



tic&société

Vol. 15, N° 2-3 | 2ème semestre 2021 - 1er semestre 2022 | 2022

Objets connectés: enjeux technologiques, enjeux de société

Dynamiques des échanges numériques autour d'un sujet controversé : le cas du forum *Homéopathie* sur le site Doctissimo

The dynamics of digital exchange on a controversial subject: Doctissimo's homeopathy forum

Dinámicas de los intercambios digitales en torno a un tema controvertido : el caso del forum homeopático en el sitio Doctissimo

Sophie DEMONCEAUX



Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/ticetsociete/6865>

DOI : [10.4000/ticetsociete.6865](https://doi.org/10.4000/ticetsociete.6865)

Éditeur

Association ARTIC

Édition imprimée

Pagination : 241-263

Référence électronique

Sophie DEMONCEAUX, « Dynamiques des échanges numériques autour d'un sujet controversé : le cas du forum *Homéopathie* sur le site Doctissimo », *tic&société* [En ligne], Vol. 15, N° 2-3 | 2ème semestre 2021 - 1er semestre 2022 | 2022, mis en ligne le 01 juillet 2022, consulté le 21 juin 2023. URL : <http://journals.openedition.org/ticetsociete/6865> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/ticetsociete.6865>



Creative Commons - Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International - CC BY-NC-ND 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Dynamiques des échanges numériques
autour d'un sujet controversé : le cas du forum
Homéopathie sur le site Doctissimo**

Sophie DEMONCEAUX

sophie.demonceaux@u-bourgogne.fr

Sophie Demonceaux est enseignante-chercheuse en Sciences de l'Information et de la Communication à l'Université de Bourgogne au laboratoire CIMEOS, EA 4177. Spécialisée dans la communication numérique, elle travaille notamment sur les questions liées à la santé.

Dynamiques des échanges numériques autour d'un sujet controversé : le cas du forum *Homéopathie* sur le site Doctissimo

Résumé

La controverse scientifique autour de l'homéopathie occupe une place importante en ligne : sur les réseaux sociaux, à travers les commentaires liés à des articles et sur les forums de discussion. Notre article s'intéresse aux interactions entre les participants du forum *Homéopathie* sur le site d'information santé Doctissimo. L'objectif est d'observer si la mise en débat d'un sujet controversé tel que l'homéopathie est possible sur ces dispositifs participatifs. Notre approche qualitative s'appuie sur la méthode de la théorisation ancrée : nous avons mené une analyse des publications faites en 2017 et 2018, années où le débat autour de la question du déremboursement était particulièrement vif. Après avoir présenté la particularité du terrain d'enquête et du corpus, nous verrons dans quelle mesure ce forum de discussion peut ou non être considéré comme un prolongement de l'espace public, une arène 2.0 permettant la mise en œuvre d'un débat entre internautes.

Mots-clés : santé / communication numérique / débat / forum de discussion / controverse scientifique

The dynamics of digital exchange on a controversial subject: Doctissimo's homeopathy forum

Abstract

The scientific controversy surrounding homeopathy occupies an important place online: on social networks, through comments linked to articles or on discussion forums. Our article examines interactions among participants in the *Homeopathy* forum of the Doctissimo health information site. The objective is to observe whether debate on a subject as controversial as homeopathy is possible on these participatory forums. Our qualitative approach is based on the method of grounded theorization; we conducted an analysis of posts published in 2017 and 2018, years when debate around the issue of delisting was particularly lively. After presenting the particularities of our subject of investigation and our corpus, we examine to what extent this discussion forum can or cannot be considered as an extension of public space, a 2.0 arena, that allows for debate among Internet users.

Keywords: health, digital communication, debate, discussion forum, scientific controversy

Dinámicas de los intercambios digitales en torno a un tema controvertido : el caso del forum homeopático en el sitio Doctissimo

Resumen

La controversia científica en torno a la homeopatía ocupa un lugar importante en la red : en las redes sociales, a través de comentarios vinculados a artículos o en foros de discusión. Este artículo analiza las interacciones entre los participantes en el foro *Homéopathie* del popular sitio de información de salud Doctissimo. El objetivo es estudiar la posibilidad de establecer un debate en estos dispositivos participativos que son los foros sobre un tema tan controvertido, como lo es la homeopatía. El enfoque es cualitativo y se basa en el método de la teorización anclada, realizando un análisis de los *post* entre 2017 y 2018, años en los que el debate en torno al tema de la exclusión de la homeopatía de la seguridad social fue particularmente animado. Posteriormente, tras presentar la particularidad del campo de investigación y del *corpus*, se analiza hasta qué punto un foro de discusión puede, o no, ser considerado como una extensión del espacio público; es decir una especie de arena 2.0, que permita la implementación de un debate entre los internautas.

Palabras clave : salud / comunicación digital / debate / foro de discusión / controversia científica

Dynamiques des échanges numériques autour d'un sujet controversé : le cas du forum *Homéopathie* sur le site Doctissimo

Notre étude s'inscrit dans le projet HOMEOCSS¹, un projet collectif qui s'intéresse à la controverse autour de l'homéopathie. Il s'agit d'une étude sociétale visant à analyser cette controverse, à en soulever les enjeux, à identifier et comprendre le rôle des différents acteurs. Le projet s'intéresse ainsi aux médecins, pharmaciens, patients et laboratoires pour notamment comprendre leurs représentations de l'homéopathie (Di Scala, 2020). Notre article appartient à l'objet d'étude 3 de cette enquête, à savoir la sphère médiatique, et se penche plus particulièrement sur le forum de discussion *Homéopathie* de Doctissimo.

L'homéopathie est au cœur d'une controverse scientifique, médicale et plus largement sociétale. Une controverse se définit par sa « structure triadique » (Lemieux, 2007, p. 195) : elle met en jeu deux parties opposées qui s'expriment devant un public, tiers placé en situation de juge. Dans le cas de l'homéopathie, le public ne se limite pas à un public d'experts, puisque c'est le grand public qui est invité à participer au débat : on parle donc de *controverse sociétale*. C'est entre autres le « développement des moyens de communication (...) [qui] permet aux membres de ces différentes sphères (...) de solliciter des appuis parmi les profanes » (Lemieux, 2007, p. 199) et le forum de discussion, en tant que dispositif communicationnel, participe à cet élargissement du débat à travers la constitution d'une nouvelle arène de débat public². Les forums de discussion sont en effet souvent présentés dans la littérature comme des espaces offrant la possibilité de débattre en toute égalité sans que les échanges ne soient parasités par les inégalités sociales et culturelles (Théviot, 2011). Ces espaces numériques viennent ainsi enrichir l'offre d'espaces de débat public : aux scènes médiatiques traditionnelles (presse écrite, radio, télévision), aux espaces physiques comme les salles de réunion publique,

1 Le projet HOMEOCSS (HOMÉopathie Objet de Controverse dans la Sphère Sociétale) a pour objectif principal de favoriser le dialogue science-société autour du sujet controversé de l'homéopathie. Emmanuela Di Scala s'est entourée d'une équipe pluridisciplinaire de chercheurs issus des sciences de l'information et de la communication, des sciences de l'éducation, des neurosciences et de la psychologie sociale. Ce projet a établi un lien entre les représentations des acteurs de la controverse, la circulation des savoirs controversés produits et leurs appropriations, et le positionnement paradigmatique de chaque individu face à cette controverse.

² Une arène est « un lieu de débat, de polémique ou de controverse, de témoignage, d'expertise et de délibération où petit à petit émergent des problèmes publics » (Cefaï et Pasquier, 2003, p. 13-62).

ou encore aux « tiers-lieux³ » (Oldenburg, 1989) viennent désormais s'ajouter les espaces numériques de conversation, tels que les réseaux sociaux et les forums de discussion.

La controverse autour de l'homéopathie concerne plusieurs points. Avant tout, c'est son efficacité qui est remise en cause, puisque selon les opposants à l'homéopathie, celle-ci ne contient aucune substance active et ne peut donc pas être efficace. Par conséquent, selon eux, l'homéopathie ne devrait être ni enseignée à l'université, ni remboursée par la Sécurité sociale. Ainsi, ces dernières années, nous avons pu assister à un débat animé autour de ces questions. Lors de ce débat, une partie du corps médical s'est officiellement positionnée contre le remboursement de l'homéopathie, s'opposant ainsi à une autre partie du corps médical et à des associations de patients qui considèrent l'homéopathie comme un traitement alternatif obtenant de bons résultats. L'opposition entre allopathes et homéopathes a rapidement dépassé le cadre strictement médical pour envahir la sphère médiatique où des non-spécialistes ont pris position en faveur ou en défaveur de l'homéopathie. C'est ainsi que les divers arguments avancés par les acteurs circulent sur différentes arènes (Chateauraynaud, 2011).

Cette controverse sociétale autour de l'homéopathie s'inscrit dans un contexte de développement de l'Internet santé. En effet, les sites web dédiés à la santé sont devenus des sources d'informations et des lieux d'expression importants pour les internautes. Plusieurs enquêtes l'ont montré : presque tous les Français ont déjà mené une recherche sur Internet liée à la santé. Les forums de discussion sont l'une des sources privilégiées pour trouver cette information, mais ils sont aussi des espaces pour parler santé. Les internautes-santé apprécient avant tout, sur ces espaces numériques, le partage d'expérience (2008⁴, 2018⁵).

³ Dans son ouvrage *The great good place* publié en 1989, Oldenburg qualifie de *third place* les environnements sociaux qui viennent après le travail et à la maison dont le partage par des individus venant de sphères différentes permet l'échange, l'engagement civique. Ils sont donc importants pour la démocratie.

⁴ Selon l'enquête WHIST sur les habitudes de recherche d'informations liées à la santé sur Internet (https://www.inserm.fr/sites/default/files/2017-11/Inserm_RapportThematique_EnqueteHabitudeRechercheInformationsSantelnternet_2007.pdf) publiée en 2007, 93,2 % des personnes interrogées ont déclaré avoir utilisé Internet pour rechercher des informations concernant un sujet de santé au cours des 12 mois précédant l'enquête. Par rapport à notre sujet, il est à noter que parmi les internautes-santé, les femmes recherchent plus souvent des informations concernant les médecines douces et alternatives que les hommes. Près d'un tiers des personnes ayant effectué des recherches d'informations liées à la santé au cours des 12 derniers mois a eu recours aux forums de discussion liés à la santé. Parmi eux, la moitié participent activement en posant des questions ou en répondant à des messages.

⁵ En 2018, une enquête menée par Odoxa pour le compte du Healthcare Database Institute mettait en avant qu'un tiers des Français a déjà parlé de santé sur Internet

Dynamiques des échanges numériques autour d'un sujet controversé : le cas du forum *Homéopathie* sur le site Doctissimo

En effet, ces forums de discussion offrent un sens élargi de la santé qui dépasse la stricte question de la pathologie et introduisent avec force une définition axée sur le vécu (Quinche, 2008). C'est d'ailleurs ce partage d'informations liées à l'expérience personnelle que recherchent principalement les internautes qui utilisent ces forums de discussion-santé (Paganelli et Clavier, 2011). C'est pourquoi il nous a semblé pertinent de centrer notre analyse sur un forum de discussion tel que ceux proposés par le site Doctissimo et sur les échanges à l'œuvre entre des participants qui ne sont pas, pour l'immense majorité, des professionnels de santé. Certes, ces dernières années, ce type de dispositif communicationnel a subi la concurrence des réseaux sociaux, mais il reste néanmoins intéressant dans le sens où il accompagne l'émergence d'une nouvelle figure, celle du patient-expert.

L'objectif de notre étude est de mettre en question la possibilité et l'efficacité de la mise en débat d'un sujet controversé sur un forum de discussion. Nous avons ici choisi l'homéopathie comme objet de discussion, et le forum *Homéopathie* sur le site Doctissimo comme terrain d'enquête. Pour ce faire, nous décrirons les dynamiques d'échanges au sein de ce dispositif communicationnel en identifiant les participants et leurs représentations de l'objet *homéopathie* et en analysant la nature de leurs interactions.

1. Méthodologie

Notre méthodologie prend appui sur le principe de la théorisation ancrée décrite par Pierre Paillé. C'est une méthode d'analyse qualitative « visant à générer inductivement une théorisation au sujet d'un phénomène culturel, social ou psychologique, en procédant à la conceptualisation et la mise en relation progressives et valides de données empiriques qualitatives » (Paillé, 1996, p. 184). Il s'agit dès lors de conceptualiser des données empiriques. Le matériau, à savoir les données obtenues sur notre terrain numérique, sera à la fois le point de départ de la théorisation, le lieu de vérification de nos hypothèses et le test de la validité

en utilisant les forums de discussion et les réseaux sociaux. Parmi eux, 67 % utilisent les forums comme Doctissimo. Ce que les internautes apprécient, ce sont les informations concernant le vécu des patients.

de nos conclusions⁶. Autrement dit, nous avons privilégié une posture pragmatique qui se nourrit d'un terreau épistémologique et qui l'alimente. L'objectif dans cette démarche est d'être au plus près des logiques d'acteurs.

Concrètement, nous avons mené une observation en ligne non participante et réalisé une analyse systématique des contenus. Dans un premier temps, nous avons sélectionné tous les fils de discussion parus sur le forum durant deux années consécutives : 2017 et 2018. Le choix de ces dates (du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2018) n'est pas anodin puisque celles-ci correspondent aux années durant lesquelles le débat autour du déremboursement battait son plein. Pour rappel, en 2018, 124 professionnels de santé ont signé une tribune dans *Le Figaro* contre les « *fakemed* », autrement dit contre des médecines alternatives sans fondement scientifique. Cette tribune a été suivie de procès, d'une contre-tribune (tribune de 45 députés dans le *Journal du dimanche* en 2019) et de pétitions lancées par les partisans de l'homéopathie.

Ainsi, nous avons pu mener une analyse des publications d'ouverture de fil de discussion sur ces deux années, avant de focaliser sur tous les messages publiés lors de l'année 2018⁷, en faisant notamment un relevé systématique des arguments avancés par les pro- et anti-homéopathie. Des entretiens ont également été menés auprès d'internautes participant activement au forum afin de compléter notre analyse.

1.1. Le forum de discussion : un terrain d'enquête idéal ?

« Un forum de discussion est une correspondance électronique archivée automatiquement, un document numérique dynamique, produit collectivement de manière interactive » (Marcoccia, 2004, p. 24). Un forum est généralement thématique et se compose de fils de discussion (ou *topics*) eux-mêmes constitués de messages (ou publications). Il appartient à la catégorie des *conversations* en tant qu'échange spontané, banal, sans rôle attribué en amont, sans script préalable (Maingueneau, 1991). Le forum de

⁶ Cette méthode se décompose en plusieurs étapes. Il s'agit tout d'abord de codifier les traces écrites en reformulant les propos des acteurs pour en dégager l'essentiel. Ensuite, il s'agit de créer des catégories permettant de passer de la description à l'explication. Il est alors possible de faire émerger un phénomène général qui pourra être modélisé en dégageant les caractéristiques du phénomène et ses conséquences, permettant ainsi la conceptualisation.

⁷ En 2018, 50 fils de discussion ont été inaugurés par les internautes et ont donné lieu à 706 messages au total.

Dynamiques des échanges numériques autour d'un sujet controversé : le cas du forum *Homéopathie* sur le site Doctissimo

discussion peut être qualifié de *dispositif communicationnel hybride*. En effet, l'une des particularités du forum est que la communication est écrite mais répond, à plusieurs égards, aux caractéristiques de l'échange oral. Dans la même idée, le forum permet une communication interpersonnelle de masse (Beaudouin, 2002 ; Marcocchia, 2004) et un accès public à des conversations privées. Sur un forum de discussion en ligne, nous observons des situations de communication distancielle, textuelle, asynchrone et polylogale entre individus typiques de la communication médiée par ordinateur (CMO).

Il est essentiel de considérer toutes les spécificités du dispositif pour mener au mieux l'analyse des données recueillies. Considérer un forum de discussion comme le terrain quasi-exclusif de collecte de données d'un projet de recherche nécessite, de la part du chercheur, un certain nombre de précautions dans la mise en œuvre de sa méthodologie. En effet, ce terrain a les défauts de ses qualités. Tout d'abord, les échanges sur un forum sont spontanés, c'est-à-dire non provoqués par le chercheur. Cette spontanéité permet certes la construction d'un corpus naturel et élimine certains biais déclaratifs, mais fait apparaître d'autres difficultés. La pensée y est peu structurée, la discussion décousue, les participants sont volatiles (Marcocchia, 2004). Ainsi, le caractère asynchrone de la CMO aboutit à une non-linéarité des interventions et, par conséquent, à une fragmentation conversationnelle entre des participants dont le nombre évolue sans cesse, ce qui oblige à un certain assouplissement du cadre d'analyse.

L'accès au corpus est facilité par la mise en ligne et le caractère asynchrone de la communication. Il est simple d'accumuler les données et d'atteindre une taille importante de corpus. Mais ceci n'est pas sans soulever des problématiques d'ordre éthique. Le forum de discussion est-il un espace public ou privé ? Devons-nous citer nos sources ? Faut-il anonymiser les transcriptions ? Doit-on obtenir un consentement de la part des internautes pour exploiter leurs propos ? L'accès au forum *Homéopathie* de Doctissimo n'est soumis à aucune restriction : ni identifiant, ni mot de passe ne sont nécessaires pour accéder aux messages. Nous pourrions donc considérer cet espace comme public. Néanmoins, le caractère sensible des données liées à la santé nous oblige à beaucoup de prudence. En effet, pouvons-nous être certains qu'un internaute-santé qui raconte son expérience personnelle sur un fil de discussion du forum a pleinement conscience du caractère public des informations qu'il divulgue ? Nous avons fait le choix de la discrétion et avons choisi de rendre anonymes toutes les données

recueillies et de ne pas citer *in extenso* des propos d'internautes afin de ne pas permettre le retraçage des propos et donc des auteurs.

Une autre spécificité du terrain qui oblige à des précautions méthodologiques est le caractère non fini du corpus, qui oblige à penser sa clôture. En effet, un fil de discussion endormi depuis plusieurs mois peut tout à coup redevenir actif avec l'apparition de nouveaux messages et donc de nouvelles données. Il faut donc très tôt dans le processus déterminer une date de clôture à partir de laquelle plus aucune nouvelle intervention ne sera prise en compte pour l'analyse.

Enfin, il faut avoir conscience qu'il existe un enchevêtrement des modes de communication, expliquant que nous n'avons accès qu'à une partie des interactions entre les acteurs qui utilisent en parallèle les messages privés (MP), fonctionnalité permise par le site.

1.2. Doctissimo, un espace public de santé ?

Au cours des dernières décennies, la définition de la santé s'est élargie, intégrant de plus en plus la notion de bien-être. La définition de santé proposée par l'OMS rend compte de cet élargissement : « La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. » Cette définition tend à ancrer la santé dans sa dimension subjective : seul l'individu peut juger de son propre niveau de bien-être. Les forums de discussion dédiés à la santé placent justement en leur centre l'émotion, le vécu particulier de chaque internaute, et participent ainsi à ce décentrement médical de la santé pour tendre davantage vers une approche expérientielle et individuelle de la santé⁸.

Le forum que nous avons choisi d'étudier se trouve sur le site Doctissimo, le site dédié à la santé le plus populaire en France⁹. Créé en 2000, Doctissimo appartient au Groupe TF1 depuis octobre 2018. Ce site web est consacré à la santé et comporte des contenus rédactionnels, des vidéos et de la publicité. On y retrouve les caractéristiques du web social puisqu'il favorise la production de contenus par les internautes et encourage le sentiment d'appartenance à une communauté

⁸ Cette vision de la santé centrée sur le vécu et l'expérience n'est pas sans soulever des questions. En effet, le risque de déplacer la santé sur le versant expérientiel peut accorder une place trop importante au contexte et donc à tous les éléments pouvant influencer ce contexte, notamment les représentations véhiculées par les médias pour lesquels le bien-être s'apparente à certaines normes de santé physique (de beauté, de minceur) et mentale (injonction au bonheur).

⁹ En mai 2019, le site a enregistré 13,8 millions de visiteurs uniques.

Dynamiques des échanges numériques autour d'un sujet controversé : le cas du forum *Homéopathie* sur le site Doctissimo

de Doctinautes¹⁰. Doctissimo n'est relié à aucune association de patients, mais c'est un site commercial sur lequel on trouve de nombreuses publicités, notamment pour de grands groupes pharmaceutiques (dont Boiron et Weleda). Le succès du site s'explique notamment par son très bon référencement dans les moteurs de recherche.

Sur Doctissimo, plusieurs forums sur des thèmes variés permettent aux internautes de s'exprimer, de témoigner de leur rapport « intime » à la maladie, de poser des questions ou de répondre aux messages publiés par d'autres Doctinautes. Les différents forums sont modérés. Sur le forum *Homéopathie*, il y a trois modérateurs et une charte d'utilisation, mais dans notre corpus, nous n'avons dénombré que trois interventions de modérateurs en deux ans. Cette quasi-absence de modération n'est pas sans interroger la mise en débat sur le forum, comme nous le verrons plus bas.

Le forum *Homéopathie* se situe à l'intérieur de la section *Forum Médicaments*. Chaque forum est divisé en fils de discussion ou *topics* portant chacun un titre attribué par le premier internaute à publier le sujet. Les sujets sont classés de manière antéchronologique : autrement dit, le premier fil de discussion qui apparaît est celui ayant reçu une réponse le plus récemment. Pour chaque fil de discussion, on voit apparaître le pseudonyme de la personne ayant lancé le sujet.

1.3. Le corpus

En 2017 et 2018, 113 nouveaux fils de discussion ont été créés sur le forum *Homéopathie*. Nous avons mené une analyse manuelle de ces propos en prenant appui sur une grille dans laquelle apparaît le message *in extenso*, le sujet de discussion, le mode de contribution, le nombre de vues, le nombre de réponses, la longueur du fil, les arguments avancés, et la présence de propos violents (moquerie, sarcasme, attaque *ad hominem*, insulte).

La nature des publications d'ouverture est variée. Nous avons créé plusieurs catégories en fonction des contenus analysés. Les *demandes de conseils* recouvrent les demandes de coordonnées d'un médecin homéopathe dans une région précise, la posologie à suivre ou encore le nom d'un remède homéopathique (70,8 %). Les *sujets à débat* sont

¹⁰ Doctissimo utilise le système de grades pour fidéliser ses utilisateurs. Il existe plusieurs niveaux en fonction du nombre de messages publiés sur les différents forums du site (Doctinaute de diamant, Doctinaute d'or...).

des fils de discussion créés pour susciter la discussion, en demandant par exemple « Pour ou contre l'homéopathie ? » (12,3 %). Dans la catégorie *partage d'expérience positive*, nous trouvons des messages dans lesquels les internautes décident de raconter leur expérience avec l'homéopathie : ils y décrivent une situation vécue qui leur a permis d'être soulagés par l'homéopathie (3,5 %). Les *actes de trollisme*¹¹, *malveillance*, *moquerie* sont une catégorie à part entière dans laquelle des internautes ouvrent un fil de discussion pour se moquer ouvertement de l'homéopathie. On trouvera dans cette catégorie : blagues potaches ou photo-montages visant à se moquer et donc à décrédibiliser l'homéopathie et ses partisans (3,5 %). Les publications peuvent également s'inscrire dans la catégorie *vie du forum* et concernent alors des demandes de modération ou toute question relative au fonctionnement du forum (1,8 %). Notons que des messages *hors-sujet* représentent tout de même 14,2 % des publications d'ouverture. Ce sont des publications qui ne concernent pas directement l'homéopathie. Ces confusions sont le plus souvent en lien avec d'autres médecines alternatives comme l'aromathérapie ou la phytothérapie. Le forum Doctissimo est ainsi principalement dédié à la demande d'information ou de conseils. Ce résultat rejoint les conclusions d'une autre enquête portant sur Doctissimo qui soulignait déjà que « ce que viennent chercher prioritairement les internautes sur ce site, ce sont des conseils pratiques » (Romeyer, 2008, p. 38).

En 2018, 50 nouveaux fils de discussion ou *topics* ont été créés sur le forum *Homéopathie* de Doctissimo, représentant au total 706 publications faites par 71 contributeurs uniques (le multi-comptes étant une pratique courante sur le forum, ce chiffre est à considérer avec précaution). On compte 14 162 vues, ce qui met en avant le nombre important de *lurkers* (internautes muets). En 2018, la moyenne de publications par fil est de 14,1 avec une médiane à 5. Autrement dit, la moitié des publications compte moins de cinq réponses, l'autre moitié en compte plus de cinq. On en déduit la forte disparité du nombre de réponses entre les fils de discussion. En effet, le fil de discussion le plus court en 2018 n'obtient aucune réponse, alors que le plus long, en compte 114. Si l'on considère qu'un fil court compte moins de 5 réponses, un fil moyen entre 6 et 10 réponses, et un fil long, plus de 10 réponses, on constate alors que la moitié des fils de ce forum sont courts. De plus, considérant que 60 % des fils de discussion créés concernent une demande de conseils ou d'information (nom de médecins homéopathes, posologie, souche...) et appellent donc à une réponse précise,

¹¹ Actes de malveillance visant à perturber le bon fonctionnement du forum.

Dynamiques des échanges numériques autour d'un sujet controversé : le cas du forum *Homéopathie* sur le site Doctissimo

seulement 46 % des questions trouvent une réponse pertinente.

En nous appuyant sur la typologie d'internautes proposée par Orange, Millerand et Thoër (2013) et en l'adaptant à notre terrain d'enquête, nous avons pu classer les 71 participants en plusieurs catégories : les gros contributeurs (ayant contribué à plus de 10 % des messages publiés ou ayant participé à plus de 25 % des fils de discussion), les contributeurs moyens (plus de 5 messages dans au moins deux fils de discussion différents), les petits contributeurs et les tout petits contributeurs (un seul message dans un seul fil de discussion). Nous retrouvons alors les chiffres avancés dans la littérature (Akrich et Méadel, 2009), avec une minorité de gros contributeurs (9,9 %) auteurs d'une grande partie des messages du forum (72,8 %), et au contraire, une masse de tout petits et petits contributeurs (respectivement 40,8 % et 43,7 %) auteurs d'une petite partie des messages (respectivement 4,1 % et 16,9 % des messages publiés). Dans la même idée, nous observons que les gros contributeurs et les contributeurs moyens sont ceux qui initient le moins de messages, contrairement aux tout petits et petits contributeurs qui sont à l'origine de la grande majorité des fils de discussion.

Étant donné le nombre important de gros et moyens contributeurs, nous avons pu nous appuyer sur leurs publications afin de déterminer si ceux-ci étaient pro- ou anti-homéopathie. Nous avons alors pu déterminer que 59,7 % de ces contributeurs très présents sur le forum étaient anti-homéopathie, contre 40,3 % d'entre eux qui étaient pro-homéopathie.

C'est ainsi que le forum *Homéopathie* de Doctissimo peut se définir comme un forum orienté principalement vers la demande de conseil et d'information, dominé numériquement par les *lurkers* (internautes lisant les messages mais ne participant pas de manière active) et les petits contributeurs. La moitié des publications initiales obtiennent une réponse pertinente, ceci étant causé en partie par un investissement du forum par des anti-homéopathie. Cette particularité s'explique par le caractère controversé de l'homéopathie dans la société. Le forum de discussion semble être un espace de prolongement du débat public. Mais quelle forme prend ce débat ?

2. Des prises de position fortement polarisées

Si l'on observe les dynamiques communicationnelles à l'œuvre sur le forum, on constate que peu importe la nature des publications initiant un fil de discussion (demande de conseils, partage d'expériences, sujet à débat, actes de trollisme ou hors-sujet), l'incursion d'anti-homéopathie est quasiment systématique. Cette incursion peut prendre diverses formes : sarcasmes (« Mon grand-père avait des varices sur sa jambe de bois qui ont disparu grâce à l'homéopathie »), réponses sans rapport avec la question posée, argumentation contre l'homéopathie, voire attaques *ad-hominem* ou insultes (« Votre plus haut diplôme obtenu est le brevet des collèges... »). Souvent, des échanges vont se mettre en place entre partisans et opposants à l'homéopathie. Les opinions alors mises en avant sont, en toute logique, opposées : pour les premiers, l'homéopathie contient des substances actives, c'est une médecine qui soigne et de fait, elle doit être enseignée à l'université et remboursée par la Sécurité sociale. Pour les seconds, l'homéopathie ne contient aucune substance active, c'est une pseudo-science au mieux inefficace, au pire dangereuse, et par conséquent, elle ne doit pas être enseignée et doit être déremboursée. Pour défendre leurs opinions, les uns et les autres s'appuient sur des types d'arguments différents : les pro-homéopathie vont s'appuyer sur des arguments fondés sur l'exemple, alors que les anti-homéopathie vont principalement utiliser des arguments d'autorité et des arguments par la norme. Les pro-homéopathie vont prendre appui sur leur expérience personnelle et sur des témoignages, alors que les anti-homéopathie vont davantage reposer leur argumentation sur l'autorité scientifique, l'expertise institutionnelle et les faits.

Concernant les contenus conversationnels des différents fils de discussion de notre corpus, nous avons mené une analyse lexicométrique à l'aide du logiciel *Iramuteq* et ainsi obtenu les nuages de mots suivants (Fig. 1 et Fig. 2). On peut observer, dans les messages des anti-homéopathie, une forte concentration des termes employés, notamment autour de comparants : « eau du robinet », « eau secouée », « boulette » et « sucre ». On remarque *a contrario* une plus grande dispersion des termes utilisés par les pro-homéopathie, avec un grand nombre d'occurrences pour les termes liés à l'énergie (« énergie vitale », « énergétique »).

Dynamiques des échanges numériques autour d'un sujet controversé : le cas du forum *Homéopathie* sur le site Doctissimo

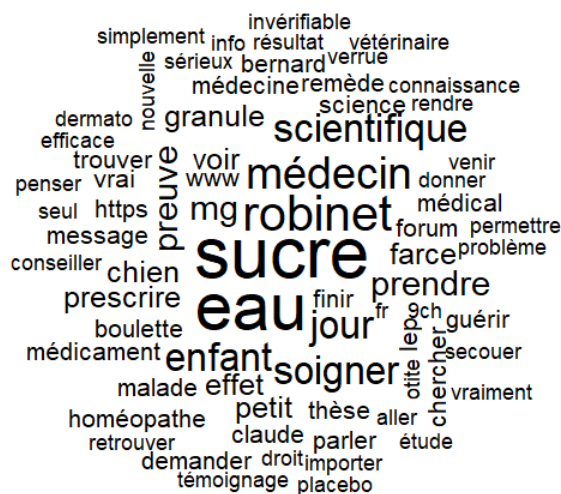


Figure 1. Nuage de mots : publications des anti-homéopathie

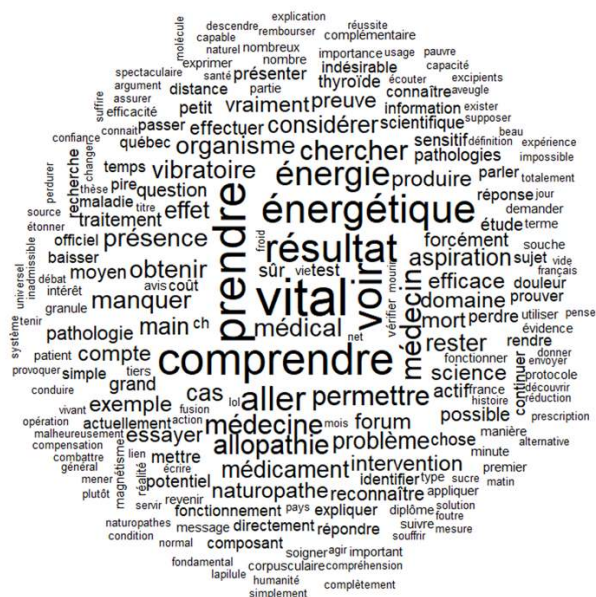


Figure 2. Nuage de mots : publications des pro-homéopathie

Dans les débats d'opinion, Cardon, Heurtin et Lemieux (1995) distinguent trois types de registres de prise de parole : les régimes de la critique, de l'opinion et du partage. Sur le forum étudié ici, la prise de parole n'est pas la même en fonction des intervenants. Les pro-homéopathie s'inscrivent dans une prise de parole relevant principalement des registres de l'opinion et du partage. En effet, on observe dans leurs interventions, une forte affirmation du locuteur. L'objectif est d'affirmer leur point de vue, de se faire comprendre en livrant par exemple une expérience personnelle. L'anti-homéopathie,

quant à lui, s'inscrit davantage dans un registre de prise de parole critique à travers lequel il a tendance à s'effacer derrière des sources externes venant légitimer sa prise de parole. Son objectif est alors de « *rendre son argument indiscutable* » en proposant par exemple des liens vers des sources externes (sites Internet, vidéos Youtube...).

La posture adoptée durant les échanges est elle aussi totalement opposée entre ces deux types de participants : l'anti-homéopathie a tendance à prendre une posture d'attaque en utilisant divers procédés participant à une stratégie de *flood*¹² : attaques *ad hominem*, insultes, sarcasmes, répétition et systématisation des arguments avancés (par exemple, « l'homéopathie n'est que du sucre » qui revient comme un leitmotiv). Les objectifs de ces internautes se positionnant contre l'homéopathie sur un espace dédié à l'homéopathie nous ont été précisés lors d'entretiens semi-directifs menés auprès de quatre d'entre eux. Il s'agit tout d'abord, pour ces internautes, de rétablir la vérité, de lutter contre la désinformation. Ils souhaitent avant tout diffuser les connaissances scientifiques, amener une rigueur qui participe selon l'un des enquêtés « à lutter contre un certain obscurantisme ». Ils expliquent tous vouloir aider les gens qui sont dans la souffrance et qui consultent le forum pour trouver une solution à leur problème. Ils s'adressent avant tout à cette masse de visiteurs muets que sont les *lurkers* en les alertant des risques liés à la prise d'homéopathie.

Ainsi, deux visions du forum s'opposent. Tout d'abord, une vision coopérative du forum de discussion. La motivation des internautes qui sont dans cette optique est l'entraide ou la recherche d'information. Cette vision se concrétise par une dynamique relationnelle positive fondée sur l'écoute, l'échange, le partage, la compréhension et l'empathie. Cette approche coopérative est plutôt celle des pro-homéopathie. La seconde vision du forum est plus tournée vers l'opposition¹³. La motivation est ici d'informer, de débattre, d'exposer son point de vue en discréditant les points de vue opposés. Pour ces internautes, « le but est de déstabiliser par un message la situation d'équilibre dans laquelle se trouve une communauté dont les échanges conservent une certaine homéostasie. Ce perturbateur qui s'attaque à un fragile écosystème constitué par les échanges verbaux est connu sous le nom de *troll* » (Jost, 2018, p. 101). Pour ce faire, tous

¹² Action malveillante visant à noyer le système conversationnel de messages inutiles.

¹³ Même si les entretiens nous ont montré que l'objectif de certains anti-homéopathie était d'aider les *lurkers*, cette volonté se traduit par une opposition dans les propos tenus sur le forum.

Dynamiques des échanges numériques autour d'un sujet controversé : le cas du forum *Homéopathie* sur le site Doctissimo

les moyens sont permis : moquerie, médisance, commérage, volonté de diviser.

Ainsi, sur le forum *Homéopathie* de Doctissimo, le schéma communicationnel dominant est le suivant : un internaute s'adresse à la communauté afin d'obtenir une réponse à sa question, le plus souvent une demande de conseil pratique. Soit il n'obtient pas du tout de réponse (cela concerne 6 publications sur 50 en 2018), soit il obtient une réponse pertinente et le fil de discussion s'arrête, soit – et c'est le cas le plus courant – on observe l'incursion d'un (ou plusieurs) anti-homéopathie qui va venir « mettre son grain de sel ». Dès lors, le fil de conversation dégénère et la question initiale est très rapidement occultée. Il est à noter que plus le fil est long, plus la conversation va dégénérer jusqu'à être très violente.

Dès lors, dans ce contexte particulier, peut-on véritablement parler de mise en débat du sujet *homéopathie* sur ce forum ?

3. Le forum de discussion : un espace de débat ou de combat ?

Le débat est un outil de réflexion qui permet à chaque individu de modifier son opinion initiale en s'ouvrant aux arguments de ses contradicteurs : « Le débat peut se définir comme une discussion sur une question controversée entre plusieurs partenaires qui expriment leurs opinions ou attitudes, essaient de modifier celles des autres, les leurs, en vue, idéalement de construire une réponse commune à la question initiale » (Dolz, 1995, p. 7). Ainsi, le débat est « un dialogue avec la pensée de l'autre » (Dolz, Rey et Surian, 2004, p. 9). Débattre, c'est s'exprimer, convaincre, écouter, coconstruire pour aboutir à un consensus.

Pour certains, le forum de discussion en ligne, en permettant à chacun de pouvoir s'exprimer facilement et sans contraintes, favoriserait la parole ordinaire, lèverait les barrières inhibantes pour une catégorie d'individus défavorisés socialement (Marriccia, 2003). Les forums de discussion seraient des espaces de débat profane au sein desquels les non-experts pourraient débattre de sujets de société, concrétisant ainsi le « sacre de l'amateur » (Flichy, 2010). Des chercheurs ont déjà mis en avant l'émergence de ces espaces informationnels dans lesquels les individus peuvent tenir un rôle plus actif (Benkler, 2006) et où peut se

manifester une puissance d'agir discursive – ou agentivité (Marignier, 2015). Ainsi, les forums peuvent être perçus comme des vecteurs de démocratie, comme nous le rappelle la référence athénienne de leur appellation. Ces espaces numériques de discussion autour de la santé permettraient une verbalisation de la remise en cause du pouvoir médical et le développement d'une expertise profane considérée comme un savoir distinct de celui possédé par les professionnels de la santé, « un savoir de malades en tant que malades » (Broca et Koster, 2011, p. 104).

Cette vision idéalisée selon laquelle le forum de discussion permettrait la mise en débat d'un sujet socialement controversé mérite d'être discutée.

L'analyse de communautés en ligne dédiées à la santé a montré qu'Internet est un lieu de débat et d'échanges entre patients qui peut permettre une appropriation collective de l'information médicale, voire une production collective, permettant le développement d'un « espace public de la santé » (Akrich et Méadel, 2009). Les forums ont ainsi permis l'émergence de la figure de l'expert-profane qui discute des connaissances scientifiques. Jusqu'à présent, le processus de vulgarisation était essentiellement entre les mains des professionnels (scientifiques ou journalistes) qui sélectionnaient les thématiques dignes d'être vulgarisées et précisaient la manière de le faire. Les dispositifs socio-numériques (comme les forums de discussion) ont permis l'émergence d'un nouveau moyen de vulgariser l'information médicale en permettant l'interaction entre les individus. Ainsi, l'information n'est plus seulement générale ; elle devient personnalisée. Un internaute pose une question à la communauté et les autres internautes sont susceptibles de lui apporter une réponse. La parole n'est plus réservée aux experts ; elle se démocratise. La norme n'est plus la verticalisation de la parole de l'expert vers le novice, mais davantage une horizontalisation de la parole, le partage d'expériences. Le vécu individuel est valorisé. Nous sommes passés d'une information médicale produite par des spécialistes à une information de santé, à destination du grand public et diffusée sur Internet (Romeyer, 2008).

Mais cette expertise profane ne s'opère pas de la même manière chez tous les acteurs, comme nous avons pu l'observer sur le forum étudié dans cet article.

D'un côté, les pro-homéopathie fondent leur argumentation sur une assise expérientielle et des savoirs pratiques. Les anti-homéopathie pensent, au contraire, que la science est la seule source de légitimité : ils s'appuient dès lors sur la méthode et les références scientifiques fondées sur l'évaluation entre pairs. Ces deux approches, l'une

Dynamiques des échanges numériques autour d'un sujet controversé : le cas du forum *Homéopathie* sur le site Doctissimo

pragmatique, l'autre scientifique, semblent être à l'origine d'un clivage qui polarise le débat. Un discours d'expérience fondé sur des affects et sur des conceptions idéologiques (refus d'une norme imposée, pas d'effets secondaires, défiance vis-à-vis du discours des experts) s'oppose à un discours d'expérimentation fondé sur l'expertise scientifique et l'évaluation par les pairs.

Nous constatons dès lors une incompatibilité des rationalités et des régimes de prise de parole. Au-delà d'avis divergents, nous avons affaire ici à deux manières opposées d'envisager le monde, deux systèmes de valeurs antagonistes. Il n'y a dès lors aucune tentative de compréhension mutuelle et c'est un « dialogue de sourd » (Angenot, 2008) qui s'instaure entre les acteurs.

Ce non-partage de valeurs communes fait sortir de l'espace argumentatif et amène à la violence, à la disqualification des propos d'autrui. Cela nous fait ainsi entrer dans un registre de combat plutôt que dans un registre de débat. La quasi-inexistence de modération sur le forum étudié amplifie ce phénomène. Le modérateur devrait pourtant y tenir son triple rôle de manager, d'arbitre et d'intermédiaire (Wojcik, 2007), qui en fait une figure indispensable du débat démocratique en ligne. Le modérateur est celui qui distribue la parole, c'est celui qui contribue à développer la pensée de l'Autre. Ainsi, « le modérateur est un élément clé d'un débat régulé » (Dolz, Rey et Surian, 2004, p. 7). Or, sur le forum *Homéopathie* de Doctissimo, la modération est quasi-inexistante. La modération reste théorique sur ce forum et ne se manifeste que par le rappel de l'existence de trois *community managers* et au travers d'une charte du bon usage des forums. Ces trois modérateurs employés par l'entreprise restent très discrets, et Doctissimo fait appel à de nombreux animateurs bénévoles qui agissent, quant à eux, comme une « police de proximité » (Touboul et Vercher, 2008, p. 57). Certains internautes le regrettent et ne peuvent que constater que le forum se transforme en « champ de bataille » sur lequel « il est impossible de chercher à informer sans se faire discréditer et marginaliser ».

Le tableau suivant (Tableau 1) synthétise ces oppositions menant à une polarisation des prises de parole :

Tableau 1. Profils anti- et pro-homéopathie

	Anti	Pro
Registre de prise de parole	Critique	Partage et opinion
Vision du forum	Espace public Opposition	Espace d'expression de soi Coopération
Motivations	Informer, débattre, provoquer	Chercher de l'information, aider
Approche	Scientiste	Pragmatique
Fondements de l'argumentation	Compétence professionnelle, autorité scientifique, preuves, évaluation	Expérience, témoignages, compétence expérientielle, croyances

Conclusion

Pendant longtemps, ce sont les médias traditionnels qui ont permis à un sujet de devenir controversé puisque ce sont eux qui le portaient à la connaissance du grand public. Les médias structuraient le débat, interpellaient l'opinion publique. La démocratisation d'Internet « a fait évoluer ce rapport aux médias en situation de controverse » (Badouard, 2015, p. 147). En effet, Internet a permis aux citoyens de se créer leurs propres espaces médiatiques d'échanges, comme les forums de discussion.

Les forums de discussion sur la santé s'inscrivent dans le développement général de l'Internet-santé et témoignent d'une vision de la santé moins verticale, s'opposant « à la normativité du discours médical, où le savoir est transmis de manière unilatérale, des professionnels de santé et du médicament vers le grand public » (Quinche, 2008, p. 75). Sur un forum santé, la majorité des internautes vient pour recevoir une information personnalisée relevant davantage du récit d'expérience que de la théorie. Les dimensions psychologique et subjective priment. L'incarnation du discours par l'émetteur s'éloigne du discours normatif du scientifique. On assiste à un changement paradigmatique puisque l'autorité n'est plus seulement épistémique mais « existentielle » (Quinche, 2008, p. 86). Ce changement de paradigme permet des activités

Dynamiques des échanges numériques autour d'un sujet controversé : le cas du forum *Homéopathie* sur le site Doctissimo

collectives produisant du savoir sur des forums dédiés au cancer, par exemple (Akrich et Méadel, 2009). Cependant, sur un forum autour d'un sujet controversé comme l'homéopathie, il semblerait que le forum devienne non pas un espace de débat constructif, mais plutôt un espace de combat dans lequel les internautes luttent chacun pour défendre leur opinion. Les systèmes de valeurs des pro- et anti-homéopathie sont opposés, tout comme leur vision du forum, leurs motivations et leurs registres de prise de parole. Ces incompatibilités ne favorisent pas la démarche de compréhension mutuelle, instaurent un dialogue de sourd et polarisent les prises de position. Les intervenants sortent de l'espace argumentatif et mettent en œuvre des stratégies de décrédibilisation de l'adversaire ou de victimisation qui font davantage penser à un combat qu'à un débat.

Nos résultats rejoignent les conclusions d'autres enquêtes, comme celle de Jenni Metcalfe sur le réchauffement climatique. L'auteure montre que sur les blogs, les internautes s'intéressent moins à l'argumentation de leurs adversaires qu'à leur qualité. La focalisation sur le commentateur prend le dessus sur le contenu de la conversation (Metcalfe, 2020).

Le forum de discussion est représentatif de l'évolution du débat public de ces dernières années (défiance vis-à-vis des médias traditionnels, autonomisation du jugement des citoyens, participation à la vie publique) et permet à chacun d'investir et même de construire des arènes de débat public. Mais il semble que la quasi-absence de modération soit problématique et empêche le débat de s'instaurer.

Références

- Akrich, M. et Méadel, C. (2009). Les échanges entre patients sur internet. *La Presse médicale*, 38, 1484-1493.
- Angenot, M. (2008). *Dialogues de sourds. Traité de rhétorique*. Paris, France : Mille et Une Nuits.
- Badouard, R. et Mabi, C. (2015). Le débat public à l'épreuve des controverses. *Hermès, La Revue*, 1(71), 145-151.
- Beaudouin, V. (2002). De la publication à la conversation. Lecture et écriture électroniques. *Réseaux*, 6(116), 199-225.
- Broca, S. et Koster, R. (2011). Les réseaux sociaux de santé : communauté et co-construction de savoirs profanes. *Les Cahiers du numérique*, 2, 103-116.
- Cardon, D., Heurtin, J.-P. et Lemieux, C. (1995). Parler en public. *Politix*, 8(31), 5-19.
- Cefaï, D. et Pasquier, D. (2003). Introduction. Dans D. Cefaï et D. Pasquier (dir.), *Les sens du public. Publics politiques, publics médiatiques* (p. 13-62). Paris : CURAPP-CEMS.
- Chateauraynaud, F. (2011). Sociologie argumentative et dynamique des controverses : l'exemple de l'argument climatique dans la relance de l'énergie nucléaire en Europe. *A contrario*, 2(16), 131-150.
- Di Scala, E. (2020). *L'homéopathie en question : HOMEOCSS Projet de recherche sociétale sur la controverse au sujet de l'homéopathie – Enjeux, care théorique, approche méthodologique*. Paris, France : L'Harmattan.
- Dolz, J., Rey, N. et Surian, M. (2004). Le débat : un dialogue avec la pensée de l'autre. *Le français aujourd'hui*, 3(146), 5-15. Doi : <https://www.cairn-int.info/revue-le-francais-aujourd-hui-2004-3-page-5.htm>
- Flichy, P. (2010). *Le sacre de l'amateur. Sociologie des passions ordinaires à l'ère numérique*. Paris, France : Seuil.
- Lemieux, C. (2007). À quoi sert l'analyse des controverses ? *Mil neuf cent. Revue d'histoire intellectuelle*, 1(25), 191-212. DOI : <https://www.cairn-int.info/revue-mil-neuf-cent-2007-1-page-191.htm>
- Mangueneau, D. (1991). *L'analyse du discours, introduction aux lectures de l'archive*. Paris, France : Hachette Université.

Dynamiques des échanges numériques autour d'un sujet controversé : le cas du forum *Homéopathie* sur le site Doctissimo

- Marcoccia, M. (2004). L'analyse conversationnelle des forums de discussion : questionnements méthodologiques. *Les Carnets du Cediscor*, 8, 23-37.
- Marcoccia, M. (2003). Parler politique dans un forum de discussion. *Langage & Société*, 104, 9-55.
- Marignier, N. (2015). L'agentivité en question : étude des pratiques discursives des femmes enceintes sur les forums de discussion. *Langage & Société*, 2, 41-56.
- Metcalfe, J. (2020). Changing to the choir: the dialogical failure of anthetical climate change blogs. *Journal of Science Communication*, 19(2). DOI : <https://doi.org/10.22323/2.19020204>
- Orange, V., Millerand, F. et Thoër, C. (2013). Profils et modes de contribution dans un forum sur le détournement de médicaments : une analyse diachronique des interactions. *Communiquer*, 10, 87-106.
- Paganelli, C. et Clavier, V. (2011). Le forum de discussion : une ressource informationnelle hybride entre information grand public et information spécialisée. Dans E. Yasri-Labrique (dir.), *Les forums de discussion : agoras du XXI^e siècle ? Théories, enjeux et pratiques discursives* (p. 141-154). Paris, France : L'Harmattan.
- Quinche, F. (2008). Sites internet santé : vecteurs de normes santé ou lieux de contestation ? *Philosophia Scientiæ*, 12(2), 75-91. DOI : <https://doi.org/10.4000/philosophiascientiae.107>
- Romeyer, H. (2008). TIC et santé : entre information médicale et information de santé. *tic&société*, 2(1). DOI : <https://doi.org/10.4000/ticetsociete.365>
- Théviot, A. (2011). Forum : un espace commun de discussion publique sur Internet ? Dans E. Yasri-Labrique (dir.), *Les forums de discussion : agoras du XXI^e siècle ? Théories, enjeux et pratiques discursives* (p. 25-39). Paris, France : L'Harmattan.
- Thoër, C., Millerand, F., Myles, D., Orange, V. et Gignac, O. (2012). Enjeux éthiques de la recherche sur les forums Internet portant sur l'utilisation des médicaments à des fins non médicales. *Communiquer*, 7. DOI : <https://doi.org/10.4000/communiquer.1085>
- Touboul, A.-L. et Vercher, E. (2008). Communication et santé : entre rationalité marchande, logique

Sophie DEMONCEAUX

d'information et communauté d'intérêt. *tic&société*,
2(1). DOI : <https://doi.org/10.4000/ticetsociete.378>

Wojcik, S. (2007). Les modérateurs des forums de discussion
municipaux. Des intermédiaires démocratiques ?
Questions de communication, 12. DOI :
[https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.24
57](https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.2457)