

Les communautés virtuelles construisent-elles du lien social?

Serge PROULX*

Internet a largement pénétré les organisations. L'une de ses intrusions coïncide avec l'accroissement des communications électroniques dans les organisations et le surgissement de nombreuses « communautés en ligne » et « communautés de pratique » au sein et entre les entreprises, à l'échelle locale autant qu'internationale. Certains dispositifs sociotechniques facilitent aujourd'hui l'émergence de nouvelles formes de *communication de groupe* au sein des organisations. Pensons par exemple aux sites web et aux intranet d'entreprises dédiés aux échanges de documents, à la coordination et au travail en groupe entre les employés; aux blogues, aux *chats*, aux systèmes de messagerie instantanée, aux téléconférences et visioconférences, aux listes (ou forum) de discussion. Plusieurs de ces dispositifs sont de plus en plus utilisés dans les organisations.

Nous sommes devant l'émergence d'un nouveau type de dispositifs de médiation qui suscitent la multiplication des échanges entre les personnes d'une même entreprise ou entre les membres de plusieurs entreprises. Des travaux récents de chercheurs américains, dans le contexte d'un questionnement sur la mobilisation politique en ligne, indiquent que pour la première fois, la communication électronique professionnelle de groupe s'ouvre à l'échange systématique de points de vue subjectifs. En conséquence, il devient nécessaire pour certains collectifs d'utilisateurs connectés d'élaborer des règles permettant la gestion de ces discussions et controverses en ligne. Certaines communautés en ligne aspirent ainsi à construire un espace « impartial » de discussion où la règle serait de formuler son intervention en adoptant le mode de la neutralité (*neutral point of view (NPOV)*) (Carpenter, K. et alii, 2004). On ne peut s'empêcher de constater la naïveté d'un tel idéal, comme s'il était aisé d'annuler la dimension idéologique et subjective dans l'expression des opinions et des arguments.

Internet apparaît comme étant lui-même une nouvelle forme d'organisation du tissu social et symbolique de nos sociétés. Il ne s'agit pas d'aborder ici l'ensemble de cette vaste question. Je voudrais plutôt me concentrer sur la place occupée par les dispositifs de *communication de groupe médiatisée par l'informatique*. Ce type de dispositifs sociotechniques appartient à la catégorie plus générale des dispositifs de communication médiatisée par ordinateur (CMO). Ces derniers font largement appel à l'informatique et aux technologies réseaux. Si je veux caractériser la communication en ligne en regard de la communication en face à face, je dirai que dans la *communication en ligne* :

- 1) Sauf en ce qui concerne la manipulation du clavier et l'attention mobilisée dans l'interaction avec l'interface, le corps n'est plus nécessaire dans la communication (quoiqu'il « apparaît » de plus en plus du fait des avancées techniques dans les dispositifs de visualisation qui voient l'émergence de multiples représentations visuelles du corps des internautes);
- 2) L'ancrage et la présence physique des interlocuteurs dans un même lieu géographique n'est plus une condition nécessaire à la communication;
- 3) Le temps de la communication peut être différé.

Je vous propose aujourd'hui quelques réflexions sur les situations de communication électronique de groupe sous l'angle du lien social.

* Professeur titulaire à l'Université du Québec à Montréal.

Mes réflexions s'organiseront autour de quatre pôles :

- une sensibilisation au phénomène de la communication électronique de groupe;
- un constat : ce qui fait lien dans ces collectifs électroniques c'est l'intérêt partagé;
- la description des principaux types d'environnements sociotechniques de communication en ligne;
- des réflexions sur la culture et la structure de pouvoir dans les espaces de communication électronique de groupe.

1. COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE DE GROUPE

Je m'intéresse ici plus particulièrement aux formes de la *communication électronique de groupe*. L'analyse n'est donc pas centrée sur l'individu singulier en interaction avec une interface offerte par le dispositif. L'objet de mon intérêt ce sont les échanges inter-humains qui impliquent plus que des dyades, qui supposent par exemple – comme dans une liste de discussion – que tous les membres d'un collectif d'utilisateurs soient témoins des échanges qui s'y déroulent, échanges interindividuels ou s'adressant à l'ensemble des membres du groupe. Nous sommes aujourd'hui devant un mouvement de renouvellement de la pensée chez certains concepteurs de logiciels qui veulent dorénavant cibler le groupe comme usager privilégié (ou : usager de base) (Shirky, 2004).

Le recours à la notion de « communautés virtuelles » pour désigner *a priori* les collectifs d'utilisateurs connectés en ligne souffre d'une inflation sémantique. Je ne voudrais pas refaire ici le travail de déconstruction de la notion de « communauté virtuelle » déjà réalisé il y a quelques années avec Guillaume Latzko-Toth (Proulx & Latzko-Toth, 2000). Je dirai, pour faire court, que l'on ne peut postuler *a priori* que tel collectif d'utilisateurs connectés *se comportera nécessairement comme une « communauté »*. Abandonnons l'idée du postulat. Il s'agit bien davantage d'une première question de recherche pertinente que l'on se doit de poser à l'égard de ces divers collectifs d'utilisateurs : *tel collectif spécifique possède-t-il les caractéristiques que l'on attribue habituellement à une communauté?*

Par ailleurs, la notion de « virtuel » a acquis ces dernières années un nouveau sens. Alors que les philosophes opposaient le terme de *virtuel* à celui d'*actuel* (en d'autres mots : ce qui est virtuel est l'état de ce qui est non encore actualisé), l'expression « virtuel » a tendance à désigner aujourd'hui de plus en plus le simple recours à des dispositifs informatiques et électroniques dans le processus d'échange.

En conséquence ma « définition de travail » de la *communauté virtuelle* sera la suivante : cette expression désigne le *lien d'appartenance* qui se constitue parmi les membres d'un collectif d'utilisateurs d'un forum, d'un chat, d'une liste de discussion, etc., ces participants partageant des goûts, des valeurs, des intérêts ou des objectifs communs (Proulx, 2004, p. 28). Si je reviens à la question qui coiffe mon exposé : « Les communautés virtuelles construisent-elles du lien social? », cela se traduit pour le chercheur à tenter d'apporter des réponses empiriques à la question : « Sous quelles conditions un *collectif d'utilisateurs connectés* fait-il lien social, c'est-à-dire suscite-t-il un *lien d'appartenance au groupe* dans lequel se reconnaissent les individus qui font partie du collectif? »

Une synthèse des travaux empiriques concernant ces questions a été réalisée récemment par l'institut SRI International (Papadakis, 2003). Plusieurs enquêtes montrent ainsi que la communication de groupe médiatisée par l'informatique possède plusieurs caractéristiques attribuées jusqu'ici à la *communication en face à face*. Dans ce type de situation de communication écrite électronique, les utilisateurs peuvent ainsi retrouver du support affectif ou du soutien social à travers des gestes d'empathie et de partage que leur manifestent leurs interlocuteurs. La communication de groupe médiatisée par l'informatique constitue un

environnement social et symbolique dans lequel les participants peuvent développer un sentiment d'appartenance au groupe et peuvent s'y construire une identité collective, qu'elle soit communautaire ou sociale. Ce sentiment d'appartenance qui s'exprime parmi les membres du collectif en ligne, peut, dans certains cas, avoir tendance à se généraliser et aboutir ainsi à un phénomène d'imagination sociale partagée de l'entité collective en tant que « communauté ». Par ailleurs, on retrouve au sein des *collectifs d'utilisateurs connectés* une structure sociale qui reproduit certaines caractéristiques de la structure de la société du face à face, par exemple : règles, normes, codes de conduite implicites et explicites, sanctions, etc.

2. CE QUI FAIT LIEN SOCIAL DANS CES COLLECTIFS ÉLECTRONIQUES, C'EST L'INTÉRÊT PARTAGÉ

Les « communautés virtuelles » sont surtout des communautés d'intérêt. Dans la communauté au sens traditionnel (Tönnies, 1887), c'est la proximité géographique qui assurait l'ancrage territoriale communautaire. Pensons aux routes et aux moyens de transport qui connectaient les résidences des familles dans le village, pensons aux écoles communales ou aux divers services (parcs publics, police, hôpitaux) qui étaient à proximité. Dans les situations de *communication électronique de groupe*, au contraire, cette proximité géographique – de même que le corps des internautes et le cadrage de l'échange en temps réel – disparaissent en tant que dimensions constitutives du sentiment communautaire. Dans la communication électronique de groupe, ce qui fait lien peut être le partage d'intérêts communs, ou de valeurs et croyances communes, ou la même appartenance culturelle, nationale ou ethnique, ou familiale ou générationnelle ou sexuelle ou religieuse. La structure de la communauté virtuelle peut prendre alors la forme de la *diaspora* (Dayan, 1998) ou celle des *réseaux* ou de la *multitude* (Hardt & Negri, 2004) où les membres sont dispersés dans l'espace, où il n'y a pas nécessairement de proximité géographique entre les membres du collectif qui éprouvent pourtant un même sentiment d'appartenance communautaire. Nous voyons aujourd'hui l'émergence de groupes de très grande dimension – Internet adopte ici certaines caractéristiques d'un média de masse : par exemple, certains jeux en ligne (*Massively Multiplayer Online Games*) rallieraient au-delà de 100 000 inscriptions sur un même site (Ducheneaut et al., 2004).

La littérature de sciences humaines et sociales, et particulièrement la sociologie, abonde de réflexions et d'analyses sur les traits essentiels qui constituent une communauté. Les principaux traits qui caractérisent la communauté ont fait l'objet d'une synthèse récente (Papadakis, 2003)¹. Pour qu'il y ait sentiment d'appartenance à une communauté, la scène des d'interactions (en face à face ou par électronique) doit mettre en relation des personnes qui possèdent ou construisent des liens communs entre elles et dont les interactions sont réciproques, soutenues, durables. Entre les membres de la communauté, il y a partage de croyances idéologiques et d'habitudes culturelles, de valeurs communes, d'un sens de la solidarité et de l'identification à une même communauté d'appartenance (sentiment d'identité).

Ce sentiment d'appartenance à une entité plus large que le simple soi individuel (self) peut déboucher sur un processus réflexif de *conscientisation sociale du soi individuel* en tant qu'appartenant à un groupe ou à une communauté. Il peut aussi conduire à l'élaboration de projets d'actions collectives effectuées au nom de la communauté. Ce processus de

¹ Certaines de mes réflexions s'inspirent librement de (Papadakis, 2003). Je m'appuie également sur certaines idées exprimées par mon collègue Nicolas Auray de l'ENST, lors d'un séminaire tenu au LabCMO (Auray, 2004). J'assume l'entière responsabilité du texte.

conscientisation collective de groupes d'utilisateurs est d'une certaine manière l'objet de travaux de concepteurs et designers en « logiciel social » (*social software*) (Shirky, 2004) et en « collaboratif » (*Computer Supported Cooperative Work – CSCW*) qui tentent de développer des dispositifs orientés vers une facilitation de l'attention au groupe (*Group Awareness*) (Gutwin et al., 2004). La conscience des autres apparaît critique pour l'élaboration de stratégies efficaces de coopération et de coordination. Des concepteurs de logiciels tentent, par exemple, de mettre au point des dispositifs permettant aux utilisateurs du collectif d'avoir conscience de la disponibilité des autres pour savoir s'ils peuvent les interrompre (Horvitz, E. et al., 2004). Soulignons ici un paradoxe : ces dispositifs indiquant la disponibilité des autres s'ajoutent à la surcharge informationnelle déjà vécue par les utilisateurs fortement équipés, accroissant ainsi leur indisponibilité propre. Pour contrer le poids de la surcharge informationnelle, les concepteurs cherchent à développer de nouveaux dispositifs d'orientation s'appuyant à la fois sur des outils de visualisation et des outils sémantiques (Auray, 2004).

3. TYPOLOGIE DES PRINCIPAUX ENVIRONNEMENTS SOCIOTECHNIQUES DE COMMUNICATION EN LIGNE

Du point de vue des technologies mobilisées, les collectifs électroniques peuvent se constituer en six principaux types d'environnements sociotechniques de communication en ligne² :

- a) Les *réseaux locaux communautaires* (*Local community networks*) qui desservent un village ou une municipalité spécifique. Aujourd'hui, ces réseaux supportent un ou plusieurs sites web qui offrent des babillards, *chats* et forum de discussion. Aux États-Unis, ces réseaux portent souvent le nom de « Free-Nets ». Il en resterait autour de 150.
- b) Les *babillards électroniques* (*Bulletin boards*) constituent, avec les réseaux locaux communautaires, l'un des plus anciens dispositifs. La communication y est en temps différé : les utilisateurs d'un babillard déposent et regardent les messages selon leur disponibilité. Ils sont regroupés autour d'un thème ou d'un loisir spécifique. L'on compterait 30 000 *Usenet newsgroups* dans le monde.
- c) Les *MUDs* (*multi-user domain* ou *multi-user dungeon*) : jeu de rôle se déroulant dans un environnement peuplé d'avatars. Jeu virtuel dérivé du jeu *Donjons et dragons* popularisé au début des années 1980 en Amérique du Nord. Plusieurs participants jouent à échanger des messages simultanément dans le même environnement, soit sur le mode de l'aventure (*game*) soit sous la forme sociale du jeu de rôle (*role-play*), soit sous un mode hybride. Des avatars les représentent. L'avatar est la représentation textuelle ou visuelle de l'utilisateur participant au jeu. Derrière certains avatars on peut trouver des robots (*bots*) qui peuvent eux-mêmes participer à l'échange et agir entre eux. Ces environnements en ligne sont structurés par un ensemble de règles et protocoles. L'utilisation d'un tel type d'environnement électronique requiert souvent le téléchargement d'un logiciel spécialisé. L'on dénombrait 250 environnements de ce type.
- d) Les *chats* ou espaces de *clavardage* : dans la langue anglaise informatique, le terme *chat* désigne d'abord une conversation en temps réel par brefs messages écrits (d'où

² Certaines définitions sont tirées de (Proulx, 2004). La construction typologique et les évaluations chiffrées proviennent de (Papadakis, 2003).

en français, le néologisme *clavardage*, combinaison de clavier et de bavardage) entre deux ou plusieurs interlocuteurs (humains ou robots). Par extension, un *chat* désigne un site Internet (Web, IRC, etc.) dédié au clavardage. Cet environnement informationnel comporte souvent plusieurs espaces de conversation distincts, appelés *salons*, au sein desquels se déroulent les conversations proprement dites. Les participants d'un *salon* de *clavardage* ont la possibilité de s'adresser des messages privés (invisibles pour les autres), voire de créer leur propre salon. Certains logiciels de messageries instantanées, de partage de fichiers de pair à pair et certains jeux en réseau permettent aussi de *clavarder*. On dénombre environ 37 750 canaux IRC supportés par 27 réseaux, ce qui représente un minimum de 150 000 usagers réguliers de ce type de dispositifs.

- e) Les *listes de diffusion* (*Listservs*) ou *forum de discussion* (accessibles via le Web) sont des lieux d'expression collective situés soit chez un serveur de courriel (liste) soit sur un site de la Toile ou du réseau Usenet (forum). Ces environnements permettent l'échange de messages en temps différé (interactions asynchrones) entre usagers, chaque abonné de la liste recevant l'ensemble des messages envoyés sur la liste. Chaque abonné peut répondre à tout message, soit en aparté soit en envoyant copie de son message à l'ensemble de la liste. Dans certains forums, seuls les usagers inscrits et identifiés par un mot de passe peuvent envoyer des messages. Les forums sont constitués d'abonnés intéressés par une thématique particulière. Les listes de diffusion publiques répertoriées sont au nombre de plus de 90 000. Il est par ailleurs impossible d'estimer le nombre des listes privées.
- f) Les *sites Web dédiés à des communautés d'intérêts* (*community-of-interest websites*) offrent divers services interactifs à leurs usagers (chats, babillards, listes de discussion, banques d'informations hypertextuelles et visuelles, etc.). Ces sites sont extrêmement nombreux et impossibles à recenser de manière globale.

Nous retrouvons aujourd'hui dans les organisations, des dispositifs appartenant aux trois derniers types d'environnement en ligne : chats; forum et listes de discussion; sites Web dédiés et intranet d'entreprises. Plusieurs recherches concernant les relations interpersonnelles en ligne montrent que ces échanges électroniques de groupe présentent plusieurs des caractéristiques de la communication de groupe en face à face. Même si, dans une majorité des collectifs d'usagers connectés, on ne trouve pas nécessairement l'expression d'un sentiment communautaire – plusieurs listes étant strictement utilitaires et orientées vers la distribution de services – il reste que, dans de nombreux collectifs, des chercheurs ont repéré par exemple, des usagers soucieux de tracer des « limites » et des « règles d'appartenance » au forum en en définissant les règles d'affiliation et de *membership*, participant ainsi à la construction d'une identité collective de la liste. On trouve aussi dans nombre de ces environnements de discussion, l'explicitation des normes de conduite acceptable (*netiquette*, par exemple) et des règles de gouvernance dont l'implantation s'appuie sur un système de sanctions, voire d'exclusion.

4. CULTURE ET STRUCTURE DE POUVOIR DANS LES ESPACES DE COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE DE GROUPE

Dans certains environnements en ligne se dégage une *culture propre* – pourrait-on parler ici d'une *culture organisationnelle*? – qui se traduit par l'usage de conventions linguistiques, d'abréviations dans les protocoles de communication et de codes partagés uniquement par les habitués. De plus, ces espaces de discussion – ponctués par des rituels d'usage et des routines de comportements – sont *socialement structurés de façon hiérarchique*

selon une figure pyramidale du contrôle où s'enchevêtrent humains et dispositifs sociotechniques. Ainsi, le contrôle du dispositif technique constitue l'enjeu de pouvoir ultime au sein des collectifs électroniques se déployant dans les espaces MUD ou sur les canaux IRC (*Internet Relay Chat*).

Dans un réseau IRC, il existe une structure de pouvoir hiérarchique mettant en scène, à partir du bas de la pyramide du pouvoir, les usagers de base (*users*), les habitués (*voices*), les opérateurs de canaux (*channel operators*) et les opérateurs de réseaux (*IRC operators*). Un exemple de pouvoir extrême consiste pour un opérateur IRC à utiliser la commande « kill » qui permet de déconnecter immédiatement un utilisateur du réseau (voir Latzko-Toth, sous presse).

Dans un espace MUD, la structure de pouvoir est particulièrement sophistiquée. En effet, l'enjeu de pouvoir est déjà une dimension constitutive du jeu de rôle. Ceci peut conduire à un enchevêtrement des mécanismes du pouvoir acquis *dans* le jeu à ceux d'un méta-pouvoir fondé sur le contrôle des règles *du* jeu. Les habiletés à créer certains avatars, à manipuler certains objets ou commandes, ou à intervenir directement dans le jeu de rôle à un méta-niveau sont des pouvoirs qui sont distribués inégalement entre les usagers d'un même MUD. La pyramide du pouvoir est construite sur la distinction entre membre invité, membre régulier, membre privilège, sorcier (*wizard*) et dieu (*god*).

Ces deux types d'espaces électroniques de discussion présentent des structures pyramidales de pouvoir où les différents statuts sont acquis en fonction de l'ancienneté et des compétences spécifiques à maîtriser certains aspects du dispositif technique. Par ailleurs, l'on peut penser que certaines communautés en ligne seraient plutôt égalitaires alors que d'autres susciteraient des exclusions. Voilà en tout cas une question de recherche à appliquer à de nombreux terrains touchant la communication électronique de groupe.

CONCLUSION

Pour conclure, je dirai que j'ai tenté par ces quelques réflexions, de mettre en avant le fait que, dans de nombreux cas, *les membres des communautés en ligne créent du lien*. Il s'agit du lien qui les rattache symboliquement et socialement à la communauté que l'utilisation du dispositif leur a permis d'imaginer. La « communauté virtuelle » – qu'elle soit ou non en miroir avec une communauté sociale spécifique et ancrée physiquement – est une *communauté imaginée*. Il reste à nous interroger sur la *force du lien* associé à une communauté imaginée. Ainsi, quel peut être la force mobilisatrice pour l'action d'une telle entité imaginée? Dans quelles conditions peut-elle conduire à un engagement social, culturel ou politique des individus qui s'y identifient? Dans quelles conditions est-il possible de dépasser le niveau du simple « engagement électronique » des usagers du collectif en ligne pour atteindre celui des prises de décision, de la formulation des projets concrets et de l'action effective dans la communauté et dans la société ?

Bibliographie

- Auray, Nicolas (2004), « Compte-rendu de la *Computer Supported Cooperative Work (CSCW) Conference* (Chicago 6-10 novembre 2004) », LabCMO, UQAM, 12 novembre, voir le wiki du LabCMO : <http://cmo.uqam.ca/wiki>
- Carpenter, Keri et ali. (2004), « Online Political Organizing : Lessons from the Field », *Computer Supported Cooperative Work (CSCW) Conference Proceedings* (Chicago 6-10 November 2004), ACM, New York, p. 59-62.

- Dayan, Daniel (1998), « Particularistic media and diasporic communications » in Tamar Liebes & James Curran, eds, *Media, Ritual and Identity*, Routledge, London, p. 103-113.
- Ducheneaut, N. et ali (2004), « The Social Side of Gaming : A Study of Interaction Patterns in a Massively Multiplayer Online Game », *Computer Supported Cooperative Work (CSCW) Conference Proceedings* (Chicago 6-10 November 2004), ACM, NY, p. 360-369.
- Gutwin, C., et ali (2004), « Group Awareness in Distributed Software Development », *Computer Supported Cooperative Work (CSCW) Conference Proceedings* (Chicago 6-10 November 2004), ACM, New York, p. 72-81.
- Hardt, Michael et Antonio Negri (2004), *Multitude*, La Découverte, Paris.
- Horvitz, E. et ali (2004), « BusyBody : Creating and Fielding Personalized Models of the Cost of Interruption », *Computer Supported Cooperative Work (CSCW) Conference Proceedings* (Chicago 6-10 November 2004), ACM, New York, p. 507-510.
- Latzko-Toth, Guillaume (sous presse), « La normalisation des pratiques de chat : l'émergence d'un cadre normatif d'usage de l'Internet Relay Chat » in B. Conein, F. Massit-Folléa et S. Proulx, eds, *Internet, utopie limitée*, Presses de l'Université Laval, Québec, 2005.
- Papadakis, Maria C. (2003), *People Can Create a Sense of Community in Cyberspace*, SRI International, Arlington, VA (USA), disponible en ligne : www.sri.com/policy/csted/reports/sandt/it/Papadakis_IT_virtual_communities_issue_brief.pdf
- Proulx, Serge (2004), *La révolution Internet en question*, Québec-Amérique, Montréal.
- Proulx, Serge et Guillaume Latzko-Toth (2000), « La virtualité comme catégorie pour penser le social : l'usage de la notion de communauté virtuelle », *Sociologie et sociétés*, XXXII (2), Presses de l'Université de Montréal, 2000, p. 99-122.
- Shirky, Clay (2004), « Group as User : Flaming and the Design of Social Software », disponible en ligne : http://www.shirky.com/writings/group_user.html
- Tönnies, Ferdinand (1887, 1992), *Communauté et société* (première édition : 1887), extraits repris dans : Karl van Meter, *La sociologie*, coll. « Textes essentiels », Larousse, Paris, p. 195-211.