

APPRÉHENDER LES INÉGALITÉS D'ACCÈS À LA JUSTICE PAR LES MÉDIAS SOCIAUX : UNE PERSPECTIVE EMPIRIQUE SUR L'INFORMATION JURIDIQUE

Alexandra BAHARY-DIONNE¹

72

Alexandra BAHARY-DIONNE
Appréhender les inégalités d'accès à la justice par les médias
sociaux : une perspective empirique sur l'information juridique

¹ Candidate au doctorat en droit, Université d'Ottawa. E-mail : abaha101@uottawa.ca

Résumé

Au même moment où les bénéfices, risques et limites de l'information juridique en ligne sur le plan de l'accès à la justice font l'objet de discussions multiples, la nature et la structure de cette information numérisée évoluent elles-mêmes à travers les mutations d'Internet et l'avènement des médias sociaux.

Ce texte fera ainsi état d'une recherche empirique sur les pratiques informationnelles des personnes ayant des questionnements juridiques à travers une analyse ethnographique de leurs échanges sur deux groupes Facebook d'entraide. Nous verrons que, d'une part, le Web social traduit des réalités émergentes dans la production et l'accès à l'information juridique telles que la mise en commun de l'information et des expériences avec le droit facilitée par l'interactivité, mais aussi la prolifération de la désinformation et des bulles informationnelles, dont les risques sont décuplés au détriment des groupes marginalisés. D'autre part, ces mêmes espaces numériques offrent des espaces de visibilité inédits en mettant à l'avant-scène la parole et les pratiques citoyennes. Les méthodes de recherche en ligne permettent alors d'éclairer des problèmes d'accès à la justice qui précèdent le numérique, mais qui sont difficiles à cartographier pour la recherche en droit, notamment les difficultés d'appropriation de l'information juridique.

Afin de comprendre dans quelle mesure le droit pourrait répondre aux défis du numérique dans toute leur complexité sociotechnique, il convient alors d'appréhender le numérique tant comme un amplificateur qu'un révélateur des inégalités sociales et, à ce chapitre, au prisme de ses possibilités méthodologiques pour la recherche en droit. Autrement dit, serait-il possible d'appréhender les défis et limites du droit *par* le numérique?

1. JUSTICE ET MÉDIAS SOCIAUX : ENTRE OBJET ET OUTIL DE RECHERCHE

[1] L'accès à la justice est une préoccupation croissante au Québec comme ailleurs au Canada. Sur une période de trois ans, près de la moitié de la population canadienne expérimentera un ou plusieurs problèmes juridiques². Les personnes concernées se heurtent à la fois aux difficultés d'accès aux services juridiques et aux barrières de compréhension du droit³. Au-delà de l'accès aux tribunaux, on estime que le problème d'accès à la justice est beaucoup plus répandu et difficile à cartographier en raison de son caractère privé et diffus, pour ne penser qu'aux personnes qui « méconnaissent la dimension juridique de leur situation, ne trouvent pas réponse à leurs questions, abandonnent des recours⁴ ou ignorent qu'[elles] en ont »⁵. Nous savons toutefois que c'est non seulement l'accès aux avocat.es qui est limité⁶, mais également la capacité à connaître, à trouver, à comprendre et à utiliser l'information juridique disponible plus généralement⁷.

[2] C'est dans ce contexte que plusieurs initiatives d'information juridique en ligne voient le jour dans un objectif de fournir des ressources plus intelligibles et accessibles au public⁸. Alors que les bénéfices, risques et limites de cette information numérisée font l'objet de discussions multiples, sa nature et sa structure évoluent à travers les mutations d'Internet. Les médias sociaux en particulier⁹ suggèrent des manières émergentes de produire et d'accéder à l'information et aux ressources juridiques¹⁰. En 2016, au Québec, plus de 67 % des adultes avaient un

2 Trevor C. W. Farrow, Ab Currie, Nicole Aylwin, Lesley Jacobs, David Northrup et Lisa Moore, *Everyday Legal Problems and the Cost of Justice in Canada: Overview Report*, Toronto, Canadian Report on Civil Justice, 2016, p. 2.

3 Ainsi, 79% de la population admet avoir du mal à comprendre les lois, 61% ne pas être en mesure de saisir ce qui se passe devant les tribunaux et 70% conçoivent le système judiciaire comme un véritable « labyrinthe » : Pierre Noreau, *Révolutionner la justice: constats, mutations et perspectives*, Montréal, Éditions Thémis, 2010, p. 5.

4 Ce que feraient d'ailleurs la majorité des gens : Pierre-Claude Lafond, *L'accès à la justice civile au Québec: portrait général*, Cowansville, Yvon Blais, 2012, p. 15.

5 Emmanuelle BERNHEIM, Dominique BERNIER, Alexandra BAHARY-DIONNE, Laurence GUÉNETTE, Louis-Philippe JANNARD et Richard-Alexandre LANIEL. « L'autoreprésentation et le plaideur citoyen » dans Pierre NOREAU et al. (dir), *22 chantiers pour l'accès au droit et à la justice*, Cowansville, Yvon Blais, 2020 à la p 7.

6 Pierre-Claude Lafond, *L'accès à la justice civile au Québec: portrait général*, Cowansville, Yvon Blais, 2012, p. 120-22.

7 Jane Bailey, Jacquelyn Burkell et Graham Reynolds, « Access to Justice for All: Towards an Expansive Vision of Justice and Technology », (2013) 31 *Windsor B Access Just* 181.

8 James E. Cabral, Abhijeet Chavan, Thomas M. Clarke et John Greacen, « Using technology to enhance access to justice », (2012) 26 *Harv JL Tech* 241.

9 L'expression « médias sociaux » regroupe sous la même enseigne les blogues, les wikis et les sites de réseautage social comme Facebook : Alexandre Coutant et Thomas Stenger, « Médias sociaux: clarification et cartographie pour une approche sociotechnique », *Décisions Mark*. 2013.70.107, p. 115.

10 J. E. Cabral, A. Chavan, T. M. Clarke et J. Greacen, préc., note 8, p. 254.

compte actif sur un ou plusieurs médias sociaux¹¹. Contrairement aux sites traditionnels, les médias sociaux exemplifient « l'idéologie participative du web social » en mettant à l'avant-scène « les amateurs, les citoyens, les utilisateurs *lambda* »¹². Pour certain.es, ils pourraient alors faciliter « l'autogestion juridique »¹³, voire même « démocratiser » l'information juridique et ainsi amoindrir les barrières financières et informationnelles de l'accès aux droits¹⁴.

[3] Il existe cependant peu de connaissances quant à comment les non-juristes s'informent juridiquement et comment on les informe sur les médias sociaux. Comme on le constatait quelques années plus tôt à propos des forums de santé¹⁵, ces usages sont souvent abordés à partir de leurs conséquences alors qu'ils restent en soi peu définis et compris. C'est ce qui m'a amené à étudier, à partir d'observations directes, les usages des médias sociaux spécifiquement à des fins de recherche et de partage d'information juridique. J'ai choisi de me pencher plus précisément sur le cas de deux groupes destinés au partage d'information juridique sur le média social Facebook dans l'objectif d'identifier les pratiques informationnelles des internautes que donnent à voir de tels espaces ainsi que les similitudes et les disparités entre les deux groupes à cet égard. Au Québec, le taux d'utilisation de Facebook est de 64 %¹⁶ et il s'agit du principal média social utilisé pour accéder à de l'information en 2016¹⁷. Sa popularité, doublée de sa pluralité d'usages, sous-tend un intérêt dual : dans le contexte où une partie importante des personnes ayant des questionnements juridiques ne se retrouvent pas devant les instances formelles de résolution de conflits, les médias sociaux peuvent à la fois être objets de recherche et outils de recherche alors qu'ils ont le potentiel de rendre visibles l'expérience citoyenne avec le droit, et notamment les barrières de compréhension qui peuvent être difficiles à

11 « Médias sociaux et économie de partage en ligne au Québec », *CEFRIO NETendances 2016* 7:9 (2017), en ligne : CEFRIO NETendances 2016 https://cefrio.qc.ca/media/1228/netendances_2016-medias-sociaux-et-economie-de-partage-en-ligne-au-quebec.pdf.

12 Serge Proulx, Mélanie Millette et Lorna Heaton (dir.), *Médias sociaux: Enjeux pour la communication*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2012, p. 2.

13 Suzanne Bouclin et Marie-Andrée Denis-Boileau, « La cyberjustice comme réponse aux besoins juridiques des personnes itinérantes : son potentiel et ses embûches », (2013) 31-1 *Windsor B Access Just* 23, 35.

14 Cassandra Burke Robertson, « The Facebook Disruption: How Social Media May Transform Civil Litigation and Facilitate Access to Justice », (2012) 65 *Ark Rev* 75.

15 Joëlle Kivitz, « Les usages de l'Internet-Santé », dans Christine Thoër et Joseph J. Lévy (dir.), *Internet et santé: Acteurs, usages, appropriations*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2012, p. 37 à la page 39.

16 « Médias sociaux et économie de partage en ligne au Québec », préc., note 11.

17 *Internet pour s'informer et communiquer*, Volume 7-Numéro 7, coll NETendances 2016, CEFRIO, 2017, en ligne : <<https://cefrio.qc.ca/fr/enquetes-et-donnees/netendances2016-internet-pour-sinformer-et-communiquer/>>.

dégager autrement. En prenant un pas de recul par rapport aux initiatives numériques émanant de la communauté juridique, cette perspective « hors champ » cherche à alimenter la réflexion sur les choix futurs quant à la conception de telles initiatives à travers une documentation des pratiques qui existent déjà sur le terrain¹⁸.

2. UNE PERSPECTIVE CENTRÉE SUR LES USAGES

[4] La volonté d'appréhender la technologie à partir de ses usages par les justiciables invite à centrer notre regard sur les pratiques et les représentations de ces derniers à propos du droit et de la technologie au moyen de méthodes empiriques. C'est ce que permettent de faire les *Legal Consciousness Studies*¹⁹ et la sociologie des usages numériques.

[5] La sociologie des usages suit une tendance selon laquelle, dans les dernières années, les sociologues de la communication et de l'information ont transposé leur intérêt depuis *les effets des technologies sur la société vers ce que les individus peuvent faire avec les technologies*²⁰, un intérêt que l'interactivité du Web social a contribué à renforcer²¹. Étudier les usages d'une technologie consiste à observer, à décrire et à expliquer ce que les individus font avec les dispositifs techniques²². L'objectif est de rompre à la fois avec les postures du déterminisme technique et du déterminisme social : d'une part, la technologie ne jouit pas d'une autonomie propre et est constamment modelée par l'interaction humaine; d'autre part, toute technologie possède des *affordances* spécifiques qui suggèrent certaines utilisations plutôt que d'autres²³. Au demeurant, les études d'usages mettent en exergue le fait que les technologies sont des constructions humaines à la fois déterminantes et déterminées et que leur rapport au

18 Au sujet d'une telle approche à la conception des technologies, lire Sasha Costanza-Chock, *Design Justice. Community-Led Practices to Build the Worlds We Need*, Cambridge, MA, MIT Press, 2020.

19 La « conscience du droit » réfère aux manières dont le droit est compris et appliqué par les personnes non socialisées au droit. Ce courant théorique part du principe qu'il est possible d'appréhender le droit non pas seulement à partir de l'étude « d'un droit qui s'imposerait de facto à la société », mais « également à partir de ce que les citoyens font, pensent, voire, dans certains cas, ignorent du droit » (Jacques Commaille et Stéphanie Lacour, « Les Legal Consciousness Studies comme laboratoire d'un régime renouvelé de connaissance sur le droit », (2018) 100-3 *Droit Société* 547, 551.) Pour une application en contexte technologique, lire Georges Azzaria et Hélène Zimmermann, « Pratiques et représentations des internautes québécois en matière de consentement, de vie privée et de droit d'auteur », *Lex Electron.* 2018.23.1.

20 Notamment à la suite des écrits de Michel de Certeau sur l'usage des techniques : *L'invention du quotidien, I : Arts de faire*, coll. Folio Essais, Paris, Gallimard, 1991.

21 Par exemple, les usagers et usagères des médias sociaux peuvent se conformer aux prescriptions d'usage émanant des concepteurs et conceptrices, mais aussi opérer des stratégies de détournement.

22 Francis Jauréguiberry et Serge Proulx, *Usages et enjeux des technologies de communication*, Toulouse, Érès, 2011, p. 24.

23 La notion d'affordance renvoie à la capacité d'un objet à suggérer sa propre utilisation : Donald A. Norman, « Affordance, Conventions, and Design », (1999) 6-3 *Interactions* 38.

social est dialectique. Ce faisant, son projet est non pas seulement de décrire l'usage, mais de le replacer dans son contexte social et ainsi de mettre en évidence « la disparité des usages et des usagers en montrant la construction sociale de l'usage »²⁴. Ce « déplacement de l'intérêt centré sur la technologie vers les usagers » implique un recours aux méthodologies de types ethnographiques et microsociologiques²⁵.

[6] Sur ce plan, la volonté de comprendre l'identification de besoins juridiques et l'usage des médias sociaux à cette fin *dans son contexte* requiert d'observer des pratiques – formulation de besoins juridiques et réponses à ces besoins – qui existent déjà dans un environnement donné. C'est pour ces raisons que j'ai eu recours à l'approche ethnographique, qui vise à réaliser une « description dense et détaillée »²⁶ d'un phénomène social en s'appuyant sur des observations personnelles issues d'une immersion prolongée dans le milieu observé. L'ethnographie en contexte numérique en particulier consiste à utiliser des traces numériques aux fins de l'étude descriptive et analytique des interactions en ligne²⁷. Dans un ouvrage séminal sur cette méthode, Christine Hine soutient que la démarcation entre les univers en ligne et hors-ligne serait moins à propos tandis qu'ils se confondent, interagissent et se transforment l'un et l'autre²⁸. Ceci implique de faire de l'ethnographie *pour* Internet, ou encore à travers *Internet* plutôt que *de* l'Internet²⁹, au sens où il est possible d'analyser un phénomène social comme l'accès à la justice à partir de ses manifestations en ligne³⁰. En l'espèce, j'ai cherché à prendre le numérique comme un observatoire du social, soit afin de comprendre comment les personnes se démènent dans un contexte des problèmes d'accès à la justice.

24 Florence Millerand, « Usages des NTIC: les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (2e partie) », (1998) 3-1 *Composite* 54, 3.

25 *Ibid.*, *Composite* 54, 8.

26 Clifford Geertz, « La description dense. Vers une théorie interprétative de la culture », *Enq. Arch. Rev. Enq.* 1998.6.73.

27 Josiane Jouët et Coralie Le Caroff, « L'observation ethnographique en ligne », dans *Manuel d'analyse du web en sciences humaines et sociales*, 2ème éd, Paris, Armand Colin, 2016, 156.

28 Angela Cora Garcia, Alecea I. Standlee, Jennifer Bechkoff et Yan Cui, « Ethnographic Approaches to the Internet and Computer-Mediated Communication », (2009) 38-1 *J. Contemp. Ethnogr.* 52.

29 Christine Hine, *Ethnography for the Internet: Embedded, Embodied and Everyday*, Londres, Bloomsbury Academic, 2015.

30 Voir Richard Rogers, *Digital Methods*, Cambridge, MIT Press, 2013. À condition d'en reconnaître les limites, notamment au chapitre des fractures numériques ou tout simplement des personnes qui sont en ligne mais qui n'y interagissent pas publiquement.

[7] J'ai circonscrit le terrain de recherche à deux groupes Facebook³¹. Mon intérêt de recherche pour les interactions entre « profanes » m'a amenée à analyser des groupes (plutôt que des pages ou des comptes personnels) puisque les échanges y sont en principe plus horizontaux. Une veille exploratoire de contenus a permis de délimiter le terrain de recherche à deux groupes accessibles publiquement : un groupe de propriétaires de logements qui échangent leurs questionnements en droit du logement et de l'immobilier (environ 30 000 membres), et un groupe de parents dont les enfants sont pris en charge par la Directrice de la protection de la jeunesse (DPJ) (environ 10 000 membres). Si ces groupes sont à priori très distincts en termes de domaines de droit, mais aussi en termes de profil socioéconomique, leur sélection a permis d'intégrer un volet comparatif à mon analyse³².

[8] J'ai effectué la collecte de données en deux temps : 1) l'observation de l'ensemble des contributions sur une période de deux mois, jusqu'à saturation, avec prise de notes dans un journal de bord, puis 2) la constitution d'un corpus issu de ces contributions en vue d'analyse (comprenant 210 conversations pour le groupe de propriétaires et 120 pour le groupe de parents, le nombre de commentaires par conversation variant entre 1 et 157). Sur ces deux groupes, des conversations liées à l'information juridique avaient lieu presque tous les jours, allant d'une à treize conversations par jour. Leur format était généralement textuel, mais comportait aussi des hyperliens, des photos, des vidéos, des documents d'information juridique et des modèles rédigés par les internautes³³.

[9] Sur le plan des contenus, sur le groupe de propriétaires, les internautes qui formulent des besoins juridiques vont généralement décrire une situation concernant un locataire et s'enquérir des recours juridiques possibles ou des autres options envisageables. Sur le groupe de parents, on cherche souvent à évaluer si les actes posés par la travailleuse sociale impliquée dans le placement de l'enfant sont légaux

31 Cette étape a été précédée d'une revue de littérature sur trois thèmes : 1) l'accès à la justice et aux services juridiques au Québec ; 2) les solutions déployées en réponse aux problèmes d'accès à la justice dans le contexte où ces solutions sont axées notamment sur l'information juridique et les outils numériques et 3) le cas particulier de l'information juridique sur les médias sociaux.

32 Les familles faisant l'objet d'interventions de la DPJ sont en majorité pauvres ou très pauvres : Québec, Protecteur du citoyen, *Rapport sur la contribution financière au placement des mineurs*, Québec 2013 à la p 15 cité dans Emmanuelle Bernheim, « De petite fille abusée à mère négligente: protection de la jeunesse et matrice de domination », (2015) 27-2 *Can. J. Women Law* 184.

33 Ceci a par exemple permis de faire une analyse de l'information juridique échangée à partir des hyperliens.

et, dans le cas contraire, les recours envisageables, ou encore à se préparer à une audience.

3. LES PRATIQUES INFORMATIONNELLES SUR LES GROUPES FACEBOOK D'INFORMATION JURIDIQUE

[10] L'analyse de l'information partagée sur les groupes révèle que les internautes, lorsqu'ils répondent aux questions juridiques posées, sont à la fois producteurs de contenus inédits (leurs expériences ou leurs opinions) et relayeurs de contenus disponibles ailleurs en ligne. Ces réponses s'appuient ainsi principalement sur trois fondements 1) le recours à des ressources externes (comme des articles d'information juridique ou la législation) ; 2) des opinions (réponses par oui ou non sans précision ou réponse de type directif) et 3) des témoignages expérientiels (des réponses basées sur sa propre expérience avec le droit).

[11] De tels « savoirs d'expérience »³⁴ relatifs au droit occupent une place importante au sein des pratiques observées. À l'instar des usages de l'Internet santé, il apparaît que les groupes observés permettent aux membres qui ont des questionnements juridiques de rejoindre des personnes qui ont vécu une expérience similaire. Ils mettent ainsi en scène des réseaux de liens faibles³⁵ de personnes qui partagent des préoccupations similaires et une sympathie mutuelle. Ce faisant, ils facilitent l'accès à des ressources en dehors de son réseau social proche et à des points de vue potentiellement plus nombreux et diversifiés³⁶. Afin d'opérationnaliser une telle mise en commun des ressources et des expériences, les internautes capitalisent sur les affordances de *connectivité* des médias sociaux, par exemple la fonctionnalité consistant à « identifier » un individu dans une conversation où il est question d'une situation juridique similaire à une expérience qu'il aurait lui-même vécue.

[12] Or, de telles fonctionnalités de mise en commun opèrent dans un contexte où une forte majorité de questions posées supposent une infinité de réponses possibles, ou à tout le moins un certain niveau d'interprétation. Une typologie des questions posées sur les groupes révèle ainsi la forte présence de questions ouvertes (soit de type *que faire?*

34 Christopher McAll, « Des brèches dans le mur : inégalités sociales, sociologie et savoirs d'expérience », (2017) 49-1 *Sociol. Sociétés* 89.

35 Mark S. Granovetter, « The Strength of Weak Ties », (1973) 78-6 *Am. J. Sociol.* 1360.

36 Dominique Cardon, *Culture numérique*, Presses de Sciences Po, 2019, p. 174.

ou à quoi m'attendre?) ou nécessitant une forme d'interprétation (*est-ce que je peux faire ça?*) par opposition aux questions plus circonscrites, qui sont plus ponctuelles (*comment faire?* ou *qu'est-ce que ça veut dire?*). Les questions posées visent souvent à requérir de l'information précise alors que les réponses recherchées supposent la plupart du temps la réalisation de différentes étapes. En effet, les questions formulées de manière plus circonscrite supposent souvent la maîtrise de connaissances juridiques préalables. Sur le groupe de parents, plusieurs questions posées révèlent d'ailleurs que certains internautes ignorent l'existence de certaines lois, comme la *Charte des droits et libertés de la personne*, ainsi que le fait qu'il est possible de les lire les lois en ligne.

[13] À l'instar des questions formulées par les internautes, les réponses apportées comprennent des degrés de précision variés. Par exemple, si certain.es répondent en s'appuyant sur « la loi » ou une loi de manière générale, d'autres réfèrent à un article de loi ou un jugement en particulier, ou encore à un article d'information juridique traitant spécifiquement de la question posée. Si certain.es répondent simplement par oui ou par non, d'autres réponses prennent compte des variables spécifiques à la situation de l'internaute et capitalisent sur plusieurs allers-retours entre les personnes afin d'aboutir à une information personnalisée. Or, l'analyse des réponses sous l'angle de leur degré de précision révèle que les réponses apportées sur le groupe de propriétaires y sont généralement beaucoup plus spécifiques que sur le groupe de parents.

[14] S'il est nécessaire d'analyser les questions et les réponses à l'échelle individuelle pour identifier la nature de l'information partagée, c'est dans un second temps une analyse à l'échelle collective, soit de la structure des conversations elles-mêmes, qui permet de relever les spécificités et les limites des stratégies informationnelles déployées. Ici, les groupes Facebook témoignent d'un processus de mise en commun des différents types d'informations évoquées (ressources, opinions et expériences) permettant la confrontation des différents savoirs théoriques et expérimentiels mobilisés au moyen de dynamiques de validation et de contestation de l'information. Lorsque ces modalités de validation, de désaccord, mais aussi de précision, sont juxtaposées, l'information devient une forme de construction collective qui se fonde sur

l'accumulation d'interventions³⁷. Autrement dit, c'est la conversation qui devient en soi une information. Ce processus de mise en commun peut par exemple permettre d'estimer ses chances de gain ou encore une fourchette de montants, comme ceux qu'il est possible de s'attendre à verser au locataire dans le cas d'une reprise de logement à la fois à partir du droit applicable et des expériences d'autrui à travers ce que j'appelle un mécanisme de *jurisprudence de l'expérience*. Au demeurant, l'information est co-construite par les internautes, les ressources externes mobilisées et les fonctionnalités du média social favorisant la connectivité.

[15] Les pratiques observées ont manifestement plusieurs limites du point de vue informationnel. Entre autres, les informations erronées ou dé-contextualisées peuvent être publiées et ne pas être effacées même si quelqu'un soulève leur manque de fiabilité. Facebook se distingue en effet des plateformes de *crowdsourcing* spécifiquement destinées à l'agrégation d'information comme Wikipédia pour lesquelles une norme procédurale permet de valider ou d'invalider l'information³⁸. Ainsi, lorsqu'un avocat corrige une information sur une vidéo publiée par un internaute, une personne commente sur la même conversation une semaine plus tard « Merci pour le beau vidéo instructif ». Sur le groupe de parents, on peut même parler d'informations erronées qui reviennent de manière ponctuelle sans qu'elles ne soient remises en question par quiconque. Par exemple, un nombre abondant de membres pensent que l'avocat.e de l'enfant est payée ou choisi.e par la DPJ. Or, il s'agit d'un.e avocat.e qui est spécifiquement chargé.e, par le tribunal ou l'enfant lui-même, de conseiller et de représenter l'enfant³⁹ et qui est rémunéré.e par l'aide juridique⁴⁰. Au-delà de la dichotomie vrai-faux, on relève des affirmations dont la simplification masque certaines nuances ou un

37 Viviane Clavier, M. Caterina Manes-Gallo, Evelyne Mounier, Céline Pagnanelli, Hélène Romeyer et Adrian Staii, « Dynamiques interactionnelles et rapports à l'information dans les forums de discussion médical », dans Florence Millerand, Serge Proulx et Julien Rueff (dir.), *Web social : mutation de la communication*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2010 à la page 300.

38 Florence MILLERAND, Lorna HEATON et David MYLES, « Les reconfigurations sociales de l'expertise sur Internet » François CLAVEAU et Julien PRUD'HOMME, dir, *Experts, sciences et sociétés*, Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal, 2018, 153, 158.

39 *Loi sur la protection de la jeunesse*, RLRQ c P-34.1, art. 80. Voir aussi *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991, art. 2135 et *Protection de la jeunesse – 083*, 2008 QCCQ 757.

40 *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, arts 4.1 et 4.7(6); *Règlement sur l'aide juridique*, RLRQ c A-14, r 2 art. 39.

certain contexte, par exemple lorsque l'on affirme que l'enfant peut décider où il souhaite vivre à partir de douze ans⁴¹.

[16] De manière plus subtile, une limite aux stratégies informationnelles en jeu réside dans le fait que les situations juridiques partagées sur les groupes laissent place à beaucoup d'interprétation. Ainsi, il apparaît parfois impossible de répondre aux questions en raison de la spécificité des faits en jeu, même à la suite de demandes de précision. Parfois, l'émergence d'un désaccord permet de mettre en lumière le fait que chaque situation est différente, ce qui met en lumière les limites liées au fait de mobiliser sa propre expérience. Ces préoccupations font écho aux limites liées à la nature et à la circulation de l'information disponible. Peu structurées et hiérarchisées, les ressources disponibles renverraient à des « *bundles of facts,* » while knowledge entails more coherent interpretive packages that contextualize, organize and integrate mere facts »⁴². Or, en contexte juridique, cet obstacle à l'appropriation de l'information semble se doubler du fait que les informations trouvées à partir de l'expérience des uns ne s'appliquent pas forcément à celle des autres.

[17] Puis, parfois, le collectif n'est pas une limite, mais devient lui-même un facteur de risque sur le plan de la désinformation. Sociologiquement parlant, il faut comprendre l'usage des médias sociaux comme une nouvelle forme de lien social, qui met en lumière de nouvelles manières de construire un réseau d'appartenance⁴³. Ici, le lien social encouragé par l'appartenance à un même groupe semble lui-même favoriser une forme d'appartenance à un groupe social plus large, soit les propriétaires de logement et les parents ayant des liens avec la DPJ. Or, cette appartenance sociale semble susciter un biais favorable à la catégorie de personnes qui composent le groupe (propriétaires et parents) et défavorables à d'autres (locataires et DPJ et ses intervenantes ou ses avocat.es), impliquant des biais sur le plan informationnel. Il apparaît

41 Lorsque le tribunal est saisi d'une demande mettant en jeu l'intérêt de l'enfant, celui-ci doit avoir la possibilité d'être entendu si son âge et son discernement le permettent (*Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991, art. 34). En matière de garde d'enfant, dès 12 ans, l'opinion de celui-ci est largement déterminante : *Droit de la famille - 07832*, 2007 QCCA 548 (CanLII), au para 28. Or, le juge peut faire primer d'autres facteurs dans l'intérêt de l'enfant. En matière de placement, le tribunal décide des mesures en question et doit prendre une décision dans le meilleur intérêt de l'enfant. L'enfant doit avoir l'occasion d'être entendu et d'être consulté (*Loi sur la protection de la jeunesse*, RLRQ c P-34.1, arts 3, 6-7 et 91 et ss.).

42 Sheldon Ungar, « Misplaced Metaphor: A Critical Analysis of the "Knowledge Society" », (2003) 40-3 *Can. Rev. Sociol.* 331, 337.

43 Antonio Casilli, *Les Liaisons numériques. Vers une nouvelle sociabilité?*, Paris, Le Seuil, 2010.

toutefois important de préciser que ce phénomène de « bulle de filtre »⁴⁴ précède le web social. Ce faisant, les groupes ne sont peut-être que le reflet, ou à tout le moins l'amplificateur, d'une telle tendance plutôt que leur cause⁴⁵.

4. LES MÉDIAS SOCIAUX COMME ESPACE DE MISE EN VISIBILITÉ DES INÉGALITÉS DANS L'ACCÈS À L'INFORMATION JURIDIQUE

[18] À l'instar de l'Internet santé, si les échanges en ligne permettent « de confronter des avis différents dans un espace et un temps réduits », cette pratique n'est pas exempte de risques : conseils fragmentaires, illusion de pouvoir les appliquer à toutes les situations, risque de simplification⁴⁶ et présence de bulles informationnelles. Les résultats de cette enquête démontrent que certains de ces avantages et risques sont universels aux deux groupes étudiés ; or ils mettent également en lumière certaines disparités entre les pratiques observées et, de ce fait, certaines inégalités préexistantes en termes d'accès à la justice, y compris à l'information juridique.

[19] Selon Josiane Jouët, « la seule médiation de la technique paraît souvent impuissante à créer du lien social ». Ce lien social se ressource dans des facteurs sociaux préexistants, à commencer par « des réseaux sociaux préconstruits »⁴⁷. Si les médias sociaux « permettent d'élargir la sociabilité de proximité à la périphérie des relations plus distantes »⁴⁸, la périphérie de ces liens faibles se bute à ses propres frontières. Pour danah boyd, les médias sociaux ont tendance à reproduire et à magnifier une certaine « homophilie » des réseaux sociaux préexistants : « *In a networked world, people connect to people like themselves. What flows across the network flows through edges of similarity.* » Or, « *[i]nformation can and does flow*

44 Ce terme réfère à la personnalisation croissante du Web alimentée par des moyens algorithmique : Eli Pariser, *The Filter Bubble: What The Internet Is Hiding From You*, Penguin Books Limited, 2011.

45 Adrien Sénécat, « Dominique Cardon : « Ce ne sont pas les réseaux sociaux qui ont créé des bulles informationnelles » », *Le Monde* (21 octobre 2018). Cependant, l'algorithme du fil de nouvelles de Facebook aurait augmenté cet effet de bulle de filtre (E. Pariser, préc., note 44.).

46 Christine Bruchez, Maria Del Rio Carral et Marie Santiago-Delefosse, « Coconstruction des savoirs autour des contraceptifs dans les forums de discussion sur Internet », dans Joseph J. Lévy, Christine Thoër et Bertrand Lebouché (dir.), *Médias, médicaments et espace public*, Québec, Les Presses de l'Université du Québec, 2009, p. 245, 265-266.

47 Josiane Jouët, « Retour critique sur la sociologie des usages », (2000) 18-100 *Réseaux* 487, 506-507.

48 D. Cardon, préc., note 36, p. 173.

in ways that create and reinforce social divides. »⁴⁹ En l'espèce, il apparaît qu'au sein des groupes, les disparités préexistantes, en termes de compréhension du droit, mais aussi de réseau social, ont un impact sur l'appropriation de l'information. Par conséquent, les groupes semblent plus utiles sur le plan informationnel aux personnes qui ont des connaissances préalables sur le droit, mais surtout qui disposent d'un accès à un réseau social de personnes susceptibles d'avoir de telles connaissances. Le groupe traduit lui-même la présence d'un réseau social, qu'il contribue à reproduire malgré l'augmentation de la densité de liens faibles.

[20] Ensuite, il convient de mettre en relation de telles disparités avec la littérature sur l'accès à l'information juridique et l'accès à la justice plus généralement. Selon Patricia Hugues, le déploiement de solutions standardisées, notamment en matière d'information juridique, risque de constituer un vecteur d'exclusion supplémentaire pour les personnes marginalisées⁵⁰. Si les groupes Facebook ne font pas partie de ces ressources, ils mettent en scène le partage et l'interprétation de plusieurs d'entre elles par les internautes. Certes, les résultats démontrent que ce ne sont pas seulement les personnes et groupes dits vulnérables qui ont de la difficulté à comprendre et appliquer l'information. Cela dit, l'effet collectif du groupe atténue ces difficultés dans le cas du groupe de propriétaire et contribue autrement à reproduire les inégalités dans l'accès à l'information dans le groupe de parents. À la lumière de tels résultats, je propose que la recherche en ligne a le potentiel de rendre visibles certaines conséquences des inégalités dans le rapport à la justice. Car si Internet reflète et magnifie les dynamiques sociales préexistantes, il permet aussi de les rendre plus visibles selon danah boyd :

*One of the reasons why people fear the technologies we make are because they make things visible that we don't like. [...] I invite you to think about visibility. What can you see that you couldn't before? How does this make you feel? And what are you going to do about it?*⁵¹

Quelles en sont les implications en matière de recherche et d'action sur l'accès à la justice ? D'abord, une « vision étendue » de l'accès à la justice

49 « Streams of Content, Limited Attention: The Flow of Information through Social Media », *Web 2.0 Expo*, New York, 17 novembre 2009, p 3.

50 Patricia Hughes, « Advancing Access to Justice through Generic Solutions: The Risk of Perpetuating Exclusion », (2013) 31 *Windsor B Access Just* 1, 12.

51 Danah Boyd, *Do you See What I See?: Visibility of Practices through Social Media*, San Francisco et Paris, Supernova et Le Web, et 10 décembre 2009 à la p 4, en ligne : <http://www.danah.org/papers/talks/2009/SupernovaLeWeb.html>.

appelle à tenir compte des disparités entre les groupes sociaux au moment d'échafauder des réponses technologiques et à ne pas présumer que les initiatives qui aident certains groupes sont universellement bénéfiques⁵². Ensuite, une telle vision impose davantage de recherche sur l'usage des technologies de cyberjustice par des groupes divers, notamment marginalisés. Or, à la lumière de mes conclusions, il apparaît nécessaire d'inclure également les réseaux informels d'accès à du soutien juridique – soit la cyberjustice informelle⁵³ – à ce cadre d'analyse « étendu » afin de dégager une meilleure compréhension des bénéfices, risques et limites en jeu, en particulier au prisme des possibilités méthodologiques des médias sociaux de dévoiler des inégalités préexistantes.

[21] En définitive, j'espère avoir démontré que les études d'usage permettent de mettre en lumière le caractère à la fois déterminant et déterminé des technologies. Au même titre que le droit, la technologie opère une « mystification » à l'égard des profanes au sens où ces derniers ne peuvent expliquer comment elle a produit un résultat donné⁵⁴, impliquant une forme de « réification »⁵⁵ de la technique, et notamment de l'espace virtuel⁵⁶. Pourtant, comme l'affirmait Pierre Bourdieu à propos du droit, il n'est pas trop dire que la technologie fait le monde social, mais à condition de ne pas oublier qu'elle est faite par lui⁵⁷. La technologie n'opère pas dans le vide social, mais elle interfère avec des pratiques existantes⁵⁸, ce qui lui permet tantôt de magnifier, tantôt de rendre visible des phénomènes sociaux préexistants. Comme le droit, la technologie suppose des usages prescrits, mais aussi des usages détournés, rappelant l'importance d'étudier comment les individus et les groupes utilisent ou n'utilisent pas ce droit et cette technologie. J'espère ainsi avoir démontré que les études d'usages revêtent un potentiel intéressant pour d'explorer les rapports dynamiques entre droit, technologie et société. Comme l'a fait la recherche sociojuridique avec le droit, peut-être devient-il incontournable de penser le numérique et son cadre juridique non pas

52 J. Bailey, J. Burkell et G. Reynolds, préc., note 7, p. 183.

53 S. Bouclin et M.-A. Boileau, préc., note 13, p. 35.

54 Pierre Bourdieu, « La force du droit : Eléments pour une sociologie du champ juridique », (1986) 64-1 *Actes Rech. En Sci. Soc.* 3.

55 Patricia Ewick et Susan S. Silbey, *The Common Place of Law. Stories From Everyday Life*, Chicago, University Of Chicago Press, 1998, p. 91-93.

56 Madeleine Pastinelli, « Pour en finir avec l'ethnographie du virtuel !: Des enjeux méthodologiques de l'enquête de terrain en ligne », (2011) 35-1-2 *Anthropol. Sociétés* 35, 43.

57 P. Bourdieu, préc., note 57, p. 13.

58 Florence Millerand, « Usages des NTIC: les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (1ère partie) », (1998) 2-1 *Composite* 1.

selon le prisme d'une technologie qui s'imposerait de facto à la société, mais plutôt celui d'une technologie *en* société, activée par les acteurs sociaux.