

Florence MILLERAND, Serge PROULX, Julien RUEFF, *Web social, Mutation de la communication*

Québec, Presses de l'université du Québec, coll. Communication, 2010, 374 p.

Amandine Degand



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/324>

ISSN : 2259-8901

Éditeur

Presses universitaires de Lorraine

Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2010

Pagination : 316-317

ISBN : 978-2-8143-0056-9

ISSN : 1633-5961

Référence électronique

Amandine Degand, « Florence MILLERAND, Serge PROULX, Julien RUEFF, *Web social, Mutation de la communication* », *Questions de communication* [En ligne], 18 | 2010, mis en ligne le 27 avril 2012, consulté le 01 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/324>

Florence MILLERAND, Serge PROULX, Julien RUEFF, *Web social, Mutation de la communication.*

Québec, Presses de l'université du Québec, coll. Communication, 2010, 374 p.

Le titre sonne comme une affirmation : le web est désormais social. Oser pareille entrée en matière oblige à quelques précisions. Sans imposer de définition stabilisée du concept, l'ouvrage présente d'emblée le web social comme une combinaison de dispositifs numériques et d'usages médiatisés par ceux-ci. En effet, selon les directeurs de publication, le concept renverrait à « certains développements de l'internet en matière d'architectures et d'applications informatiques qui, à partir de 2004, mettent à disposition des fonctionnalités incitant les utilisateurs à collaborer entre eux, dans le but de créer et de partager des contenus par l'intermédiaire d'outils tels que blogues, wikis, sites de réseaux sociaux (comme Facebook ou LinkedIn), sites de partage de musiques, d'images ou de vidéos (comme MySpace, Flickr ou YouTube), métaverses (comme Second Life), ou encore les fonction de syndication de contenu (fil RSS) ou d'étiquetage (comme *del.icio.us*) » (p. 2).

Il s'agit d'insister sur deux éléments de cette définition. D'abord, dans le web social, les pratiques sont « orientées vers la figure de l'utilisateur » (p. 2), désormais reconnu comme potentiel producteur de contenus dans la lignée des théories sur le *User generated content* (UGC) et sur la culture participative. Ensuite, ce sont toutes les relations entre les personnes qui se tissent, en ligne et en réseaux, qui vont s'avérer constitutives de ce qu'est, intrinsèquement, le web social. Dans cette optique, l'avènement d'un web social représenterait bel et bien un basculement des comportements et des modes de consommation en ligne. Faut-il pour autant y voir une révolution? C'est la question en vogue. Les auteurs vont choisir une esquivé des plus sages en préférant parler d'évolution graduelle, de glissement d'un modèle de diffusion à un modèle de participation et de contribution.

Pour décrire cette évolution, l'ouvrage a choisi la voie de l'interdisciplinarité. Comme mentionné sur la quatrième de couverture, l'ouvrage est la croisée des chemins de « plusieurs communautés scientifiques intéressées par les rapports entre technique, communication et société ». Les thématiques s'étalent ainsi sur 23 articles, œuvres de 34 auteurs, renommés pour la plupart. Des sujets à première vue éloignés se mêlent donc ici joyeusement, pour promener le lecteur dans les forums de discussion médicale ou encore autour des questions de genre

dans *World of Warcraft*. Ils empruntent les détours du *podcasting* indépendant, des systèmes de *tagging* et autres collaborations à distance par messageries instantanées, pour ne citer que quelques exemples des nouveaux terrains de jeux scientifiques. Ces sujets, tels que présentés dans la table des matières, ont été sélectionnés lors du colloque « Web participatif : mutation de la communication », organisé dans le cadre du 76^e congrès de l'ACFAS, à Québec en 2008, à l'initiative de deux ténors de l'université du Québec à Montréal, Florence Millerand et Serge Proulx.

Deux ans plus tard, peut-on donner une réponse à cette question qui sert de toile de fond à l'ouvrage : la communication a-t-elle muté? Les risques dégagés par les nouveaux usages du web social conduisent à se demander si on n'assisterait pas à une régression de la communication, un repli « narcissique dans la communication interindividuelle médiatisée, et d'autre part, la généralisation du principe de publicité et de marketing » (p. 25). Serge Proulx et Florence Millerand formulent par ailleurs l'hypothèse de « l'émergence d'une nouvelle forme de communication sociale prenant appui sur ce que Manuel Castells (2007) appelle les « médias de masse individuels », c'est-à-dire un nouveau type de média, certes massifs, mais produits, reçus et ressentis individuellement » (p. 25). Ils mentionnent trois nouveautés principales : la possibilité de diffuser à l'échelle mondiale pour peu de frais, la coexistence d'un modèle de communication basé sur le *broadcast* avec un autre fondé sur l'échange *peer-to-peer*, et l'émergence de nouveaux formats d'écriture tels que les messages électroniques et *microblogging*. Alors, la communication a-t-elle muté? L'ouvrage regorge de pistes de réponses. Malheureusement, aucune conclusion ne viendra fédérer les enseignements accumulés au fil des chapitres hétéroclites.

Nous ne risquerons pas l'exercice. Au mieux peut-on rapporter la structure de l'ouvrage, répartition intelligible des papiers qui a le mérite de donner sens à l'ensemble. L'ouvrage s'organise en effet selon cinq parties. La première traite de la participation sous l'angle démocratique. La deuxième opte pour une approche culturelle. La troisième table sur les identités et les nouvelles solidarités exprimées au travers du web social. Les usages constituent l'objet de la quatrième approche. Enfin, une cinquième partie offre un œil critique sur l'idéal du web relationnel. Nous ne soulignerons ici que quelques points marquants pêchés au gré des cinq parties, et volontairement centrés sur les médias d'information.

Soulignons le travail d'Arnaud Noblet et de Nathalie Pignard-Cheyne portant sur « l'encadrement des contributions "amateurs" au sein des sites d'information » (pp.265-282). Sur base d'un état des lieux, un rien trop condensé, les auteurs cartographient les formes de la participation citoyenne aux sites d'information journalistiques : de la participation-réaction (commentaires et forums principalement) à la participation-contribution (blogs, tribunes et témoignages) en passant la participation-suggestion (illustrée par les chats et autres invitations à proposer des informations ou des questions). Cette troisième forme est interprétée chez Franck Rebillard (pp. 353-365) comme une option mixte, plus récente, érigeant les citoyens comme « coéditeurs autant que de cocréateurs de nouvelles » (p. 357) Elle est l'alternative aux participations-contributions qui ne connaissent pas l'engouement populaire espéré puisque le métier de journaliste requiert à la fois du temps et des compétences intellectuelles (p. 356). Pour Franck Rebillard, dont l'article clôture le recueil, les médias se sont progressivement réappropriés les contenus citoyens, en les cadrant dans des rôles d'alerte et de soumission d'idées, laissant aux professionnels « le magistère du choix éditorial final » (p. 362). De leur côté, Arnaud Noblet et Nathalie Pignard-Cheyne remarquent également que la participation-contribution est la forme la plus difficile à mettre en place. La participation-réaction remporte un plus grand succès populaire tout en étant moins bien considérée. En effet, les journalistes valorisent très peu les commentaires d'internautes, souvent jugés de faible qualité.

Cette question de la qualité amène les auteurs à interroger la place accordée à la participation sur les sites d'information. Ils arrivent au constat que les sites juxtaposent bien souvent les contenus amateurs aux productions journalistiques, en distinguant clairement les deux types de contenus. Cette option témoignerait, selon les chercheurs, d'un faible intérêt éditorial pour les participations citoyennes, manifesté par un manque de valorisation et d'exploitation de celles-ci. Un parti diamétralement opposé est observé dans le chef de sites tels que Rue89 qui se donnent pour *credo* de véritablement intégrer les participations d'internautes pour les fonder dans un cadre journalistique. Enfin, les contributeurs développent quelques options hybrides, de participatif semi-intégré ou externalisé.

Arnaud Noblet et Nathalie Pignard-Cheyne concluent que la place des différentes formes de participation doit être comprise non seulement en fonction d'un impératif participatif, « tendance

impérieuse vers laquelle tendraient naturellement les sites d'information de peur de se faire distancer par leurs concurrents » (pp.281-282), mais aussi en fonction des tentations, ou des potentielles dérives, qui y sont associées : d'une part, une volonté de doper le trafic des sites Internet pousserait à adopter la participation. D'autre part, les journalistes seraient tentés d'orienter leurs pratiques en fonction des souhaits et diktats d'une audience omniprésente au travers de la participation.

Ce dernier constat va de pair avec celui de Jacob T. Matthews qui, après quelques rappels historiques sur la participation dans les industries culturelles, parle d'*empowerment* de l'utilisateur. Ce dernier devient aujourd'hui « la mesure et la finalité de ce "nouveau système". [...] L'utilisateur devient créateur en ce sens qu'il est aussi [...] fournisseur de données marketing, quand bien même sa "production" serait nulle en matière de création écrite, audiovisuelle, musicale ou ludique » (p. 337). Le constat de Jacob T. Matthews est dur pour les usagers, interprétés comme des armadas de « petites mains » qui, dans une optique d'épanouissement personnel ou communautaire, œuvrent innocemment à la gloire des entreprises capitalistes. Ironie du sort.

Pour terminer, notons que le lecteur, conquis par la variété des points de vue dispensés par l'ouvrage, regrettera toutefois de ne pas y trouver plus d'explications méthodologiques. Quelques constats sont par ailleurs lancés comme des vérités absolues. Mais ne faut-il pas y voir un parti pris? Car c'est également l'atout de l'ouvrage : brosser le tableau d'un champ très vaste, de façon claire et concise. À conseiller donc, pour une lecture fluide de sujets émergents qui, en d'autres lieux, ploient sous les précautions d'usage.

Amandine Degand

ORM, université catholique de Louvain
Amandine.degand@uclouvain.be