

Le *community management* : enjeux et perspectives dans le cadre d'une socialisation algorithmique. Le cas des plateformes de *crowdsourcing* éco-citoyennes.

Dans le cadre d'une thèse portant sur les enjeux de l'*empowerment* socio-écologique au sein de dispositifs sociotechniques relevant du web 2.0 (O'Reilly, 2005), nous sommes amenés à interroger les normes et les formes de l'animation et de la gestion de collectifs en ligne, c'est-à-dire les pratiques de *community management* de l'engagement environnemental.

Ce *community management* se présente comme une forme d'ingénierie sociale et symbolique (Floris, 1996), dont l'objet est de développer les interactions ainsi que la production de contenus au sein d'un dispositif socio-numérique. C'est par cette injonction participative tenant de l'idéologie managériale mais aussi de l'idéologie d'Internet, que le *community management* tend à s'imposer comme le cahier des charges de l'animation efficace et de la stimulation des interactions. Cette rationalisation marketing du lien communautaire s'opère en effectuant puisant aux sources du communautarisme électronique (Galibert, 2015), d'une culture de la contribution et du don (Proulx, 2012), portée tant par une éthique « hacker » (Himanen, 2001) qu'une éthique « scientifique » (Flichy, 2001). Des valeurs de partage, de créativité, de coopération qui ont longtemps fait apparaître les communautés en ligne comme des collectifs de production alternatifs au tournant néo-libéral (Auray, 2010), mais qui apparaissent aujourd'hui mobilisées dans une perspective stratégique.

Problématiser le potentiel communautaire de dispositifs algorithmiques

Nous suivons ainsi Olivier Galibert (2014) lorsqu'il considère que le « modèle idéal de la communauté virtuelle » constitue le socle normatif sur lequel s'appuient les préceptes du *community management*. Les praticiens du marketing numérique recherchent en effet à maximiser la participation en mobilisant un modèle d'interaction basé sur la réciprocité des échanges (Mauss, 1999. ; Caillé, 2000). Les internautes sont incités à se montrer généreux, à « donner » des informations, puis sont récompensés symboliquement par les community managers ou d'autres membres de la communauté. Cette accroissement du capital symbolique des contributeurs s'inscrit dans une logique de reconnaissance (Honneth, 2013) devant permettre aux gestionnaires des communautés de s'arroger la fidélité de leurs internautes. Enfin, le cadre de ces échanges apparaît délimité par une éthique de la discussion (Habermas, 1987), normalisée à travers la « Nétiquette » dont s'inspirent les chartes de modération. En imposant la tenue de conversations « raisonnables et raisonnées », les community managers s'arrogent ainsi le droit de modérer les discussions et se prémunissent ainsi d'éventuels critiques ou débordements.

Cependant, cette dialectique du modèle émancipatoire de la communauté virtuelle et du *community management* nous semble aujourd'hui problématique dans le cadre d'une automatisation de la gestion des dispositifs sociotechniques 2.0, à travers la mobilisation d'*algorithmes* de réputation et/ou prédictifs (Cardon, 2015). D'une part parce que les *community managers* doivent aujourd'hui adapter leurs stratégies aux calculateurs qui organisent les contenus au sein des fils d'actualité de leurs usagers-membres. C'est par

exemple le cas sur la plateforme Facebook, où les publications des *community managers* ne touchent qu'une petite partie des internautes ayant pourtant *aimé la page* concernée. Ce phénomène est même renforcé à l'heure où Facebook réduit la « portée organique¹ » des publications des pages, de 12 à 6% entre 2012 et 2014². D'autre part, parce les plateformes de *crowdsourcing*, c'est-à-dire celles appliquant les mécanismes collaboratifs à la production et/ou à la consommation, tendent aujourd'hui à automatiser la mise en relation des internautes, quitte à se passer de *community managers*. Dès lors, ces dispositifs algorithmiques interrogent nécessairement les modalités et de la socialisation électronique et son instrumentalisation. Dans quelle mesure le modèle idéal de la communauté virtuelle constitue-t-il toujours un socle normatif nécessaire à la gestion et l'animation de collectifs en ligne ?

Ces calculateurs suscitent déjà diverses discussions en Sciences Humaines et Sociales. Outre des lectures critiques, peu ou pas mise à l'épreuve du terrain, portant sur les modalités de la « gouvernamentalité algorithmiques » (Collomb, 2011 ; Rouvroy et Berns, 2013), les Sciences de Gestion (SG) et les Sciences de l'Information et de la Communication (SIC) proposent depuis peu une lecture organisationnelle de cette automatisation. Néanmoins, certaines de ces approches nous semblent porter une vision relativement utilitariste des *interactions* au sein de ces espaces collaboratifs, qui questionne la permanence des normes du communautarisme électronique que nous avons identifié ci-dessus. Ainsi, dans le domaine des SG, Christophe Benavent (2016) analyse la croissance des plateformes autour de trois mécanismes *économiques* : 1) un *crowdsourcing* se révélant dans sa capacité à « mobiliser des actifs sous-utilisés, du travail parfois non rémunéré et de l'information [...] partagées », 2) un effet de « longue traîne », reposant sur une grande diversité de produits et de services disponibles, 3) une « interaction positive entre les populations qui constituent les différents versants de marché : l'attractivité de la plateforme [étant] d'autant plus grande que la diversité des offres est forte et réciproquement ».

En SIC, nous nous faisons notamment référence aux travaux d'Olivier Sarrouy (2013), qui se donne pour tâche, dans les traces de Louis Quéré (1991), « d'appréhender ces dispositifs en tant qu'ils engagent de façon particulière les acteurs dans un processus collectif de production d'un monde commun [...], [d']un champ pratique, [d']un sens partagé d'une réalité commune [...] continuellement modelés et maintenus comme conditions et résultats de l'action ». Pour le chercheur Rennais, les « dispositifs d'agencement algorithmique des traces numériques » tendent à radicaliser le motif des logiques coopératives initialement portées par le web 2.0 : elles n'exigent aucun plan d'action collectif (Aguiton et Cardon, 2007). Ainsi « la capacité des acteurs assemblés [...] à s'organiser dans l'(inter)action ne présuppose ni objet de préoccupation commun, ni processus interprétatif, ni nécessité de se re-présenter en tant que collectif ».

Si cette perspective demeure située dans un périmètre empirique précis, à savoir l'algorithme *PageRank* de Google, il nous semble néanmoins qu'elle constitue une approche pertinente pour discuter le potentiel communautaire de plateformes 2.0 envisagées comme des dispositifs

¹ La portée organique représente le nombre total de personnes ayant vu vos publications par le biais d'une distribution non payante. La portée payée correspond au nombre total de personnes ayant vu votre publication suite à une publicité. « Quelle est la différence entre la portée organique et la portée payée ? ». *Facebook.com*. Disponible à l'adresse suivante : <https://frama.link/aED182SS>

² Cleary, I. (2016). « Facebook organic reach – how to increase it ». *Razorsocial.com*. Disponible à l'adresse suivante : <https://frama.link/7py4zfc>

algorithmiques organisants et organisés. Cette hypothèse d'un « collectif interactionnel n'ayant pas conscience de lui-même » (Sarrouy, op.cit.), nous invite par contraste à construire la contre-hypothèse d'un lien communautaire mis en existence, et/ou maintenu vivace, *via* un dispositif de médiation algorithmique. Cette proposition nous semble soutenable à plusieurs égards.

En effet, malgré les récentes évolutions de l'intelligence automatisée, qui serait aujourd'hui émancipée de son instrumentalisation technique jusqu'à posséder sa propre « dynamique [rationnelle] interne » (Parisi et Citton, 2016), il nous semble difficile de réduire des processus de communication à leur simple *mise en équation*. Ce serait limiter à une seule dimension computationnelle des pratiques qui se prolonge pourtant hors ligne. Ainsi, les rencontres d'un groupe d'utilisateurs-pétitionnaires de la plateforme *Change.org* ne peuvent-elles contribuer à alimenter des échanges en ligne et ainsi amener le dispositif algorithmique à activer ou renforcer le lien communautaire ? D'autre part, l'hypothèse de *collectifs sans préoccupation commune* nous semble également faire l'impasse sur les échanges pouvant accompagner un possible processus de gouvernance algorithmique partagé. Nous pouvons par exemple penser aux utilisateurs d'une plateforme *open-source* amenés à commenter, améliorer et retravailler le code informatique ensemble. Comment ne pas émettre alors l'hypothèse d'un lien communautaire qui viendrait alimenter le dispositif algorithmique ?

Approche méthodologique et premiers résultats : le cas de plateformes collaboratives éco-citoyennes

Afin de proposer un étayage empirique de nos réflexions, nous nous appuyons sur les premiers résultats du projet de recherche régional « *Empowerment 2.0*³ » qui accompagne notre parcours doctoral. Ce dernier vise en effet à explorer et catégoriser les logiques d'*empowerment* socio-écologiques à l'œuvre au sein des plateformes du web 2.0.

La dernière étape du projet nous a ainsi offert la possibilité d'observer les dynamiques sociales à l'œuvre au sein de dispositifs saillants témoignant d'une automatisation poussée de la gestion communautaire. Nous avons ainsi réalisé l'observation netnographique (Kozinets, 2015) de six plateformes de *crowdsourcing* relevant du discours de la *société collaborative 2.0* (Novel, 2012 ; Filippova, 2015). Ce corpus nous permet d'aborder la transition socio-écologique dans les territoires à travers deux prismes complémentaires : consommation et participation politique éco-citoyenne. Les plateformes observées relèvent ainsi de l'économie collaborative (Blablacar⁴, Couchsurfing⁵), des *civitech*⁶ (Brigade⁷, DemocracyOS⁸, Fluicity⁹) voire de deux à la fois (Mon P'ti Voisinage¹⁰). Les premières donnent lieu à des pratiques, marchandes ou non, de production et de partage de ressources entre des utilisateurs

³Projet PARI « Empowerment 2.0 », co-financé par le Conseil Régional de Bourgogne et la société d'ingénierie et de communication spécialisée dans le développement durable Synergie. Consultable à l'adresse suivante : <https://frama.link/2qA2TMz1>

⁴Plateforme de mise en relation de conducteurs et de voyageurs. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.blablacar.fr/>

⁵Plateforme de mise en relation d'hébergeur et d'hôtes, sur la base d'un gratuit et temporaire. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.couchsurfing.com/>

⁶Ou « technologies civiques », définies comme un ensemble « d'initiatives privée ou publiques [...] permettant un nouveau rapport entre gouvernants et gouvernés ». *Civitechno.fr*. Disponible à l'adresse suivante : https://frama.link/nt_5qZw0

⁷Plateforme américain de débat de mesure des controverses. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.brigade.com/>

⁸Plateforme open-source dédiée à la délibération et au vote sur des propositions politiques. Disponible à l'adresse suivante : <http://democracyos.eu/>

⁹Application d'échange et de discussion à propos des politiques locales. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.flui.city/>

¹⁰Plateforme se définissant comme un « réseau social de proximité ». Disponible à l'adresse suivante : <https://www.monptivoisinage.com/>

animés par des motivations économiques mais aussi des environnementales (Robert, Binninger et Ourhamoune, 2014). Quant aux technologies civiques, elles s'inscrivent pleinement dans le cadre de la démocratie environnementale et de ses enjeux participatifs, que ce soit à travers le développement de pratiques militantes ou institutionnalisées en associant élus et collectivités territoriales. Si ces typologies de dispositifs peuvent sembler relativement hétérogènes, rappelons qu'il s'agit de les envisager comme le produit d'un espace de discours partagé (ce qui ne l'empêche pas d'être débattu) autour des vertus démocratiques des TIC et cristallisées dans la notion de *société collaborative*. Cette dernière notion nous apparaît empiriquement pertinente en ce qu'elle recontextualise, dans le cadre de plateformes de *crowdsourcing*, un ensemble de pratiques et de représentations touchant à une *transition de société* polymorphe (économique, démocratique, sociale, écologique etc.).

Enfin, nous mettrons en regard les actes communicationnels observés au sein des dispositifs avec vingt-cinq entretiens individuels, regroupés en trois séries, menés en France et aux États-Unis. Une première avec les salariés des plateformes observées et concernées par l'activité d'animation communautaire (community managers, social media managers, data analysts, data scientists, chef de projet etc.). Une deuxième série avec des usagers-contributeurs des plateformes. Il s'agira alors de confronter les discours utilisateurs aux usages observés au sein des dispositifs, mais aussi aux discours des gestionnaires des plateformes. Et enfin, une troisième série avec des experts en ingénierie algorithmique, non-salariés des plateformes observés mais œuvrant dans l'univers collaboratif.

Bibliographie :

- Aguiton, C., et Cardon, D. (2007). The Strength of Weak Cooperation: An Attempt to Understand the Meaning of Web 2.0, *Communications & Strategies*, n°65, 51–65.
- Auray, N. (2010). Le web participatif et le tournant néolibéral : des communautés aux solidarités. In Millerand F., Proulx S., Rueff J., *Web social: Mutation de la communication*, partie 1, chapitre 2, 33-48. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Benavent, C. (2016). *Plateformes : sites collaboratifs, marketplaces, réseaux sociaux... Comment ils influencent nos choix*. Paris : Fyp.
- Caillé, Alain. (2000). *Anthropologie du don le tiers paradigme*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Cardon, D. (2015). *A quoi rêvent les algorithmes. Nos vies à l'heure des big data*. Paris : Seuil/La République des idées.
- Collomb, C. (2011). *Vers une éthique des objets ? Les processus de subjectivation dans le réel algorithmique*. Mémoire de Master, Université Libre de Bruxelles.
- Filippova, D. (2015). *Société collaborative : la fin des hiérarchies*. Paris : Rue de l'Echiquier.
- Flichy, P. (2001). *L'imaginaire d'Internet*. Paris : La Découverte.
- Floris, B. (1996). *La communication managériale la modernisation symbolique des entreprises*, Presses universitaires de Grenoble : Grenoble.

- Galibert, O. (2015). Le Community management : une instrumentalisation de l'espace public, de la lutte pour la reconnaissance et de la logique de don, *Communication & management*, n°12, 67-80.
- Galibert, O. (2014). Approche communicationnelle et organisationnelle des enjeux du Community management, *Communication et organisation*, n°46, 265-278.
- Galibert, O. (2013). L'injonction participative au débat environnemental en ligne : imaginaires d'Internet, démocratie environnementale et communication engageante, in *Les Enjeux de l'Information et de la Communication*, n°14, 35-49.
- Habermas, J. (1987), *Théorie de l'agir communicationnel : rationalité de l'agir et rationalisation de la société ; tome I*. Paris : Fayard, (L'Espace du Politique).
- Himanen, P. (2001). *L'éthique hacker et l'esprit de l'ère de l'information*. Paris : Eds. Exils.
- Honneth, A. (2013). *La lutte pour la reconnaissance*. Paris : Folios/Essais.
- Kozinets R. V., 2015, *Netnography: redefined*, Oaks, CA, Sage Publications.
- Mauss, M. (1999). *Sociologie et Anthropologie*. (Quadrige). Paris : PUF.
- Novel, A-S. (2012). *Vive la co-révolution ! Pour une société collaborative*. Paris : Editions Alternatives.
- O'Reilly, T. (2005). What Is Web 2.0? Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. URL : <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>
- Parisi, L. et Citton, Y. (2016). La raison instrumentale, le capitalisme algorithmique et l'incomputable. *Multitudes* 2016/1, n°62.
- Proulx, S. (2011). La puissance d'agir d'une culture de la contribution face à l'emprise d'un capitalisme informationnel. Premières réflexions. *Revue du MAUSS permanente*, 29 juin 2011 [en ligne]. <http://www.journaldumauss.net/spip.php?article825>
- Quéré, L. (1991). D'un modèle épistémologique de la communication à un modèle praxéologique, *Réseaux*, 9(46-47), 69-90.
- Rouvroy, A. et Berns, S. (2013). Gouvernamentalité algorithmique et perspective d'émancipation : le disparate comme condition d'individuation par la relation. *Réseaux*, n°177.
- Sarrouy, O. (2013). Des algorithmes comme actants interactionnels : formes organisationnelles et normes techniques dans le contexte des nouveaux médias ». *Communiquer dans un monde de normes. L'information et la communication dans les enjeux contemporains de la mondialisation*. Mars 2012, France.