va avoir juste le numérique, c'est un peu triste. Je ne sais pas pourquoi,

je n'ai aucune raison derrière ça et puis tous les éditoriaux des journaux papier, on les a en format numérique. Je ne suis abonné à aucun média, ni papier ni numérique, parce que j'ai assez d'information gratuitement. Mais, si je devais aujourd'hui payer pour de l'information, je m'abonnerais à un quotidien papier. Je n'ai aucune idée pourquoi (rires). C'est le sentiment que j'ai. C'est en train de changer, on le voit bien avec *La Presse* qui n'est plus imprimé en semaine. Le changement est enclenché et est irréversible à mon avis. Je pense que la plupart des quotidiens vont penser à faire ces économies-là pour préparer la transition (Q16, 25-34 ans, H).

La télévision

L'écoute de la télévision conventionnelle ne fait presque plus partie du menu d'information de ces usagers. Elle est généralement remplacée par la consultation de contenus audiovisuels en ligne. Une seule participante fait exception : elle écoute régulièrement le téléjournal du soir, car ce mode d'information « passif » lui permet de prendre les nouvelles tout en relaxant.

Parmi les sept personnes qui composent ce groupe de consommateurs, deux ont mis fin à leurs abonnements aux chaînes de télévision, mais gardent toujours le téléviseur, qu'ils utilisent pour regarder des contenus tirés du web.

Cette décision, en bonne partie économique, leur permet d'épargner et d'avoir un meilleur contrôle sur leur emploi du temps.

Je n'ai plus de télévision par câble à la maison, j'ai éradiqué ça. On a fait le saut depuis quelques mois. On consomme tout ce qui est Internet branché sur la télé. Mais les nouvelles en direct qu'on écoutait à 10 h le soir, comme quand j'étais petite, je n'ai plus accès à ça. On met Tou.tv directement sur la télé ou sur ma tablette [...]. Cela a été audacieux comme choix, mais je ne le regrette pas, j'en parle en bien à tout le monde. Je me suis libérée de la télévision, je ne suis plus à la solde des fournisseurs, et, grâce à Internet, je peux écouter ce que je veux quand je veux (Q2, 35-44 ans, F).

Quand j'ai déménagé et que j'ai commencé à magasiner mon forfait de télécommunication, j'ai réalisé que je n'écoutais plus la télévision et même quand je l'écoutais, j'avais tout le temps mon ordinateur entre les mains et je regardais les deux écrans parallèlement. Je ne regarde jamais juste la télévision, je fais toujours autre chose en

même temps. C'est souvent rien qu'un bruit de fond. Finalement, j'ai décidé de ne pas renouveler mon abonnement au câble. Inutile de payer pour un service que je n'utilise plus. Au chalet, j'ai une seule chaîne, Télé-Québec, et ça me suffit. Je n'écoute pas pendant la journée parce que je suis dehors. Le soir, j'écoute quand ils diffusent de bons reportages, mais je regarde mon ordinateur en même temps (Q21, 55-64 ans, F).

Un autre participant a déclaré ne pas avoir de récepteur de télévision à la maison depuis déjà quelques années. Son choix traduit une position critique vis-à-vis de la télévision qui, de son point de vue, promeut un modèle de société condamnable. Il reconnaît toutefois l'existence d'émissions de qualité à la télévision québécoise.

Je n'ai plus besoin de télévision, je peux choisir tout ce que je veux regarder sur Internet. Je ne suis pas le seul, la plupart de mes amis n'en ont pas [...] Il y a beaucoup trop de publicité à la télévision. Ce n'est pas ça qui va amener la société à quelque chose de meilleur. Cela amène juste à la consommation. Personnellement, ça ne me rejoint pas. Mais, il y a beaucoup que ça les rejoint, et c'est comme ça que ça marche. Beaucoup d'argent est injecté dedans. Beaucoup d'émissions qui ne valent pas trop la peine. C'est du divertissement de bas niveau, je trouve. Mais, il y a de bonnes émissions, on peut voir un bon film, un bon documentaire, on peut voir les nouvelles, beaucoup de bonnes choses entrecoupées à toutes les 5 minutes de publicité. (M22, moins de 25 ans, H).

Si le grand écran de la télévision semble ne plus avoir une place importante dans certains foyers, les émissions télévisuelles, elles, attirent toujours les novateurs. Elles sont consultées en direct ou en différé sur les supports numériques. Ainsi, depuis que les chaînes de télévision offrent leur production sur Internet, les produits télévisuels sont rendus mobiles et accessibles presque partout.

Dans certains foyers, l'usage du téléviseur s'est étendu à de nouveaux contenus audiovisuels, ceux qui proviennent directement du web ou de plateformes comme Netflix.

En ce qui concerne les avantages qu'on pourrait encore associer à l'information produite par les réseaux de télévision, quatre éléments sont évoqués :

- a) l'intérêt pour les nouvelles locales, sujets qu'on trouve peu sur les réseaux sociaux numériques ;

- b) la couverture en direct des événements importants, à chaud et sans filtre;
- c) les discussions et les débats en profondeur qu'on y trouve;
- d) la présence d'experts qui fournissent des analyses intéressantes contrairement aux réseaux socionumériques, où c'est davantage la masse qui s'exprime, et de manière souvent impertinente.

La présence d'analyses approfondies et de débats dans la télé est un autre avantage par rapport aux médias numériques où il faut chercher soi-même pour trouver les deux ou trois positions dominantes sur un sujet donné. Sauf que même ce genre de discussions et d'émissions est de moins en moins disponible à la télévision dont le format est de plus en plus influencé par ce qui se fait dans le numérique parce qu'on a l'impression que les gens s'intéressent moins à ce genre d'émissions (Q19, 25-34 ans, H).

Il y a autre chose que j'aime encore dans la télévision. Dans le traitement en direct des événements majeurs, il y a encore la vertu d'avoir les experts qui s'expriment en direct à la télévision. Il y a toujours un intérêt à voir la discussion et la dynamique entre un panel d'experts qui commentent ensemble un événement, des gens qui ont beaucoup d'expérience dans un domaine donné. Dans les médias sociaux, c'est tellement rapide et de masse qu'on peut se perdre facilement. Tout le monde peut prendre la parole sans avoir forcément des propos intéressants à partager (Q19, 25-34 ans, H, GDQ).

La télévision évolue dans un paysage médiatique marqué par l'expansion effrénée des médias numériques, notamment auprès des plus jeunes. C'est pourquoi elle doit s'adapter aux nouvelles pratiques informationnelles du public. En réfléchissant à leurs propres pratiques et à celles des nouvelles générations, les participants constatent que la télévision n'est certes plus comme avant, mais qu'elle n'a pas fini de changer.

Mes enfants qui ont la vingtaine ne regardent pas la télévision. Ils regardent leurs séries en *streaming* sur leurs téléphones ou leurs ordinateurs, mais jamais à la télévision. C'est rare qu'ils regardent les mêmes émissions que nous. Je crois que les télévisions doivent s'adapter à cette réalité parce que cette génération va bientôt prendre notre place. Je pense qu'avec les plateformes comme Tou.tv, les chaînes de télévision s'en vont petit à petit vers le web. J'ai l'impression que la télévision traditionnelle va changer profondément dans les prochaines années (M10, 45-54 ans, H).

La radio

Pour les novateurs, l'écoute de la radio se fait aussi de plus en plus grâce aux supports numériques. Mais certaines personnes continuent d'écouter la radio dans l'auto ou l'utilisent comme réveille-matin. Le temps consacré à cette activité est inégal d'une personne à une autre.

Écoutée sur le web ou par le biais des applications mobiles, la radio offre un moyen d'information particulièrement commode que l'on peut utiliser partout et en s'adonnant à d'autres activités.

Maintenant, j'écoute beaucoup la radio sur ma tablette. J'ai une application sur mon iPad. Je la mets quand je suis dans la cuisine en train de préparer à manger [...]. Je peux écouter le direct ou les «broadcasts» des émissions que j'ai ratées. J'écoute juste Radio-Canada, je n'écoute plus les chaînes commerciales. C'est une question de proximité avec les journalistes. Et puis, ça me permet d'apprendre en faisant d'autres activités. J'adore conduire et écouter la radio aussi. Il y a plusieurs émissions que j'aime particulièrement comme *L'heure du monde* et *Bien dans son assiette*. Le matin j'écoute l'émission de Bernachez. Si je pouvais, j'écouterais la radio le jour aussi. C'est une façon distrayante d'apprendre tout en réalisant toutes ses occupations. Pour moi, la radio a encore un avenir certain (Q2, 35-44 ans, F).

Les médias numériques

Le numérique constitue la source d'information par excellence pour les personnes aux pratiques novatrices. Tous les médias sont regroupés en une seule plateforme: les sites d'information, les applications de journaux et de magazines, la télévision, la radio ainsi que les réseaux sociaux numériques.

Ces usagers consultent généralement les applications de plusieurs médias québécois et étrangers, une variété de sites d'informations locales et internationales, en plus des réseaux sociaux numériques. Leur navigation peut les amener à faire des découvertes et à explorer des sujets qu'ils connaissent moins. Cependant, ils ont tous une ou deux sources d'information préférées qui servent de repères et qu'ils vont consulter de manière régulière.

Les médias numériques sont généralement utilisés de manière intensive et récurrente. Leur consultation fait partie de la routine matinale de plusieurs participants et peut survenir plusieurs fois par jour. C'est notamment le cas de ceux qui reçoivent des alertes et des notifications

sur leurs téléphones ou leurs tablettes pour les avertir des nouvelles les plus récentes. Il en va de même pour ce participant qui, pour des raisons professionnelles, maintient son ordinateur de bureau connecté toute la journée sur les réseaux socionumériques.

Si la personne n'a pas la possibilité d'accéder aux nouvelles pendant le travail, la consultation des médias numériques reprend en soirée et peut durer des heures. Dans certains cas, l'usage prolongé et répétitif de ces médias est perçu comme une forme de dépendance.

En général, le matin en déjeunant et pendant que les enfants s'habillent, je vais consulter Twitter avant de partir de la maison. Pour des besoins professionnels, Twitter est ouvert en permanence sur mon ordinateur. Je ne suis pas toujours à surveiller Twitter, mais j'y vais quelques fois par heure pour voir s'il y a des nouvelles intéressantes pour le travail. Mais par déformation, je vais voir toute ma liste et ça me permet de rester au courant (rires) (Q19, 25-34 ans, H, GDQ).

Le soir et le matin c'est important d'être aux nouvelles [...]. Quand je rentre du travail, j'ai ma routine d'information. Je commence par *La Presse* +, ensuite *Le Soleil*, après le *Huffington Post*, pour me divertir parce que je sais que c'est moins sérieux. Ensuite, je fais le tour des canaux, puis des réseaux sociaux, un petit coup sur Instagram. Des fois quand j'ai un peu de temps, je vais sur Pinterest aussi. C'est peut-être une forme de dépendance. La routine se développe contre soi : je ne suis pas capable de ne pas aller voir (Q2, 35-44 ans, F).

Contrairement à ceux qui ressentent un besoin continu de s'informer, un participant explique que l'accès permanent aux nouvelles par l'intermédiaire des supports numériques l'amène à une certaine saturation informationnelle.

Depuis que j'ai les nouvelles sur mon téléphone et que je consulte beaucoup les médias, j'ai remarqué qu'à un moment donné ça devient redondant. Quand j'arrive chez moi le soir, j'ai pas mal fait le tour de toute l'actualité. À la télévision, ils vont encore répéter les mêmes nouvelles (M10, 45-54 ans, H).

L'intérêt pour l'information

La plupart des participants qualifiés de novateurs consacrent beaucoup de temps à s'informer. Cette activité leur permet d'assouvir leur curiosité

et d'enrichir leur culture personnelle. Certains vont jusqu'à l'évoquer en termes de passion et de plaisir. Un seul participant fait exception. Il consacre moins de temps à s'informer que les autres. Sa fréquentation des médias numériques est peu assidue et n'obéit à aucune routine.

Quand je regarde mon Facebook par exemple ou que j'ouvre Google et que je vois une information passer, c'est là que je vais cliquer dessus pour en savoir plus. Spontanément, moi-même, je n'irai pas directement sur les sites de médias. Des fois, l'information me vient d'autres personnes. Un ami m'envoie par exemple un article et c'est comme ça que j'en prends connaissance de la nouvelle. Comme j'aime bien discuter avec mes amis de l'actualité, après ils m'envoient souvent des articles sur différents sujets qu'on a discutés [...]. Ma consultation des nouvelles varie d'un jour à l'autre, ça dépend de ma disponibilité. Je n'ai pas de rituel d'information en tant que tel où je me lève le matin, je prends mon café avec mon ordinateur pour voir ce qui se passe. J'ai des amis qui le font et je prends pour acquis que je vais être au courant d'une certaine manière (rires). Je préfère me concentrer sur d'autres choses, sur ce que j'ai envie de faire. Ce n'est pas dans mes priorités d'instaurer un rituel d'information, ça arrivera peut-être un moment donné (M22, moins de 25 ans, H).

Les compétences techniques

Ces répondants ont une bonne maîtrise des différents outils numériques et de la navigation sur le web. L'acquisition de ces compétences techniques n'est pas récente et la transition vers le numérique date de quelques années déjà.

On peut affirmer que je suis assez versé dans l'innovation. Depuis 2011, j'utilisais déjà quelques flux RSS et des applications mobiles. Maintenant, j'en utilise beaucoup plus. Dans mon milieu de travail, je suis une des personnes qui utilisent le plus les réseaux sociaux. Je pense que c'est en raison du décalage générationnel. Je suis un des plus jeunes dans mon équipe au bureau. Mes collègues ont tous au-dessus de 45 ans. Le virage Twitter comme fil de presse, ils ne l'ont pas nécessairement pris, alors que moi je l'ai adopté il y a un certain temps. [...] Je suis sur les réseaux sociaux depuis 2004. Je n'étais pas moi actif au début ni sur Twitter ni sur Facebook, parce que je ne voyais pas l'utilité mais ça a changé depuis 2008 avec mon

travail. Cela fait déjà 8 ans à peu près que je suis actif sur les réseaux sociaux (Q19, 25-34 ans, H, GDQ).

Les réseaux socionumériques

Les novateurs sont de grands utilisateurs de réseaux socionumériques et en combinent un usage à la fois informatif et social.

Ils sont perçus comme un important vecteur d'information qui permet de toucher à plusieurs centres d'intérêt. Comme pour les personnes aux pratiques hybrides, les novateurs les utilisent en tant que fenêtre sur des sources d'information très variées.

Je vais me servir de Twitter pour voir qu'est-ce qui fait la manchette, qu'est-ce qui retient l'attention. Mais je ne me limiterai pas à ça. C'est comme ma première fenêtre à partir de laquelle je vais me diriger vers d'autres sources qui sont les sites web des organisations, les journaux, etc. Je ne peux pas dire que j'ai eu l'information que je désirais quand je regarde mon fil Twitter. Je repère ce qui m'intéresse pour aller voir après et je priorise en fonction du temps dont je dispose. C'est comme une vitrine où je peux savoir ce qui fait la manchette (Q19, 25-34 ans, H, GDQ).

Les réseaux socionumériques apportent l'avantage de permettre aux utilisateurs d'être à l'affût des principales nouvelles. Quand une information est d'une certaine importance, le nombre de fois où elle a été relayée ainsi que le volume des commentaires lui donnent de la visibilité et font en sorte que les utilisateurs ne peuvent pas la manquer, explique un participant.

Ces réseaux sont également perçus comme un outil efficace pour la sélection et le filtrage des nouvelles en fonction de ses propres centres d'intérêt. En effet, aussi bien sur Facebook que sur Twitter, les usagers ont la possibilité de constituer leurs réseaux de contacts, et par conséquent de choisir leurs sources et les sujets sur lesquels ils souhaitent recevoir de l'information. En plus d'être en lien avec leurs connaissances, ces participants sont abonnés à des médias et autres sources d'information officielles.

On peut se créer des listes des gens qu'on suit afin d'avoir des nouvelles ciblées sans trop perdre le côté de curiosité, inusité. J'ai un seul compte Twitter, et les gens que je suis professionnellement, je les suis pour l'effet filtrant de l'information. Cela me permet de

savoir ce qu'il y a d'intéressant par rapport à mon domaine. Les gens que je suis pour mes intérêts personnels sont dans le même compte Twitter, mais ceux-là sont différents et ne sont pas classés dans des listes. C'est grâce à eux que je peux faire des découvertes. Nécessairement, à l'usage il y a un effet filtrant parce que les nouvelles les plus intéressantes sont plus relayées et plus commentées que les autres. Mais au volume, on peut faire beaucoup de découvertes (Q19, 25-34 ans, H, GDQ).

Deux répondants aux pratiques novatrices utilisent les réseaux socio-numériques pour trouver de l'information d'ordre professionnel. À leur avis, Twitter est plus efficace et plus sérieux que Facebook, dont le seul avantage est d'offrir plus d'espace pour l'expression des idées et des opinions.

Je me suis rendu compte à l'usage que l'information pertinente qui était sur Facebook était relayée sur Twitter aussi par les groupes que je suis. Sur Twitter, c'est souvent le *teaser*, et l'information complète se trouve sur Facebook. Avec le temps, j'ai jugé que Twitter est plus efficace pour le travail. En général, les groupes officiels qui vont mettre de l'information sur Facebook, ils vont la mettre aussi sur leur fil Twitter en disant que la version détaillée se trouve sur Facebook. Pour moi, Facebook c'est plus personnel, c'est intéressant sur le plan personnel pour voir les réactions des gens à certaines informations plus que les informations elles-mêmes. Sur Twitter c'est premier degré dans le sens où je partage l'information avec laquelle je suis d'accord ou pas d'accord. Il n'y a pas de détails à moins que les gens se relancent, et là ça devient personnel. Avec les commentaires sur Facebook, les gens peuvent étayer leurs idées un peu plus, et là on peut retrouver des argumentations plus longues. On peut voir se dégager certaines tendances, autres que juste la nouvelle elle-même (Q19, 25-34 ans, H, GDQ).

L'interactivité

Les participants dits novateurs sont généralement actifs sur les réseaux socio-numériques : ils relaient les nouvelles jugées pertinentes, insolites, drôles ou encore ayant une utilité générale comme les annonces, les promotions, les demandes d'aide et tout ce qui pourrait servir à leur réseau d'amis.

La plupart aiment discuter de l'actualité avec d'autres internautes. Cependant, ils évitent tout commentaire lorsque le sujet est en lien avec leurs activités professionnelles, ou qu'il touche aux sensibilités politiques ou religieuses des autres pour ne pas les offenser. Les discussions dans ces réseaux autour des sujets jugés délicats sont susceptibles de provoquer des incidents entre amis ou membres d'une même famille.

Il y a des fois où j'aimerais répondre, mais je me retiens surtout quand le sujet touche le secteur d'activité dans lequel je suis. C'est quand je réalise par exemple qu'il y a un oubli assez grossier dans un article, qu'ils n'ont pas tenu compte d'un volet de la discussion qui pourrait amener une autre lumière pour le lecteur, là j'ai le goût d'intervenir pour clarifier les choses. Mais, je me retiens parce que ce n'est pas à moi de le faire. Il y a des spécialistes en communication qui sont habilités à le faire. Je dois garder une certaine réserve par rapport à mon rôle dans l'organisation (M10, 45-54 ans, H).

À l'élection de Pauline Marois en 2012, j'ai fait des statuts politiques qui ont heurté des gens. J'ai même perdu des amis à cause de cela. Ils étaient de droite alors que moi je suis plus de gauche. J'étais fière de l'élection d'une femme et j'étais hors de moi quand les gens l'ont traitée de tous les noms. On s'est entrechoqués. À la suite de ces incidents, j'ai décidé maintenant de ne plus intervenir comme avant. Je fais attention surtout quand il est question de politique. Il y a d'autres sujets hyper chauds aussi, comme parler des Arabes. Ça peut créer des tensions même dans les familles. Mon beau-frère est marocain, il est très sensible à tout ce qui se passe en rapport avec la communauté arabo-musulmane. Au moment du débat sur la Charte des valeurs québécoises, j'ai vu ma mère mettre des commentaires défavorables à cette communauté. Je me disais que ce n'était pas nécessaire. Il vaut mieux s'abstenir pour la paix familiale ou la paix entre amis. C'est plus facile de faire des maladroites quand on discute avec quelqu'un sur Facebook qu'en face-à-face (Q2, 35-44 ans, F).

Ces participants déclarent parcourir les commentaires en dessous des nouvelles qui les intéressent afin de prendre connaissance des différentes opinions sur le sujet et de prendre le pouls de l'opinion publique. Ces commentaires apportent un éclairage supplémentaire sur la nouvelle et permettent de la situer dans son contexte.

Je lis rapidement les commentaires en dessous des nouvelles. Cela fait partie du contexte de la nouvelle. Je trouve ça intéressant de

savoir comment certaines personnes dans la société reçoivent et perçoivent certaines nouvelles. Je vais parcourir peut-être les 5 à 10 premiers commentaires pour voir si c'est la même tendance, où ça se polarise (Q19, 25-34 ans, H, GDQ).

La qualité de l'information en ligne

Comme tous les autres participants, ce groupe aux pratiques novatrices a tendance à faire plus confiance aux sources reconnues, c'est-à-dire aux versions numériques des grands médias et aux journalistes professionnels qui sont tenus de respecter l'éthique du métier. Cela constitue en soi un gage de crédibilité, pensent-ils. Toutefois, ils soulignent que la vigilance et le sens critique doivent toujours être présents.

En effet, malgré l'usage intensif qu'ils en font, ils identifient les réseaux socionumériques comme un lieu favorable à la propagation des rumeurs et des fausses nouvelles. Un risque dont il faut être particulièrement conscient pour ne pas tomber dans le piège. Deux participants donnent l'exemple des fausses nouvelles publiées par les sites loufoques et qui circulent ensuite dans ces réseaux comme si c'était de la vraie information.

Ces usagers vont généralement croiser les informations diffusées dans les réseaux socionumériques afin de s'assurer de leur crédibilité. Cependant, une participante souligne que ce geste n'est pas toujours utile si l'on tient compte du phénomène de concentration de la propriété des médias, qui entraîne une certaine uniformité des contenus.

Souvent, les gens partagent des nouvelles un peu loufoques, des nouvelles qui viennent des sites pour rire, comme *Le Sac de chips* du *Journal de Montréal*. Et souvent, on ne sait plus si c'est vrai ou faux. Quand la source me semble du genre loufoque, je suis très sceptique. Je trouve ça aberrant de colporter des rumeurs comme ça. [...]. Je n'irai pas vérifier dans d'autres sources parce que c'est assez limité, *Le Soleil* et *La Presse* ont par exemple le même propriétaire et les nouvelles se ressemblent pas mal (Q2, 35-44 ans, F).

Pour l'un des participants, les réseaux socionumériques seraient responsables d'une autre forme de désinformation, dans la mesure où les utilisateurs ont tendance à mettre l'accent sur les aspects marginaux de l'information au détriment de son essence.

Dans certains cas, les nouvelles diffusées ne contiennent aucune mise en contexte. C'est celui qui publie qui décide sur quel aspect il va mettre l'emphase. Comme par exemple lors des « Nuit debout » à Montréal, les publications du lendemain ne parlent que de la casse qu'il y a eu et oublient la cause première de ces événements. Il y a plein d'exemples où l'information est malmenée comme ça et les gens se font une idée en se basant uniquement sur une portion de l'information. C'est une forme de désinformation pour moi. Oui, il y a eu de la casse, mais il aurait été judicieux de parler un peu plus du contexte, d'être plus neutre à l'égard de l'information (M22, moins de 25 ans, H).

D'un autre point de vue, le fait que l'information soit plus abondante en ligne que dans les médias traditionnels permet de trouver différentes versions des faits, une plus grande diversité des points de vue, et, par conséquent, d'avoir plus de chance d'accéder à la vérité. Contrairement à la télévision par exemple qui, généralement, traite les nouvelles à partir d'un seul angle.

Si une fausse nouvelle est publiée en ligne, l'erreur se corrige très rapidement sur les réseaux sociaux grâce à la communauté des internautes qui est soucieuse de maintenir une certaine image de fiabilité. Des témoins et des personnes directement concernées par les nouvelles ont la possibilité d'intervenir rapidement pour remettre les pendules à l'heure, explique l'un des répondants.

Quand tu mets de l'information en ligne, tu as toute une communauté qui est là pour réagir. L'erreur reste moins longtemps en ligne que dans un média traditionnel. Il est vrai qu'il y a de l'information superflue, mais les réactions arrivent rapidement. Il y a toujours des gens qui vont réagir pour dire que cette information est fausse, voici un lien qui vous en donne la preuve. La communauté des médias sociaux sait que c'est important de garder cette image d'une information relativement fiable. Même pour les nouvelles biaisées, le contrepois se fait rapidement. La mauvaise information on peut en trouver partout. Je n'ai pas l'impression que l'information sur les réseaux sociaux est de moins bonne qualité (Q19, 25-34 ans, H, GDQ).

3.4 De la passivité à l'activité en matière d'information

Avec les possibilités techniques qu'offrent les plateformes numériques, l'utilisateur a l'impression d'avoir un plus grand contrôle sur le processus d'information. Il jouit d'une plus grande liberté et d'un plus grand pouvoir d'action qu'avec les médias sur supports traditionnels. En effet, il peut sélectionner les sujets et les sources qui l'intéressent, accéder à l'information à sa guise et au moment qui lui convient. Il peut mener une recherche, approfondir ou vérifier immédiatement une information, consulter de nouvelles sources et interagir avec d'autres personnes. Sa façon de consommer l'information est donc active. Il ne faut pas oublier que certains de ses choix restent contraints par les algorithmes et les interfaces de dialogue qui n'offrent qu'un nombre limité d'options à l'utilisateur. En revanche, en s'informant par les voies traditionnelles, l'utilisateur est servi sans fournir d'efforts. Son pouvoir se réduit à choisir la station de radio, la chaîne de télévision ou le journal qu'il va consulter. Sa façon de consommer l'information est alors plutôt passive. Ceci est d'autant plus vrai qu'il n'a pas la possibilité d'interagir et de commenter les nouvelles comme c'est le cas dans l'univers numérique.

Voici un échange sur le sujet survenu lors d'un groupe de discussion.

- Quand on écoute les nouvelles à la télévision, on reçoit l'information, alors que quand on est sur le numérique, on va chercher nous-mêmes, on va naviguer. C'est une autre façon d'accéder à l'information. (M24, 35-44 ans, H, GDM)
- Cela nous permet de développer plus. Quand un sujet nous intéresse, on le retape et là on trouve des articles connexes et d'autres sources (M15, 55-64 ans, F, GDM).
- Tout à fait, avec la tablette on peut choisir si on veut « focaliser » sur un sujet en particulier ; on peut approfondir, chercher ailleurs, alors qu'à la télévision on ne peut pas le faire. (M22, moins de 25 ans, H, GDM)
- Pour s'informer avec la tablette, il faut qu'on soit motivés, faut qu'on bouge nous-mêmes. Ce n'est pas passif comme quand on écoute la télé. S'il y a une annonce par exemple, on peut la laisser de côté, tandis qu'à la télévision on ne peut pas y échapper (L18, 65+ ans, F, GDM).

– Oui, d'une certaine manière on est passif quand on consulte les médias traditionnels, mais on a toujours la possibilité de choisir ce qu'on consulte. Par exemple, après la mort de René Angélil, les médias en ont tellement parlé que j'étais tannée à un moment donné. Trop c'est trop. J'ai décroché. Quand ça ne m'intéresse plus, je vais ailleurs. J'ai ce pouvoir de choisir ce que j'écoute. Si on est passif, c'est surtout parce qu'on n'a pas la possibilité d'interagir aux nouvelles contrairement au numérique où on peut donner notre opinion, animer des conversations. Quand on écoute la télévision, la seule réaction qu'on peut avoir, c'est de changer de poste (M5, 55-64 ans, F, GDM).

Par ailleurs, un répondant précise que grâce à Internet, les téléspectateurs peuvent désormais réagir à certaines émissions de télévision en envoyant en ligne leurs commentaires aux rédactions. Ces émissions d'information diffusées en direct permettent par conséquent une écoute active, pense-t-il.

Dans le direct, la télévision essaie de se transformer en un média social. Maintenant, les émissions ont des mots clés et des adresses courriel génériques où on peut commenter au fur et à mesure; puis, eux, ils prennent les commentaires et reviennent là-dessus. Ça, c'est mon genre de consommation de nouvelles à la télévision. Je trouve que je retiens plus de contenu de ces émissions-là. Mon analyse est plus pertinente. Que ce soit moi ou d'autres qui commentent, cette dynamique-là est intéressante et m'incite à la réflexion. Je me sens dans l'action et plus allumé quand je suis impliqué comme ça. Ce n'est pas nécessairement moi qui est actif et qui commente en ligne, mais la façon dont je consomme la nouvelle me donne l'impression d'être actif (Q19, 25-34 ans, H, GDQ).

De l'avis de certains participants, l'attention portée à une nouvelle est plus importante quand elle a été trouvée à la suite d'une recherche personnelle dans le web, alors que pour d'autres c'est plutôt lorsqu'on en prend connaissance par la télévision.

C'est plus captivant d'écouter les nouvelles à la télévision. La façon dont ils amènent les informations, l'intonation des animateurs et les expressions comme «voici les nouvelles de dernière heure, on vient d'apprendre que...» attirent forcément l'attention du téléspectateur. Quand il y avait une tuerie, ils ont arrêté tout pour l'annoncer. Peu importe ce que tu fais, tu vas arrêter et tu vas écouter la nouvelle. Et puis pour quelqu'un de très visuel comme moi, c'est

encore plus intéressant avec les images que de lire des articles de presse sur la tablette (L18, 65+ ans, F, GDM).

Dans les faits, les modes actif et passif s'entrecroisent et répondent à des dynamiques différentes. Certains vont faire un usage parallèle des supports numériques et traditionnels. Les moyens traditionnels sont privilégiés pour les nouvelles à portée générale et les médias numériques pour les nouvelles ciblées et approfondies. Le mode passif qu'offrent plus particulièrement la télévision et la radio est apprécié parce qu'il exige peu d'effort de la part des utilisateurs.

J'aime utiliser aussi bien les médias numériques que traditionnels. J'aime qu'on me présente quelque chose de global à la télévision ou que j'aille creuser moi-même sur ma tablette les sujets qui m'interpellent. C'est sûr que sur Internet, notamment dans les médias sociaux, on va cibler plus en choisissant nos sources et les gens qu'on suit. Et puis, regarder la télévision en fin de journée, ça me détend, je trouve ça plus facile que d'utiliser la tablette. Dans la façon de s'informer à travers les médias numériques, il y a de quoi d'actif. Il y a une certaine responsabilisation de la personne qui va chercher elle-même son information. Alors que quand j'écoute la télévision ou que je lis le journal en prenant un café, c'est facile, je n'ai pas besoin de me casser la tête, c'est calmant. Ça me plaît encore de faire les deux, ça me donne un certain équilibre (Q23, 55-64 ans, F, GDQ).

Des fois, quand j'écoute la télévision, je vais en même temps consulter Internet sur mon téléphone pour trouver une information, en valider ou vérifier une autre que je viens d'apprendre (M24, 35-44 ans, H)

Conclusion

Les manières de s'informer en ayant recours aux supports numériques s'avèrent désormais une stratégie privilégiée par un grand nombre de Québécois. Une enquête menée à l'hiver 2016 conjointement par le Reuters Institute for the Study of Journalism à l'Université d'Oxford et le Centre d'études sur les médias indique que 8 usagers sur 10 utilisent en effet un ordinateur, un téléphone ou une tablette pour s'informer au cours d'une semaine type. Le ratio grimpe à 9 sur 10 chez les moins de 35 ans. Même les personnes âgées et celles ayant de faibles revenus sont de la partie. La proportion dépasse 70 % chez les premiers et 80 % chez les seconds. La scolarité n'est pas un facteur important.

L'information sur support traditionnel a encore beaucoup d'adeptes : 86 % des Québécois les utilisent en parallèle. L'information télévisée rejoint 8 Québécois sur 10, pendant que les versions imprimées des quotidiens en intéressent le tiers seulement.

La majeure partie des Québécois adoptent ainsi des pratiques d'information qui combinent l'univers numérique à celui des médias traditionnels. La part de l'un et de l'autre varie grandement en fonction de l'âge : le numérique est identifié comme étant la principale source d'information par plus de la moitié des moins de 35 ans, alors que les médias traditionnels (la télévision au premier chef) l'emportent encore chez les trois quarts de leurs aînés.

L'offre numérique des médias ne cesse de progresser depuis cette enquête. Pensons tout particulièrement au lancement d'applications pour supports mobiles qu'ont fait les six quotidiens régionaux du Groupe Capitales Médias de même que le *Devoir* et de nombreux hebdomadaires. On peut sans trop de risque avancer l'hypothèse que la consommation d'information en mode numérique va poursuivre son ascension.

La présente étude qualitative, nous ayant permis de rencontrer 28 Québécois provenant de divers horizons pour de longs échanges, va dans le même sens. Aucun des participants ayant intégré le numérique à sa pratique n'envisage un retour en arrière. Les médias numériques font

maintenant partie de leurs rituels. Les participants à l'un des groupes de discussion que nous avons menés pendant cette recherche avancent même que pour maintenir leur place, la télévision, la radio et les médias imprimés doivent se réinventer et amener une valeur ajoutée par rapport aux options numériques.

– C'est difficile de parler des pratiques d'information à long terme aujourd'hui parce que tout change à une vitesse fulgurante. Peut-être que dans cinq ou six ans ça va être autre chose. Mais c'est certain que personnellement, je ne vois pas de retour en arrière à court et à moyen terme [...]. Maintenant, presque tout le monde a son appareil numérique. Elles sont rares les personnes qui n'ont pas d'ordinateur par exemple (Q2, 35-44 ans, F, GDQ).

– On est vite passé des ménages qui ont un ordinateur familial, aux ménages qui ont chacun un ordinateur, une tablette et un téléphone intelligent. Moi non plus je ne vois pas de retour en arrière. Il faudrait vraiment que les médias traditionnels se réinventent, amènent quelque chose qui ne se trouve pas dans les médias numériques. On peut trouver des analyses dans les médias sociaux. Des contenus produits juste pour le web, il y en a même dans le domaine de l'information. Je ne vois pas comment les médias traditionnels pourraient concurrencer ça, du moins dans mes habitudes d'information à moi (Q19, 25-34 ans, H, GDQ).

– Et puis la différence entre les générations est flagrante. Les jeunes ont tous leurs téléphones intelligents, ils sont animés par l'esprit communautaire (Q2, 35-44 ans, F, GDQ).

– Il va sûrement y avoir d'autres choses dans l'avenir, on ne peut pas savoir comment que ça va évoluer. Les médias traditionnels vont peut-être se raffiner, se diversifier, mais je ne pense pas qu'un jour on va y revenir comme c'était dans le temps de la télévision où le téléjournal avait une cote d'écoute très élevée. Ces médias sont encore ancrés dans les habitudes d'information des plus âgés, mais quand ces gens-là vont disparaître, nous on va avoir grandi avec les médias numériques, on ne pourra pas s'en passer, je ne pense pas qu'on pourrait les abandonner complètement un jour (Q19, 25-34 ans, H, GDQ).

Les personnes que nous avons rencontrées attribuent plusieurs qualités à l'information numérique, des qualités qu'elles ne trouvent pas sur les supports traditionnels : une richesse et une diversité des sources et des

contenus ; la possibilité de cibler les nouvelles selon ses propres champs d'intérêt et l'économie de temps qui en résulte ; la gratuité d'une grande partie des contenus ; la mobilité associée à la tablette et au téléphone ; et enfin l'interactivité, rendue possible grâce, notamment, aux réseaux sociaux numériques. Ce dernier atout est valorisé par plusieurs participants car il leur permet de relayer des nouvelles, de les commenter et de réagir aux points de vue qu'elles suscitent.

Certes, certains individus préfèrent ne pas s'impliquer dans ces échanges d'opinions en ligne, car les propos qu'on y tient souffrent souvent d'un manque de qualité. D'autres encore, marqués par des expériences vécues, interviennent avec prudence et retenue pour ne pas offusquer les personnes aux convictions politiques ou religieuses différentes des leurs, et éviter par conséquent les conflits entre amis ou entre les membres d'une même famille. Il n'en demeure pas moins que plusieurs y trouvent des arguments qui leur permettent d'approfondir leur opinion ou y prennent le pouls de l'opinion publique.

Les réseaux sociaux numériques sont souvent perçus comme une vitrine d'information où défilent des nouvelles issues de sources variées, ce qui en fait un moyen de découverte et d'ouverture favorisé par plusieurs participants.

Le caractère multifonctionnel de la tablette et du téléphone intelligent en a incité bon nombre à en faire l'acquisition. D'autres l'ont reçu en cadeau. Une fois en possession de l'outil, aussi bien l'utiliser pour s'informer, d'autant qu'il est facile à employer et qu'il en va de même pour les applications proposées par les médias. Certaines personnes plus âgées éprouvent cependant des difficultés à les manipuler. Des adeptes ont vécu une marche forcée vers ces nouveaux outils, quand *La Presse* a renoncé aux éditions papier en semaine, mais ils s'en trouvent finalement heureux.

L'information en ligne peut cependant devenir un important bouffe-temps si on n'y prend garde. Il devient possible d'y faire d'heureuses découvertes, mais on peut également s'y égarer en passant d'un hyperlien à un autre, puis à un troisième, etc. La profusion des contenus peut se transformer en labyrinthe, voire en confusion cognitive, faisant perdre de vue le point de départ des recherches d'information. C'est le propre de l'usage de ce type de support que d'engendrer un « mode exploratoire » d'information qui aboutit souvent sur des surprises et des résultats inattendus.

Malgré l'abondance et la diversité de l'information qu'apportent les médias numériques, en pratique, les usagers s'en tiennent, dans les faits, à quelques sources qui sont, dans la plupart des cas, les versions numériques des grands journaux ou des chaînes de télévision. Ils en reconnaissent la rigueur, alors que les autres sources web, et plus spécifiquement les réseaux socionumériques, sont jugés peu fiables par la plupart des participants. Ces derniers sont d'ailleurs portés à vérifier les nouvelles en croisant les sources de façon quasi systématique afin de s'assurer de la véracité de ce qui est rapporté.

Pour de nombreux répondants, le numérique permet de compléter l'information obtenue d'abord de manière traditionnelle. La télévision est le support traditionnel qui rejoint le plus grand nombre. L'écoute d'un bulletin de nouvelles en soirée permet d'avoir une synthèse de ce qui s'est passé dans la journée sans que cela demande trop d'efforts. La télévision jouerait aussi un rôle fédérateur en présentant les informations les plus importantes pour les membres d'une même communauté géographique. On y trouve ce qu'il faut pour alimenter les échanges avec ceux qu'on côtoie. Quant à la presse écrite, elle demeure indispensable pour certains, alors qu'elle est décrite comme dépassée par d'autres, particulièrement pour le groupe que nous avons qualifié de novateurs, c'est-à-dire ceux qui utilisent principalement le numérique pour s'informer. Pour ces personnes, le numérique est le nec plus ultra. Avec un seul et même outil, elles ont accès aux sites d'information, aux applications des journaux et des magazines, aux contenus produits par les radios et les stations de télévision, sans oublier les informations qui circulent sur les réseaux socionumériques sur lesquels ils sont, de surcroît, très actifs.

De manière générale, les répondants se disent satisfaits de leur usage actuel des médias d'information et entendent continuer à combiner les plateformes pour combler leurs différents souhaits et besoins. Cependant, ils pensent modifier certaines pratiques afin d'obtenir une meilleure information ou d'optimiser le temps consacré à cette activité. Ainsi, plusieurs personnes ont exprimé leur volonté de s'informer plus en profondeur en ciblant plus précisément les nouvelles et les sources qui les intéressent. D'autres comptent consulter davantage les réseaux socionumériques pour trouver de l'information.

Pour certains Québécois, l'ajout du numérique aux pratiques informationnelles est encore récent. Tous n'en maîtrisent pas encore l'usage, n'en connaissent pas toutes les possibilités. Cette exploration demande du temps, et, surtout, doit être motivée par des considérations

personnelles. La recherche a montré que les personnes qui éprouvent le besoin d'être constamment bien informées, en même temps que de connaître l'opinion des autres dans le cadre de divers débats (et d'y prendre part elles-mêmes), sont les plus susceptibles de s'investir pleinement dans le monde numérique.

Bibliographie

- BAUM, Matthew (2003), *Soft News Goes to War. Public Opinion and American Foreign Policy in the New Media Age*, Princeton, Princeton University Press.
- BJUR, Jakob *et al.* (2013), « Cross-media Use. Unfolding Complexities in Contemporary Audiencehood », dans Carpentier, N., Schröder, K. et Hallett, L (dir.), *Transformations: Shifting Audience Positions in Late Modernity*, New York: Routledge, p. 15-29.
- CEM (2010), *Comment les Québécois s'informent-ils?*, Centre d'études sur les médias.
- CEM (2013), *Comment les Québécois s'informent-ils?*, Centre d'études sur les médias.
- CEM (2015), *Les Québécois et l'information à l'ère du numérique*, Centre d'études sur les médias.
- COMBY, Jean-Baptiste, DEVILLARD, Valérie, DOLEZ, Charlotte et RIEFFEL, Rémy (2011), « Les appropriations différenciées de l'information en ligne au sein des catégories sociales supérieures », *Réseaux*, numéro 170, p. 75-102.
- DE ZÚÑIGA, Homero Gil et VALENZUELA, Sebastián (2011), « The mediating path to a stronger citizenship: Online and offline networkers, weak ties and civic engagement », *Communication Research*, volume 38, numéro 3, p. 397-421.
- DEVILLARD, Valérie, DOLEZ, Charlotte et RIEFFEL, Rémy (2013), « La consommation de l'information entre engagement professionnel et implication politique », dans Jouët, J. et Rieffel, R., *S'informer à l'ère numérique*, Presses universitaires de Rennes.
- GRANJON, Fabien *et al.* (2011), « Présentation », *Réseaux*, numéro 170, p 9-15.
- GRANJON, Fabien et LE FOULGOC, Aurélien (2010), « Les usages sociaux de l'actualité. L'Expérience médiatique des publics internautes », *Réseaux*, numéro 160-161, pp 225-253.
- GRANJON, Fabien et LE FOULGOC, Aurélien (2011), « Penser les usages sociaux de l'actualité », *Réseaux*, numéro 170, p. 17-43.
- GEOFFRION, Paul (2009), « Le groupe de discussion », dans Benoît Gauthier (dir.), *Recherche sociale; de la problématique à la collecte des données*, Québec: Presses de l'Université du Québec, p. 39-414.
- JACQUEMAIN, Marc, ITALIANO, Patrick, MATAGNE, Geoffroy (2010), « Consommation de médias et engagement public », dans JACQUEMAIN, M. et DELWIT, P. (dir.), *Engagements actuels, Actualité des engagements*, Louvain-la-Neuve, Academia Bruylant.
- JOUËT, Josiane, VEDEL, Thierry, COMBY, Jean-Baptiste (2011), « Political information and interpersonal conversations in a multimedia environment: a quantitative and qualitative examination of information practices in France », *European Journal of Communication*, numéro 26, p. 361-375.

- JOUËT, Josiane et RIEFFEL, Rémy (2013), *S'informer à l'ère numérique*, Presses universitaires de Rennes.
- KRUGMAN, Herbert et HARTLEY, Eugene (1970), « Passive learning from television », *Public Opinion Quarterly*, volume 34, numéro 2, p. 184-190.
- MORRIS, Alain (2015), *A Practical Introduction to In-depth Interviewing*, Thousand Oaks: Sage publications.
- NIELSEN, Rasmus Kleis et SCHRODER, Kim Christian (2014), « The relative importance of social media for accessing, finding and engaging with news », *Digital Journalism*, volume 2, numéro 4.
- PURCELL, Kristen *et al.* (2010), *Internet Understanding the participatory news consumer: How internet and cell phone users have turned news into a social experience*, Pew Research Center.
- RIEFFEL, Rémy (2014), *Révolution numérique, révolution culturelle?*, Éditions Gallimard.
- ROSENSTIEL, Tom et MITCHELL, Amy (2012), *The Future of Mobile News: The Explosion in Mobile Audiences and a Close Look at What it Means for News*, Pew Research Center.
- SALWEN, Michel (2005), « Online news trends », dans Salwen *et al.* (dir.), *Online News and the Public*. Mahwah, Lawrence Erlbaum, p. 47-77.
- SCHOENBACH, Klaus, LAUF, Edmund (2002), « The "trap" effect of television and its competitors », *Communication Research*, volume 29, numéro 5, p. 564-583.
- SCHRODER, Kim Christian, et LARSEN, Bent Steeg (2010), « The Shifting Cross-Media News Landscape. Challenges for News Producers », *Journalism Studies*, volume 11, numéro 4, p. 524-534.
- SCHRODER, Kim Christian (2014), « News Media Old and New. Fluctuating audiences, news repertoires and locations of consumption », *Journalism Studies*, en ligne « <http://dx.doi.org/10.1080/1461670X.2014.890332> »

Annexe A

La consommation des médias (2016)

Secteur: Québec 1

Montréal 2

Prénom:

Nom:

Q1 Est-ce que vous possédez ou avez l'usage facile de l'un ou l'autre des appareils suivants ?

	Oui	Non
a) Ordinateur (de bureau ou portable)		
b) Téléphone cellulaire dit intelligent (« smartphone ») (iPhone, Blackberry, Samsung Galaxy, Motorola Razr, LG Optimus, HTC, etc.)		
c) Tablette (iPad, Samsung Galaxy, Nexus de Google, PlayBook, Asus transformer, Acer Iconia, Toshiba, Kindle Fire (Amazon) etc.)		
d) Lecteur MP3 (iPod, etc.)		

Pour les questions suivantes, je vais vous demander de vous rappeler votre comportement récent concernant vos lectures de journaux ou de magazines, ou votre écoute de la radio ou de la télévision ou encore d'Internet ou des nouvelles technologies. Prenez le temps d'y réfléchir.

Q2 Hier, combien de temps – approximativement – avez-vous consacré à : LA LECTURE D'UN OU DE PLUSIEURS QUOTIDIENS (sur papier, payants ou gratuits et en excluant la lecture réalisée sur un écran (ordi, tablette, téléphone intelligent) ?

1. Aucune lecture de quotidien
2. Entre 1 et 15 minutes
3. Entre 15 et 25 minutes
4. Entre 25 et 50 minutes
5. Entre 50 et 75 minutes
6. Plus de 75 minutes

Q3 Hier, combien de temps – approximativement – avez-vous consacré à : L'ÉCOUTE DE NOUVELLES OU D'ÉMISSIONS D'INFORMATION À LA RADIO ?

(Incluant la radio par satellite, comme Sirius, en excluant l'écoute par l'intermédiaire d'un ordi, d'une tablette ou d'un téléphone intelligent)

1. Aucune écoute de la radio
2. Entre 1 et 15 minutes
3. Entre 15 et 25 minutes
4. Entre 25 et 50 minutes
5. Entre 50 et 75 minutes
6. Plus de 75 minutes

Q4 Hier, combien de temps – approximativement – avez-vous consacré à : L'ÉCOUTE DE NOUVELLES OU D'ÉMISSIONS D'INFORMATION À LA TÉLÉVISION ?

(à l'exclusion de la télévision par l'intermédiaire d'un ordi, d'une tablette ou d'un téléphone intelligent.)

1. Aucune écoute de la télévision
2. Entre 1 et 15 minutes
3. Entre 15 et 25 minutes
4. Entre 25 et 50 minutes
5. Entre 50 et 75 minutes
6. Plus de 75 minutes

Q5 Hier, combien de temps – approximativement – avez-vous consacré à : LA LECTURE OU L'ÉCOUTE DE NOUVELLES ET D'INFORMATIONS SUR UN ORDINATEUR ?

On parle d'informations d'intérêt général, donc à part des informations personnelles. Ceci peut inclure des sources d'informations référées par un réseau social comme Twitter, Facebook.

1. Aucune consultation d'information sur ordinateur
2. Entre 1 et 15 minutes
3. Entre 15 et 25 minutes
4. Entre 25 et 50 minutes
5. Entre 50 et 75 minutes
6. Plus de 75 minutes

Q6 Hier, combien de temps – approximativement – avez-vous consacré à : LA LECTURE DE NOUVELLES ET D'INFORMATIONS SUR UN TÉLÉPHONE INTELLIGENT ?

On parle d'informations d'intérêt général, donc à part des informations personnelles. Ceci peut inclure des sources d'informations référées par un réseau social comme Twitter, Facebook.

1. Aucune consultation d'information sur téléphone intelligent
2. Entre 1 et 15 minutes
3. Entre 15 et 25 minutes
4. Entre 25 et 50 minutes
5. Entre 50 et 75 minutes
6. Plus de 75 minutes

Q7 Hier, combien de temps – approximativement – avez-vous consacré à : LA LECTURE DE NOUVELLES ET D'INFORMATIONS SUR UNE TABLETTE ? (iPad, Galaxy, Surface, etc.)

On parle d'informations d'intérêt général, donc à part des informations personnelles. Ceci peut inclure des sources d'informations référées par un réseau social comme Twitter, Facebook.

1. Aucune consultation d'information sur tablette
2. Entre 1 et 15 minutes
3. Entre 15 et 25 minutes
4. Entre 25 et 50 minutes
5. Entre 50 et 75 minutes
6. Plus de 75 minutes

Q8 Hier, combien de temps – approximativement – avez-vous consacré à : LA LECTURE DE NOUVELLES ET D'INFORMATIONS DANS UN HEBDOMADAIRE (DE QUARTIER OU RÉGIONAL)

(format papier)

1. Aucune lecture d'hebdomadaire
2. Entre 1 et 15 minutes
3. Entre 15 et 25 minutes
4. Entre 25 et 50 minutes
5. Entre 50 et 75 minutes
6. Plus de 75 minutes

Q9 Hier, combien de temps – approximativement – avez-vous consacré à : LA LECTURE DE NOUVELLES OU D'INFORMATION DANS UN MAGAZINE (format papier)

1. Aucune lecture de magazines
2. Entre 1 et 15 minutes
3. Entre 15 et 25 minutes
4. Entre 25 et 50 minutes
5. Entre 50 et 75 minutes
6. Plus de 75 minutes

Q10 DEPUIS LES 7 DERNIERS JOURS, combien de temps – approximativement – avez-vous consacré à : LA LECTURE DE NOUVELLES OU D'INFORMATION DANS UN MAGAZINE

(format papier)

1. Aucune lecture de magazines
2. Entre 1 et 15 minutes
3. Entre 15 et 25 minutes
4. Entre 25 et 50 minutes
5. Entre 50 et 75 minutes
6. Plus de 75 minutes

Q11 DEPUIS LES 7 DERNIERS JOURS, combien de temps – approximativement – avez-vous consacré à : LA LECTURE DE NOUVELLES OU D'INFORMATION DANS UN HEBDOMADAIRE (DE QUARTIER OU RÉGIONAL) (format papier)

1. Aucune lecture d'hebdomadaires
2. Entre 1 et 15 minutes
3. Entre 15 et 25 minutes
4. Entre 25 et 50 minutes
5. Entre 50 et 75 minutes
6. Plus de 75 minutes

Q13 Indiquez LES ENDROITS où vous écoutez, regardez ou lisez habituellement les informations, nouvelles ou dossiers d'information qui vous intéressent.

Les endroits d'écoute ou de lecture	Aucun	Maison	Auto	Bus + métro	Lieu de travail-étude	Ailleurs
1-RADIO						
2-TÉLÉVISION						
3-JOURNAL quotidien (papier, incluant un journal gratuit)						
4-HEBDO régional ou de quartier (papier)						
5-Lecture de nouvelles sur un ORDI						
6-Lecture de nouvelles sur un TÉLÉPHONE INTELLIGENT						
7-Lecture de nouvelles sur une TABLETTE						
8-MAGAZINE (papier)						

Q14 Depuis les 3 derniers jours, avez-vous été sur le site d'un quotidien pour y chercher de l'information ?

1. non
2. oui de 1 à 5 fois
3. oui plus de 5 fois

Q15 Depuis les 3 derniers jours, avez-vous lu des blogues sur un site de nouvelles ?

1. non
2. oui de 1 à 5 fois
3. oui plus de 5 fois

Q16 Depuis les 3 derniers jours, avez-vous utilisé un moteur de recherche – comme Google, Bing, etc. – pour accéder à une nouvelle qui vous intéresse ?

1. non
2. oui de 1 à 5 fois
3. oui plus de 5 fois

Q17 Depuis les trois derniers jours quels sont les trois sites d'information ou de nouvelles sur lesquels vous avez été le plus souvent ? (Au plus trois choix)

1. Je n'ai pas été sur des sites d'information ou de nouvelles
2. Canoë – LCN – Argent – TVA
3. Journal de Québec – Journal de Montréal
4. Radio-Canada (général-RDI)
5. Cyberpresse – La Presse – Le Soleil – Le Nouvelliste
6. Huffington Post
7. l'Actualité (magazine)
8. MétéoMédia
9. RDS
10. Google News
11. Sympatico
12. MSN
13. Yahoo
14. CNN
15. Wikipédia
16. Autres _____

Q18 Pour chacun, indiquez le temps que vous estimez y avoir passé (par jour)?

	1-15 minutes	15-25 minutes	25-50 minutes	50-75 minutes	Plus de 75 minutes
Choix no. ____					
Choix no. ____					
Choix no. ____					

Q19 Actuellement, sur votre tablette ou votre téléphone intelligent – si vous en avez un – avez-vous chargé une APPLICATION qui vous permet d'accéder à des nouvelles ou des manchettes ?

Note : une application est un logiciel pour téléphone intelligent ou tablette, téléchargé à partir d'un site intégré dans l'appareil, comme Apple Store, Google Play, Window Phone Store, etc. Ils sont gratuits ou payants.

1. Oui
2. Non
3. Ne s'applique pas

Q20 (Si oui à la Q19) Avez-vous une des applications suivantes ? (mettez un X si vous l'avez)

1- La Presse +	
2- J5 Journal de Montréal/de Québec	
3- Canoë-LCN	
4- Le Devoir	
5- Radio-Canada	
6- l'Actualité	
7- RDS	
8- MétéoMédia	
9- TVA Sports	
10- Autres :	

Q21 Pour chaque application que vous utilisez, indiquez combien de TEMPS vous l'avez utilisée, approximativement, depuis les 3 derniers jours ? (mettre un X par ligne)

	1-15 minutes	15-25 minutes	25-50 minutes	50-75 minutes	Plus de 75 minutes
1- La Presse +					
2- J5 Journal de Montréal/ de Québec					
3- Canoë-LCN					
4- Le Devoir					
5- Radio-Canada					
6- l'Actualité					
7- RDS					
8- MétéoMédia					
9- TVA Sports					
10- Autres :					

Q22 Parmi les sujets suivants, indiquez par un X les SIX qui vous intéressent LE PLUS et les SIX qui vous intéressent LE MOINS, lorsque vous lisez des journaux, des magazines ou écoutez la radio, la télévision ou allez sur Internet.

	Les 6 qui vous intéressent LE PLUS	Les 6 qui vous intéressent LE MOINS
1. Ce qui se passe dans votre ville, votre région		
2. Politique internationale		
3. Le sport		
4. Sur des sujets pratiques (jardinage, cuisine, la santé, etc.)		
5. Sur la météo		
6. Sur l'économie et la finance		
7. L'opinion de la population sur des sujets d'actualité (vox pop, lignes ouvertes, courrier du lecteur)		
8. Sur les artistes québécois et les spectacles		
9. Sur la mode et les tendances		
10. Sur la politique québécoise		
11. Sur la politique canadienne		
12. Sur la décoration, l'ameublement, l'aménagement des maisons		
13. Sur les voyages		
14. Concernant les faits divers, les accidents, etc.		
15. Sur les vedettes internationales		
16. Scientifiques, sur les découvertes, etc.		
17. Sur les livres, les disques		
18. Sur le cinéma		
19. Sur l'automobile		

Q23 Concernant chacun des sujets précédents, indiquez les DEUX moyens de s’informer que vous utilisez généralement pour obtenir de la bonne information sur ce sujet.

1. Les informations ou les dossiers de la RADIO
2. Les informations ou les dossiers de la TÉLÉVISION
3. Les informations ou les dossiers d’un JOURNAL QUOTIDIEN (papier, incluant un journal gratuit)
4. Les informations ou les dossiers d’un HEBDO RÉGIONAL OU DE QUARTIER (papier)
5. La lecture de nouvelles et d’informations sur un écran, que ce soit un ordinateur, un téléphone intelligent ou une tablette comme le iPod Touch ou le iPad, à part des communications personnelles.
6. Les informations ou les dossiers dans UN MAGAZINE (papier)

Q24 Si vous avez accès à Internet, êtes-vous abonné à des BULLETINS D’INFORMATION ou de nouvelles sur Internet ? Il peut s’agir de news letters ou d’alertes.

1. Je n’ai pas accès à Internet
2. J’ai accès à Internet mais je n’y vais jamais
3. Oui, 1 ou 2 bulletins
4. Oui, 3 et plus
5. Non

Q25 Depuis les SEPT derniers jours, vous est-il arrivé de RÉAGIR sur un site Internet à des propos ou à des informations parus sur un site Internet, par exemple en participant à un blogue ou en envoyant des commentaires ? Cela peut se faire par ordinateur, par un téléphone intelligent ou une tablette électronique.

1. Oui
2. Non
3. Je ne sais pas

Q26 Faites-vous partie d’un réseau social comme Twitter, Facebook, LinkedIn, MySpace, Google + ou un autre, en ayant votre page ou en étant membre du réseau ?

1. Oui
 2. Non
 3. Je ne sais pas
- Passez à la question Q29
- Passez à la question Q29

Q27 (Si Oui à la Q26)

**Depuis les trois derniers jours, combien de temps – approximativement – avez-vous consacré à :
LIRE DES INFORMATIONS D'ACTUALITÉ A PARTIR
D'UN RÉSEAU SOCIAL SUR INTERNET**

1. Aucune lecture ou commentaires à partir d'un réseau social
2. Entre 1 et 15 minutes
3. Entre 15 et 25 minutes
4. Entre 25 et 50 minutes
5. Entre 50 et 75 minutes
6. Plus de 75 minutes

**Q28 Depuis les trois derniers jours, avez-vous fait cette activité ?
ÉCHANGER DES COMMENTAIRES SUR L'ACTUALITÉ AVEC
DES AMI-ES DE VOTRE RÉSEAU SOCIAL SUR INTERNET ?**

1. Oui
2. Non
3. Je ne sais pas

**Q29 Depuis les trois derniers jours, avez-vous fait cette activité ?
FAIRE PARVENIR A DES PERSONNES DE VOTRE RÉSEAU
SOCIAL SUR INTERNET DES ARTICLES, DU VIDÉO, DES PHOTOS
RELATIFS À DES QUESTIONS D'ACTUALITÉ OU
D'INFORMATION ?**

1. Oui
2. Non
3. Je ne sais pas

**Q30 De façon générale, en ce qui concerne les informations
politiques internationales, nationales ou locales, diriez-vous
que vous les suivez ...**

1. de très près
2. d'assez près
3. de temps à autre
4. très peu

Q31 Laquelle des catégories d'occupations suivantes se rapproche le plus de la vôtre ?

Encerclez le chiffre correspondant à votre situation.

1. Professionnel(le), cadre
2. Employé(e) secteur industriel et/ou commercial
3. Employé(e) de bureau
4. Entreprise de service (ventes, restauration, etc.)
5. Étudiant(e) à temps plein
6. À la maison sans être à la recherche d'un emploi
7. À la recherche d'un emploi
8. Retraité(e)
9. Travailleur autonome
10. Propriétaire d'une entreprise
11. Autre

Q32 Quel est le revenu annuel de votre ménage, avant impôt. Est-ce de ...

1. moins de 20 000 \$
2. de 20 001 à 35 000 \$
3. de 35 001 à 45 000 \$
4. de 45 001 à 55 000 \$
5. de 55 001 à 65 000 \$
6. de 65 001 à 75 000 \$
7. plus de 75 000 \$

Q33 Quel est le dernier niveau de scolarité que vous avez terminé ? Est-ce le niveau...

1. Primaire
2. Secondaire
3. Collégial
4. Universitaire
5. Indécis

Q34 Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ? Est-ce... ?

1. Moins de 25 ans
2. 25-34 ans
3. 35-44 ans
4. 45-54 ans.
5. 55-64 ans
6. 65 ans et plus
7. *Refus

Q35 Sexe: Homme femme

Guide d'entretien

Introduction

- Remercier les participants pour leur disponibilité et leur apport à la recherche.
- Présenter l'objectif de l'étude et rappeler qu'elle est réalisée par un groupe de recherche universitaire et qu'elle n'a aucune visée commerciale.
- Expliquer le déroulement de l'entrevue.
- Faire signer le formulaire de consentement et donner la compensation.
- Rassurer les participants quant à la confidentialité des échanges.
- Demander l'autorisation pour enregistrer.

Expliquer le changement des pratiques d'information

- En comparant vos réponses antérieures, j'ai remarqué que vos pratiques d'information ont fortement changé et que vous utilisez davantage un ordinateur, une tablette, un téléphone intelligent pour accéder à de l'information sur l'actualité. Exemple : le site de Radio-Canada, celui du *Journal de Montréal*, l'application

pour *La Presse* + ou celle de MétéoMédia, ou RDS... Comment expliquez-vous cela?¹⁰

- De votre point de vue, quels sont les avantages et les inconvénients de s'informer à travers ces nouvelles technologies?
- Vous utilisez davantage le téléphone cellulaire en particulier (la tablette ou l'ordinateur, dépendamment de la personne). Cela n'a pas été le cas pendant les années précédentes. Comment expliquez-vous cela? Pourquoi préférez-vous ce support? En quoi répond-il à vos besoins?

Mots-clés : information alternative, permanence de l'info, accessibilité, mobilité, présentation, animation, organisation thématique et chronologique, prendre de l'avance VS difficultés de faire le tri, abondance, écologie.

- D'après les statistiques, les personnes de votre âge s'informent plus que vous (moins que vous ou autant que vous) à travers (la tablette, l'ordinateur ou le téléphone). Que pensez-vous de cela? Êtes-vous surpris de l'apprendre? Est-ce que cela correspond à votre perception de vous-même?

Cerner les usages d'Internet pour s'informer, le profil d'utilisateur

- Comment faites-vous pour trouver de l'information sur Internet?
- Vous avez mentionné dans le questionnaire que vous consultez fréquemment (jamais ou rarement) les sites de quotidiens pour y trouver de l'information. Pouvez-vous m'expliquer pourquoi? En quoi répondent-ils à vos besoins en information?
- Vous avez mentionné dans le questionnaire que vous consultez fréquemment (jamais ou rarement) les blogues sur les sites de nouvelles pour y trouver de l'information. Pouvez-vous m'expliquer pourquoi? En quoi répondent-ils à vos besoins en information?

10. Adapter la question aux autres profils de participants; ceux dont les pratiques d'information n'ont pratiquement pas évolué et ceux qui – à l'inverse – ont délaissé l'utilisation des nouveaux médias.

- Vous avez mentionné dans le questionnaire que vous utilisez fréquemment (jamais ou rarement) les moteurs de recherche – comme Google, Bing, etc. – pour accéder à une nouvelle. Quels sont les avantages (ou les inconvénients) que vous associez à cette manière de trouver de l’information ? Quel type d’informations allez-vous chercher en particulier ? (quels sujets)

Mots-clés : Cibler les centres d’intérêt VS découvertes aléatoires, avoir des sites privilégiés VS consulter des sites indifférenciés, survol des titres VS lecture approfondie.

- Vous avez indiqué que les sites que vous consultez le plus sont... Pouvez-vous m’expliquer pourquoi ? Qu’est-ce qui vous attire dans ces sites par rapport aux autres ?

Mots-clés : la nature des contenus, la fiabilité, la qualité de l’information, la présentation du site.

- Pourquoi avez-vous décidé de vous abonner à une application (ou vous n’avez jamais pensé à le faire) ? Pourquoi avez-vous choisi telle application en particulier¹¹ ?
- Pourquoi avez-vous décidé de vous abonner à un bulletin d’information (ou vous n’avez jamais pensé à le faire) ? De quel bulletin d’information s’agit-il ? Pourquoi ce choix ?

Mots-clés : Information ciblée, centres d’intérêt, permanence de l’information, rapidité d’accès, instantanéité de l’information, manipulation avancée ou limitée des fonctionnalités d’Internet, (fils RSS, bulletins d’information, blogues, etc.), choix lié à la gratuité VS le cout.

11. Adapter la question aux différents cas suivants : ceux qui ont une tablette et au moins une application, ceux qui ont une tablette mais pas d’application, ceux qui ont un téléphone intelligent et au moins une application, ceux qui ont un téléphone mais pas d’application, ceux qui ont les deux et des applications pour chaque appareil et ceux qui ont les deux et aucune application.

Connaitre les usages des réseaux sociaux numériques pour s'informer

- D'après vos réponses au questionnaire, vous consacrez beaucoup (assez ou peu) de temps à lire les informations sur un réseau social numérique. De quel genre de pages tirez-vous ces informations; les profils de vos amis, les publications de personnalités connues (journalistes, politiciens, etc.), les pages des médias?
- Est-ce les commentaires de vos amis qui vous intéressent, ou les informations de première source?
- Quand choisissez-vous de prendre connaissance d'une nouvelle ou d'une analyse réalisée par un média?
- Dans quelle proportion le faites-vous par rapport à ce que croisez sur les réseaux sociaux numériques?
- Quels sont les avantages et les inconvénients que vous associez à cette manière de vous informer?
- Trouvez-vous tout ce qui vous intéresse sur les réseaux sociaux numériques? Ressentez-vous le besoin de compléter vos informations par d'autres moyens?

Mots-clés: Qualité et fiabilité des informations, mêmes centres d'intérêt que son réseau d'amis, être alerté par les réseaux sociaux numériques.

Cerner la place de l'interactivité autour de l'information

- Dans quelle situation allez-vous commenter des informations sur les réseaux sociaux numériques ou sur un site de nouvelles?
- Dans quelle situation allez-vous partager des informations sur les réseaux sociaux numériques? (Quelles nouvelles, à qui, pourquoi, etc.?)

Mots-clés: engagement pour une cause, espace de liberté d'expression, sociabilité virtuelle.

Expliquer l'usage des médias traditionnels

- Les études montrent que depuis quelques années les gens se tournent massivement vers les médias numériques pour

s’informer au détriment des médias traditionnels. D’après vous, y a-t-il toujours des avantages à s’informer via les médias traditionnels? (Les journaux imprimés, la télévision, la radio, etc.)

- D’après vos réponses dans nos études antérieures, j’ai remarqué que vous utilisez de moins en moins (ou vous avez des usages plutôt constants, vous utilisez de plus en plus), tel média... (les quotidiens imprimés, la télévision, la radio, les magazines, les hebdomadaires, etc.). Pouvez-vous m’expliquer pourquoi vous favorisez (vous avez délaissé) ce support d’information?

En quoi répond-il à vos besoins?

Mots-clés : professionnalisme et crédibilité des informations, ne nécessitent pas une maîtrise technologique, cout, temps disponible, moins intéressant qu’avant, l’imprimé est d’une autre époque, utilité, compréhension.

- D’après les statistiques, l’utilisation de médias pour s’informer est en baisse (en hausse) chez les personnes de votre groupe d’âge. Que pensez-vous de cela? Êtes-vous surpris de l’apprendre? Est-ce que cela correspond à votre perception de vous-même?

Comprendre la combinaison des plateformes

- D’après vos réponses au questionnaire, j’ai constaté que vous utilisez plusieurs supports d’information dans une même journée. Comment expliquez-vous cela?
- Avez-vous des habitudes que vous suivez d’une journée à l’autre : matin, midi, fin d’après-midi, début de soirée, fin de soirée. Si vous n’avez pas d’habitudes particulières, expliquez pourquoi. Si oui, pouvez-vous décrire et expliquer ces habitudes. Ou pas d’habitude. Pourquoi?

Mots-clés : Avoir plus de détails, des images, mettre à jour les informations, avoir des points de vue différents, choisir des médias différents pour des sujets différents.

- Vous avez mentionné aussi que vous privilégiez tel et tel... média en particulier pour vous informer sur tel et tel... sujet (la politique, les arts et spectacles, etc.). Pouvez-vous m’expliquer

pourquoi ces choix? En quoi estimez-vous que ces médias répondent à vos attentes mieux que les autres?

Mots-clés: correspondance entre les exigences du sujet et les caractéristiques du média.

- Avez-vous besoin de consulter les médias pour votre travail?
- Parlez-moi du lieu de consommation des informations, vous avez indiqué que vous utilisez davantage tel média... dans tel endroit. Pouvez-vous me donner plus de détails sur cette habitude? Pourquoi tel média est associé à tel endroit?
- Trouvez-vous que vous consommez assez, trop ou trop peu d'information?

Mots-clés: les rituels d'information, correspondance entre les caractéristiques des médias et les caractéristiques des lieux.

En conclusion

- Pour vous, être informé est-ce très important, plus ou moins important, peu important?
- Pensez-vous que le fait d'être mieux informé puisse rendre les citoyens plus efficaces dans le domaine politique?

Mots-clés: sociabilité, implication civique ou engagement politique, métier, être à la page

- Est-ce que vous vous considérez comme bien informé?
- Que souhaitez-vous changer dans vos pratiques actuelles pour être mieux informé?

Canevas pour les groupes de discussion

Introduction

- Remercier les participants pour leur disponibilité et leur apport à la recherche.
- Présenter les participants.
- Rappeler l'objectif de la recherche et les raisons de l'organisation du groupe de discussion.
- Expliquer le déroulement de la rencontre.
- Faire signer les formulaires de consentement.

La combinaison des plateformes

- Si je vous dis « médias numériques », à quels médias ou supports pensez-vous ? Pouvez-vous décrire les supports ou médias que vous utilisez le plus souvent pour vous informer ?
- Les entretiens individuels montrent que la plupart des participants utilisent aussi bien les médias numériques que les médias traditionnels pour s'informer. Pouvez-vous m'expliquer pourquoi vous consultez plusieurs moyens d'information ? Quels sont les avantages que vous offre chacun des médias utilisés ? À quels besoins répondent-ils ?

- Vous avez intégré les médias numériques à votre menu d'information depuis seulement quelques années, et pourtant, vous consacrez aujourd'hui beaucoup de temps alors que la consommation des médias traditionnels a connu une baisse depuis l'enquête de 2011. Pensez-vous que vos pratiques d'information vont continuer à évoluer dans le même sens?

Estimez-vous que votre menu d'information doit rester aussi varié qu'il l'est aujourd'hui? Pensez-vous que vous pourriez vous sentir bien informé avec un menu qui serait exclusivement numérique?

- À partir des entretiens individuels, il apparaît que pour plusieurs personnes les médias numériques sont appréciés parce qu'ils permettent un mode d'information actif (la personne cherche elle-même l'information dont elle a besoin) alors que les médias traditionnels sont appréciés pour la consommation passive des nouvelles (c'est-à-dire qu'on est servi de nouvelles variées sans avoir à faire aucun effort). Êtes-vous d'accord avec cette vision des choses? Expliquer.

Les médias numériques

- J'ai constaté que les sources de nouvelles consultées en ligne sont généralement les versions numériques des médias populaires au Québec comme les sites et les applications des journaux, des magazines, ou des chaînes de télévision et de radio. Comment expliquez-vous cela?
- Vous avez presque tous mentionné que la variété de l'information est l'avantage principal qu'offrent les médias numériques. Cette diversité se traduit-elle dans le choix des sources que vous consultez?
- L'abondance de l'information en ligne a été mentionnée par quasiment tous les participants. Cependant, certains l'ont avancé comme un trait positif (dans le sens d'une information multiple, riche, variée, etc.) alors que d'autres en parlent dans un sens négatif (excès, surabondance, perte de temps, labyrinthe, etc.). Pouvez-vous expliquer comment vous percevez l'abondance de l'information en ligne?

Les réseaux sociaux numériques

- À partir des témoignages recueillis, les réseaux sociaux numériques apparaissent comme une vitrine de l'information qui permet de prendre connaissance des préoccupations du jour, puis dirige le lecteur vers d'autres sources (sites de médias, Google, blogues) pour une information plus approfondie. Les réseaux sociaux numériques créent le besoin de s'informer, stimulent la curiosité. Êtes-vous d'accord avec cette vision des réseaux sociaux numériques?
- Des répondants ont déclaré qu'ils apprécient s'informer à partir des réseaux sociaux numériques, car ils ont un effet filtrant de l'information grâce au réseau d'amis avec qui ils partagent les mêmes centres d'intérêt. Pour d'autres, les réseaux sociaux numériques offrent au contraire l'occasion de faire de nouvelles découvertes grâce aux amis qui s'intéressent à des sujets différents. Cette description a-t-elle une résonance pour vous?
- À partir de vos témoignages, j'ai relevé trois motifs pour consulter une nouvelle en profondeur : l'influence de la personne qui l'a publiée, l'attraction du titre, l'intérêt pour le sujet. Y a-t-il d'autres raisons qui vous incitent à consulter une nouvelle?

L'interactivité

- Lors des entretiens, j'ai constaté que certains participants évitent de commenter (ou de partager) les nouvelles en ligne pour éviter de tomber dans la polémique notamment par rapport aux sujets qui touchent les sensibilités politiques et religieuses. Êtes-vous d'accord avec cela?
- Pour ce qui est des commentaires générés par les nouvelles sur les sites, les points de vue des participants étaient variables : certains les consultent pour connaître les tendances de l'opinion publique alors que d'autres les discréditent pour leur caractère haineux et non instructif. Que pensez-vous des commentaires et des échanges générés par les nouvelles en ligne?

La qualité de l'information en ligne

- La plupart des participants considèrent l'information en ligne aussi sérieuse et crédible que celle diffusée par les médias traditionnels, sauf pour les réseaux sociaux numériques où les rumeurs et les fausses nouvelles peuvent circuler à grande échelle. Êtes-vous d'accord avec ce point de vue?



Le Centre d'études sur les médias, un organisme sans but lucratif fondé en 1992, est un lieu de recherche, mais il est également un agent de concertation entre les entreprises de communication, les milieux gouvernementaux et universitaires. Il compte quatre partenaires universitaires : le Département d'information et de communication de l'Université Laval, l'École des médias de l'UQAM, HEC Montréal et l'Université de Montréal.

