

Formes d'organisations collectives en ligne

Valérie Beaudouin
Télécom Paris, i3-SES, CNRS, Institut Polytechnique de Paris

LE 17 MAI
2021, VALÉRIE
BEAUDOUIN A
PRÉSENTÉ SES
TRAVAUX LORS
D'UN SÉMINAIRE
DE RECHERCHE À
I3-CRG

La présentation porte sur les formes d'organisations collectives en ligne. On s'interroge sur ce qu'il reste aujourd'hui des utopies qui ont présidé à l'apparition d'Internet. La logique des collectifs s'est-elle dissoute dans les médias sociaux ? Ces travaux cherchent à montrer les lignes de force qui perdurent et leurs transformations.

Retour aux origines de l'Internet : la pensée des collectifs

La question des communautés en ligne était constitutive de l'apparition d'Internet, avec l'idée de rassembler autour de communautés d'intérêt des individus dispersés dans l'espace (Loveluck, 2015 ; Flichy, 2012 ; Turner, 2010). L'architecture technique de l'Internet présente une homologie avec la structure des communautés imaginées. Alors que le téléphone permettait une relation symétrique à deux et que tous les médias, la presse, la radio, la télévision, permettaient une relation asymétrique (de un vers plusieurs), il n'existait pas de technologie pour la vie des groupes quelle que soit leur taille. La promesse d'Internet était de pouvoir communiquer en groupes, à distance, pour des individus partageant un intérêt commun. Le modèle se voulait ouvert et démocratique avec une possible réversibilité des positions. Un autre point important était la dimension écrite. Il s'agissait de s'affranchir à la fois de la distance géographique et de la co-présence temporelle. Que sont devenues aujourd'hui ces promesses ? Quelles sont les caractéristiques de ces groupes, comment fonctionnent-ils, que produisent-ils, comment se situent-ils par rapport aux organisations ?

Des recherches ont été menées sur des terrains différents, comme un collectif d'entraide informatique en ligne, un réseau d'écrivains en ligne, un réseau d'amateurs de la Grande Guerre sur le Web, des mouvements militants en Inde (Zaslavsky, 2019), des groupes Zéro Déchet et un collectif d'anciens lycéens cinquantenaires qui se retrouvent trente ans après. Des méthodologies diverses ont été mobilisées : des méthodologies quantitatives, avec de l'analyse de réseau, de la fouille de texte et de données ; combinées avec des approches qualitatives comme l'ethnographie numérique.

La recherche sur le réseau d'écrivains cherchait à comprendre comment certains auteurs, organisés en réseau, s'étaient emparés du Web comme un véritable outil de création (Beaudouin, 2012). Les résultats montrent que deux stratégies sont utilisées par les écrivains : d'un côté le Web est une simple vitrine, un moyen de faire de l'auto-promotion, de l'autre il peut être envisagé comme une nouvelle plateforme d'écriture, un outil de production littéraire. Ce collectif d'auteurs en réseau s'est doté

de dispositifs de publication en ligne, comme remue.net, publi.net. On voit que, à la marge du monde classique de l'édition, émergeait une forme de collectif utilisant le Web comme outil de création.

Une autre recherche a été menée avec la Bibliothèque Nationale de France qui voulait savoir comment étaient utilisés les documents numérisés sur la Grande Guerre en dehors du serveur Gallica (Beaudouin *et al.*, 2018). Nous avons donc cartographié tous les sites qui traitaient de la Grande Guerre et nous avons construit le réseau des relations entre ces sites. La recherche a ainsi montré l'existence d'une communauté d'historiens amateurs qui échangeaient dans un forum et publiaient les résultats de leurs recherches sur leurs propres blogs, reliés les uns aux autres. Certains amateurs, par exemple, se spécialisent sur un régiment d'infanterie et en reconstituent la mémoire en rassemblant des documents d'archives publiques et privées.

Quels sont les points communs entre ces collectifs en ligne réunis autour d'un centre d'intérêt partagé ?

Des activités réparties sur différents dispositifs

Les activités sont toujours distribuées sur différents services avec un entrelacement des usages (Beaudouin & Velkovska, 1999). Ceci a plusieurs conséquences pour la recherche. D'abord, le chercheur ne peut pas travailler seulement sur un groupe Facebook par exemple, car alors des pans entiers de l'activité du groupe lui échappent. Ensuite, il est nécessaire d'adopter une approche longitudinale pour prendre en compte les rythmes de changement. Les cycles de diffusion/abandon sont très rapides sur Internet. Par-delà l'innovation de services, il faut repérer les lieux de stabilité et la manière dont les collectifs se déplacent d'un service à l'autre. Par exemple, les amateurs de la Grande Guerre, très actifs sur le forum, s'impliquent de plus en plus sur Twitter. Le troisième constat est que les participants ont une vision très construite des positions des uns et des autres, et de leur rôle. Le Web est un territoire habité, chaque espace ayant sa signification propre.

Il existe plusieurs types d'espaces en ligne : tout d'abord des espaces personnels, lieux de présentation de soi, d'autopromotion, mais aussi lieux de publication du travail individuel ; ensuite, des espaces collectifs, des lieux de mise en visibilité du collectif et des lieux de discussion et de travail (chez les amateurs de la Grande Guerre, on a vu apparaître un site sur les fusillés, qui présente les résultats des recherches menées) ; enfin, on a des lieux d'échanges interpersonnels.

Quand on étudie ces espaces, la question se pose toujours des relations entre ce qui se passe en ligne et ce qui se passe hors ligne. Le chercheur doit donc mener des entretiens s'il ne veut pas passer à côté de cette dimension.

Des modes d'organisation spécifiques

Le concept de communauté de pratique est important pour comprendre comment fonctionnent ces espaces (Lave & Wenger, 1991). Dans le forum sur la Grande Guerre, des novices viennent en demandant comment faire la généalogie de leur ancêtre et les anciens transmettent leur savoir. On voit des formes d'apprentissage par imitation et observation des autres. Par ailleurs, très régulièrement des énigmes sur des points d'histoire sont résolus par les membres du groupe de manière collective. Ces formes d'apprentissage collectifs fonctionnent grâce à une dimension émotionnelle, un sentiment d'appartenance. Fêter les anniversaires n'a *a priori* pas sa place dans un

groupe sur la Grande Guerre, mais cette activité est pourtant importante, car elle soutient la vie du groupe.

Il existe une hiérarchie dans la participation à l'intérieur de ces groupes. Celle-ci passe par un noyau dur, des occasionnels et un public invisible, qui ne laisse pas de trace, mais qui est parfois dix fois plus important que le public visible. Même invisible, ce public est nourri par la culture locale et s'inscrit dans le collectif.

Internet a permis d'observer en situation les mécanismes de structuration et de hiérarchisation des groupes sociaux, avec l'émergence de rôles et de statuts. Certains, par exemple, sont en charge d'introduire l'humour ou la bonne humeur dans le groupe. La distribution des rôles est très stable.

Beaucoup de travaux ont été menés sur la gouvernance de ces groupes (Auray, 2012 ; Auray *et al.*, 2009 ; Cardon, 2012). Pour fonctionner, ces groupes qui se présentent comme non hiérarchiques et sans barrières à l'entrée, s'appuient de fait sur des formes de régulation très codées : au plus haut niveau, une organisation formelle, sous la forme d'une charte, au niveau intermédiaire les interventions de l'administrateur et des modérateurs, enfin au niveau des interactions, la participation d'une grande partie des habitués. La gouvernance passe par un dosage subtil entre contrôle social (autocensure, censure par les anciens ou modérateurs, non réponse) et encouragement (effort pour accueillir les nouveaux).

Chaque groupe a sa culture locale avec des valeurs partagées et ses formes de sociabilité (les anniversaires fêtés), le risque étant de se couper des autres groupes à force de développer un entre-soi.

Des tensions internes et externes

La tension interne qui revient systématiquement dans ces groupes est celle qui oppose les anciens et les nouveaux. Les anciens progressent collectivement et creusent l'écart avec les nouveaux. Les nouveaux sont novices à un double niveau : ils ne connaissent pas les règles et ils ne connaissent pas le sujet. Pour la survie du collectif, il faut concilier l'accueil des nouveaux et le maintien de la culture locale.

Mais il existe également des tensions externes, notamment entre ces groupes et les institutions (O'Mahony & Lakhani, 2011). Les membres du groupe sur la Grande Guerre ont le sentiment d'avoir adopté les codes des historiens professionnels et de s'intéresser aux mêmes sujets : ils ont en même temps l'impression de ne pas être reconnus par les historiens et même parfois d'être utilisés par eux. Les forums sur les produits d'entreprises éprouvent cette même tension dans leurs relations aux entreprises. D'un côté le marché, avec une organisation hiérarchique, de l'autre le hors-marché avec une organisation horizontale, et en même temps un besoin de relation entre les deux. La question de l'articulation entre amateurs et professionnels est très étudiée en ce moment. Les exemples de tensions entre collectifs et institutions sont très nombreux et montrent combien les relations sont compliquées.



Forme, Jean-Pierre Bréchet (2015)

Un bon exemple de tension est la gestion des critiques de films des amateurs sur le site d'Viv@film (Pasquier *et al.*, 2014). La plateforme cherchait des critiques amateurs argumentées et des notes sur les films. Il était demandé aux amateurs de ne jamais faire référence aux autres critiques et d'émettre un point de vue unique et personnel sur le film. Or les amateurs préfèrent parler entre eux des films ! Ils respectaient la règle de la plateforme, mais on se rendait compte à la lecture des séquences de critiques que chaque critique venait contredire ou discuter les critiques précédentes. C'est un exemple très intéressant de contradiction entre le modèle de la plateforme et la communauté.

Un autre exemple, à l'occasion du centenaire de la Grand Guerre, concerne le mouvement sur Twitter « un jour un poilu ». Le ministère des Armées souhaitait que pour le centenaire les 1,5 millions de fiches des « Morts pour la France » scannées, soient retranscrites. Grâce à la dynamique d'un collectif d'amateurs, porté par Jean-Michel Gilot, l'indexation a été finalisée six mois avant la date butoir. Le ministère a remercié l'ensemble des internautes sans faire mention du collectif. Il y a eu un sentiment de non-reconnaissance du collectif par l'institution.

En dépit du cycle accéléré des innovations sur Internet, quelques constantes gouvernent les collectifs. L'activité est distribuée, il existe un apprentissage proximal *via* les interactions et les niveaux d'engagement sont variables. Étudier les formes de collectifs en ligne implique de manier un terrain très complexe, car il faut travailler sur l'ensemble des dispositifs mobilisés (une grande partie est invisible). Il faut reconstituer l'ensemble des espaces et des territoires sur lesquels se déploient les activités du collectif. Cela demande un travail assez lourd et compliqué, pour lequel il semble essentiel d'articuler des approches quantitatives et qualitatives. Le big data seul ne permet pas d'accéder à l'organisation sociale dans toute sa complexité et à la signification que les acteurs donnent à ces organisations.

DÉBAT

Question : Pouvez-vous revenir sur la notion de public invisible ?

Réponse : Dans les forums, on ne voit que ceux qui écrivent, mais plus de 90% des visiteurs n'écrivent pas, ne laissent pas de trace. *Idem*, dans les *chats* : le public qui parle est très minoritaire par rapport au public qui lit. Les occasionnels, eux, postent par exemple une fois. Sur le Forum Grande Guerre, 40 % environ des intervenants ne sont intervenus qu'une fois.

Question : Comment passe-t-on d'une logique de pair à pair à une logique d'audience ?

Réponse : Quand Napster a été mis en place, on pouvait échanger des morceaux, chacun partageant ses fichiers Mp3. Aujourd'hui, les plates-formes sont en mode client-serveur. La logique communautaire a disparu. Il y a toujours dans l'innovation numérique une tension entre des modèles pair à pair et des modèles centralisés, avec le modèle de la plateforme qui centralise le modèle de pair à pair,

Question : Pouvez-vous revenir sur les terrains ? On a l'impression qu'aujourd'hui on trouve des situations très variées. Comment peut-on regarder des groupes aussi divers ? Avez-vous étudié les techniques elles-mêmes ? Peut-on

dire du CRG qu'il est devenu une communauté en ligne, et quelles seraient les bonnes pratiques ?

Réponse : Le premier point est un vrai souci. Comment délimite-t-on le corpus ? Chaque collectif se déploie sur des terrains qui lui sont propres. Par exemple, trois de nos étudiants qui ont étudié les tatoueurs en ligne ont mis du temps à les repérer, à identifier leurs espaces en ligne, la manière dont ils s'observent, se surveillent, avec des *hashtags* sur Instagram et les lieux où ils se rencontrent.

Nous essayons d'enquêter systématiquement sur les plates-formes et de comprendre les modèles économiques qui sous-tendent les pratiques sociales. Par exemple, sur la Grande Guerre, nous avons été en contact avec les administrateurs et les modérateurs. Ils refusaient toute logique marchande, ne voulaient pas de pub, et donc faisaient des quêtes annuelles pour financer l'hébergement du forum. Cette dimension de l'enquête est essentielle. Concernant le CRG, vous êtes déjà un collectif institutionnel à la base.

Question : Du point de vue du développement des applications, est-ce que la manière dont ces collectifs fonctionnent est réintégrée dans les outils ? Comment peut-on analyser l'évolution de ces communautés dans le temps ? Y a-t-il eu évolution des modes d'auto-organisation ?

Réponse : Il y a quelque temps, j'avais l'impression que les forums étaient en déclin et allaient disparaître. Une partie de l'activité des forums s'est déplacée sur les groupes privés Facebook et en ce moment ce qui se développe, c'est l'usage de Discord pour les échanges collectifs. On y retrouve les mêmes formes d'organisation que celles que j'ai essayé de présenter. WhatsApp est aussi un espace dans lequel des groupes et des communautés se mettent en place. Les modes de fonctionnement sont assez similaires et restent à la marge des modèles marchands. La question de l'entre-soi et de l'horizontalité se maintient en dépit des évolutions techniques. Sur Instagram, j'ai beaucoup plus de mal à voir la dimension collective. Je n'ai pas vu d'équivalent des groupes Facebook sur Instagram, mais on me dit que cela commence à exister.

Question : N'y a-t-il pas des effets de seuil, notamment sur les groupes Facebook ? A un moment, pour que le groupe survive, il faut de l'organisation. Existe-t-il des bonnes pratiques sur la manière de se présenter comme chercheur ?

Réponse : Il faut toujours une gouvernance forte, aucun de ces groupes, même petit, ne peut fonctionner sans régulation. Quelle que soit la taille. Dans les grands groupes, la question de la sociabilité est déportée sur d'autres espaces.

La position du chercheur est un vrai sujet. J'ai parfois été observatrice sans participer, mais on ne peut pas entrer en relation, d'autres fois je me suis présentée comme chercheuse. Il me semble qu'une phase d'observation non participante est parfois un préalable indispensable avant de pouvoir entrer en relation. Je n'aime pas beaucoup les principes rigides et je m'adapte, en essayant d'avoir une posture éthique, évidemment.

La question de l'anonymisation dans les articles ne va pas de soi, surtout pour des collectifs. Il m'est arrivé une fois de mener un travail sans entretien, et le *leader* du groupe a mal réagi en le lisant : dans un collectif dont il défendait le caractère horizontal, il était problématique pour lui d'être présenté comme *leader*, ce qu'il était de fait.

Question : Quel est le lien entre production de connaissance et dimension émotionnelle ?

Réponse : Les amateurs revendiquent l'émotion, comme un élément fort, qui les distingue des historiens professionnels. Ils mettent en scène leurs émotions face aux archives et aux documents. L'amour pour leur objet les anime. Du coup, je me suis posé la question inverse : les historiens ne s'efforcent-ils pas de mettre à distance leurs émotions (*ethos* de l'intellectuel) alors que celles-ci sont bien présentes ? Mais les amateurs assument pleinement cette dimension émotionnelle pour leur objet. Je renvoie aux travaux de Patrice Flichy sur les amateurs (Flichy, 2014). Je dirais que la dimension émotionnelle fabrique l'intérêt pour l'objet, l'analyse étant ensuite froide. Dans le collectif, il y a une excitation : résoudre une énigme à plusieurs apparaît très stimulant, avec un plaisir de faire ensemble.

Question : Je m'intéresse à la personnalisation. Les plates-formes permettent des formes d'évaluation individuelle. Que peut-on penser de la qualité de ces évaluations ?

Réponse : Les évaluations sur la plateforme de cinéma n'ont pas de valeur économique : l'entreprise ne les étudie pas, les spectateurs les regardent très peu. Les critiques amateurs sont du bouche-à-oreille écrit qui fonctionne par rapport à l'incertitude sur les biens. Apparemment, les utilisateurs se font un avis en confrontant les notes des critiques amateurs et celles des critiques professionnels.

Question : Concernant la méthodologie, pouvez-vous nous en dire plus sur le lien entre méthodes qualitatives et quantitatives ? Quelles sont les itérations ?

Réponse : Sur l'exemple de la Grande Guerre, je suis partie sur l'idée de cartographier les sites, avec l'idée d'avoir une vision globale des choses, puis je me suis rendue compte qu'il y avait ce forum, énorme, et je ne comprenais rien à ce qui s'y passait. Il y avait plus de cent messages par jour et je n'arrivais pas à suivre. On a alors analysé les 400 000 messages du forum, ce qui a permis de voir que certains sous-thèmes apparaissaient massivement, et j'ai alors exploré chaque sous-thème qualitativement. Par exemple, de nombreuses demandes de photos de tombes circulaient. C'est qualitativement que j'ai pu comprendre de quoi il s'agissait : il existe un réseau de photographes de tombes qui répond aux demandes de ceux qui cherchent la tombe d'un de leurs ancêtres. Chaque recherche, chaque traitement quantitatif suppose une immersion dans le terrain pour donner sens et orienter les traitements quantitatifs ■



Sillon, Jean-Pierre Bréchet (2004)

Notes prises par Hervé Dumez & Camille Toussaint

Références

- Auray Nicolas (2012) "Online Communities and Governance Mechanisms", in Brousseau Eric, Marzouki Meryem & Méadel Cécile [eds], *Governance, Régulations and Powers on the Internet*, Cambridge, Cambridge University Press, pp. 211-231.
- Auray Nicolas, Hurault-Plantet Marine, Poudat Cécile & Jacquemin Bernard (2009) "La négociation des points de vue : une cartographie sociale des querelles dans le Wikipedia francophone", *Réseaux*, vol. n° 27, n°152-4, pp. 15-50.
- Beaudouin Valérie & Velkovska Julie (1999) "Constitution d'un espace de communication sur Internet (Forums, pages personnelles, courrier électronique...)", *Réseaux*, vol. 17, n° 97, pp. 121-177.
- Beaudouin Valérie (2012) "Trajectoires et réseau des écrivains sur le Web. Construction de la notoriété et du marché", *Réseaux*, vol. 30, n° 175, pp. 107-144.
- Beaudouin Valérie, Chevallier Philippe & Maurel Lionel (2018) *Le web français de la Grande Guerre. Réseaux amateurs et institutionnels*, Paris, Presses Universitaires de Paris Nanterre.

- Cardon Dominique (2012) “Discipline but not Punish. The Governance of Wikipedia”, in Massit-Folléat Françoise, Méadel Cécile & Monnoyer-Smith Laurence [eds] *Normative Experience in Internet Politics*, Paris, Presse des Mines, pp. 209-232.
- Flichy Patrice (2012) *L’imaginaire d’Internet*, Paris, La Découverte.
- Flichy Patrice (2014) *Le Sacre de l’amateur. Sociologie des passions ordinaires à l’ère numérique*, Paris, Média Diffusion.
- Lave Jean & Wenger Etienne (1991) *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Loveluck Benjamin (2015) *Réseaux, libertés et contrôle : Une généalogie politique d’internet*, Paris, Armand Colin.
- O’Mahony Siobhan & Lakhani Karim (2011) *Organizations in the Shadow of Communities*, Bingley, Emerald Group Publishing Limited.
- Pasquier Dominique, Beaudouin Valérie et Legon Tomas (2014) *Moi, je lui donne 5/5. Paradoxes de la critique amateur en ligne*, Paris, Presse des Mines.
- Turner Fred (2010) *From Counterculture to Cyberculture: Stewart Brand, the Whole Earth Network and the Rise of Digital Utopianism*, Chicago, University of Chicago Press.
- Zaslavsky Floriane (2019) *Mouvements sociaux et Internet en Inde : stratégies de visibilité médiatique et d’intégration à l’espace public. Le cas du mouvement dalit*, Thèse de doctorat, Paris, EHESS.