



HAL
open science

Être citoyen à l'heure des réseaux sociaux : microphysique foucauldienne du pouvoir

Amélie Péresson

► **To cite this version:**

Amélie Péresson. Être citoyen à l'heure des réseaux sociaux : microphysique foucauldienne du pouvoir. Sciences de l'information et de la communication. 2016. dumas-01555820

HAL Id: dumas-01555820

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01555820>

Submitted on 4 Jul 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Copyright

Master 2 Recherche

Mention : Information et communication

Spécialité : Recherche et développement

ÊTRE CITOYEN À L'HEURE DES RÉSEAUX SOCIAUX

Microphysique foucaldienne du pouvoir

Responsable de la mention information et communication
Professeure Karine Berthelot-Guiet

Tuteur universitaire : Denis Ruellan

Nom, prénom : PERESSON Amélie

Promotion : 2015-2016

Soutenu le : 13/06/2016

Mention du mémoire : Très bien

REMERCIEMENTS

En préambule à ce mémoire, je souhaite adresser tous mes remerciements aux personnes qui auront rendu son écriture possible.

Un immense merci à Denis RUELLAN pour tout le temps qu'il m'aura consacré. Merci pour votre patience, pour votre disponibilité et votre amabilité. Vous avez toute ma reconnaissance.

Tous mes remerciements à Yves JEANNERET, pour l'aide précieuse qu'il m'a apporté et la sagesse sémiologique qu'il a bien voulu me transmettre.

Merci à tous les professeurs du GRIPIC pour leur patience et leurs précieux conseils.

Enfin, un grand merci aux personnes qui auront bien voulu accepter de se sacrifier sur l'autel du savoir universitaire en se proposant comme cobayes pour des entretiens sociologiques. Dana, Gabriel, Léon, Louise et Madeleine merci d'avoir donné de votre temps et de votre personne.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	6
PREMIÈRE HYPOTHÈSE – FAIRE SOCIÉTÉ SELON FACEBOOK : LA SOCIABILITÉ DE L’A-CONFLICTUALITÉ	23
I) « AVEC FACEBOOK, PARTAGEZ ET RESTEZ EN CONTACT AVEC VOTRE ENTOURAGE ».....	23
A) <i>Facebook, un dispositif de communication révolutionnaire ?</i>	23
B) <i>Facebook est-il un nouveau moyen de faire société ?</i>	28
II) DIS-MOI QUI TU ES, JE TE DIRAI QUI SONT TES MEILLEURS AMIS	34
A) <i>Un dispositif d’expression restrictif ?</i>	34
B) <i>Les trois princes de Serendip auraient-ils été membres de Facebook ?</i>	42
C) <i>Règle numéro un : on ne parle pas du Fightbook</i>	50
III) MIROIR, MIROIR, DIS-MOI QUI EST LA PLUS BELLE	56
A) <i>Ordonnance et prescriptions du dispositif</i>	56
B) <i>La présentation de soi sur Facebook</i>	61
CONCLUSION DE LA PREMIÈRE PARTIE	67
DEUXIÈME HYPOTHÈSE - LE MONDE SELON FACEBOOK : CHRONIQUES D’UNE UTOPIE LIBÉRALE	69
I) UNE UTOPIE LIBÉRALE	69
A) <i>Le mythe de l’ordre politique sans pouvoir</i>	69
B) <i>L’idéal d’une communauté auto-réglée</i>	80
II) ... OU LE SIMPLE REFLET D’UNE SOCIABILITE DYSFUNCTIONNELLE ?	89
A) <i>La tactique de l’autruche</i>	89
B) <i>“Do you confirm Emmanuel KANT is your friend ?”</i>	95
III) QUE DEVIENDRA LA GÉNÉRATION FACEBOOK ?	101
A) <i>Facebook, entre projet politique et ambition économique</i>	101

<i>B) Digital natives et citoyenneté : Facebook comme le “bon gouvernement”</i>	<i>106</i>
CONCLUSION DE LA SECONDE PARTIE	112
CONCLUSION FINALE	114
BIBLIOGRAPHIE.....	119
ANNEXES.....	123

INTRODUCTION

➤ *Être citoyen*

Qu'est-ce qu'un citoyen ? Du latin *civis*, ce terme désigne l'individu jouissant des droits civils et politiques propres aux membres d'une cité ou d'un Etat, et soumis à des obligations définies envers cette communauté politique organisée. Le citoyen fait donc partie intégrante d'une société politique donnée, qui résulte de la fixation, sur un territoire délimité par des frontières, d'un groupe humain présentant des caractères plus ou moins marqués d'homogénéité, et régit par un pouvoir institutionnalisé. Or, le caractère fluctuant de cette homogénéité laisse craindre une potentielle désunion de ladite société. *Homini lupus est*¹ : en l'absence de tout pouvoir politique coercitif et de toute loi, les individus sont gouvernés par leur seul instinct de conservation qui les pousse à utiliser leur propre puissance comme ils le désirent afin de satisfaire leurs passions, y compris au détriment de leurs pairs. Leurs comportements sont dictés selon un droit de nature :

*« le droit de nature, que les écrivains politiques appellent communément jus naturale, est la liberté que chacun a d'user de sa propre puissance, comme il le veut lui-même pour la préservation de sa propre nature, autrement dit de sa propre vie et, par conséquent, de faire, selon son jugement et sa raison propres, tout ce qu'il concevra être le meilleur moyen adapté à cette fin »*².

Dans cette fiction qu'est l'état de nature, les individus bénéficient d'un spectre d'action illimité, et leur nature fondamentalement belliqueuse amène HOBBS à parler d'un « *état de guerre de tous contre tous* »³. Une épée de Damoclès pèse donc sur les individus, qui peuvent se voir à tout moment attaqués par leurs pairs. La survie d'un individu est donc perpétuellement menacée par autrui. Ainsi, c'est précisément cet instinct de conservation qui amène les individus à constituer un état social, afin de s'extraire de cette guerre civile, et de se prémunir de cette violence originelle qui fait peser sur les individus une constante menace de mort. Les individus acceptent de limiter leur spectre d'action et abandonnent leur droit de nature à un souverain, dans un pacte de soumission de tous à un seul. C'est ce contrat qui permet de sauver l'humanité de sa propre destruction : les individus renoncent à leur liberté illimitée afin d'obtenir la paix et la sécurité, et indexent leur comportement sur les lois édictées par ce souverain. L'état social préserve donc les individus de l'insécurité inhérente à cet état de nature : la loi permet de régler les rapports de force entre individus et met fin à la violence

¹ T. HOBBS. *De cive*. Paris : Flammarion, 2010. Expression tirée de Plaute.

² T. HOBBS. *Léviathan*. Paris : Folio, 2000, I, 14.

³ *Ibid.*

propre à cet état mythique - bien que cette violence perdure paradoxalement dans les institutions, puisque l'Etat possède le monopole de la violence légitime⁴.

➤ Ordre social et mise en discipline des individus

Cette société réunit ainsi un ensemble d'individus unis par des rapports déterminés grâce à un système de loi ou de règles garantissant la stabilité de ladite société. L'état social se caractérise donc par l'obéissance des individus à une certaine règle de conduite, et permet donc de discipliner les hommes. Mais qu'est-ce que la discipline ? Dérivé du latin *discere*, signifiant apprendre, le terme *discipulus* s'emploie pour désigner l'élève ou le disciple. Ainsi, ce vocable possède deux sens différents. Il désigne premièrement l'ensemble de règles de conduite imposées aux membres d'une communauté afin d'y faire régner l'ordre et de garantir son bon fonctionnement ; mais aussi l'ordre résultant de l'observation de cette règle. La discipline prévient littéralement du désordre et garantit la pérennité de l'état social. Par ailleurs, l'étymologie de ce terme laisse supposer que la discipline résulte d'un apprentissage fait par le sujet, au cours duquel ce dernier intérioriserait une règle, une direction morale, afin de savoir comment se comporter avec autrui, sans risquer de troubler l'ordre social et politique établis. La mise en discipline des individus s'avère donc indispensable à la survie d'une communauté, puisqu'elle permet de régler les interactions entre individus, mais aussi entre gouvernants et gouvernés. Elle s'impose ainsi comme un outil de contrôle fort utile : la discipline permet au souverain d'exercer sa puissance et son autorité sur l'ensemble des citoyens. Néanmoins, il convient de noter que la discipline dépasse le simple cadre institutionnel. La lecture de FOUCAULT nous invite ainsi à penser la mise en discipline des individus comme un véritable processus. Orchestré par un pouvoir institutionnel, un programme disciplinaire s'instaure grâce à l'implantation de divers dispositifs de surveillance au cœur de la société, tels que les hôpitaux, les écoles ou les camps militaires. En rendant les individus visibles en permanence aux yeux d'agents de la surveillance, dont la présence dans le corps social est connue mais reste invérifiable surveillants invisibles, ces dispositifs instaurent une nouvelle économie du pouvoir. Ne pouvant vérifier s'ils sont effectivement surveillés, les individus intègrent la discipline et « la [font] jouer spontanément sur eux-mêmes »⁵. « On voit les procédures disciplinaires diffuser, à partir non pas d'institutions fermées, mais de foyers de contrôle disséminés dans la société. »⁶ Ainsi, si la mise en discipline d'une population est à

⁴ M. WEBER. « Le métier et la vocation d'homme politique ». In *Le Savant et le politique*. Paris : Bibliothèques 10/18, 2002.

⁵ M. FOUCAULT. *Surveiller et punir*. Paris : Gallimard, 1975, p. 236.

⁶ *Ibid.* p. 247.

l'origine un processus amorcé par un pouvoir institutionnel, elle ne fonctionne de façon maximale que lorsqu'elle parvient à se désinstitutionnaliser. Cet ensemble de règles de conduite est donc tout à la fois imposé par un pouvoir politique quelconque mais aussi par le corps social lui-même, qui le récupère et l'impose à tous ses membres.

➤ *Le citoyen, entre soumission et désobéissance*

Les citoyens sont donc contraints de se conformer à un ensemble de lois et de normes et de renoncer à leur liberté s'ils veulent garantir leur sécurité. Si HOBbes justifie jusqu'à l'absolutisme en affirmant que tout est préférable à cet état de guerre, nous pouvons légitimement interroger ce contrat, et ses conséquences sur la liberté individuelle des sujets. Nous ne chercherons pas à retracer la longue histoire de la philosophie politique, qui s'échine encore aujourd'hui à déterminer quelle serait la meilleure forme de gouvernement. Cette entreprise serait absolument vaine, au vue de la prolixité de cette branche philosophique. Toutefois, nous nous devons de rappeler les très nombreux travaux traitant de cette mise en discipline et du contrôle des citoyens. Au sein de l'imaginaire collectif contemporain, construit entre autres après un XX^e siècle délétère, ces deux notions suscitent aujourd'hui une réelle méfiance, si ce n'est une forte inquiétude. Le spectre des sociétés totalitaires plane sur les consciences et influence encore aujourd'hui les débats politiques. Si nos sociétés occidentales contemporaines ont su adopter un régime démocratique garantissant un certain nombre de libertés individuelles, l'histoire nous a démontré qu'une simple crise politique ou économique pouvait considérablement éliminer, si ce n'est dénier les libertés et les droits de tout citoyen. Aussi, bon nombres de philosophes accordent aux citoyens un rôle de garde-fou ou de fusible de la démocratie, comme en témoigne le succès de notions telles que la désobéissance civile. S'il convient la plupart du temps de coopérer avec l'Etat et s'insérer dans un ordre public pour garantir le couple sécurité-liberté, les citoyens doivent malgré tout questionner chaque action de cet Etat, afin d'en vérifier la légitimité et l'innocuité. La citoyenneté paraît donc reposer sur une double dimension de soumission et de vigilance. Cette soumission permet en effet l'établissement et la pérennité d'une société politique garantissant la sécurité des individus contre leurs pairs, alors qu'une vigilance constante permet aux individus de se prémunir de la violence de l'Etat.

➤ Réseaux sociaux et citoyenneté

Ainsi, dans un article paru dans Sciences Humaines, P-A. CHARDEL⁷ rappelle que le fichier Edvige (Exploitation documentaire et valorisation de l'information générale), né par décret en 2008, avait à l'époque suscité de très nombreuses protestations. Visant à remplacer l'ancien fichier des Renseignements généraux (RG) après leur fusion avec la Direction de la surveillance du territoire (DST), ce fichier à usage policier rendait possible le fichage de tout mineur de plus de 13 ans. Un article du Monde paru en juillet 2008 expliquait que ce décret mentionnait ces éléments :

« Les "données à caractère personnel" concernant "des personnes physiques âgées de 13 ans et plus" seront collectées sur des "individus, groupes, organisations et personnes morales (...) susceptibles de porter atteinte à l'ordre public", ainsi que sur des personnes "ayant sollicité, exercé ou exerçant un mandat politique, syndical ou économique", ou jouant un "rôle institutionnel, économique, social ou religieux significatif". Les données peuvent concerner l'état civil, l'adresse, les numéros de téléphone et adresses électroniques, voire les "signes physiques particuliers et objectifs" et "le comportement". Elles pourront être conservées pour une durée maximale de cinq ans dans le cadre d'une enquête administrative. »⁸

Si ce décret a bien failli passer inaperçu, la CNIL – Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés- en a exigé la publication, déclenchant ainsi la polémique. Très rapidement, des pétitions ont vu le jour, obligeant le gouvernement Sarkozy à éliminer son projet. Une forte mobilisation a donc accompagné ce projet, démontrant l'existence d'une vigilance citoyenne soucieuse de préserver les libertés individuelles. Or, P-A. CHARDEL souligne l'aspect paradoxal de ces contestations. En effet, nos contemporains utilisent massivement divers outils numériques organisant la livraison de données personnelles, comme par exemple les réseaux sociaux, dont l'adhésion est tout à fait facultative. Il cite à juste titre le sociologue Z. BAUMAN, qui affirme que *« nous faisons volontairement des choses que les pouvoirs totalitaires chercheraient à imposer par la force et la violence ou la peur »⁹*. Ainsi, ces réseaux sociaux alimentent aujourd'hui un véritable débat : leur rôle politique semble rester ambigu.

➤ Des outils numériques ambivalents

Et pour cause, l'analyse consacrée à ces plateformes paraît très manichéenne, contaminée tour à tour par une paranoïa non-fondée, ou au contraire par un optimisme et une technophilie complaisante. Les réseaux sociaux incarnent ainsi successivement des

⁷ P.-A. CHARDEL. « Surveillés et consentants ». in *Sciences Humaines*, n°275, novembre 2015.

⁸ « Les services de renseignement pourront ficher les mineurs de plus de 13 ans ». *Le Monde* (en ligne). 1^{er} juillet 2008. Disponible à l'adresse : <http://bit.ly/1NpyQQ8>, consulté la dernière fois le 20 janvier 2016.

⁹ Z. BAUMAN. « La précarité est le seul élément qui rassemble ». in *Au fait. Une enquête, un entretien, des enjeux*, n°2, juin 2013.

panoptiques électroniques ou des outils démocratiques révolutionnant le politique et les processus de socialisation. L'analyse qui leur est consacrée paraît dès lors figée entre deux bornes. Nous aimerions donc sortir de cette dichotomie et penser de façon plus nuancée le rôle politique que peuvent jouer ces plateformes, afin de mesurer l'impact de ces réseaux sur la relation entre gouvernants et gouvernés, mais aussi entre individus. En effet, la publicisation volontaire d'autant d'informations personnelles ne peut ni ne doit être considérée comme un phénomène anodin. L'exhaustivité de ces renseignements constitue après tout le rêve de toute société disciplinaire. Sans tomber dans la paranoïa, ce phénomène de publicisation de la vie privée doit être interrogé pour que les citoyens aient conscience de tous les enjeux liés à ces nouvelles pratiques communicationnelles, et puissent agir et manier ces outils en conséquence. Aussi, nous souhaitons dresser une microphysique du pouvoir de ces réseaux sociaux. L'objectif est de cerner le rôle ou l'impact politique de ces plateformes : quels liens entretiennent-elles avec les pouvoirs institutionnels de nos sociétés occidentales ? Quel impact ont-elles sur les relations entre individus ? Quel rôle jouent-elles dans la mise en discipline des populations ? Sont-elles une menace pour les libertés des citoyens ? Afin de sortir de cette dichotomie, nous avons donc souhaité questionner les deux bornes qui semblent restreindre la critique des réseaux sociaux.

➤ *Facebook, un outil de socialisation révolutionnaire ?*

Devant l'ambivalence caractérisant ce genre de sites, on peut légitimement s'étonner de leur popularité. En moins d'une dizaine d'années, les réseaux sociaux se sont progressivement imposés comme les maîtres d'internet. Facebook totalisait ainsi plus d'un milliard cinq cent millions d'abonnés en janvier 2016. Les individus refusant encore de rejoindre ces médias sociaux se font donc rares, et leur résistance provoque généralement un fort étonnement de la part des personnes déjà en ligne. Il n'est donc pas inhabituel de surprendre ce genre d'apostrophe ébahie : « *comment ça, tu n'es pas sur Facebook ?* ». Pour la plupart des utilisateurs, ne pas posséder de compte Facebook, Twitter ou Instagram paraît dorénavant relever de l'extravagance ou d'un trouble de la sociabilité. L'objectif premier de ces plateformes est de permettre une communication régulière entre les individus : leur fonction phatique est primordiale. Y. ESTIENNE explique ainsi que « *le succès de Facebook a mis en évidence le phénomène de massification des pratiques de socialisation numérique* »¹⁰. Il semble donc que la

¹⁰ Y. ESTIENNE. « *Un monde de verre : Facebook ou les paradoxes de la vie privée (sur)exposée*, in *Les libertés à l'épreuve de l'informatique : fichage et contrôle social*. Quinzième colloque du CREIS-TERMINAL, Paris, 2011. *Revue Terminal*, n°108-109, Paris : Editions de l'Harmattan, 2011.

numérisation ait colonisé les pratiques de socialisation et ait fait émerger de nouveau type de rapports sociaux, fondés sur des modes de communication inédits. Les échanges d'informations personnelles ont dorénavant lieux en ligne, et qui ne participe pas à ce jeu d'échanges numériques manquerait un rite de socialisation majeur. Ces outils numériques permettent de garder un contact régulier avec d'autres individus, en faisant fi de toute distance géographique. Il s'agit donc de dispositifs de communication extrêmement puissants. Leurs squelettes s'articulent grâce à une kyrielle de mécanismes organisant la création de contenus aussi divers que variés : les membres de ces réseaux peuvent poster à l'envie des messages publics, envoyer des messages privés, des photos, indiquer leur localisation géographique, partager des contenus web et autres. Les *aficionados* des médias sociaux sont donc perpétuellement invités à produire des contenus et à réagir aux publications de leurs contacts. Ce fonctionnement particulier génère ainsi de fortes interactions entre les participants : les réseaux sociaux facilitent la circulation des informations entre « amis ».

Ainsi, une sorte de dépendance psycho-sociale semble amener les utilisateurs à ignorer l'indétermination du rôle politique des réseaux sociaux. Une technophilie notoire paraît alimenter une certaine complaisance à l'égard de ces sites et pousse les apologistes de ces nouveaux dispositifs de socialisation à minimiser les risques encourus. Or, ce nouveau paradigme de la socialisation repose sur deux composantes bien particulières, qui posent encore question malgré leur indéniable essor. En premier lieu, les individus sont invités à se mettre en scène et à exposer leur identité grâce à un profil virtuel leur permettant de communiquer des informations personnelles. La construction de cet avatar permet donc, dans un second temps, de scruter les divers profils en ligne, et de juger leur contenu. Les adhérents peuvent révéler ce qu'ils font et ce qu'ils pensent à l'ensemble de leurs contacts, et ce à tout moment du jour et de la nuit. Aussi, en invitant ces utilisateurs à dévoiler des pans entiers de leur vie quotidienne, ces réseaux constitueraient une véritable incitation à l'aveu foucauldien. En effet, M. FOUCAULT affirme que la société occidentale est régie par une tradition « *singulièrement avouante* » qui remonterait au Moyen-Âge¹¹. La confession religieuse aurait accoutumé les individus à faire état de leurs actions et de leurs pensées les plus intimes auprès d'un directeur de conscience, censé déchiffrer cet aveu et en tirer la signification profonde. Avec la sécularisation de la société, ce phénomène s'est progressivement étendu à d'autres formes d'autorités, telle que la justice, l'enseignement ou la médecine. Soumis à l'examen

¹¹ M. FOUCAULT. *La volonté de savoir*. Paris : Gallimard, 1976, p. 79.

détaillé d'une autorité supérieure au sujet, l'aveu ainsi interprété par une institution quelconque permettrait au sujet de se connaître lui-même et de produire un discours vrai sur sa personne. Ainsi, L.DEROME et L. PERRAS révèlent que « *même l'examen le plus intime s'avère étroitement lié à des systèmes de contrôles institutionnels* »¹². Or, l'exposition de soi élaborée par les réseaux sociaux semble constituer une nouvelle modalité de cet aveu : les publications virtuelles de leurs membres permettent à ces derniers de divulguer leur vie privée et de la soumettre au jugement de leurs contacts. En effet, la structure de ces réseaux est pensée comme une exhortation à l'exégèse de tout discours, qui prend ici de multiples formes, comme un *like* ou un commentaire. Ces réactions peuvent exprimer un soutien, un encouragement, ou a contrario, une condamnation ferme du contenu publié. Ainsi, certaines données jadis jugées strictement personnelles se retrouvent visibles et sont soumises au jugement de toute une liste de contacts. Force est de constater que les individus communiquent de plus en plus d'informations personnelles. Ces réseaux sociaux sont ainsi régulièrement accusés de n'être que des observatoires de la vie privée. Par ailleurs, la confidentialité ne paraît pas toujours assurée : les données personnelles sont plus ou moins accessibles à n'importe qui. Bon nombre de faits divers font ainsi état d'humiliations, de cyber-harcèlement, ou d'usurpation d'identité. Ces déboires s'expliquent par la structure même de ces outils, qui semblent être pensés comme des dispositifs d'hypervisibilité. Les adhérents sont invités à produire des contenus, et donc à partager leurs données personnelles afin de produire une interaction avec les autres membres du réseau. Ces nouvelles technologies d'information et de communication partageraient ainsi des ressemblances troublantes avec des dispositifs de surveillance, et le lien est souvent établi entre Facebook et panoptique¹³.

➤ *Facebook, un panoptique électronique ?*

Ces sites de socialisation incarneraient ainsi de véritables panoptiques électroniques. Cette idée laisse supposer que les informations personnelles ainsi livrées seraient récupérées par un

¹² L. DEROME et L. PERRAS. « *Foucault aurait-il été membre de Facebook ?* ». in *Michel Foucault, entre sujet et révolte* (dir.). Montréal : Collectif étudiant du programme Histoire, culture et société de l'Université de Québec à Montréal, 2012.

¹³ La plupart des discours rapprochant ces deux outils semblent être tenus par des universitaires ou des intellectuels. Comme nous l'avons expliqué, les utilisateurs paraissent volontairement ignorer l'indétermination du rôle politique des réseaux sociaux. Quelques exemples : L. DEROME et L. PERRAS. démontrent dans le texte cité précédemment que Facebook est une nouvelle technologie de l'aveu, et perpétue ainsi la tradition avouante qui structure les sociétés occidentales depuis le Moyen-Age. Elles s'interrogent ainsi sur la façon dont Facebook exploite les données récoltées, et remarquent un certain nombre de similitude avec le panoptique. C. LAVAL se demande dans son texte - « *Surveiller et prévenir. La nouvelle société panoptique* ». In *Revue du MAUSS*, N°40, p.47-72, octobre 2012 - si l'éventuelle collecte d'informations personnelles opérée par des réseaux sociaux pourrait favoriser l'émergence d'un panoptique numérique, permettant de prévenir toute déviance.

pouvoir institutionnel, qui pourrait les utiliser afin d'assurer une mise en ordonnance toujours plus fine des individus. Dans cette perspective, les réseaux sociaux ne seraient ni des espaces hors la loi, déconnectés de sociétés dont la vie est régulée par un pouvoir institutionnel ou étatique, ni des espaces où la parole serait libre et sans entraves. Ils pourraient être considérés comme une extension numérique de l'espace social, et comme tout espace public, les comportements des utilisateurs s'avèreraient contraints par un certain nombre de normes, astreignant les individus à une certaine discipline. On supposerait alors que les normes existant sur ces réseaux correspondraient en tout point à celles préexistant dans cet espace social régulé par un pouvoir institutionnalisé. Mais fait nouveau, cette mise en discipline toucherait dorénavant aux aspects les plus privés de l'existence : Facebook n'est certes pas un espace privé au regard de la loi, et le but final de toute logique disciplinaire est de se diffuser jusqu'au « *grain le plus fin [de la société]* »¹⁴. Le contrôle de la vie privée est donc inhérent à la mise en discipline des populations, qui voient par exemple leur sexualité régie par des normes sociales extérieures. Pourtant, nous pouvons craindre que Facebook ne permette à ce processus de mise en discipline de se dérouler jusqu'à son terme. Jusqu'ici, il ne pouvait sa pleine réalisation, puisqu'il restait impossible d'accéder à la psyché des individus. Un ultime degré du privé se dérobaient jusqu'ici à lui. Or, les utilisateurs de Facebook semblent disposés à révéler le fond de leur pensée sur un grand nombre de sujet. Les réseaux sociaux seraient donc des panoptiques surpuissants, assurant une plus grande « *capacité de pénétration dans le comportement des hommes ; un accroissement de savoir* »¹⁵. Mieux encore, les sujets participeraient de façon active à la diffusion de ces logiques disciplinaires, puisque ce sont précisément leurs aveux qui fourniraient au pouvoir institutionnel un ultime élément de contrôle. Afin d'éprouver la véracité de cette analyse, nous avons choisi de focaliser notre étude sur Facebook. En effet, étant donné le temps limité de notre enquête, il nous paraît judicieux de concentrer notre analyse sur une plateforme particulière. Aussi, ce réseau social nous paraît constituer l'exemple le plus pertinent pour notre démonstration, et le site dont nous avons la meilleure connaissance. *A priori*, Facebook paraît en effet présenter une structure similaire au panoptique : la forme obligée du profil crée une « *collection d'individualités* »¹⁶ que les utilisateurs peuvent librement parcourir, les rendant simultanément scrutateurs et scrutés. Ne pouvant pas vérifier qui consulte leur profil, l'activité des utilisateurs est donc rendue visible à tout moment, sans que ces derniers puissent savoir s'ils sont effectivement observés par leurs

¹⁴ Michel FOUCAULT, *Surveiller et punir*. Paris : Gallimard, 1975, p 242.

¹⁵ *Ibid.* p. 238.

¹⁶ *Ibid.* p. 234.

contacts. Facebook suscite donc le même effet que le panoptique, qui induit chez le détenu « *un état conscient et permanent de visibilité* »¹⁷. Aussi, les comportements virtuels seront progressivement régulés par cette nouvelle contrainte qu'impose le jeu de ces multiples regards. Les utilisateurs ne sont donc pas libres de s'exprimer : s'ils souhaitent se préserver de toute réaction négative, ils doivent intégrer cette contrainte du regard et produire des contenus susceptibles de recueillir l'approbation de leurs pairs. Ils sont ainsi amenés à normaliser leur conduite : ils recherchent le consensus, dussent-ils se censurer. On reconnaît là encore un mécanisme propre au panoptisme : Foucault explique en effet que « *celui qui est soumis à un champ de visibilité, et qui le sait, reprend à son compte les contraintes du pouvoir ; il les fait jouer spontanément sur lui-même ; (...) il devient le principe de son propre assujettissement* »¹⁸. De la même façon, cet outil de socialisation qu'est ce réseau pousse ses adhérents à intégrer une forme de contrainte sociale. Il semble donc que Facebook et le panoptique partagent trois caractéristiques : ces deux structures individualisent leurs membres en les dissociant d'une masse grouillante et anonyme, les soumettent à une surveillance continue, et les amènent à autoréguler leurs comportements afin d'adopter une « *bonne conduite* »¹⁹ qui leur évitera une sanction. Il semble que l'on ait donc affaire à deux dispositifs d'information et de communication servant de support techniques à un pouvoir disciplinaire. En effet, selon FOUCAULT, les disciplines élaborées lors de l'âge classique reposaient toutes entières sur des lieux fermés, comme les casernes, les hôpitaux et les écoles, dont l'influence se voyait restreinte à l'échelle d'une ville²⁰. Néanmoins, avec les réseaux sociaux, on assisterait à la création « *d'un réseau de dispositifs qui [sont] partout et toujours en éveil, parcourant la société sans lacune ni interruption* »²¹. C'est un rêve politique qui prendrait corps : celui « *d'une société toute traversée et pénétrée de mécanismes disciplinaires* »²². Comme le panoptique, l'exploitation de ce dispositif d'information et de communication constituerait une « *majoration productive du pouvoir (...) [qui s'exercerait] de manière continue dans les soubassements de la société, jusqu'à son grain le plus fin* »²³. Facebook ne serait donc rien de plus qu'un dispositif de surveillance parmi d'autres, une simple composante de ce que FOUCAULT nomme « *un programme disciplinaire* »²⁴, qui serait orchestré par un pouvoir institutionnel. Mais est-ce bien une relation de subordination qui

¹⁷ *Ibid.* p. 234.

¹⁸ *Ibid.* p. 236.

¹⁹ *Ibid.* p. 240.

²⁰ *Ibid.* p. 243.

²¹ *Ibid.* p. 243

²² *Ibid.* p. 243.

²³ *Ibid.* p. 242.

²⁴ *Ibid.* p. 239.

existe entre ces plateformes et un quelconque pouvoir institutionnel ? Si cette instrumentalisation des réseaux sociaux est rendue possible grâce à la logique de surveillance qui régule les comportements des utilisateurs, une telle collaboration existe-t-elle entre ces deux figures ? Cela supposerait l'intégration de dispositifs particuliers au sein même des réseaux sociaux, destinés à assurer la transmission des informations personnelles à un pouvoir politique donné. On pourrait ainsi supposer que cette diffusion d'informations puisse être opérée par les utilisateurs eux-mêmes, qui se transformeraient alors en relais du pouvoir. Or, peut-on dire que de tels liens et de tels dispositifs existent ?

➤ Facebook est-il le complice d'un pouvoir disciplinaire ?

A priori, on pourrait être tentés de répondre par l'affirmative : Facebook est en effet pourvu d'un bouton de signalement, qui permet à tout utilisateur de reporter un contenu à une instance supérieure, chargée réguler ou de punir tout comportement jugé anormal ou inconvenant. Néanmoins, ce signalement n'est pas systématiquement relayé aux autorités, y compris dans les cas les plus graves²⁵. Le signalement est probablement examiné par les modérateurs de Facebook, mais nous n'avons pu trouver aucune trace d'une quelconque collaboration avec les autorités. En outre, les pages d'aide²⁶ de Facebook précisent que le signalement ne se traduira pas automatiquement par la suppression du contenu et la punition de son auteur. Une sanction ne sera encourue que si le post en question enfreint « *les standards de la communauté* »²⁷, qui ne s'alignent pas nécessairement sur les lois nationales en vigueur ou sur les valeurs personnelles des utilisateurs. Le transfert aux autorités de ces comportements déviants ne semble avoir lieu qu'en ultime recours, et uniquement dans les cas les plus graves. Facebook ne paraît collaborer avec les autorités uniquement à la demande expresse de ces dernières, après qu'un utilisateur ayant été harcelé, menacé, ou agressé par un autre membre ait pris l'initiative de les contacter. L'intervention des autorités semble donc être laissée à la discrétion de l'utilisateur, puisque les pages d'aide conseillent à ce dernier de recourir auparavant à d'autres dispositifs afin de se prémunir de tout désagrément. L'utilisateur peut ainsi bloquer ou supprimer un contact embarrassant, et tenter de paramétrer son fil d'actualité afin de filtrer le type de contenus qu'il désire voir apparaître. Les pages d'aide ne conseillent

²⁵ Cf. Annexes 3 et 4 : nous pensons par exemple au cas de harcèlement, de discours incitant à la haine, ou de menaces proférées à l'encontre d'un autre utilisateur.

²⁶ Cf Annexe 1.

²⁷ Selon l'expression utilisée dans lesdites pages d'aide: <https://www.facebook.com/help>, consultée pour la dernière le 25 mai 2016.

ainsi aux utilisateurs de contacter les autorités locales uniquement si ces premiers outils ne se sont pas révélés efficaces.

En résumé, les pages d'aide de Facebook indiquent que le transfert d'une publication licencieuse aux autorités ne s'opère qu'en ultime recours et est laissé à la discrétion des utilisateurs²⁸. On observe donc une sorte de volonté de distanciation avec toute autorité institutionnelle : ce réseau social semble vouloir couper tout lien avec un quelconque pouvoir institutionnel et garde jalousement les informations circulant sur sa plateforme. La collaboration avec une quelconque organisation politique ou institutionnelle ne paraît *a priori* pas de mise. En conséquence, la mise en discipline des populations opérée sur ce réseau tendrait à s'autonomiser de tout pouvoir politique. Dès lors, qu'est-ce qui peut justifier cette mise en discipline de cette communauté ? Prend-t-elle la forme d'une simple régulation sociale permettant le bon déroulement des interactions interpersonnelles et le bon fonctionnement du site en question ? Ou nous invite-t-elle à penser que ce réseau social pourrait s'imposer comme un programme disciplinaire à part entière ? Une simple régulation sociale ne suppose que l'établissement d'un ensemble de normes cantonnées au registre de l'interdit, destinées à endiguer l'apparition de comportements violents²⁹. Le déterminisme ainsi imposé aux individus n'est donc pas implacable, et leur laisse une certaine liberté de mouvement. A l'opposé, un programme disciplinaire repose sur un nombre plus important de normes se déclinant au-delà des simples interdits, ce qui permet d'orienter bien plus finement les comportements des individus³⁰. En outre, l'objectif poursuivi est radicalement différemment : dans le premier cas, il s'agit simplement de restreindre légèrement le spectre d'action des individus en leur interdisant des comportements menaçant la sécurité de leurs pairs, afin de garantir la sécurité de tous. La régulation sociale assure donc à la fois la sécurité et la relative liberté des individus. Dans le second, un pouvoir politique tente de déterminer intégralement les comportements des individus, dans le seul but d'assurer l'ordre social qu'il a mis en place. Il s'agit alors d'assurer la sécurité des individus en sacrifiant leur liberté. Aussi, si le projet de Facebook était d'instaurer un programme disciplinaire original, ce site devrait être compris comme un pouvoir politique concurrençant les autorités institutionnelles en place au sein des pays où il s'est implanté. Il pourrait alors être analysé comme une nouvelle forme de

²⁸ Cf. Annexe 1. Les pages d'aides sur le signalement mentionnent ceci : « *N'oubliez pas que vous devriez contacter les autorités locales si vous vous sentez menacé(e) par quelque chose que vous voyez sur Facebook* ».

²⁹ Ainsi, Facebook proscrit la nudité et les propos haineux. Cf. Annexes 3 et 4.

³⁰ Elles prennent aussi bien la forme d'interdits – par exemple, « ne pas injurier autrui » - que d'injonctions positives – par exemple, « soyez polis ».

gouvernement, dont le projet politique devrait absolument être analysé en détail, afin de comprendre ce que cela pourrait bouleverser dans la vie des citoyens. Il s'agit donc de savoir qui fait autorité et qui fixe les normes sur cette plateforme, afin de comprendre à qui profite le crime.

➤ Régulation sociale et doctrine du « laissez faire »

Néanmoins, cette enquête s'avère plus ardue que prévu : en effet, notre observation préalable des pages d'aide de Facebook et de son bouton de signalement nous invite à penser un effacement de la régulation sociale. Ainsi, le terme de « standard » est assez problématique : il s'agit d'un terme vague, non pas vidé de toute substance morale ou juridique, mais entretenant un lien très distancié avec ces notions. Cette expression suggère une mise à distance, voire un effacement, une mise en invisibilité de la norme ; invisibilité qui semble permettre une minimisation, voire une négation du contrôle social et de la surveillance sociale, et donc du conflit. Facebook semble ainsi partager un nouveau point commun avec le panoptique : la tour centrale qu'occupe(nt) le(s) gardien(s) n'est ouverte que par des chicanes et des persiennes³¹, qui rendent la présence des surveillants invérifiable. Cela permet d'induire chez les prisonniers un état permanent de visibilité, et les poussent à se discipliner. Cette mise en invisibilité de la norme provoquerait donc le même effet sur Facebook, et assurerait une parfaite mise en discipline de ses utilisateurs. Néanmoins, emprisonnés dans le panoptique, les prisonniers contemplant la tour savent qu'elle cache peut être un surveillant ayant le pouvoir de les punir. Foucault explique ainsi que « BENTHAM a posé le principe que le pouvoir devait être visible invérifiable »³². Or, le pouvoir ne semble être visible nulle part sur Facebook. Les pages d'aides sont difficilement accessibles et peu lisibles, et leur contenu n'a que peu d'intérêt. Par conséquent, cette absence manifeste de la norme laisse supposer qu'il n'y aurait pas de conflit à réguler sur ce site de socialisation numérique. Le bon fonctionnement de ce site ne reposerait donc pas sur le respect d'un ensemble de règles ou de normes édictées par une autorité supérieure – ici incarnée par les concepteurs du site. Cette situation semble assez paradoxale : le conflit est après tout une forme d'interaction, qui ne signe pas systématiquement la rupture de tout lien social, même s'il peut parfois l'altérer.

Facebook paraît donc se targuer d'être un site non de création mais d'essor du lien social. Il développe le mythe d'une sociabilité enchantée où la communication entre individus se

³¹ M. FOUCAULT. *op. cit.* p. 235.

³² *Ibid.*

prétend épurée de toute sa violence potentielle. Nous pouvons donc supposer que cette vision se traduit dans la structure du site en lui-même : les dispositifs de communication et d'interaction mis à disposition des utilisateurs seraient ainsi façonnés par une stratégie d'évitement du conflit, et inscriraient les utilisateurs dans un projet social heureux, voire magique. On peut supposer que cette disparition du conflit et de la norme organisée par Facebook permet à ses créateurs de se prémunir de tout risque économique et juridique. En effet, en tant qu'entreprise privée, Facebook se doit de garantir la meilleure ambiance possible afin d'attirer et de fidéliser le plus possible d'utilisateurs. Par ailleurs, l'absence de conflits permet d'assurer la survie légale du site : il y a fort à parier que les autorités nationales des pays où Facebook prétend s'implanter ne toléreraient pas que le site autorise les pires comportements sociaux possibles. La disparition du conflit semblerait donc servir une visée plus économique que politique.

Néanmoins, cette invisibilité ne signifie pas l'inexistence pure et simple de toute norme et surveillance. Les conflits restent inévitables et rendent la norme indispensable à la survie de cette communauté numérique. Nous pouvons donc supposer qu'une régulation sociale s'opère donc bel et bien sur Facebook, mais qu'elle est simplement rendue clandestine.

Dès lors, d'où vient la norme ? Qui porte la responsabilité de la surveillance et de la punition des individus ? Comment se transmet-elle et influence-t-elle les pratiques communicationnelles propres à Facebook ? Notre pré-enquête des pages d'aide³³ de Facebook et du bouton de signalement nous laisse penser que cette norme semble se dicter non pas depuis une autorité supérieure organisant la communauté – qui serait ici incarnée par les concepteurs – mais depuis les utilisateurs eux-mêmes. En effet, si le signalement s'impose *a priori* comme le lieu privilégié d'expression de cette norme et d'activation du contrôle social, le contenu des pages d'aide de Facebook nous invite en réalité à penser le contraire. Ce dispositif semble plutôt se contenter de mimer un système de régulation juridique afin de se prémunir de toute contestation politique. Mais les signalements ne se traduisent que très rarement par des mesures concrètes : la collaboration avec les autorités institutionnelles paraît inexistante, ou laissée à la discrétion des utilisateurs, et Facebook ne reprend pas à son compte ce rôle de « police ». La modération de Facebook est régulièrement critiquée et réputée pour

³³ Cette pré-enquête se résume par la lecture du règlement, de la notice sur les standards de la communauté et des pages d'aide de Facebook. Elle se fonde en outre sur notre expérience personnelle du site, que nous fréquentons depuis maintenant huit ans.

laisser en ligne des choses licencieuses, et supprimer des choses inoffensives, retirant des photos exposant des seins nus mais laissant circuler des commentaires racistes. En fin de compte, la vérification des contenus par les modérateurs semble tout à fait défectueuse, ou du moins très opaque : on ne sait rien des critères auxquels Facebook se réfère pour juger et vérifier les contenus signalés. Si les pages d'aide incluent une notice sur ces standards de communauté, la liste dressée reste très vague : les notions citées peuvent en effet varier selon les interprétations personnelles. Ainsi les propos considérés comme haineux par un utilisateur pourront être considéré par Facebook comme une satire³⁴. La communauté s'organiserait donc non pas selon un ensemble de lois édictées par une autorité de référence, mais selon une sorte de jurisprudence élaborée par la communauté elle-même, au fur et à mesure de son usage. Facebook se dédouane à son avantage du rôle de police : en plus de donner une image peu flatteuse au site en lui-même, cette responsabilité imposerait des coûts de vérification des contenus bien trop élevés. Ce site laisse le soin à sa communauté d'utilisateurs de s'autoréguler, alors que l'autorité supérieure se fait la plus discrète possible. Ainsi, les dispositifs de communication et d'interaction proposés par Facebook incitent les utilisateurs à adopter des pratiques communicationnelles particulières, contraintes par des modalités de surveillance et des tactiques punitives propres à cette organisation sociale originale. Aussi, il est possible que cet effacement de la norme ne s'explique pas uniquement par la volonté de se prémunir d'un risque économique ou juridique, et qu'il révèle en réalité une conception particulière de la société que pourrait porter Facebook.

En effet, cette perspective nous invite à penser Facebook comme le lieu de réalisation d'une pensée libérale. Le libéralisme est à la fois une philosophie politique et une doctrine économique. En matière politique, ce courant milite pour l'extension des libertés individuelles, qui serait le corolaire d'une limitation du pouvoir souverain. Or, c'est bien ce qui semble être à l'œuvre sur ce site : l'autorité semble s'effacer pour laisser la communauté d'utilisateurs s'autoréguler. Sur un plan économique, le libéralisme refuse le contrôle des moyens de production par l'Etat ainsi que son intervention au sein du système économique. Une intervention top marquée de l'Etat dans ce domaine laisserait craindre une expansion trop importante de l'autorité publique, ce qui pourrait limiter l'initiative des particuliers - et entraîner leur appauvrissement - et ainsi entraîner des dérives totalitaires. Or, Facebook semble effectivement entretenir une certaine distance avec les autorités institutionnelles,

³⁴ Cf. Annexe 2.

comme nous avons pu le voir avec notre pré-enquête du signalement. Aussi, Facebook pourrait être porteur d'une idéologie libérale. Cette hypothèse n'est pas aberrante puisque Facebook reste une entreprise privée et un média : le service proposé peut donc être le lieu d'expression d'un certain système de valeur et de convictions personnelles. Facebook pourrait donc promouvoir une certaine conception du monde et de la société en traduisant une idéologie libérale par le biais du dispositif de communication qu'il incarne. Ce dispositif inciterait les utilisateurs à adopter des pratiques communicationnelles particulières, et à adopter une nouvelle forme de sociabilité, caractérisée par ses aspects libéraux. Nous pouvons donc légitimement nous interroger sur les conséquences que peut avoir l'organisation sociale libérale de ce média sur la société « réelle », tant à un niveau social que politique. Ce site de socialisation numérique pourrait en effet tenter de mettre en œuvre une nouvelle organisation sociale et politique sur la base d'un programme disciplinaire original. L'hypothèse d'un déterminisme technologique suggère ainsi que Facebook pourrait instaurer et créer certains comportements chez ses utilisateurs, et aller jusqu'à réamorcer une réorganisation de la société et une redéfinition de la citoyenneté. Il posséderait donc une influence notoire sur nos sociétés occidentales et contemporaines, tant au niveau des relations interpersonnelles liant les citoyens entre eux, mais aussi entre gouvernants et gouvernés. En clair, Facebook pourrait réorganiser ce que nous pourrions décrire comme la polis : ce terme est intéressant, puisqu'il permet d'évoquer une société dans sa double dimension, comme un espace social mais aussi comme un espace politique.

Ainsi, dans quelle mesure les pratiques communicationnelles propres à Facebook mettent en œuvre une conception libérale de la polis ?

Afin de répondre à cette question, nous avons posé les deux hypothèses suivantes :

Première hypothèse : Les dispositifs de communication et d'interaction proposés par Facebook permettent de développer le mythe d'une sociabilité enchantée incitant les utilisateurs à adopter des pratiques communicationnelles particulières.

Avec cette première hypothèse, nous aimerions étudier la stratégie d'évitement du conflit mise en place par Facebook. Nous souhaiterions comprendre plus précisément ce qu'est le conflit, et pourquoi Facebook souhaite à tout prix éviter toute discordance. En outre, il s'agit de vérifier si les dispositifs d'expression mis en place par Facebook peuvent réellement inciter les

utilisateurs à adopter certains comportements et certains modes d'interaction plutôt que d'autres.

Pour ce faire, il nous faudra étudier les moyens mis en place par Facebook afin de limiter toute possibilité de conflit et d'inciter les utilisateurs à cultiver cette convivialité, sans jamais sortir de ce registre. Nous analyserons donc plusieurs outils, grâce à la création d'un faux profil qui nous permettra de centrer toutes nos observations. La création d'un faux profil s'avère nécessaire : il nous permettra de repérer d'autant plus facilement les outils mis en place par Facebook pour éviter les conflits. Par ailleurs, un profil vierge mettra en avant la structure même de ces dispositifs : une première connexion nous permettra d'en observer la charpente nue, sans qu'elle soit noyée sous un flux d'informations. Parmi ces outils, nous souhaitons notamment étudier :

- l'algorithme de recommandation de Facebook comme neutralisation de la sérendipité, qui limite les possibilités de confrontation d'idées, et préserve les utilisateurs de toutes contradictions ou nouveautés. Une étude sémiotique des diverses manifestations de cet algorithme – passant par la recommandation d'ami ou de page - nous aidera à en comprendre les mécanismes.
- l'absence du bouton *dislike*, comme une restriction de la liberté d'expression. Cette absence oblige en effet les utilisateurs à passer par le commentaire pour exprimer un jugement négatif. Or, ce commentaire exige un travail de réflexion et de rédaction plus intense, et expose son auteur à d'autres jugements négatifs. Ces éléments décourageant l'expression de la négativité seront mis en avant par une analyse sémiotique.
- Des entretiens sociologiques menés auprès de cinq utilisateurs nous permettront de vérifier si les membres du réseau ont adopté les prescriptions émises par ces dispositifs de communication.

Deuxième hypothèse : Ce mythe et cet effacement du conflit organise la mise en invisibilité de la norme et une négation d'une régulation sociale opérée par une autorité supérieure, ce qui est symptomatique d'une conception libérale de la polis.

Nous souhaitons ici comprendre comment fonctionne la régulation sociale sur Facebook. En effet, si la norme est rendue invisible, cela ne signe pas pour autant sa disparition. Nous

souhaitons donc extraire cette régulation sociale de sa clandestinité. Il semble qu'elle ne soit pas le fait d'une autorité supérieure, mais bien celle des utilisateurs. Aussi, la communauté d'adhérents semble s'organiser autour d'un principe libéral que l'on pourrait résumer par la formule du « laisser faire ». Pour vérifier ces suppositions et le caractère libéral de ce média, nous souhaitons étudier un certain nombre de dispositifs :

- Le commentaire, comme dispositif contraignant les pratiques éditoriales des utilisateurs. L'usage du commentaire sur ce site de socialisation amène en effet les utilisateurs à s'autoréguler et à ne présenter que des contenus formatés selon ce mythe de la convivialité. Nous procéderons à l'étude d'une série d'étude de cas, piochés sur différentes pages ou comptes personnels, afin de comprendre les mécanismes de cette régulation sociale, qui semble fonctionner comme une jurisprudence.
- Le bouton de signalement, comme dispositif mimant une fausse régulation juridique. L'existence de cette fonctionnalité contrevient à l'ordre social pensé par ce site, et sa présence ne s'explique que par une volonté de faire preuve de bonne foi à l'encontre des pouvoirs politiques nationaux auxquels se confrontent l'entreprise. Il ne relève donc que d'une stratégie commerciale : il s'agit d'éviter toute contestation politique. Une analyse sémiotique du bouton en lui-même et une analyse sémantique du règlement et des pages d'aide de Facebook nous permettront de saisir les fonctionnements de ce dispositif, ainsi que la portée et la signification réelles que lui donnent ses concepteurs.
- Des entretiens sociologiques menés auprès de cinq utilisateurs de Facebook nous permettront de saisir les mécanismes de régulation sociale qui existent réellement au sein du réseau.

PREMIÈRE HYPOTHÈSE – FAIRE SOCIÉTÉ SELON FACEBOOK : LA SOCIABILITÉ DE L'ACONFLICTUALITÉ

I) « AVEC FACEBOOK, PARTAGEZ ET RESTEZ EN CONTACT AVEC VOTRE ENTOURAGE »

Créé en 2004 par Mark Zuckerberg, « The Facebook » n'était à l'origine qu'un simple annuaire réservé aux élèves de la prestigieuse université d'Harvard. Pourtant, ce projet développé dans une chambre d'étudiant après une déception amoureuse a connu un succès fulgurant, puisque Facebook s'est imposé en moins d'une dizaine d'années comme un site de socialisation incontournable au sein de nos sociétés occidentales. Le réseau compte ainsi plus d'un milliard et demi d'utilisateurs, soit plus d'un septième de l'humanité, dont plus de 31 millions d'utilisateurs actifs mensuels en France, soit un français sur deux. Facebook est ainsi devenu un acteur incontournable du web, et semble désormais représenter une composante essentielle dans la vie sociale des individus. Dès lors, l'immense popularité de ce site pose question : pourquoi ces pratiques de socialisation numériques ont-elles rencontré un tel succès ? Quelles en sont les caractéristiques et quelles conséquences peuvent-elles avoir sur les pratiques de socialisation qui leur préexistaient ? Il nous paraît indispensable de répondre à ces questions, afin de comprendre le rôle que peut jouer Facebook pour les individus, et ainsi mesurer son influence au sein de nos sociétés contemporaines.

A) Facebook, un dispositif de communication révolutionnaire ?

➤ Facebook, parangon des technologies numériques de socialisation

Dans son ouvrage intitulé *L'imaginaire d'Internet*, P. FLICHY souhaite comprendre « pourquoi toute notre société est-elle en train de basculer dans les technologies numériques de traitement et de transmission de l'information »³⁵. Il se propose ainsi d'étudier les discours portant sur Internet, et rappelle la transfiguration d'une anecdote en un élément fondateur de l'imaginaire lié à cet outil :

³⁵ P. FLICHY. *L'imaginaire d'Internet*. Paris : La Découverte, 2001, p. 11.

« Prenons l'exemple de ce petit récit qui apparaît plusieurs fois dans les premiers livres de présentation d'Internet : deux internautes, qui habitaient aux deux bouts des États-Unis et se sont rencontrés sur le Net, ont décidé de se marier. Cette anecdote véridique, en devenant un mythe, prend une autre signification, ce n'est plus l'histoire de ces deux personnes singulières, mais un récit qui montre qu'Internet permet de construire un nouveau lien social, de créer un rapport intime entre deux inconnus qui pendant longtemps ne se sont jamais rencontrés face à face. »³⁶

L'ouvrage de FLICHY étant paru en 2001, il ne peut faire mention de Facebook, créé en 2004. Pourtant, bien avant l'apparition des réseaux sociaux, on constate que les mythes fondateurs d'Internet présentent déjà cet outil comme un véritable catalyseur social capable de mettre en lien les individus. Le slogan adopté par Facebook puise d'ailleurs directement dans cet imaginaire : *« Avec Facebook, partagez et restez en contact avec votre entourage »*³⁷. Ce site se présente donc comme un outil doté d'un fort pouvoir de socialisation : son objectif premier est de permettre à ses utilisateurs d'établir ou de prolonger le contact avec leur réseau de connaissances. Si l'on en croit les entretiens sociologiques que nous avons menés auprès de plusieurs utilisateurs de la plateforme, cette dimension serait l'attrait numéro un de Facebook. En effet, tous nos interviewés ont mis en avant la fonction phatique du site, qui leur permet de garder contact de façon efficace avec leurs familles, amis ou simples connaissances en créant une illusion de présence atténuant l'éloignement géographique. Gabriel déclare effectivement : *« Si je reste sur Facebook c'est en grande partie parce que je sais que je peux communiquer facilement avec des groupes d'amis qui comptent pour moi. »*³⁸. Nous pouvons ainsi prolonger le raisonnement de l'auteur en supposant que notre société est en train de basculer, avec les réseaux sociaux, dans les technologies numériques de socialisation, dont Facebook pourrait constituer le parangon.

➤ *Un dispositif de communication original*

Il suffit de se pencher sur la structure du réseau pour s'en convaincre : un compte Facebook se compose presque exclusivement de dispositifs de création et de diffusion de contenus. Afin d'en mettre en évidence les caractéristiques, nous avons créé un nouveau compte. A l'aide d'un générateur de fausse identité³⁹, nous avons produit un avatar pour en utiliser les données personnelles. Nous entrons donc dans la peau d'Octave Quinn, un ancien professeur de lettres classiques des collèges et lycées de 61 ans, habitant Le Mans. Etant un jeune retraité dynamique, nous décidons de nous inscrire sur Facebook afin de partager nos aventures post-

³⁶ *Ibid.* p 12.

³⁷ En anglais, « *Connect with the friends and the world around you on Facebook* ».

³⁸ Cf. Annexe 15.

³⁹ <http://fr.fakenamegenerator.com>, consulté la dernière fois le 21 mars 2016.

vie active avec nos proches et anciens élèves. Nous voici donc au commencement de « l'expérience Octave ». Nous nous rendons sur la page d'accueil de Facebook, qui nous propose instantanément de rejoindre ses rangs, sous prétexte de « *rester en contact avec les personnes qui comptent dans [notre] vie* ». Après avoir renseigné notre patronyme, notre email (ou numéro de téléphone), et notre date de naissance, nous sommes invités à partager les contacts de notre boîte mail pour les ajouter à nos amis. Nous donnons le mot de passe de notre boîte mail – celle-ci, spécialement créée pour l'occasion, est malheureusement vide et ne nous procure aucun ami. Nous devons ensuite ajouter une photo de profil. Pour ne pas trahir notre identité secrète, nous trouvons sur Google une image du buste de l'empereur Auguste, premier empereur romain, né au sein de l'illustre gens Octavia sous le nom de Caius Octavius. Notre nouveau compte est ainsi mis en ligne, et nous sommes automatiquement redirigés vers notre fil d'actualité après cette toute première connexion. Ce fil fait office de page d'accueil et nous permet de voir les dernières publications de nos contacts. Pour l'heure, on nous propose d'accéder à un tutoriel composé de deux parties distinctes. En premier lieu, quatre slides nous informent sur le fonctionnement de Facebook, et nous expliquent comment gérer la confidentialité de nos données. Cette formation très succincte aux rudiments de la sécurité facebookienne est suivie d'une présentation des outils permettant de retrouver ses amis et de les ajouter à nos contacts. Un véritable outil de traque nous est alors proposé : nous pouvons renseigner le nom, la ville actuelle, la ville d'origine, l'université, le lycée, l'employeur ou l'école supérieure de nos amis afin d'être assuré de les retrouver. Nous décidons de rajouter notre véritable profil personnel en ami, afin de donner de la réalité à ce compte factice. Nous recevons au même moment un mail, qui nous expose trois conseils pour « *profiter au mieux* » de notre compte. Des outils « *simples* » nous permettront de retrouver des amis, ajouter une photo personnalisera notre profil et nos amis nous reconnaîtront ainsi plus facilement. Enfin, on nous commande presque de renseigner nos centres d'intérêts, nos coordonnées et nos affiliations. L'objectif premier de Facebook est donc de nous mettre en relation avec le plus de contacts possibles.

Nous retournons alors sur notre fil d'actualité, où l'on nous invite à nous exprimer, à rajouter des amis et à modifier notre profil. Nous choisissons cette dernière option. Notre profil est entièrement vide, et seul son squelette apparaît pour le moment : la charpente est là, mais nous devons « l'enrober » de nos données personnelles afin de lui donner chair et consistance. Notre profil est pour l'heure un immense sondage : toute la page est composée de cadres nous invitant à renseigner les sports, les musiques, les films et les livres que nous affectionnons.

Mais l'un des encadrés constitue en réalité un dispositif d'information surpuissant : un petit cadre en haut de notre profil nous invite à renseigner notre ville actuelle, et à paramétrer l'accès de cette information. Nous pouvons ainsi choisir de la communiquer à tous les membres de Facebook, à nos simples amis, ou à nous-même seulement. Une fois cela fait, l'encadré ne disparaît pas : nous venons en réalité de nous engager dans une longue enquête, qui passera en revue notre activité professionnelle – *suis-je retraité ? Qu'ai-je fait avant cela ? Ou ai-je exercé ? Pendant combien de temps ? A quel poste ? -*, nos études – *ai-je été au lycée ? Lequel ? Pendant quelle période ? Ai-je fait des études supérieures ? Dans quel établissement ? Dans quel domaine ?* – et notre vie de famille – *Ai-je des parents sur Facebook ? S'agit-il de mon enfant, de mon épouse, ou de mon frère ? Est-ce que je souhaite les ajouter ?* Une fois cette collecte d'informations terminée, on nous informe que notre profil a été mis à jour : nous découvrons alors mon nouveau compte. Une rubrique « à propos » a récupéré toutes nos données et les a compilées en une véritable fiche, visible par l'ensemble de nos contacts.

Cette brève expérience a mis en lumière le fait que Facebook est pensé comme un véritable adjuvant aux relations sociales : tout est fait pour nous inciter à interagir avec autrui⁴⁰. Ce site repose sur un principe d'UGC – *User Generated Content*⁴¹ : Facebook met à la disposition de ses utilisateurs une ossature que ces derniers doivent habiller par eux-mêmes. Pour exploiter pleinement cet outil de socialisation, nous sommes invités à personnaliser notre profil au plus haut degré afin de générer des interactions avec les autres membres. Notre individualité a été répliquée au sein du réseau : ce profil extrêmement détaillé constitue désormais notre double virtuel, dont le réalisme facilitera considérablement le déroulement des interactions. Ce média social constitue donc un dispositif de communication surpuissant, facilitant considérablement les échanges interpersonnels.

➤ *Des pratiques communicationnelles virtuelles et asynchrones décloisonnant les relations sociales*

Cette plateforme tenterait donc de s'imposer comme un outil de socialisation indispensable permettant d'entretenir les liens noués entre deux individus. En effet, les interactions prenant place au sein de ce réseau se caractérisent par un double aspect inédit,

⁴⁰ L. DEROME et L. PERRAS. « *Foucault aurait-il été membre de Facebook ?* ». in *Michel Foucault, entre sujet et révolte* (dir.). Montréal : Collectif étudiant du programme Histoire, culture et société de l'Université de Québec à Montréal, 2012.

⁴¹ P. BOUIQUILLION et J. T. MATTHEWS. *Le web collaboratif. Mutations des industries de la culture et de la communication*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 2010, p. 8.

puisqu'elles ont lieu sur une plateforme numérique rendant les échanges virtuels et asynchrones. Ces deux particularités permettent d'affranchir les relations sociales de la règle des trois unités de temps, de lieu et d'action de BOILEAU⁴². Si ce principe fut à l'origine formulé afin de régler les productions du théâtre classique français, nous nous proposons de l'étendre à la sociabilité⁴³. Pour qu'un lien se noue et se développe entre deux individus, ces derniers doivent pouvoir interagir simultanément, ce qui suppose qu'ils se rencontrent au même moment, dans un même lieu, afin de partager une même discussion. Or, les technologies de traitement et de diffusion de l'information ont rendu les échanges virtuels. Pour autant, cette caractéristique ne signifie pas que les communications sont devenues radicalement immatérielles : elles restent médiées par des dispositifs tout à fait palpables. L'accès à Facebook ne peut par exemple se faire que via un appareil – ordinateur, smartphone, tablette – doté de caractéristiques particulières, et connecté à Internet. Toutefois, cette médiation numérique présente l'avantage de s'affranchir en partie des distances géographiques séparant les individus et d'accélérer considérablement la vitesse de circulation de l'information. Néanmoins, les premières nées de ces technologies telles que le téléphone n'ont permis qu'une rupture partielle de ces trois unités : si une conversation téléphonique rend possible l'interaction en dépit de l'éloignement géographique, elle impose néanmoins la participation simultanée des interlocuteurs. De nos jours, les téléphones permettent certes de transmettre des informations de façon asynchrone, par l'intermédiaire de messages vocaux ou de SMS. Cependant, ces deux services ne constituent pas la fonctionnalité première du dispositif qu'est le téléphone. Or, Internet systématisé les échanges asynchrones : l'interaction peut désormais se poursuivre en discontinu, en fonction de la disponibilité de chaque protagoniste. L'une des premières fonctions proposées par Internet fut le mail : grâce à ce service, l'utilisateur d'un ordinateur A peut envoyer un message à un temps T0 à l'adresse d'un utilisateur B. Ce dernier peut alors le consulter à un temps T1, et n'y répondre qu'à un temps T2, ou T3, voire T4, etc. Facebook a su tirer parti de ces aspects, en développant de nouvelles pratiques communicationnelles qui ont décloisonné les relations interpersonnelles. Les individus sont dorénavant en mesure d'échanger des informations de façon continue, sans se préoccuper du

⁴² « *Qu'en un lieu, qu'en un jour, un seul fait accompli
Tienne jusqu'à la fin le théâtre rempli.* »

N. BOILEAU. *L'art poétique*. Paris : Editions Gallimard, 1985, chant 3, vers 45-46.

⁴³ Nous suivons ici l'exemple de M. QUÉRÉ, qui a elle-même adapté ce principe théâtral afin de caractériser l'impact que pouvait avoir l'enseignement à distance sur l'éducation en France. Développant la notion d'enseignement sur mesure, elle explique que ce type de formation permet à tout un chacun d'étudier quand il veut, où il le veut et de la façon qui lui convient. Cf. M. QUÉRÉ. *Vers un enseignement sur mesure*. Direction générale des enseignements supérieurs. Paris : Ministère de l'enseignement et de la recherche, 1994.

lieu et de l'heure d'envoi de ladite information. Facebook tente ainsi d'assurer les liens sociaux unissant les individus, en facilitant et en accélérant considérablement la circulation d'informations entre contacts.

Dès lors, on peut se demander si ces pratiques communicationnelles propres à cette plateforme peuvent faire émerger un nouveau type de rapports sociaux.

B) Facebook est-il un nouveau moyen de faire société ?

➤ Un dispositif d'hypersocialisation étendant la vie sociale de ses membres

Facebook constitue donc un dispositif de communication et d'information particulier : la forme obligée du profil est structurée par une kyrielle de micro-dispositifs de création de contenus incitant les utilisateurs à diffuser toujours plus d'informations, afin de pouvoir susciter les réactions des autres membres du réseau. Par ailleurs, les échanges sont d'autant plus facilités qu'ils sont virtuels et asynchrones. Nous pouvons ainsi affirmer que Facebook se présente comme un site d'hyper-socialisation, puisqu'il prétend être un dispositif de communication décloisonnant les relations sociales de ses membres. Alors que nos sociétés modernes amènent les individus à devenir de plus en plus mobiles, Facebook leur permet de rester en contact avec des personnes qu'ils ont rencontré par le passé et qu'ils ne peuvent plus fréquenter de façon régulière, leurs parcours respectifs les ayant amenés à s'éloigner aussi bien géographiquement qu'affectivement. C'est ce que montrent les propos de Dana, l'une de nos interviewés :

« Ça me permet de garder contact avec des gens que je vois dans la vraie vie. Après je ne les vois pas forcément régulièrement. Par exemple la famille de San Francisco [où j'étais au pair], je ne les vois quasiment jamais, mais on a eu une relation tellement forte, on s'envoie quand même des messages. Et avec Facebook tu vois des photos, et c'est comme si tu resserrais un peu les liens, comme si tu essayais de recréer des moments que tu avais vécus. Il y a un côté affectif qui rentre en jeu, et les gens s'intéressent à ce que deviennent les autres, même si tu les perds de vue. Ça permet relativement de renouer avec des gens »⁴⁴.

On voit ici que Facebook permet de prolonger des liens affectifs qui auraient été probablement rompus sans le secours du site. En ce sens, cette plateforme semble vouloir proposer un nouveau moyen de faire société : les individus pourraient désormais rester en contact en dépit de situations personnelles qui mettent potentiellement leurs liens amicaux en péril.

⁴⁴ Cf. Annexe 14.

➤ La promesse de Facebook : conserver les anciennes accointances

Somme toute, Facebook prétend avoir un effet quantitatif sur la sociabilité de ses adhérents. Nos interviewés présentent ainsi Facebook comme une extension de leur vie sociale : sans ce site, certains liens se seraient probablement dissous naturellement, sous l'effet du temps. Nous pouvons à ce titre distinguer deux types de relations sociales :

- D'un côté, les relations sociales que nous qualifierons d'« opérantes » : il s'agit des liens entretenus avec des personnes proches, que les individus sont amenés à rencontrer physiquement de façon régulière.
- D'un autre côté, les relations sociales « inopérantes », désignant les liens noués à l'instant T0 entre deux individus qui à l'instant T1 perdent la possibilité de se rencontrer physiquement et sont donc contraints par des circonstances extérieures à mener leurs vies respectives de façon séparée.
- Enfin, le mythe fondateur d'internet relaté par P. FLICHY que nous avons cité plus haut démontre que des individus qui ne se sont jamais rencontrés physiquement peuvent parfois nouer des liens profonds et durables, que nous qualifierons de virtuels.

Si les relations sociales opérantes sont naturellement entretenues en dehors de toute technologie numérique, les relations dites inopérantes et virtuelles ne peuvent être perpétrées que par les technologies numériques de traitement de l'information, qui offrent une médiation salvatrice. Dans cette perspective, Facebook permettrait de prolonger la sociabilité de ses membres en leur assurant la pérennité de ce second type de liens. Si l'on revient aux dires de Dana cités plus haut, Facebook incarnerait un dispositif de sauvegarde des liens sociaux. Ce réseau répondrait –partiellement tout du moins – au souhait de LAMARTINE⁴⁵ : il lutterait contre les avaries du temps, dont la fuite altère les liens noués, et permettrait de prolonger les interactions sociales en mettant ses adhérents en lien avec un grand nombre de personnes, ce qui expliquerait en partie son immense popularité. En effet, les individus sont souvent amenés à se lamenter sur le cours du temps qui les amènent à perdre de vue des endroits et des personnes aimés – mélancolie bien souvent balayée grâce la formule « *ah, c'est la vie, que voulez-vous !* ». C'est sans compter sur le projet de Facebook, qui promet à ses utilisateurs de pouvoir maintenir le contact avec ces fantômes du passé. Ce site permettrait en quelque sorte de fixer

⁴⁵ « *Ainsi, toujours poussés vers de nouveaux rivages,
Dans la nuit éternelle emportés sans retour,
Ne pourrons-nous jamais sur l'océan des âges
Jeter l'ancre un seul jour ?* »

A. de LAMARTINE. « Le lac », in *Méditations poétiques*. Paris : Editions Gallimard, 1981. Cf. Annexe 14.

les amitiés. Avant son existence, les individus pouvaient bien évidemment continuer d'entretenir ces liens inactifs, par le biais d'autres dispositifs tels que les lettres. Néanmoins, ce mode de communication s'avère assez fastidieux : le locuteur doit en effet prendre le temps de rédiger à la main ou la machine un message relativement long, avant de l'envoyer par voie postale, pour attendre une réponse de son destinataire. Or, les dispositifs d'interaction proposés par Facebook sont beaucoup plus économiques : l'utilisateur peut envoyer un message à un destinataire dont le délai de transmission sera quasi-instantané, et ce sans avoir à se déplacer. Par ailleurs, en fonction du réglage des paramètres de confidentialité, une publication peut être vue par l'ensemble des contacts de l'utilisateur, voire par certains membres du réseau avec qui il n'est pas en contact. Ainsi, les utilisateurs ont la possibilité de communiquer une information à un grand nombre de personnes grâce à un seul et unique message, ce qui représente une économie réelle. Par conséquent, Facebook tente de s'imposer comme un outil venant compléter la vie sociale des individus. Ce dispositif de communication pallierait les avaries des pratiques de sociabilité qui lui préexistent en assurant plus fermement la pérennité des liens amicaux et affectifs que ses membres ont noués avec autrui. En un mot, les pratiques communicationnelles rendues possibles par ce dispositif permettraient de maintenir de façon plus efficace et économique les relations sociales des membres du réseau, qui peuvent donc se socialiser avec un plus grand nombre de personnes.

➤ *Un rituel de socialisation à part entière*

Si ce projet trouvait les moyens d'avoir les effets escomptés, alors il y a fort à parier que Facebook jouirait d'un statut très particulier au sein de nos sociétés modernes. Ce site revêtirait une importance capitale pour ses utilisateurs, et s'imposerait comme un outil déterminant dans le jeu des relations interpersonnelles qui unissent les individus. L'inscription à ce réseau pourrait dès lors être comprise comme un rituel de socialisation à part entière. Ne pas posséder de compte Facebook serait ainsi devenu synonyme d'appauvrissement de la vie sociale. D'une part, les dissidents prendraient le risque de voir leur nombre de contacts chuter, puisqu'ils n'auraient pas à leur disposition les moyens nécessaires pour entretenir ces relations inopérantes de façon efficace. Si les individus peuvent survivre socialement à cette limitation quantitative de leurs accointances, nous pouvons toutefois craindre que cette divergence ne se répercute aussi sur leurs relations opérantes. Notre expérience personnelle nous pousse en effet à penser que Facebook n'est en rien un territoire coupé du monde « réel ». Ce site doit donc être compris comme un outil de socialisation utilisé dans « *le cadre de contextes sociaux*

préexistants »⁴⁶, selon l'expression d'A. CASILLI, citée par Y. COLLARD. L'article se poursuit ainsi :

« *“Les communications numériques devraient être mises sur le même plan que les appels téléphoniques ou lettres – des techniques qui, depuis longtemps, articulent et complètent la communication en face à face”*⁴⁷. *Les outils numériques doivent être appréciés au même titre que les outils plus traditionnels : “On s'en sert pour prendre un rendez-vous, annoncer une nouvelle, envoyer un mot gentil pour témoigner d'un sentiment”* »⁴⁸.

Arrêtons-nous un instant sur ce parallèle avec la lettre : les relations épistolaires sont une technique permettant de maintenir un lien entre deux individus qui ne peuvent interagir en « face à face ». Les liaisons numériques existant sur Facebook ont exactement la même fonction, à ceci près qu'elles sont entretenues de façon beaucoup plus économique. La plateforme prolongerait donc de façon plus sûre ces relations inopérantes. Néanmoins, A. CASELLI suggère qu'elle permettrait au même titre de compléter les relations que nous avons définies comme opérantes. Nous pouvons ainsi supposer que les utilisateurs communiqueraient avec des personnes qu'ils fréquentent en dehors du réseau, et utiliseraient aussi Facebook de façon à poursuivre les interactions normalement entretenues « en face à face ». Les interactions prenant place sur le site se situeraient donc dans la droite ligne des échanges nés lors de rencontres physiques. Leur caractère asynchrone permettrait toutefois aux individus de converser quand l'envie leur en prend, à quelque heure du jour et de la nuit. Quelques exemples seulement : les utilisateurs ont la possibilité d'organiser des événements sur Facebook, peuvent y annoncer certaines nouvelles, ou peuvent plus simplement encore converser par statut interposé ou grâce au service de messagerie instantané. Certaines informations capitales circuleraient donc au sein du réseau et nourrissent par la suite la vie sociale « opérante » ; et qui n'a pas accès à ces informations se verra probablement isolé lors de prochaines interactions en face à face. Il deviendrait ainsi possible que des personnes non inscrites sur Facebook soient de fait exclues de certaines conversations ou événements ayant pris leur source au sein du réseau. La fonction phatique du site se déploierait donc sur un double niveau, puisqu'il prolongerait à la fois les relations sociales opérantes et inopérantes.

➤ Un dispositif jouissant d'une influence indéniable sur nos sociétés contemporaines

En définitive, Facebook semble vouloir générer une véritable dépendance psycho-sociale chez ses utilisateurs : les liaisons numériques ont en quelque sorte vocation à phagocyter les

⁴⁶ Y. COLLARD. *Facebook socialise-t-il ou isole-t-il ?*. in *Média-Animation.be* (en ligne). 1^{er} juin 2012. Disponible à l'adresse : <http://bit.ly/1UceWbj>, consulté la dernière fois le 3 mai 2016.

⁴⁷ A. CASILLI. *Les liaisons numériques. Vers une nouvelle sociabilité ?*. Paris : Le Seuil, 2010.

⁴⁸ Y. COLLARD, *op. cit.*

pratiques de socialisation qui leur préexistent. Facebook ambitionne de s'imposer comme outil déterminant dans la vie sociale des individus, et s'efforce d'en absorber la substance, afin qu'une certaine partie des interactions se déroule préférablement au sein du réseau. Comme nous l'avons démontré plus haut, Facebook facilite considérablement l'échange d'informations entre contacts, ce qui permet à ses adhérents d'échanger de façon rapide et économique. Le réseau permet en effet d'entrer en interaction avec autrui à moindres frais : de simples « j'aime », commentaire ou message suffisent à nourrir la relation. Pour l'heure, le projet de Facebook semble en bonne voie. La plupart des utilisateurs semblent ainsi préférer organiser un événement avec l'aide de Facebook, qui propose une fonctionnalité dédiée à ce type de problématique. L'utilisateur peut ainsi inviter ses amis à rejoindre l'événement, et leur fournir les informations nécessaires, sans avoir à contacter les personnes au cas par cas. Cette fonctionnalité assure donc un gain de temps réel. Mais revers de la médaille, il y a fort à parier que l'organisateur de l'événement oubliera de prévenir les personnes non inscrites sur Facebook. En d'autres termes, certaines pratiques sociales pourraient se transposer sur le réseau, grâce à l'impulsion du site. Mais quel effet cette transposition pourrait-elle avoir ? Si cette transposition a bien lieu, nous pouvons suspecter que ce site, en tant que dispositif de communication, ne les redéfinissent en partie. En effet, dans *Qu'est-ce qu'un dispositif ?*, G. AGAMBEN nous donne cette définition :

« J'appelle dispositif tout ce qui a, d'une manière ou d'une autre, la capacité de capturer, d'orienter, de déterminer, d'intercepter, de modeler, de contrôler et d'assurer les gestes, les conduites, les opinions et les discours des êtres vivants. »⁴⁹

En résumé, la socialisation des individus était probablement plus restreinte avant l'apparition de Facebook : on peut supposer que les accointances étaient moins nombreuses, puisque plus ardues à maintenir. En effet, les techniques de communication d'alors, tel que le téléphone et les lettres, restaient assez fastidieuses. Aussi, il était plus facile d'entretenir les relations opérantes, alors que les relations inopérantes étaient bien plus coûteuses à conserver, et se voyaient la plupart du temps dissoutes sous l'effet du temps. Toutefois, l'apparition de Facebook change la donne : ce dispositif donne à un grand nombre d'individus l'accès à des techniques de communication efficaces et économiques. Ce dispositif de sauvegarde des liens sociaux aurait donc un effet quantitatif sur la sociabilité de ses adhérents, puisqu'il leur assure de conserver leurs relations inopérantes. Les membres verraient donc leur sociabilité s'étendre à un réseau beaucoup plus large qu'auparavant. Facebook se présente donc un dispositif

⁴⁹ G. AGAMBEN. *Qu'est-ce qu'un dispositif ?*. Paris : Éditions Payot & Rivages, 2007, p. 31.

d'hypersocialisation, et s'efforce de s'imposer comme un rite de socialisation majeur. Il opèrerait ainsi sur un double niveau, puisqu'il alimenterait en outre les relations sociales opérantes. Il a ainsi pour projet de phagocyter certaines pratiques de socialisation, qui se transposeraient peu à peu au sein du réseau. Selon les termes de G. AGAMBEN, il pourrait intercepter ces pratiques afin de leur donner une nouvelle orientation.

Un dispositif tel que Facebook pourrait donc être animé par le projet d'agir sur leur nature. Or, compte tenu de l'influence dont il pourrait jouir au sein de nos sociétés, il convient d'étudier les caractéristiques des pratiques de socialisation en vigueur au sein du réseau : se différencient-elles des pratiques préexistantes à la plateforme ? Quelle vision de la société révèlent-elles ? Ces nouvelles pratiques de socialisation promues par le réseau ont-elles pour vocation de modifier l'organisation de la polis ? Peuvent-elles avoir un effet réel sur la façon dont les individus font société aujourd'hui ?

II) DIS-MOI QUI TU ES, JE TE DIRAI QUI SONT TES MEILLEURS AMIS

Il nous faut nous pencher plus précisément sur le projet que semble porter ce dispositif de communication, qui paraît essayer d'influer les pratiques de socialisation de ses adhérents. Nous nous proposons donc d'étudier ces nouvelles pratiques promues par le dispositif, afin de pouvoir les comparer aux pratiques de socialisation qui leur préexistent. Ces éléments nous permettront ainsi d'appréhender la conception politique et sociale que semble véhiculer Facebook. Il semble que cette étude soit pour nous le seul moyen de saisir précisément les intentions de ce site, puisque ses concepteurs n'ont jamais déclaré de façon explicite nourrir un quelconque projet politique.

A) Un dispositif d'expression restrictif ?

➤ Des interactions nombreuses mais superficielles ?

Nous avons établi au cours de notre première partie que Facebook a un effet quantitatif sur la sociabilité de ses membres, puisqu'il permet de rester en contact avec un très grand nombre de personnes. Mais quel effet a-t-il sur la qualité de ces liens ? Si nos entretiens sociologiques confirment bien l'extension sociale permise par le réseau, ils tendent aussi à présenter Facebook comme un site où les relations sociales restent pour le moins superficielles. C'est ce qu'indique la vision de Léon :

« En fait, Facebook c'est vraiment très populaire. J'ai l'impression que tout le monde va dessus et que c'est vraiment ouvert à tout le monde. J'ai du mal à exprimer ce que je ressens sur Facebook, mais pour moi ce n'est pas du tout productif ce qu'il se passe sur Facebook, c'est vraiment superficiel en fait »⁵⁰.

Si Facebook permet une extension quantitative de la vie sociale de ses adhérents, il ne semble pas destiné à approfondir la qualité de leurs liens sociaux. Le site semble ainsi n'avoir qu'une pure fonction phatique : les échanges se déroulant sur la plateforme n'ont pour seul but que de « prolonger la communication entre un locuteur et un destinataire sans jamais servir à communiquer un message »⁵¹. Facebook est donc bien un dispositif de sauvegarde du lien social, qui se contente de conserver les liens sociaux de ses membres, sans réellement aspirer à approfondir les relations sociales de ses adhérents.

⁵⁰ Cf. Annexe 16.

⁵¹ Définition du terme « phatique » selon le TLF (en ligne) : <http://bit.ly/1UAZiIL>; page consultée la dernière fois le 4 mai 2016.

Aussi, les interactions prenant place au sein du réseau ressemblent bien souvent à du badinage : les échanges restent cantonnés à des choses futiles sans grande importance. Nos interviewés considèrent en effet Facebook comme une source de divertissement : ils souhaitent y trouver des contenus humoristiques et amusants qui leur permettraient de passer le temps agréablement. Cette volonté s'en ressent dans leurs pratiques : lorsqu'ils se connectent, nos interviewés consultent leurs notifications puis leur fil d'actualité afin de prendre connaissance des dernières actualités de leurs amis. Face à ces contenus, ils adoptent les comportements suivants :

- Dans la majorité des cas, ils utilisent le bouton « J'aime » afin de signifier à l'auteur d'une publication qu'ils ont pris connaissance de son activité et qu'ils y adhèrent. Par exemple, Madeleine utilise le bouton *like* pour réagir aux publications de ses amies. Ce bouton est pour elle un moyen de dire « *que c'est cool. Que c'est bien ce qu'elle a fait, que c'est cool là où elle est allée. C'est pour lui dire " ah tiens, c'est cool, je pense à toi, c'est bien "*. J'ai vu, j'ai pris note, et c'est sympa quoi »⁵².
- Dans de plus rares cas, ils postent un commentaire afin de gratifier un autre utilisateur d'une remarque aimable, comme Louise, qui déclare qu'elle « *utilise beaucoup moins les commentaires que les j'aime ou les partages (...) [Quand elle commente] en fait c'est pour gratifier la personne qui a mis la publication et qui s'investit là-dedans quoi. C'est une gratification pour la personne qui publie, ou alors quand c'est quelqu'un qui est atteint par un problème, c'est pour dire qu'on la soutient. Donc c'est rarement négatif quand je mets un commentaire. Je m'abstiens en fait, quand je croise des choses négatives je préfère ne rien mettre ou mettre un des boutons, et du coup voilà. Enfin ça sert d'enfoncer encore plus le clou avec un commentaire* »⁵³.
- Si d'aventure ils sont confrontés à des contenus déplaisants – majoritairement définis comme des discours politiques jugés agressifs ou comme des contenus ne correspondant pas aux centres d'intérêts de nos participants – ils s'en agacent et tentent de les ignorer, sans réagir. C'est le cas de Léon, qui évite soigneusement ce genre de contenus : « *Je ne prends jamais part quand il y a des grosses discussions, des gros débats à la ... con. Je ne les lis même pas dès que je vois que c'est ça. Enfin ce n'est vraiment pas quelque chose qui m'intéresse sur FB* »⁵⁴.
- Ils fuient autant que possible les situations conflictuelles, qui n'ont selon eux pas leur place sur ce site de divertissement, comme le déclare Gabriel : « *je suis confronté*

⁵² Cf. Annexe 18.

⁵³ Cf. Annexe 17.

⁵⁴ Cf. Annexe 16.

à très peu de conflit sur Facebook. Pour moi Facebook, ce n'est pas un lieu de conflit. Pas sur mon mur en tout cas »⁵⁵.

➤ Des modalités d'expression réduites ?

Les modalités d'expression de nos interviewés semblent donc être réduites à un registre léger. Nous pouvons dès lors nous étonner de cette limitation : pourquoi les utilisateurs se cantonnent-ils à ce seul registre, alors même que nous avons défini Facebook comme un dispositif de communication surpuissant ? Notre expérience Octave, ainsi que notre expérience personnelle du site, nous a permis d'identifier des éléments de réponse. Nous avons en effet décelé des micro-dispositifs d'interaction qui incitent les utilisateurs à adopter au sein du réseau des comportements particuliers. Chaque action réalisée au sein du réseau a pour but de générer une interaction. En effet, la plateforme met à disposition de ses utilisateurs un large ensemble de dispositifs de communication : les utilisateurs peuvent ainsi poster une publication, partager un contenu web, aimer une page ou un groupe, envoyer un message privé, ou autre. Mais le véritable intérêt de ces outils est qu'ils aménagent une place de choix à la parole d'autrui. Par exemple, si un utilisateur A publie un post, un utilisateur B peut y réagir grâce à l'intermédiaire du bouton j'aime ou du commentaire. Lorsqu'un utilisateur agit au sein du réseau, l'ensemble de ses contacts est témoin de son action, et a la possibilité de réagir. Les membres peuvent donc se renvoyer perpétuellement la balle. Ils sont donc incités par le dispositif à perpétuellement produire des contenus, mais aussi à y réagir. Chaque micro-dispositif de création de contenus est ainsi transformé en un micro-dispositif d'interaction. Les pratiques communicationnelles en vigueur sur ce site permettent donc de maintenir les relations entre individus, puisqu'elles facilitent, voire exhortent les membres à dialoguer entre eux.

Mais connectons-nous depuis le compte d'Octave afin d'étudier plus en avant ces micro-dispositifs d'interaction : force est de constater que les possibilités d'expression des utilisateurs sont relativement limitées. En effet, face à une publication, l'utilisateur ne dispose que de trois possibilités : il peut « aimer », « commenter », ou « partager » le post en question. Dès lors, on peut légitimement s'étonner de la positivité – ou du moins de la neutralité – des actions autorisées par le dispositif. En effet, le partage semble suggérer une forme d'approbation, puisqu'il permet à l'utilisateur de reproduire dans son propre fil d'actualité le contenu publié,

⁵⁵ Cf. Annexe 15.

mais en y associant cette fois-ci son identité. Il programme donc la reproduction élargie du post en question, action supposant un minimum d'adhésion au contenu proposé. Le commentaire, quant à lui, paraît relativement neutre : il semble présenter la simple possibilité de réagir de façon plus complexe à la publication, dont la détermination est probablement laissée à la discrétion du gloseur. Enfin, le bouton « *J'aime* » permet à l'utilisateur de manifester de façon commode son approbation : un simple clic sur le bouton, facilement identifiable grâce à l'icône dont il est indissociable, lui permet de signifier à l'auteur de la publication ainsi qu'au reste du réseau son adhésion au propos exposé. Cependant, il faut noter l'absence de son double : le bouton « *Je n'aime pas* » est en effet le grand absent de la plateforme. Et pourtant, la communauté des utilisateurs⁵⁶ réclame à cor et à cri la création de ce faux jumeau depuis maintes années, en vain. Néanmoins, devant l'insistance populaire, Facebook s'est finalement fendu en février dernier d'une refonte du bouton « *J'aime* », sans toutefois inclure de bouton « *Je n'aime pas* ». Ce nouveau bouton « Réactions » offre dorénavant un plus large panel de réponses. Ainsi, il nous a paru intéressant de mener une analyse sémiologique de ce bouton, afin de comprendre comment les dispositifs d'interaction proposés par Facebook modalisent l'expression des utilisateurs. Penchons-nous sur l'exemple d'une publication de France Culture : ce post semble s'organiser autour de cinq sections différentes⁵⁷. Par souci de clarté, nous nous attacherons à décrire uniquement la cinquième et dernière section, qui accueille notre bouton « *J'aime* ».



⁵⁶ Cf. Annexe 5.

⁵⁷ Cf. Annexes 7 et 8.

Cette dernière section constitue un cadre d'énonciation mais aussi un cadre d'interaction réservé à Octave, qui peut réagir à la publication. Nous avons ainsi accès à trois options : le « J'aime », les commentaires ou le partage. Si nous cliquons sur le premier bouton, six pictogrammes apparaissent sur notre écran.

➤ Le bouton « J'aime » : analyse d'un micro-dispositif de communication contraignant



- Le premier pictogramme est le même que celui du bouton central : il s'agit d'un *like*⁵⁸ traditionnel. Ce pictogramme reprend la classique figure du pouce levé, mais renouvelle quelque peu son visuel. Dessiné en blanc et encerclé de bleu, les deux couleurs phares de la firme, ce pouce évoque le *verso pollice* romain déterminant le sort des gladiateurs. Ici orienté vers le haut, ce pouce est aujourd'hui un signe populaire, fortement ancré dans l'imaginaire collectif, manifestant l'approbation ou l'enthousiasme d'une personne. Par ailleurs, un survol de ce premier pictogramme fait apparaître dans un encadré noir la même mention « J'aime » que le bouton « mère ». La première personne et le présent de l'indicatif ici utilisés confèrent une dimension assertive à ce premier bouton. Le dispositif d'interaction semble ici parler au nom de l'utilisateur, et ne lui laisse que peu de liberté d'expression. Le seul choix qui nous reste semble de cliquer ou de ne pas cliquer, la première option suggérant une adhésion pleine et entière à la publication. Ce premier lien implique donc l'utilisateur dans une immédiateté et une immanence désarmante : il paraît presque que nous aimons déjà la publication sans même avoir cliqué sur ce bouton, et que notre adhésion n'attend plus que d'être

⁵⁸ Les termes « *like* » et « j'aime » seront maintenant utilisés indifféremment.

confirmée par un simple clic. La modalisation ici utilisée est donc fortement engageante, ou du moins fortement incitative. Néanmoins, la récente refonte de ce bouton offre désormais un plus grand panel de réactions et paraît nuancer cette première mention.

- Le second pictogramme est un cœur blanc dans un cercle rouge. Ce cœur est lui aussi un signe plus que commun, dont la symbolique sentimentale est aisément identifiable. Cette réaction manifeste cette fois-ci un vif engouement et permet donc de dépasser la simple adhésion signifiée par un *like*. Le survol de ce second pictogramme fait d'ailleurs apparaître la mention « J'adore ». Là encore, le présent de l'indicatif et la première personne créent une modalisation similaire à celle du *like*. Cette nouvelle réaction paraît même plus puissante encore que notre premier pictogramme.
- Le reste des pictogrammes représentent une série de quatre émoticônes graphiques jaunes. Ces signes instaurent une rupture avec leurs deux prédécesseurs. Néanmoins, leur forme circulaire confère une certaine unité visuelle à l'ensemble et permet d'accorder ces différents signes au sein d'une même collection – ce qui explique la légère refonte visuelle du traditionnel *like* facebookien, autrefois dénué de ce cercle bleu. Il est toutefois intéressant de noter que ces signes proviennent d'autres médias et n'ont pas été créés par Facebook⁵⁹. Facebook a donc choisi de récupérer un élément de communication désormais commun, mais toutefois extérieur et préexistant à son dispositif d'interaction. Leur utilisation est ainsi régulée par un ensemble de pratiques particulières qui n'ont pas été définies par le site en lui-même. Toutefois, ces émoticônes permettent aux utilisateurs de préciser la signification de leurs dires. En effet, elles sont autant de raccourcis visuels conférant un ersatz de dimension kinésique à une conversation numérique empêchant souvent les locuteurs de se voir, et permettent de préciser le sens du message, et donc de faciliter l'échange.

⁵⁹ Le premier émoticône serait apparu dans en 1648 dans un poème écrit par R. HERRICK. Les émoticônes existent donc depuis nombreuses années, et ont été popularisées en 1982 par Scott FALHMAN, professeur à l'université de Carnegie Mellon, aux Etats-Unis. Ils ont depuis colonisé les services de messageries numériques, allant des mails jusqu'aux sms.

Le survol de ces émoticônes fait cette fois-ci apparaître des onomatopées, telles que « haha », « wouah », ou « grrr ». Seul l'adjectif qualificatif « triste » constitue un vocable à part entière. On peut s'étonner de ce choix, qui semble contredire la relative harmonie linguistique bâtie jusque-là. Pourtant, cela se justifie : en effet, malgré leur forte dimension visuelle, ces émoticônes existent en dehors du réseau et leur interprétation peut parfois évoluer en fonction des services de messageries, voire des utilisateurs. Ces mentions viennent en quelque sorte clarifier le sens de chaque émoticône. Ainsi, ce vocabulaire simple et efficace se caractérise par sa grande oralité et rend le sens de chaque émoticône facilement lisible et compréhensible. Ces très courtes unités linguistiques sont en effet beaucoup plus simples à lire qu'une description plus formelle de l'image. Les unités linguistiques ici mobilisées se démarquent donc des formules assertives liées aux deux premiers boutons, puisqu'il n'était pas possible de décliner la formule du « j'aime » à ces nouvelles réactions⁶⁰ : la page aurait été surchargée d'informations, complexifiant la lecture d'une publication. En outre, ces modalisations ne correspondent pas réellement à un usage courant de la langue, contrairement aux présentes onomatopées. Cette succincte explication linguistique permet donc d'orienter le sens et le statut à donner à chaque émoticône, et ce de façon économique. Cette relative simplicité linguistique permet ainsi de battre en brèche la complexification du bouton *like* engendrée par l'ajout de nouvelles réactions : elle s'apparente à un discours d'escorte contribuant à unifier les pratiques au sein du réseau.

En fin de compte, cette série de six réactions permet à l'utilisateur de signifier de façon rapide et concise l'émotion que lui procure une certaine publication. Il assigne ainsi une valeur et une fonction particulière au post en question. Cette qualification est d'autant plus efficace que sa dimension visuelle permet une identification quasi-immédiate des réactions suscitées. Par conséquent, si le *like* reste le bouton principal, ces nouvelles réactions permettent d'affiner la qualification des publications. Toutefois, ces réactions ne sont pas immédiatement cliquables, et restent occultées par le bouton mère.

➤ De quel ordre social le bouton « J'aime » est-il le signe ?

En conclusion, ce nouveau bouton *like* ne laisse que peu de liberté d'expression à l'utilisateur. Ce dernier ne peut toujours pas disqualifier une publication par l'intermédiaire de ce bouton : ce dispositif ne sert qu'à signifier un assentiment, en dépit de l'apparition de

⁶⁰ Nous aurions pu imaginer des mentions comme « Je ris », « Je suis surpris », « Je suis triste » ou « je suis en colère ».

deux émoticônes aux émotions négatives – tristesse et colère. Ce plus large panel d'émotions permet certes une qualification plus précise des publications, mais confine l'utilisateur au registre de l'empathie. En témoigne le post de Marc ZUCKERBERG publié lors du lancement de ce nouveau bouton⁶¹ : s'il permet d'enrichir les modalités d'interaction en vigueur sur Facebook, il ne les modifie pas fondamentalement. Aussi, les utilisateurs désirent disposer d'un bouton « Je n'aime pas » non pour signifier qu'ils n'aiment pas un contenu, mais au contraire pour signifier leur empathie à l'auteur de la publication. Ainsi, un contenu déprimant est censé générer de la tristesse chez l'utilisateur, qui souhaitera cliquer sur un bouton « je n'aime pas » pour signifier son humeur à l'auteur et au reste du réseau. Or, la précédente version de ce bouton n'autorisait qu'à aimer les contenus publiés. Les utilisateurs se retrouvaient donc parfois dans des situations délicates, obligés « d'aimer » des publications annonçant de mauvaises nouvelles, comme par exemple des décès ou des séparations. Devant l'inconvenance et l'absurdité de ces situations, un nouveau bouton se devait d'être créé pour ne pas contrarier l'expérience de l'utilisateur. Cependant, ce nouveau bouton ne devait permettre que d'exprimer une plus grande empathie avec les autres membres du réseau, afin d'éviter tout clivage ou toute rupture. Le choix iconographique ici réalisé est à ce titre éclairant : ces émoticônes se caractérisent par une dimension relativement puérile et innocente. Cet aspect candide permet de désamorcer toute charge critique qui aurait pu miner ce nouveau bouton. En conséquence, les utilisateurs sont confinés dans un registre positif : les modalités d'interaction proposées par Facebook permettent de faire société et de lier les individus dans une communauté d'émotions.

La transformation du bouton *like* en bouton « réactions » offre donc à Facebook une alternative au *dislike*. Le traditionnel bouton *like* limitait considérablement l'expression des utilisateurs et était bien souvent perçu comme une réaction tout à fait inappropriée face à un contenu plus sombre. Pourtant, Facebook se refusait à créer ce bouton *dislike* : le dyptique ainsi créé aurait mis en place un double jeu de qualification et de disqualification symbolique des publications, et aurait considérablement durci les interactions entre membres. Le bouton « réactions » a donc un double effet :

- Il instaure une nouvelle médiation entre les utilisateurs, et leur donne enfin la possibilité de montrer un plus grand degré d'affinité avec les autres membres du réseau. Il supprime ainsi l'effet parfois malséant d'un « j'aime » ajouté mal à

⁶¹ Cf. Annexe 6.

propos. Le dispositif d'interaction proposé par Facebook s'est donc considérablement complexifié : ses nouvelles nuances d'expression garantissent aux adhérents une expérience d'autant plus riche. Ce dispositif gagne aussi en « véracité » et en authenticité : l'intégration de ces nouvelles émotions lui permet de mimer plus parfaitement les interactions humaines non virtuelles qui se déroulent hors du réseau.

- Il constitue une alternative salvatrice à un bouton *dislike*, dont la portée symbolique aurait pu mettre en péril l'équilibre social du réseau. En effet, ce bouton porte un ordre social tout à fait contradictoire avec celui de Facebook. Ce réseau n'a pas pour but de permettre la critique entre membres : elle souhaite au contraire favoriser les interactions positives. Ce n'est donc qu'une partie des interactions humaines qui sont recrées au sein du réseau.

En conséquence, ce nouveau bouton réactions se caractérise par son aspect restrictif : les utilisateurs ne peuvent en aucun cas signaler leur désapprobation. Ils ne sont autorisés qu'à faire montre de leur empathie à l'égard de leurs contacts. Facebook tente donc d'instaurer les interactions sereines comme une norme au sein du réseau. Dès lors, nous pouvons nous demander si Facebook ne promeut pas un nouveau paradigme social, basé sur l'aseptisation des échanges.

B) Les trois princes de Serendip auraient-ils été membres de Facebook ?

➤ Un site de socialisation ou un techno-cocon ?

Les dispositifs d'interaction proposés par Facebook semblent donc restreindre les modalités d'expression de ses membres afin de leur garantir une expérience agréable. Tout est fait pour limiter le risque d'interaction négative : un site prétendant être un dispositif de socialisation ne peut se permettre de mettre en péril les liens sociaux de ses adhérents. Ce genre de mésaventures serait tout à fait contre-productives et romprait la promesse du site. Aussi, toute interaction violente est plus que proscrite au sein du réseau : elle ne paraît tout simplement pas être de l'ordre du possible. En effet, il ne suffit pas de limiter les modalités d'expression des utilisateurs afin de garantir la paix sur la plateforme. Entrons à nouveau dans la peau d'Octave : face à un contenu déplaisant, nous ressentirons probablement une certaine irritation. Pourtant, l'auteur du contenu en question se verra sauvé de nos reproches, puisque

nous n'avons visiblement pas les moyens de lui signaler que son post nous chagrine⁶². Notre relation avec ce pauvre d'esprit n'est donc a priori pas entachée par une quelconque querelle. Cependant, nous en ressortirons probablement frustré : non seulement ce contenu nous agresse, mais de plus, nous ne pouvons rien faire pour le contester, et ainsi tenter de rétablir ce qui nous paraît être convenable. En fin de compte, seule l'expérience de l'auteur est préservée : la nôtre se voit encore perturbée. Heureusement, Facebook a tout prévu : grâce à EdgeRank, un puissant algorithme de recommandation, tous les contenus exposés dans notre fil d'actualité sont en réalité filtrés, afin de flatter nos goûts⁶³.

Nous avons ainsi procédé à une analyse sémiologique des manifestations de cet algorithme de recommandation. On peut en effet supposer que les contenus suggérés par ce type d'outil maintiennent les utilisateurs dans une sorte de « *techno-cocon* »⁶⁴ en limitant leur confrontation à des contenus inhabituels. Aussi, cet algorithme pourrait prévenir l'apparition de conflit, et permettre une sociabilité enchantée.

La décomposition structurale de la page d'accueil⁶⁵ a mis en évidence une colonne présentant des suggestions de contacts potentiels, ainsi que de pages et groupes à rejoindre. Néanmoins, ces trois rubriques n'apparaissent pas toujours simultanément, aussi avons-nous dû sélectionner deux captures d'écran pour pouvoir toutes les étudier⁶⁶. L'algorithme se

⁶² Comme vu dans la partie précédente, nous ne pouvons pas disqualifier la publication de ce contact à l'aide du bouton « J'aime ». Il nous reste le commentaire, mais nous reviendrons plus tard sur cette question.

⁶³ Cet algorithme est extrêmement complexe, puisqu'il fait intervenir un millier de variables. R. GUERRAOUI le schématise ainsi : « *Chaque utilisateur de Facebook ayant en moyenne plusieurs centaines d'amis, tous les éléments que ceux-ci postent sur Facebook, communément appelés posts, n'apparaissent pas dans son fil d'actualité, loin s'en faut. Facebook opère en réalité une sélection radicale. [...] Pour chaque utilisateur U, Facebook calcule le score des informations (photo, note, article, commentaire, etc.) postées par ses amis. Le score d'un post p publié par l'un de ses amis X, que l'on peut noter ici par score (p), correspond grosso modo au produit de trois variables :*

$$\text{score}(p) = A \times T \times F$$

- *A désigne l'affinité de U par rapport à X : plus U a l'habitude de commenter des informations postées par X, plus A sera grand.*
- *T dépend du type de l'élément posté : ainsi, T sera plus élevé pour un élément de type photo que pour un petit texte par exemple.*
- *F représente la fraîcheur du post : plus un post est ancien, plus F diminue. »*

R. GUERRAOUI. L'algorithme Edge Rank ou le filtrage selon Facebook. In Interstices (en ligne). 3 septembre 2014. Disponible à l'adresse : <http://bit.ly/29i2lNa>, consulté la dernière fois le 15 mai 2016.

⁶⁴ Expression utilisée par A. DAMASIO lors de l'émission « *Ce soir ou jamais* » du 11 mars 2016 intitulée « *Les progrès de l'intelligence artificielle et des robots : une menace ?* ».

⁶⁵ Cf. Annexe 7.

⁶⁶ Cf. Annexe 9.

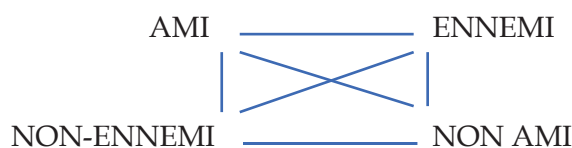
manifeste en outre sur notre journal, ou un bandeau nous présente une liste de contacts à rajouter.

➤ Page d'accueil : suggestions d'amis et de pages

Cette première capture d'écran de la page d'accueil donne à voir une liste de contacts potentiels. Ce premier encadré s'intitule « CONNAISSEZ-VOUS ... », écrit en gris et en majuscules. Le titre est ainsi repérable sans pour autant être agressif. Le verbe est ici conjugué à la deuxième personne du pluriel au présent de l'indicatif : il s'agit d'un vouvoiement de politesse. On note en outre l'inversion verbe et sujet, typique de la forme interrogative. Pourtant, la formule se termine par des points de suspension. Facebook semble donc s'adresser directement à l'utilisateur : il l'interpelle, mais lui laisse la possibilité d'ajouter ou non ces utilisateurs à sa liste d'amis.



La photo de profil et le nom d'utilisateur écrits en bleu indiquent qu'il s'agit d'un lien vers un autre profil. La mention en gris clair « Amélie Pn est une amie en commun » se fait plus discrète et semble faire office de justification. Cette formule rédigée au présent de l'indicatif et à la forme affirmative permet en effet de naturaliser le résultat de l'algorithme. Facebook atteste ainsi un lien avec l'utilisateur mis en exergue, et laisse supposer que l'existence d'un contact commun avec cet utilisateur « non-ami » pourrait signifier que nous nous connaissons aussi. On pourrait ici dresser une sorte de carré sémiotique, où le non-ami ne serait pas un ennemi, mais un ami en puissance.



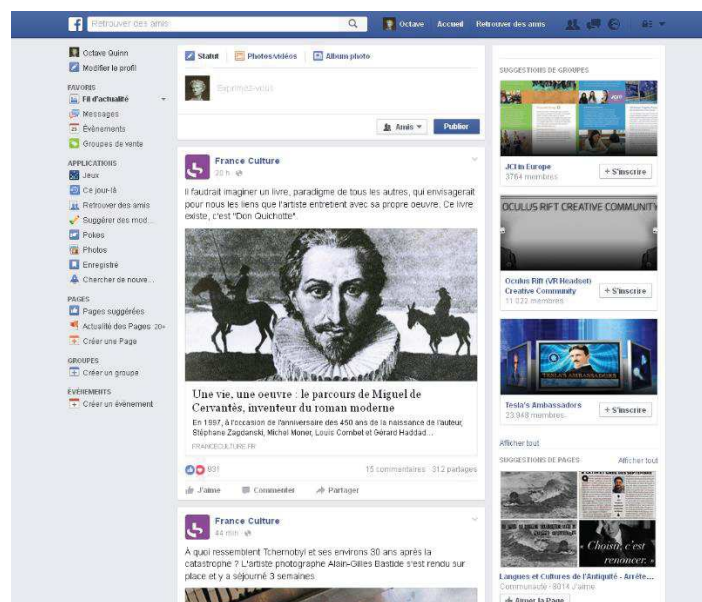
Les amis de nos amis seraient nos amis. Ainsi, nous ne pourrions devenir amis qu'avec des personnes partageant les mêmes intérêts, les mêmes activités ou études. Facebook tente donc

de contenir ses utilisateurs dans leur univers social et culturel de prédilection. On peut donc supposer que cette plateforme est un réseau de l'entre soi, puisque son algorithme alimente une certaine reproduction sociale.

Dès lors, deux choix semblent s'offrir à nous. Si nous ne connaissons pas la personne ou ne souhaitons pas la rajouter, une petite croix grise dont le survol fait apparaître la mention « Supprimer » nous permet de faire disparaître son profil de cette liste de suggestions, ce qui fournirait au passage de nouvelles informations à l'algorithme. Dans le cas contraire, nous pouvons envoyer une demande d'ami à cet utilisateur. A ce titre, le bouton « Ajouter » en gris clair s'efface quelque peu devant la photo et le nom de l'utilisateur : il n'est à considérer que dans un second temps, une fois la personne reconnue et acceptée comme un contact potentiel. Par ailleurs, le verbe est ici passé au mode impersonnel de l'infinitif. Cela confère une certaine neutralité au bouton : contrairement à la forme incitative de la formule « J'aime », l'infinitif donne à ce bouton un simple aspect suggestif. L'utilisateur est libre de rajouter ou non l'utilisateur proposé. L'icône qui l'accompagne met en scène un petit buste gris clair placé derrière un plus mathématique qui illustre parfaitement l'action d'ajouter une personne à sa liste d'amis. En fin de compte, cette liste offre une vision assez consumériste des « amis » Facebook : disponible en grappes nombreuses, un seul clic suffit pour les ajouter à sa liste d'amis, comme on ajouterait une marchandise à son panier en ligne. L'utilisateur s'épargne ainsi une recherche longue et fastidieuse et peut rapidement étoffer sa liste d'amis. Cela explique par ailleurs la différence de taille de la croix de suppression et du bouton « Ajouter ». Cette croix est en fait de taille bien plus modeste et de couleur bien plus claire que cette deuxième option. L'utilisateur est ainsi moins susceptible de supprimer le profil présenté. Notons par ailleurs que l'infinitif « supprimer » se teinte d'une certaine radicalité : il s'agit de « *faire cesser d'être, de mettre un terme à, de mettre fin à l'existence de* »⁶⁷. Dans l'imaginaire populaire, ce terme est synonyme de meurtre. La mise de côté de ses suggestions est donc un acte fort, signifiant la rupture de tout lien. Facebook incite donc ses utilisateurs à disposer d'un grand nombre de contacts, de pages et de groupes. Ces différents acteurs sont en effet producteurs de contenus. Or, le réseau fonctionne selon le principe d'UGC : il est donc primordial que les utilisateurs entrent en interaction avec le maximum de membres, afin de bénéficier de toutes les potentialités du réseau et de l'expérience la plus riche possible.

⁶⁷ Définition du terme « supprimer » issue du TLF (en ligne) : <http://bit.ly/1VNXdlm>, consultée la dernière fois le 25 mai 2016.

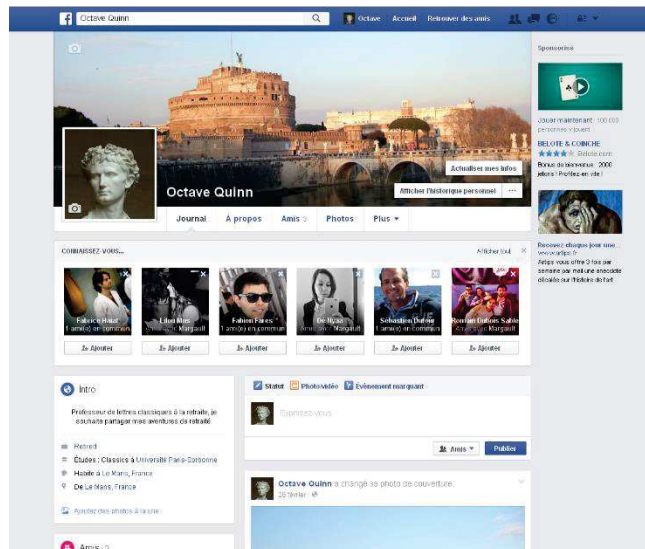
La seconde capture d'écran présente les groupes ou les pages suggérées à l'utilisateur. Ces suggestions apparaissent dans un même encadré blanc et sont présentées de façon similaire, bien que séparées par un trait gris horizontal. Ces deux sections sont respectivement intitulées « Groupes suggérés » et « Pages suggérées ». Ces deux groupes nominaux viennent remplacer la formule interrogative des suggestions de contacts potentiels, mais restent eux aussi peu agressifs. Chaque proposition est présentée dans un rectangle gris, où l'image du groupe ou de la page occupe une large place et permet de saisir en un coup d'œil le thème de prédilection de ladite communauté d'utilisateurs. Le titre écrit en bleu et placé sous ladite photo permet de préciser l'intérêt du groupe et supporte un lien permettant de visiter la page en question. Le nombre de membres indiqué en gris clair sous ce titre indique la popularité du groupe ou de la page. Une fois toutes ces informations assimilées, l'utilisateur peut choisir de cliquer ou non sur le bouton « S'inscrire » ou « Aimer la page ». Ces boutons gris s'accompagnent respectivement d'une petite image d'un plus mathématique ou d'un *like*, et viennent signifier que l'utilisateur se « rajoute » au groupe en question ou adhère à ladite page. Là encore, le choix du mode impersonnel de l'infinitif permet à ces manifestations de l'algorithme de rester dans le domaine de la suggestion, ce qui désamorce en grande partie la charge polémique et agressive des manifestations de cet algorithme qui traque les pratiques de l'utilisateur – contrairement à la formule « J'aime la page », qui aurait été bien trop brutale pour ce genre de suggestions.



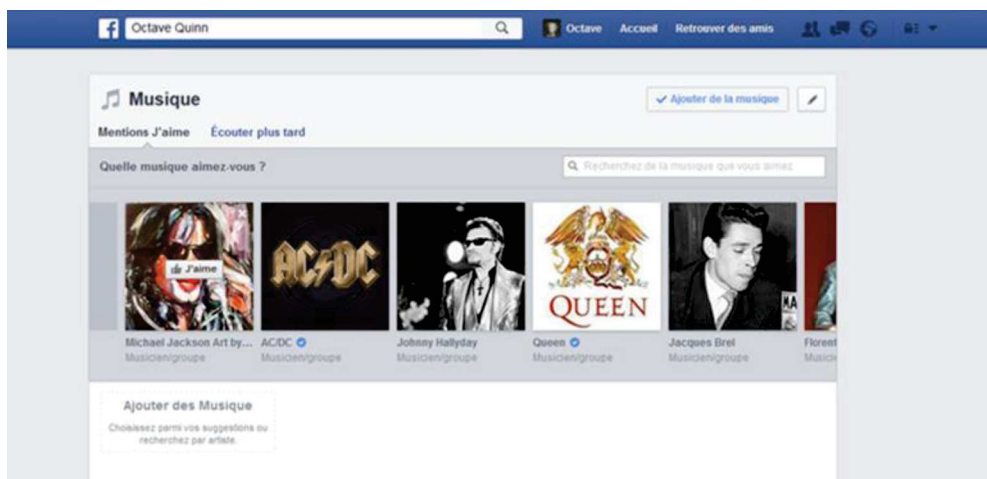
➤ Journal d'Octave : CONNAISSEZ-VOUS ..., sous-rubriques « A propos » et « Musiques »

La décomposition structurale de notre journal⁶⁸ a mis en évidence un bandeau nous présentant une liste de contact potentiel, ainsi qu'une rubrique nous proposant diverses pages à aimer. Ces deux éléments n'apparaissent pas sur une même page, aussi avons-nous sélectionné deux captures d'écran. Notre première capture d'écran donne à voir notre journal dont le second bandeau horizontal retient toute notre attention. Il présente en effet le même genre de recommandation que notre première capture d'écran de la page d'accueil. Encore une fois, une liste de six contacts potentiels nous est présentée, reprenant des éléments similaires aux suggestions faites en page d'accueil, mais en les présentant différemment. En effet, les photos de profil de chaque « non-ami » occupent en l'occurrence une large place sur ce bandeau. Leur nom, écrit dans une police blanche et assez grasse, reste visible mais ne constitue plus le principal facteur de reconnaissance. L'identification est ici visuelle, ce qui laisse supposer que nous avons déjà rencontré la personne en question et sommes capables de la reconnaître. Là encore, la présence d'une petite croix blanche et du bouton « Ajouter » nous permet de supprimer cette suggestion ou d'envoyer une demande d'ami à la personne reconnue ou du moins concernée. La mention « Ami(e) avec Margault » apparaît dans un jeu de couleur : seul le prénom de notre contact commun –qui est en fait un lien vers son propre journal– est écrit en blanc, alors que le reste de la formule s'étale en gris. Ce clair-obscur permet de focaliser notre attention sur notre contact commun, et de dissiper rapidement une éventuelle confusion face aux résultats de l'algorithme. Cette formule est parfois remplacée par « 1 ami(e) en commun » : l'ensemble de cette formule est un lien écrit en blanc. Son survol fait apparaître dans un encadré noir la mention « Les amis en commun incluent X ». On peut supposer que dans le cas d'un compte plus fourni en « amis », cette mention permette d'insister sur le grand nombre de connaissances communes liant l'utilisateur à ce « non-ami ». Là encore, les résultats de l'algorithme tendent à être naturalisés et contenus dans le registre de la suggestion, et non de l'exhortation.

⁶⁸ Cf. Annexe 7.



Notre seconde capture d'écran donne à voir la sous-rubrique « Musiques ». On peut ici observer les recommandations d'artistes que nous a proposé l'algorithme le jour même de notre inscription. La formule « Quelle musique aimez-vous ? » permet d'attirer l'attention de l'utilisateur : le mode interrogatif résonne en effet comme un appel et semble exiger une réponse. Or, cette réponse paraît déjà préparée. En effet, un rectangle gris nous propose divers artistes que nous pourrions apprécier. Un simple clic sur le bouton « J'aime » - formule fortement engageante puisque placée à la deuxième personne du singulier du présent de l'indicatif- suffit à ajouter l'artiste en question comme une musique que nous aimons. Encore une fois, la reconnaissance est visuelle, et donc rapide et naturelle, presque instinctive. Or, les artistes proposés sont loin d'être récents : il s'agit au contraire de groupes ou d'artistes ayant connu leur apogée entre les années 60 et 80. Il se trouve que nous avons indiqué lors de notre inscription avoir soixante et un ans. Né en 1955, nous étions adolescent puis jeune homme dans la fin des années 70. Autrement dit, l'algorithme nous a recommandé de « vieux » artistes puisque que nous avons indiqué être un « senior ».



➤ EdgeRank, ou la neutralisation radicale de la sérendipité

Pour résumer, cet algorithme de recommandation traque les moindres faits et gestes de tout utilisateur afin de lui proposer par la suite des amis, des groupes et des pages qui pourront alimenter son fil d'actualité. Cet algorithme permet donc de densifier l'expérience du réseau faite par l'utilisateur, ou plutôt de l'enrichir. En effet, les recommandations proposées par l'algorithme ne font que reproduire à l'infini des contenus que l'utilisateur traqué semble apprécier. Pour autant, les résultats de l'algorithme se doivent de rester dans le registre de la suggestion. Ses manifestations sont ainsi discrètes et relativement éclatées. Cet effacement garantit la naturalisation de l'algorithme, et donc le bon fonctionnement de ces suggestions, puisque l'utilisateur se sent guidé mais non contraint. Facebook réussit ainsi le tour de force d'enfermer ses utilisateurs dans des « *techno-cocons* » tout en maintenant une illusion de libre arbitre. Le bon fonctionnement de cet algorithme est donc lourd d'enjeu : il a pour mission de garantir une expérience agréable et positive aux utilisateurs du réseau. Il assure ainsi leur fidélité et la pérennité économique du site. Cet outil permet donc à Facebook de neutraliser toute sérendipité : l'utilisateur est en quelque sorte préservé des contenus qui risqueraient de le contrarier. Ce terme fut créé par l'anglais H. WALPOLE il y a maintenant deux siècles, afin de désigner la faculté de découvrir une chose qu'on ne cherchait pas, grâce au hasard et à une certaine sagacité. Il s'agit à l'origine d'un conte persan⁶⁹ : Giafer, philosophe-roi de l'île de Serendip envoie ses trois fils parcourir le monde afin de parfaire leur éducation. Au cours de leurs péripéties, ils rencontrent un chamelier à la recherche de son chameau. Les trois frères n'ont pas croisé la bête, mais arrivent pourtant à déduire qu'elle était borgne, édentée et portait du miel sur un côté et du beurre de l'autre, au grand étonnement de son propriétaire. Les frères ont tout simplement interprété divers indices laissés par le chameau - l'herbe rongée d'un seul côté du sentier, des bouchées à demi-mâchées, des fourmis amatrices de gras rassemblées sur le côté gauche de la route, et des mouches amatrices de miel sur le côté droit- afin de suivre sa piste. Cependant, en fonction des données personnelles que nous avons pu livrer lors de notre inscription, le réseau nous invite désormais à consulter des contenus sur la base de ce qui serait susceptible de nous plaire, en nous épargnant les contenus qui iraient potentiellement à l'encontre de nos conceptions. Facebook fonctionne donc selon un paradigme de reproduction sociale et culturelle. Son dispositif de recommandation amène l'utilisateur à se créer un cocon numérique, où il n'interagit uniquement qu'avec des amis et des contenus qui partagent un

⁶⁹ R. MAGGIORI. « Le mythe de Serendip ». in Le Monde (en ligne). 22 janvier 2014. Disponible à l'adresse : <http://bit.ly/29r7xGa>, consulté la dernière fois le 30 mai 2016.

même système de valeurs. Enfermé dans son univers de prédilection, l'utilisateur ne dispose d'aucune fenêtre pour s'ouvrir au monde. S. ABITEBOUL déclare à ce sujet : « *Le risque, c'est donc qu'ils [les algorithmes] nous poussent à occulter une grande partie des choix possibles, et qu'ils nous enferment dans des territoires intellectuels de plus en plus étroits* »⁷⁰. Pourtant, cette capacité à se laisser surprendre a entre autres permis de découvrir la pénicilline, le velcro, le stéthoscope, et l'aspartame. Battre en brèche la sérendipité risque donc de provoquer un appauvrissement notoire de la vie intellectuelle des individus. Mais fait plus dommageable encore, son absence mène les individus à s'engluer dans leur quotidien : ils s'habituent à l'uniformité de leur monde sans en noter les diverses caractéristiques. Les propos de D. CARDON sont à ce titre éclairants : « *[les algorithmes] sont donc plus que des outils techniques : nous les concevons, mais en retour ils nous construisent, ils bouleversent le monde dans lequel nous évoluons, ils le "préstructurent"* »⁷¹. Cet algorithme pourrait donc modifier notre rapport au monde : il construit une nouvelle façon d'appréhender le réel, à travers un filtre déformant ne laissant passer que ce que nous voulons bien voir. Il pourrait ainsi alimenter une sorte d'oubli de l'altérité. Or, l'invisibilité relative de l'altérité rend ses occurrences d'autant plus insupportables qu'elles sont de plus en plus rares. Par conséquent, les conflits qui pourraient découler de cette confrontation sont peut-être moins fréquents, mais on peut craindre qu'ils ne deviennent de plus en plus violents.

C) Règle numéro un : on ne parle pas du Fightbook

➤ Un site aseptisé ?

Facebook organise donc l'enfermement algorithmique de ses membres afin de prévenir l'apparition de toute situation conflictuelle. On ne peut s'empêcher de penser à l'ouvrage de P. K. DICK, *Minority Report*⁷², dans lequel une unité gouvernementale nommée *Précrime* utilise les dons de *Préscience* de trois mutants afin d'arrêter les criminels avant même qu'ils n'aient imaginé passer à l'acte. Le conflit n'est donc pas nié au sein de ce réseau : il est tout simplement rayé de l'ordre des possibles. Facebook est en effet structuré autour d'un ensemble de micro-dispositifs prévenant les conflits :

⁷⁰ S. ABITEBOUL. « Comment les algorithmes envahissent notre quotidien ». in *La Recherche*, p. 83-85, n°511, mai 2016.

⁷¹ D. CARDON. « Faut-il réguler l'usage des algorithmes ? ». in *La Recherche*, p. 86-87, n°511, mai 2016.

⁷² P. K. DICK. *Minority Report*. Paris : Gallimard, 2002.

- EdgeRank provoque l'enfermement algorithmique des membres du réseau et limite l'apparition des dissensions.
- Comme vu plus tôt, le bouton « J'aime » limite les modalités d'expression de ses utilisateurs, et les empêche donc de disqualifier un contenu indésirable qui aurait échappé aux mailles de l'algorithme.
- Enfin, Facebook a mis en place de nombreuses mesures faisant office de parade au signalement. Il existe effectivement un bouton « Signaler » qui permet aux utilisateurs de porter à la connaissance des modérateurs du site certains contenus qu'ils jugent inappropriés. L'auteur de la publication ainsi dénoncée n'est pas prévenu de la mesure intentée à son encontre. En revanche, si la publication est jugée inconvenante par la modération de Facebook, il encoure une sanction, allant de la suppression de son post jusqu'à la suppression de son compte, en passant par un avertissement. Quoi qu'il en soit, l'utilisation de ce bouton est préjudiciable pour Facebook : il signifie d'une part qu'un utilisateur a vu son expérience perturbée par un contenu indésirable, et d'autre part que le site sera peut être obligé de réprimer un autre utilisateur, au risque de le perdre. Ainsi, Facebook a développé différents micro-dispositifs destinés à contourner le problème : face à un contenu déplaisant, les utilisateurs ont la possibilité de masquer la publication en question, de masquer toutes les publications postées par l'auteur incriminé, de retirer de leur liste d'amis ce dernier, et enfin de bloquer l'importun, l'empêchant ainsi de reprendre contact avec eux. Quelle que soit l'option choisie, l'utilisateur visé ne sera pas informé de la mesure prise à son encontre : la décision est donc strictement confidentielle et unilatérale, ce qui renforce cette dimension d'a-conflictualité programmée par ce dispositif. Les utilisateurs sont donc incités à prendre le relais de l'algorithme, en filtrant par eux-mêmes les rares contenus qui auraient pu déjouer les calculs d'EdgeRank et les contrarier.

➤ Un ordre social reposant sur le mythe d'une sociabilité enchantée

Ainsi, au regard de l'ensemble des dispositifs mis en œuvre pour limiter les antagonismes et les tensions au sein de ce réseau, nous pouvons affirmer que Facebook est un site totalement aseptisé, structuré par une stratégie d'évitement des conflits. J. BOUTAUT explique ainsi :

« Tout y est fait non pas pour circonscrire le conflit, mais carrément pour le supprimer. Facebook est la "société" où le conflit n'existe pas. Le seul lien possible y est l'amitié. Si jamais quelque chose vous ennuie ou vous gêne avec l'un de vos amis, inutile d'entrer dans un débat avec lui. Vous pouvez décider unilatéralement de "supprimer" l'ami – c'est le

*vocabulaire utilisé sur Facebook. Toute manifestation conflictuelle y est méthodiquement stérilisée, neutralisée [...] ».*⁷³

Facebook repose ainsi sur le mythe d'une sociabilité enchantée : il promet à ses utilisateurs de pouvoir évoluer dans un espace social où la communication entre individus se prétend épurée de toute sa violence potentielle. Cette vision se traduit dans la structure du site en lui-même : les micro-dispositifs de communication et d'interaction mis à disposition des utilisateurs sont façonnés par une stratégie d'évitement du conflit, et inscrivent les membres du réseau dans un projet social heureux, voire magique. Facebook garantit en effet aux utilisateurs de pouvoir entretenir leurs relations interpersonnelles de façon tout à fait innocente, sans jamais risquer une quelconque altération de ce lien. Le conflit, les tensions, les dissensions ou les simples antagonismes ne sont pas de l'ordre du possible au sein de ce réseau parfaitement pacifié. Dans son article, J. BOUTAUT tente de comprendre ce que le succès de Facebook révèle de la société contemporaine. Pour cela, il étudie la genèse du site au travers du film *The Social Network*, sorti en 2010, qui relate l'essor de la plateforme, depuis ses balbutiements en 2003 jusqu'au cap du million d'utilisateurs inscrits en 2005. Il remarque ainsi que les premiers instants de l'histoire de Facebook sont marqués par le conflit : le film commence en effet par la rupture de Mark Zuckerberg de sa petite amie l'époque, enchaîne sur la création de *Facemash* – un site permettant aux garçons du campus de noter le physique de leurs camarades féminines- et le passage de Mark devant le conseil de discipline de l'Université, qui l'accuse de sexisme et l'oblige à s'excuser publiquement auprès de diverses associations. Il est alors contacté par les jumeaux Winklevoss, qui souhaitent s'associer avec Mark pour développer un réseau numérique liant les étudiants de Harvard. Si notre protagoniste accepte leur proposition, il développe en réalité une autre version du site. Les deux frères attaquent alors Zuckerberg en justice, considérant qu'il a volé leur idée. Une fois les jumeaux évincés, il invite son ami Eduardo à acquérir 30% du capital de son nouveau site, *The Facebook*, qu'il écartera quelques semestres plus tard grâce à des manipulations juridiques. La fondation de Facebook fut donc extrêmement houleuse : les divers protagonistes liés de près ou de loin au site finissent tous par entrer en conflit les uns avec les autres. J. BOUTAUT déclare ainsi :

« La force du film est de mettre en scène l'accumulation prodigieuse de coups fourrés, de dissimulations, de vengeance nécessaires pour que Facebook en vienne non seulement à exister, mais aussi à prospérer. Comme le souligne l'affiche du film : "On ne se fait pas cinq cent millions d'amis sans se faire quelques ennemis". [...] On peut comprendre pourquoi

73 J. BOUTAUT. « Le monde selon Facebook ». in *Le Débat*, p. 4-15, n° 163, février 2011.

des individus très fortement exposés au conflit ont eu un beau jour l'idée de développer un "réseau social" pacifique, où il n'y aurait pas de place pour le conflit.»⁷⁴

➤ Un nouveau paradigme social : une société aconflictuelle

Facebook promeut donc une manière originale de faire société : les membres du réseau sont invités à mettre de côté les différends qui pourraient les opposer sans jamais les régler, afin de garantir la bonne ambiance qui règne sur le site. Ce refoulement de la dissension explique donc l'immense succès de ces pratiques de socialisation numériques : les utilisateurs sont séduits par l'idée de pouvoir évoluer au sein d'un espace social paisible, où ils sont à l'abri de toute violence. Pour en revenir à HOBBS, disons que Facebook permet aux individus d'accéder à un état social particulier les préservant de la malveillance de leurs pairs. En effet, le contrat social du site repose sur l'évitement du conflit. A ce titre, FB représente un havre de paix, en comparaison d'une société réelle parfois violente, et des dangers qui peuplent internet. Il n'est donc pas exactement un réseau « social », puisqu'il ne reproduit qu'une partie des modes d'interaction existants. J. BOUTAUT explique en effet qu'il règne sur Internet une « certaine ambivalence morale »⁷⁵, que Facebook neutralise de façon radicale.

Facebook promeut donc un nouveau paradigme social : les utilisateurs semblent respecter une organisation sociale particulière, différant de celle à laquelle ils se conforment dans leur vie « réelle », en dehors du réseau. Dans cette communauté virtuelle, plus d'antagonisme, plus de désaccords, plus de débats, plus de discussion. Facebook semble vouloir créer une ville idéale, voire une utopie. Les tensions sont refoulées : plutôt que d'amorcer une discussion afin de les apaiser, on préfère ignorer l'importun, se déconnecter de lui afin de se reconnecter avec d'autres personnes moins agaçantes. Ce principe de déconnexion et de reconnexion explique selon J. BOUTAUT pourquoi Facebook suscite des réactions aussi contrastées. D'une part, certains individus estiment que le conflit est une composante essentielle de la vie en société, et que lorsque ce dernier surgit, mieux vaut directement crever l'abcès afin d'éviter que la divergence tourne au conflit ouvert et ne mette en péril les liens établis. Par ailleurs, du conflit peuvent parfois surgir des choses très positives, puisqu'il permet par ailleurs de structurer la personnalité des individus. Néanmoins, certains individus refusent non seulement le conflit mais aussi le débat, comme le montre BOUTAUT : « pour toute une partie des sociétés contemporaines, celui qui ouvre le débat est déjà le trouble-fête. Il convient d'éviter cet importun – c'est-

⁷⁴ *Ibid.*

⁷⁵ *Ibid.*

à-dire, sur Facebook, de le supprimer »⁷⁶. Facebook reflète donc une certaine forme de sociabilité que nous pourrions qualifier de sociabilité de l'a-confluctualité.

➤ Jusqu'où ira Facebook ?

Dès lors, J. BOUTAUT s'interroge : « [...] est-il sain de se projeter régulièrement sur un espace social qui refoule systématiquement la dimension de la dissension ? »⁷⁷. Nous devons en effet nous demander quel effet l'adoption de tels comportements sociaux numériques pourrait avoir sur la polis. Il convient d'évaluer l'influence que pourrait avoir ce paradigme particulier sur le reste de la société : Facebook pourrait-il réorganiser nos sociétés « réelles » en faisant adopter à ses membres des comportements nouveaux, qu'ils transposeraient dans un second temps à la vie non-numérique ?

En effet, si on se fie à l'analyse que T.KUHN développe dans Les structures des révolutions scientifiques⁷⁸, on peut craindre que ces deux paradigmes sociaux entrent en concurrence. Si ses travaux concernent la science et ses avancées, le phénomène qu'il décrit nous fournit peut être une piste pour tenter de comprendre les liens existants entre ces deux paradigmes. Il explique en effet que les sciences résolvent des énigmes – c'est-à-dire des problèmes scientifiques - en développant des théories : une fois admise par l'ensemble de la communauté scientifique, ces théories deviennent des paradigmes, soit une conception théorique dominante ayant cours à une certaine époque, auprès d'une communauté scientifique donnée. Or, certains scientifiques peuvent parfois éprouver une sorte de malaise grandissant, en constatant que le paradigme dirigeant les recherches ne paraît pas suffire à expliquer certains faits naturels. Ainsi, certaines découvertes ultérieures soulèvent des anomalies : il s'agit de faits tirés de l'expérience qui diffèrent des faits attendus par le paradigme actuel. Une nouvelle énigme se présente donc, et il convient de la résoudre, le paradigme dû-t-il être réajusté. La conscience de cette anomalie et sa reconnaissance progressive par la communauté induit donc une crise qui menace le paradigme actuel d'obsolescence. De nouvelles théories voient donc le jour pour tenter de résorber cette anomalie. Néanmoins, avant qu'une de ces théories ne soit érigée en tant que nouveau paradigme, on observe l'apparition de résistances au sein du milieu scientifique concerné par cette révolution : une crise apparaît, au cours de laquelle les différentes théories sont disputées. Avec l'entrée en crise du paradigme antérieur, les scientifiques sont plongés

⁷⁶ *Ibid.*

⁷⁷ *Ibid.*

⁷⁸ T. KUHN. *Les structures des révolutions scientifiques*. Paris : Flammarion, 2008.

dans une grande insécurité : l'ensemble de leurs techniques et de leurs procédés est en effet remis en cause. Ils tentent donc de nier l'anomalie et de conserver le paradigme pourtant à l'origine de la crise, en niant la valeur des nouvelles théories qui sont apparues avec cette dite crise. On assiste alors à des luttes d'influence : la communauté scientifique doit changer de paradigme, et ainsi confronter deux modes de vies et de pensées incompatibles. En fin de compte, la crise se résorbe lorsqu'un nouveau paradigme est admis. Pour ce faire, le paradigme antérieur doit être débarrassé de certaines composantes – des croyances ou des procédés- afin d'admettre ce progrès. Cette révolution scientifique provoque donc un déplacement du réseau conceptuel qui permet aux hommes d'appréhender le monde. Changer de paradigme revient donc à changer de vision du monde. Cette analyse pourrait décrire le phénomène que nous pouvons observer au sein de ce réseau. Nos sociétés pourraient aujourd'hui connaître une crise : elles seraient l'aube d'une révolution non pas scientifique, mais sociale, dont la structure ressemble en certains points à celle identifiée par KUHN au sein des milieux scientifiques. Certains individus considèrent que le conflit est délétère : ce mode d'interaction constitue selon eux une anomalie, soit un fait naturel ne correspondant pas à la conception promue par le paradigme existant jusqu'alors. Un sentiment de malaise aurait pu voir le jour, poussant ces individus à élaborer une nouvelle forme de sociabilité afin de résoudre ces anomalies. Or, les adeptes du premier modèle résistent à cette nouvelle théorie et souhaitent conserver le paradigme antérieur de sociabilité. Mais ce dernier doit se débarrasser de sa croyance en l'utilité du conflit afin d'admettre ces nouvelles pratiques de socialisation. La sociabilité serait donc aujourd'hui en crise : une lutte se serait engagée afin de définir un nouveau paradigme.

III) MIROIR, MIROIR, DIS-MOI QUI EST LA PLUS BELLE

Dans notre première partie, nous avons démontré que Facebook souhaitait s'imposer comme un rituel de socialisation majeur et promouvait une nouvelle forme de sociabilité bannissant le conflit. Ce nouveau paradigme social pourrait donc entrer en concurrence avec le paradigme existant jusque-là dans nos sociétés contemporaines. En effet, la socialisation qui s'opère au sein de la polis n'est pour l'heure pas épargnée par les conflits : les citoyens ont conscience que la dissension est un élément incontournable de la vie en société. Mais pour ce faire, il faudrait que le dispositif qu'est Facebook soit assez puissant pour amener ses adhérents à transposer les comportements acquis au sein du réseau en dehors de cet espace de socialisation numérique. Or, il est possible que Facebook ne possède pas l'influence nécessaire pour réaliser ce tour de force : ces comportements ne sont peut-être adoptés que le temps de se connecter et de naviguer sur le réseau, puis abandonnés aussitôt la déconnexion faite. Aussi, il convient d'étudier l'effet de ce dispositif de communication sur ces utilisateurs afin de mesurer l'influence que ce nouveau paradigme peut avoir sur la polis : comment ces derniers réagissent face aux prescriptions énoncées par ce dispositif ? S'y soumettent-ils ou y résistent-ils ?

A) Ordonnance et prescriptions du dispositif

➤ *Les utilisateurs et le dispositif Facebook : entre subjectivation et résistance*

Dans l'intention de vérifier si ces deux paradigmes sont effectivement entrés en concurrence, nous devons déterminer jusqu'à quel degré les utilisateurs de Facebook ont pu intégrer les prescriptions des divers micro-dispositifs proposés par le site. Nous avons en effet précédemment démontré que certains éléments structurant la forme d'un profil Facebook limitaient considérablement les modalités d'expression des utilisateurs, ou leur exposition à certains types de contenus. Ces micro-dispositifs tentent donc d'orienter les pratiques des utilisateurs. Mais quelle attitude adoptent ces derniers face à ces outils ? Pour l'heure, trois cas de figure sont à envisager :

- Les utilisateurs pourraient se conformer aux prescriptions énoncées par ces micro-dispositifs. Comme l'explique G. AGAMBEN, un dispositif a en effet le pouvoir d'influencer les individus, et peut les amener à adopter ces comportements particuliers. L'effet du dispositif sur un être vivant peut donc représenter un très fort déterminisme, et le transformer de façon radicale. G. AGAMBEN explique

ainsi : « Il y a donc deux classes : les êtres vivants (ou les substances) et les dispositifs. Entre les deux, comme tiers, les sujets. J'appelle sujet ce qui résulte de la relation, et pour ainsi dire, du corps à corps entre les êtres vivants et les dispositifs. Naturellement, comme dans l'ancienne métaphysique, les substances et les sujets semblent se confondre, mais pas complètement. Par exemple, un même individu, une même substance, peuvent être le lieu de plusieurs processus de subjectivation : l'utilisateur de téléphones portables, l'internaute, l'auteur de récits, le passionné de tango, l'altermondialiste, etc. »⁷⁹. En clair, le dispositif façonne un être humain et agit sur lui jusqu'à le transformer en un sujet original. Tout dispositif produit donc un sujet particulier : dans notre cas, la société peut être considérée comme un dispositif transformant les êtres humains en citoyens ; et certains de ces citoyens pourraient subir un nouveau processus de subjectivation, cette fois-ci provoqué par Facebook. Ces êtres humains seraient donc des « citoyens facebookés » à différencier des simples citoyens. Il conviendrait alors de se demander comment ce sujet peut évoluer au sein d'une polis pensée pour de simples citoyens, et l'influence qu'il pourrait lui-même avoir sur cette dernière.

- Les utilisateurs pourraient ignorer ces prescriptions afin de se ré-appropriier le dispositif de communication qu'est Facebook selon leur envie personnelle. Ils résisteraient ainsi aux injonctions énoncées par le dispositif et développeraient de nouvelles pratiques afin de profiter du réseau comme bon leur semble. Nous pourrions dès lors parler de braconnage avec M. de CERTEAU, qui utilise cette expression afin de qualifier ces « *“manières de faire” [qui] constituent les mille pratiques par lesquelles des utilisateurs se ré-approprient l'espace organisé par les techniques de la production socioculturelle* »⁸⁰. En d'autres termes, les utilisateurs développeraient certaines pratiques non prévues par les concepteurs de Facebook, et auraient donc un usage détourné du site. Dans cette perspective, l'influence de ce dispositif sur la polis serait à relativiser : ce site peut être un rite de socialisation majeure affectant les liens entre individus, sans pour autant avoir de conséquences plus larges sur l'organisation politique de nos sociétés.
- Enfin, les utilisateurs pourraient tout simplement mener un jeu trouble entre soumission et désobéissance. Ils pourraient ainsi répondre aux injonctions du

⁷⁹ G. AGAMBEN. *Op. cit.* p. 32.

⁸⁰ M. de CERTEAU. *L'Invention du quotidien t.1, Arts de faire*. Paris : Gallimard, 1990 (Nouvelle édition, Collection Folio Essais, n°146)

dispositif sans pour autant se laisser totalement aliéner, et développer quelques pratiques de braconnages afin de diversifier leur expérience.

➤ *Analyse croisée : un dispositif puissant façonnant les comportements de ses utilisateurs*

Afin de déterminer quelle pouvait être l'attitude des utilisateurs de Facebook face à ces prescriptions, nous avons choisi d'exploiter l'apport fourni par nos entretiens sociologiques. Nous avons en effet interviewé cinq utilisateurs de Facebook afin d'avoir un aperçu de leur comportement au sein du réseau. Ces utilisateurs sont issus d'un même groupe sociologique : nous avons interrogé trois femmes et deux hommes, diplômés d'une licence ou d'un master, et ayant entre 20 et 25 ans. Au demeurant, nous gardons à l'esprit les limites de cet apport. Au vu du nombre restreint d'interviews menées, et du groupe particulier sur lequel nous avons concentré notre attention, cette étude ne saurait être représentative de l'ensemble du réseau - au sein duquel évolue des individus issus de catégories sociales extrêmement variées - et de la diversité des pratiques que l'on peut y trouver. Cette entreprise ne prétend donc en rien donner une image exhaustive des pratiques liées à Facebook. Néanmoins, compte tenu du temps restreint qui nous a été imparti pour cette étude, il nous était difficile de mener une enquête à plus large échelle. Du reste, ces entretiens se sont révélés très instructifs, puisqu'ils présentent l'avantage d'ébaucher une tendance d'utilisation pour un groupe social particulier qui constitue l'un des cœurs de cible de Facebook. Notre groupe sociologique est ainsi composé de jeunes adultes âgés de 22 à 25 ans, issus de la classe moyenne, ayant suivi de longues études et occupant aujourd'hui leur premier emploi. Salariés, ils sont indépendants financièrement et habitent dans de grandes agglomérations françaises ou anglaises. Ils sont mobiles et ouverts sur l'étranger. Issus de la génération Y, ils ont grandi avec ce que l'on nomme couramment les NTIC. Ils sont ainsi parfaitement accoutumés à l'utilisation de technologies de traitement et de diffusion de l'information telles que les smartphones, les ordinateurs portables, etc. Cela se ressent sur leurs pratiques de socialisation qui sont en parties supportées par ces technologies⁸¹. Afin de saisir l'effet de Facebook sur ses adhérents, et de comprendre si nos deux paradigmes pouvaient entrer en compétition, nous avons passé au crible nos entretiens pour comparer les pratiques de nos participants aux résultats de nos analyses sémiologiques. Nos analyses nous ont en effet permis d'identifier les différentes injonctions énoncées par Facebook à l'adresse de ses utilisateurs. Par suite, l'analyse des

⁸¹ Cf. Annexe 13 pour la description sociologique complète de notre groupe de participants.

entretiens nous permettra de comprendre comment les utilisateurs y réagissent et se saisissent de ces dispositifs. Voici les résultats de cette analyse croisée :

- Une analyse sémiologique du bouton "J'aime" a permis de démontrer que les modalités d'expression des utilisateurs sont limitées à un registre positif. Si l'on en croit les entretiens, les utilisateurs ne semblent pas se plaindre de cette orientation de leur discours. En effet, la plupart de nos utilisateurs souhaitait la création d'un bouton « Je n'aime pas », non pas afin de dénigrer un autre utilisateur, mais afin de manifester une réaction appropriée en cas de situation plus délicate qu'à l'accoutumée. Aussi, l'utilisation du nouveau bouton "Réactions" semble conforme aux prescriptions du dispositif : il est utilisé uniquement pour marquer l'assentiment ou l'empathie entre deux utilisateurs. Nos participants semblent horrifiés à l'idée qu'un simple clic puisse permettre de désavouer un autre utilisateur. Les deux émotions négatives apparues avec le bouton réactions - tristesse et colère- ne sont donc utilisées que pour manifester un soutien moral ou intellectuel à un autre utilisateur. Les utiliser pour discréditer un ami s'apparenterait à un acte de violence gratuit et injustifié, puisque l'attaquant ne prendrait même pas la peine d'argumenter son point de vue.
- L'analyse sémiologique des manifestations d'EdgeRank a permis d'affirmer que les utilisateurs sont enfermés dans un territoire intellectuel déjà connu afin de limiter les altercations entre membres aux points de vue divergents. Selon nos entretiens, cette aide est la bienvenue, en particulier lors de l'inscription, puisque le rajout d'amis et de pages permet d'étoffer son compte. En conséquence, l'algorithme devient relativement inutile avec la maturation du compte : les utilisateurs finissent en effet par stabiliser leur liste de contact et de pages. Cet algorithme mène les utilisateurs à limiter leur exposition aux contenus inconnus : toutefois, les utilisateurs semblent entretenir un rapport trouble vis-à-vis de cette injonction. D'une part, ils ont développé un certain nombre de stratégies afin de diversifier les contenus auxquels ils ont accès. Ils fournissent un effort notable en recherchant par eux-mêmes des pages ou des contacts avec qui ils n'ont aucun lien. Cette stratégie de diversification leur permet de s'exposer à des contenus plus riches. Néanmoins, on note le refus certain d'une trop grande dissonance : les utilisateurs n'opèrent qu'une diversification légère de leurs contenus, et refusent de voir dans leur fil d'actualité des choses trop éloignées de leurs conceptions. Ils développent donc d'autre part une stratégie d'évitement de la dissonance, en

sélectionnant eux-mêmes leurs amis et leurs pages. Ils ont ainsi recours aux dispositifs de parade au signalement - suppression, blocage, masquage des publications jugées indésirables. Ils adoptent donc une attitude plus nuancée face aux injonctions de ce micro-dispositif : ils ne semblent pas tolérer les contenus trop clivants, et apprécient manifestement le techno-cocon créé par l'algorithme, et mais tentent parfois d'en desserrer légèrement les mailles.

- Enfin, les utilisateurs nous ont tous fait part de leur réelle aversion pour les conflits se déroulant sur Facebook. Selon eux, un simple débat s'ouvrant sur Facebook est une source de nuisance : ce genre d'interactions n'a rien à voir avec une discussion raisonnée entre deux interlocuteurs ouverts. Il ne s'agit que d'un exercice de style permettant à des individus condescendants de soliloquer afin de prouver leur supériorité morale et intellectuelle. Il ne s'agit que d'une lutte d'ego stérile ne faisant jamais avancer la discussion. Le seul lieu de débat possible serait donc une discussion de vive voix. Nos participants ont ainsi élaboré des stratégies d'évitement des conflits complexes, répondant aux injonctions de Facebook.

En somme, nos utilisateurs semblent se soumettre de bonne grâce aux prescriptions formulées par le dispositif de communication que constitue Facebook. Le site enjoint à ses utilisateurs d'adopter une sociabilité pacifique, et ces derniers semblent s'y plier bien volontiers. Les prescriptions émises par le dispositif semblent donc parfaitement intégrées : nos participants ne souffrent pas ne serait-ce qu'un simple débat sur Facebook. Ce refus est tel qu'ils vont jusqu'à développer certaines stratégies pour doubler l'effet du dispositif et en palier les possibles lacunes- en supprimant par exemple eux-mêmes les sources de contenus indésirables qui auraient échappées à la surveillance d'EdgeRank.

En définitive, deux explications semblent possibles.

- Cette analyse croisée pourrait indiquer que ce dispositif est extrêmement puissant : il déterminerait les comportements des individus en façonnant leurs gestes, leurs comportements, et leurs croyances - nos participants semblent en effet convaincus que le débat n'a rien à faire sur Facebook. Cette situation se révélerait paradoxale, puisque ce site est pourtant un espace public où se rencontrent des individus pour « partager » des choses - selon le propre slogan du site - et où les écrits sont relativement libres - au contraire de Twitter qui limite les messages à 140 caractères.

- Ou plus exactement, cette analyse démontrerait que nos participants, en tant que membres de la génération Y, sont disposés à se conformer aux injonctions du réseau, qui correspondent à leur mode de vie et à leur conception de la vie en société. Le site serait en quelque sorte structuré afin de répondre à leurs attentes.

A présent, il nous faut nous pencher plus précisément sur les pratiques de socialisation qu'adoptent nos interviewés au sein de ce réseau. Cela nous permettra de comprendre quel type de sociabilité Facebook souhaite voir exister au sein de son réseau.

B) La présentation de soi sur Facebook

➤ Le citoyen facebooké : portrait-robot

À la lumière des précédents éléments, tentons de comprendre quel peut être le comportement standard attendu des utilisateurs de Facebook. Notre objectif est ici de définir ce que nous pourrions considérer comme la "bonne" utilisation de Facebook, selon les attentes du dispositif. Nous approchons ainsi de la notion de norme : nous cherchons en effet à identifier précisément ce qui est défini par ce dispositif comme un comportement approprié au sein du réseau, et comment y circule cette représentation. Cela nous permettra de comprendre quel peut être l'utilisateur idéal aux yeux de Facebook, et donc d'appréhender de façon plus précise sa vision du monde. Nous pourrions ainsi en mesurer les différences avec l'organisation actuelle de la polis. Si l'on en croit le résultat de nos entretiens, nos utilisateurs semblent croire au mythe de la sociabilité enchantée développé par Facebook, et en respectent la liturgie. En d'autres termes, ils ont intégré le fait que le conflit n'avait pas sa place au sein de la plateforme, et se laissent influencer par les prescriptions du dispositif. Ils adoptent ainsi le plus naturellement du monde la stratégie d'évitement des conflits attendue par Facebook, ce qui contraint considérablement leurs usages. En effet, cette stratégie se déploie sur deux niveaux et cadenas les pratiques de communication des utilisateurs :

- Le premier versant de cette stratégie d'évitement constitue en quelque sorte une stratégie interactionnelle. Ce premier aspect permet aux utilisateurs de régler le jeu des échanges interpersonnels qu'ils peuvent nouer avec leurs contacts. Cette tactique leur permet de gérer l'activité des autres utilisateurs : elle leur indique comment réagir de façon appropriée aux divers contenus auxquels ils peuvent être confrontés, qu'ils soient jugés intéressants ou indésirables :

- ✓ Dans le cas de contenus convenables, les utilisateurs ont recours au *like* ou au commentaire. Ces actions positives récompensent le comportement agréable des autres membres.
 - ✓ Dans le cas de contenus déplaisants, les utilisateurs ont le choix entre deux politiques : ils peuvent soit adopter la stratégie de l'autruche, et tenter d'ignorer les contenus indésirables qu'ils ont repérés ; ou ils peuvent tenter d'en supprimer la source afin de s'épargner des désagréments futurs. Ils peuvent ainsi choisir de filtrer leurs amis et les contenus qu'ils souhaitent voir - masquage, suppression, blocage, etc.
- Le deuxième versant repose sur une stratégie éditoriale, permettant aux utilisateurs de gérer leur production personnelle. Comme vu précédemment, ces pratiques éditoriales sont orientées par des cadres éditoriaux contraignants : les micro dispositifs de communication proposés par Facebook restreignent les modalités d'expression des utilisateurs, et les enferment dans des techno-cocons. Par ailleurs, cette contrainte éditoriale est renforcée par une surveillance cette fois-ci opérée par les autres utilisateurs du site. Nous pouvons considérer que Facebook opère une mise en discipline de cette communauté d'utilisateurs. Les adhérents ont ainsi parfaitement intégré les prescriptions du dispositif. Nous pouvons dès lors craindre que ces membres soient devenus une sorte de pivot du dispositif, et soient prêts à réagir au moindre impair commis par un camarade. Telle est l'économie de ce réseau : les utilisateurs sont amenés à réagir face à la moindre dissonance, puisque les normes de ce site - c'est-à-dire « *la règle, le principe auquel on doit se référer pour agir ou juger* »⁸² - incitent les membres à ne partager que des choses positives. Ainsi, si un utilisateur A poste une publication dérogeant à ces normes - par exemple, s'il critique violemment une publication afin d'en discréditer l'auteur, ou s'il se plaint à longueur de journée- se met hors-la-loi : il se place « *délibérément en marge de la société en refusant de se soumettre à ses principes et à ses règles* »⁸³. Il y a alors fort à parier que beaucoup de ses contacts le condamneront par commentaires interposés. A ce titre, ces utilisateurs se comportent comme l'avait prédit Foucault : « *on voit les procédures disciplinaires diffuser, non pas*

⁸² Définition du terme « norme » issue du TLF (en ligne) : <http://bit.ly/29rb3jH>, consulté la dernière fois le 6 juin 2016.

⁸³ Définition du terme « hors-la-loi » issue du Larousse (en ligne) : <http://bit.ly/29phQcm>, consulté la dernière fois le 6 juin 2016.

d'institutions fermées, mais de foyers de contrôles disséminés dans la société »⁸⁴. Facebook semble donc être une machine extrêmement bien huilée, puisque ce site a réussi à « désenfermer les disciplines et à les faire fonctionner de façon diffuse, multiple, polyvalente dans le corps social tout entier »⁸⁵.

➤ Des utilisateurs se conformant aux attentes du réseau

Les utilisateurs doivent donc prendre en compte ces deux aspects avant de publier quoi que soit. Il leur faut rester dans les normes définies par le dispositif s'ils veulent se prémunir de tout risque social. Cette parfaite mise en discipline amènent donc les individus à adopter une stratégie éditoriale afin d'autoréguler leur production. Ainsi, les entretiens semblent indiquer que les utilisateurs publient de moins en moins de choses à caractère privé sur le réseau. Dana nous disait en effet ceci : « *Aujourd'hui, quand je publie, soit je partage des faits divers, l'actualité, soit c'est quand il y a un événement, un anniversaire, Noël, ça reste des gros trucs. Un voyage aussi, beaucoup de voyage au final* »⁸⁶. Nos participants semblent préférer partager des choses plus générales, ne les touchant pas forcément directement. La tendance à la dépersonnalisation des publications montre une volonté de minimiser le risque social encouru sur le site, en n'exposant au jugement des autres utilisateurs que des choses peu importantes.

Le cas de Facebook semble donc assez paradoxal : ce site se vend comme un espace de socialisation numérique caractérisé par sa totale liberté, favorisant les interactions sociales et une libre expression de soi. On peut supposer que cette image repose sur ce mythe de la convivialité, qui propose une vision très positive de la sociabilité, que l'on épure de sa violence potentielle - vision enchantée se traduit dans les différents dispositifs structurant l'expression des utilisateurs. Pourtant, lorsque l'on étudie de plus près ces cadres, force est de constater que cette expression est en réalité soumise à des cadres éditoriaux contraignants, qui incitent les utilisateurs à autoréguler leur production. Une stratégie d'évitement du conflit transparaît alors. Afin d'éviter qu'une publication suscite un conflit, ou une condamnation sociale ou judiciaire, elle est livrée aux jugements des autres utilisateurs qui peuvent laisser un commentaire négatif ou signaler le post. Par ailleurs, l'absence de bouton « *dislike* » est elle aussi révélatrice d'une stratégie d'évitement du conflit. Les utilisateurs sont en quelque sorte « forcés au positif », ils sont d'emblée inscrits dans un projet social presque magique. Ainsi,

⁸⁴ M. FOUCAULT. *op. cit.* p. 247.

⁸⁵ *Ibid.* p. 243.

⁸⁶ Cf. Annexe 14.

les dispositifs d'expression qui structurent FB incitent les utilisateurs à adopter certaines pratiques éditoriales les contenant dans le registre de la positivité, qui se nourrissent et renforcent simultanément ce mythe d'une convivialité sans entraves. Aussi la publicisation de soi opérée sur cette plateforme construit un intime pensé pour le public : une image de soi avantageuse passant sous silence le négatif qui pourrait susciter des réactions dommageables pour l'utilisateur.

En effet, à chaque fois qu'un utilisateur divulgue quelque chose sur sa personne, des réactions négatives peuvent apparaître. Elles se manifestent sous des formes très variées : les autres membres peuvent exprimer leur désaccord ou leur mécontentement soit en postant un commentaire péjoratif, et une querelle peut alors survenir ; soit en ignorant tout simplement ses publications et en gardant le silence, l'option « *dislike* » n'existant pas. Cette dernière option n'est pas moins violente que la première : Facebook est par essence un outil de discussion, censé permettre une communication active entre les membres du réseau. Aussi, ce mutisme est un grave signe d'impopularité qui disqualifie socialement l'utilisateur concerné puisqu'il n'est pas capable d'exploiter la dimension spatiale de ce réseau. Les utilisateurs ne sont donc pas libres de s'exprimer : s'ils souhaitent se préserver de cette violence sociale, ils doivent intégrer cette double contrainte du dispositif et du regard et produire des contenus susceptibles de recueillir l'approbation de leurs pairs. Ils sont ainsi amenés à normaliser leur conduite : ils recherchent le consensus, dussent-ils se censurer. On reconnaît là un mécanisme propre au panoptisme : Foucault explique en effet que « *celui qui est soumis à un champ de visibilité, et qui le sait, reprend à son compte les contraintes du pouvoir ; il les fait jouer spontanément sur lui-même ; (...) il devient le principe de son propre assujettissement* »⁸⁷. De la même façon, cet outil de socialisation qu'est ce réseau les pousse à intégrer une forme de contrainte sociale. Il semble donc que Facebook et le panoptique partagent trois caractéristiques : ces deux structures individualisent leurs membres en les dissociant d'une masse grouillante et anonyme, les soumettent à une surveillance continue, et les amènent à autoréguler leurs comportements afin d'adopter une « *bonne conduite* »⁸⁸ qui leur évitera une sanction.

➤ *La mise en discipline 2.0*

On observe donc une standardisation et une uniformisation des publications : les utilisateurs ne postent que des éléments susceptibles de renvoyer une image positive d'eux-

⁸⁷ M. FOUCAULT. *Op. cit.* p. 236.

⁸⁸ *Ibid.* p. 240.

mêmes, selon une stratégie éditoriale contrainte par le site. Ils sont donc les parfaits produits de Facebook : ils répondent en tous points aux injonctions du site, qui prohibe les éléments négatifs afin d'éviter toute dissension, et adhèrent au mythe de la sociabilité enchantée développée par le site, qu'ils renforcent en retour. Selon les perspectives, on peut parler d'un cercle vicieux ou vertueux. L'utilisateur type de Facebook semble donc adopter un comportement rejoignant les analyses de GOFFMAN. Il explique en effet que le maintien de l'ordre social ne peut se faire que si chaque individu s'en tient au respect de sa « face » et de celle d'autrui. Au cours d'une interaction, l'individu se doit d'agir conformément aux conventions sociales qui exercent sur lui une pression. Si ledit individu souhaite obtenir la reconnaissance et l'approbation du reste du corps social, alors il est contraint de « *faire bonne figure* »⁸⁹. GOFFMAN désigne ainsi la face comme « *la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers une ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier* »⁹⁰. En conséquence, la face constitue l'identité que chaque personne doit revendiquer dans une situation donnée, de manière à se comporter conformément aux attentes de ses pairs. La face se présente comme la valorisation sociale de la personne à partir du moment et tant qu'elle se conduit de façon supposément normale. Aussi, lorsque l'individu accomplit une activité qui ne respecte pas les attentes des autres personnes qu'il côtoie, il trouble le cours de l'interaction : il perd volontairement sa face en décevant les attentes de l'autre. Surgissent alors des situations d'affrontement et de conflit. Pour échapper à ces situations douloureuses, les individus élaborent ainsi différentes stratégies individuelles de figuration – que GOFFMAN nomme *face-work*-, afin de garantir le respect de sa face et celle d'autrui, et d'éviter de les compromettre. Elles prennent forme dans ce que l'on appelle le tact, les règles de savoir-vivre ou encore la diplomatie. Les principaux types de figuration résident donc dans l'évitement ou la réparation. L'individu fera tout son possible pour éviter les rencontres qui risqueraient de lui faire perdre la face. A partir du moment où l'individu prend le risque d'une interaction, des procédés d'évitement vont se mettre en place : de ce fait, l'individu préférera changer de sujet de conversation aux moments opportuns, éviter les sujets sensibles et opter pour des thèmes de conversations moins conflictuels. GOFFMAN déclare ainsi que « *le plus sûr moyen de prévenir le danger est d'éviter les rencontres où il risque de se manifester* »⁹¹. Dans des situations conflictuelles, les conventions sociales et les normes permettent une régulation salvatrice de l'interaction. La norme fait ainsi exister la

⁸⁹ E. GOFFMAN. *Les rites d'interaction*. Paris : Les éditions de Minuit, 1974.

⁹⁰ *Ibid.*

⁹¹ *Ibid.*

communauté en introduisant des rétroactions correctrices dans une communauté dont l'équilibre est momentanément perturbé.

On voit dès lors que Facebook n'est en rien un espace d'expression libre : ce site est un espace de sociabilité où s'opère une véritable régulation sociale, répondant à des normes et un contrôle social fort. Par le biais de micro-dispositifs contraignants, Facebook assure la mise en discipline de ses adhérents, afin d'assurer un ordre social aconflictuel. Or, ce processus permet à Facebook de nier cette régulation sociale. La norme semble ici rendue invisible : en organisant l'effacement - ou en tout cas l'évitement - de toute sociabilité négative, les dispositifs d'expression proposés par Facebook semblent rendre la norme obsolète, ce qui fait le paradoxe de Facebook. Une communauté sans conflits ne peut pas voir sa stabilité menacée, et n'a donc pas besoin d'opérer de régulation sociale pour assurer son fonctionnement. Ainsi, le règlement de Facebook reste toujours très vague et n'édicte aucune règle de conduite précise : on n'enfreint plus des lois, mais des standards de la communauté. Ce document est ainsi vidé de toute substance morale, alors même qu'il est censé fixer les normes et les valeurs de cette communauté numérique.

CONCLUSION DE LA PREMIÈRE PARTIE

Dans cette première partie, nous souhaitons vérifier l'hypothèse selon laquelle le dispositif de communication proposé par Facebook permet de développer le mythe d'une sociabilité enchantée incitant les utilisateurs à adopter des pratiques communicationnelles particulières. L'analyse croisée des entretiens semi-directifs menés auprès d'utilisateurs de la plateforme et des analyses sémiologiques des micro-dispositifs de communication structurant les profils Facebook ont confirmé notre hypothèse.

En effet, nous avons pu identifier une série d'injonctions émise par ce dispositif de communication à l'encontre de ses utilisateurs, et comprendre les stratégies élaborées par ces derniers afin d'y répondre :

- Facebook prétend être un site d'essor du lien social et promet à ses adhérents de sauvegarder leurs accointances.
- Pour ne pas manquer à cette promesse, les micro-dispositifs structurant la plateforme restreignent le spectre des contenus auxquels les utilisateurs sont exposés ainsi que leurs modalités d'expression afin de limiter l'apparition d'éventuelles dissensions au sein du réseau, qui pourraient altérer les relations entre individus et dégrader considérablement l'expérience de l'utilisateur.
- Facebook promet donc une nouvelle manière de faire société, qui repose sur le mythe d'une sociabilité enchantée, épurée de toute sa violence potentielle.
- Les utilisateurs du site adhèrent à ce mythe, et se plient donc à ces injonctions, qu'ils finissent eux-mêmes par relayer. Cette sociabilité de l'a-conflictualité est ainsi érigée comme norme au sein du réseau grâce à la mise en discipline des inscrits, et conditionne leurs pratiques communicationnelles.
- Facebook doit donc être compris comme un dispositif puissant imposant un processus de subjectivation particulier à ses membres : les citoyens facebookés se distinguent du citoyen lambda puisqu'ils ont adopté un nouveau paradigme social. Dès lors, on peut supposer qu'ils contribuent à transformer nos sociétés contemporaines.

Néanmoins, il faut nuancer ces affirmations : il serait fort étonnant de ne rencontrer absolument aucun conflit sur Facebook. Nous pouvons donc supposer que le conflit existe

bien sur le réseau, mais qu'il se raréfie. La véritable question est donc de comprendre comment ces anomalies sont gérées par cette communauté. En effet, cette sociabilité de l'acconflictualité nie la possibilité même du conflit, et rend donc la régulation sociale et la norme obsolète : Facebook n'interdit rien, il incite. Les micro-dispositifs étudiés orientent discrètement les pratiques de l'utilisateur, qui intègre dans un second temps ces comportements suggérés, afin de réguler leur production personnelle et celle de leurs contacts. L'autorité supérieure censée être incarnée par la modération du site s'efface donc, afin de laisser ces procédures disciplinaires diffuser à partir des utilisateurs eux-mêmes, transformés en foyers de contrôles. Toutefois, si le conflit et la norme sont rendus invisibles, cela ne signifie pas pour autant qu'ils soient inexistantes. Il nous faut donc questionner cette régulation sociale, qui semble prendre des traits symptomatiques d'une conception politique libérale. Si tel était le cas, Facebook pourrait participer à l'avènement de sociétés libérales. En effet, cette première hypothèse a permis de démontrer que les comportements acquis par les utilisateurs au sein de cet espace social numérique sont assez profondément ancrés pour perdurer en dehors de cet espace numérique. Aussi, Facebook est en mesure de remodeler l'organisation de la polis. Il s'avère donc indispensable de questionner les évolutions potentiellement induites, et leurs conséquences éventuelles sur les individus et leurs libertés.

DEUXIÈME HYPOTHÈSE - LE MONDE SELON FACEBOOK : CHRONIQUES D'UNE UTOPIE LIBÉRALE

I) UNE UTOPIE LIBÉRALE ...

En dépit de la complexité et de la subtilité du système d'injonctions mis en place par Facebook, son fonctionnement se voit perturbé par l'apparition de conflit entre ses membres. En effet, si les dissensions sont considérablement raréfiées et contenues, il est toujours possible d'observer au sein du réseau certaines traces résiduelles de conflit. Malgré toute la bonne volonté du site, les êtres humains conservent une irréductible propension au conflit. Il nous faut donc ébaucher une cartographie du conflit et de la régulation sociale sur Facebook : quels types d'antagonismes menacent l'équilibre de la communauté ? Par quels moyens ces anormalités sont-elles résolues ? Jusqu'où s'étend la puissance de ce dispositif ? La survivance du conflit au sein du réseau pourrait en effet révéler une faiblesse inhérente à ce dispositif de socialisation, mais pourrait tout aussi nous aider comprendre quelle peut être la conception de la polis que porte Facebook. Il est primordial de répondre à ces questions, afin de vérifier si l'ordre social régnant sur Facebook peut être oui ou non qualifié de libéral. Nous pouvons effectivement supposer que la disparition du conflit permet d'organiser la mise en invisibilité de la norme et de la régulation sociale. Les concepteurs du site seraient ainsi quittes de surveiller et de punir leurs membres, ce qui leur épargnerait une dépense financière conséquente, et conférerait au site un aspect sympathique.

A) Le mythe de l'ordre politique sans pouvoir

➤ Cartographie du conflit sur Facebook : des commentaires houleux

Selon les éléments récoltés grâce aux entretiens sociologiques, à l'observation silencieuse menée depuis le compte d'Octave, et à notre expérience personnelle, il semble qu'il existe deux types de conflits au sein du réseau :

- Certains heurts opposent parfois deux « amis ». Des tensions peuvent en effet apparaître en commentaires, en réponse à une publication jugée inacceptable, mais

aussi par l'intermédiaire de messages privés. Toutefois, ce cas de figure reste négligeable : nos entretiens semblent indiquer que les utilisateurs préfèrent ignorer les contenus déplaisants publiés par un de leur proche et passer leur chemin. Néanmoins, si un utilisateur A poste régulièrement des contenus agaçants, ses contacts seront alors tentés de le retirer de leur liste d'amis ou, plus rarement, de l'affronter par commentaire interposé, afin d'assainir leur fil d'actualité.

- La plupart des accrochages se déroulent en réalité entre de parfaits inconnus, qui ne se sont jamais rencontrés et ne se sont pas « amis » sur le réseau. Ils peuvent cependant entrer en contact par l'intermédiaire de groupes ou de pages publiques ouvertes à l'ensemble des utilisateurs. Aussi, une publication ou un commentaire jugés déplacés peuvent parfois donner lieu à des réponses par commentaires interposés, et il est fréquent que le ton monte dans ce genre de situation. Nous pouvons supposer que le fait de répondre par écran interposé à un parfait inconnu facilite ce durcissement de l'interaction. Les échanges virtuels supposent en effet l'éloignement géographique des belligérants, ce qui les protègent de tout affrontement physique, et contribue sans doute à les rendre plus audacieux. En outre, l'aspect écrit de l'échange permet aux adversaires de mûrir et d'affûter leur argumentation. Enfin, peu leur importe que cette joute soit extrêmement violente : les deux rivaux ne se connaissent ni d'Eve ni d'Adam et ne se rencontreront probablement jamais. Par conséquent, peu importe que leur courte interaction soit exécrable, même si elle se déroule au sein d'un site d'hyper-socialisation. En effet, Facebook est un dispositif de sauvegarde du lien social, ce qui signifie que son objectif premier n'est pas de donner l'occasion à ses adhérents de nouer de nouvelles accointances, mais d'entretenir et de conserver les liaisons déjà établies en dehors du réseau - contrairement aux sites jouant sur la proximité géographique de leurs membres, et qui sont quant à eux des outils de création de lien social, permettant de mettre en relation des individus. Si ce cas de figure est en réalité tout à fait envisageable et correspond à un usage assez répandu dans certains segments de cette communauté - s'agirait-il d'une stratégie de braconnage ? -, cette prise de contact ne survient qu'à la faveur d'un contexte particulier. Ainsi, si un utilisateur A repère sur une page publique un utilisateur B postant des contenus vraisemblablement intéressants, il se verra probablement tenté de le rajouter dans sa liste de contacts afin de pouvoir interagir avec lui. A l'opposé, si cet utilisateur B se distingue par un comportement infâme, il ressentira probablement une

inclination beaucoup moins forte. Il sera peut-être même tenté d'entrer en confrontation avec lui, afin de battre en brèche certaines représentations déplaisantes ainsi exposées. En effet, face à des contenus jugés déplaisants, les utilisateurs semblent bien souvent vouloir rétablir la « vérité » : ils confrontent la conception de l'auteur incriminé à la leur afin de le rappeler à l'ordre et de battre en brèche son point de vue jugé irrecevable. De fait, les conflits entre inconnus portent presque exclusivement sur des questions politiques ou sociales, qui touchent directement l'organisation des sociétés et le vivre ensemble - il s'agit de débats politiques, et non pas de critiques portant sur les goûts personnels d'autrui. Au demeurant, ces accrochages restent tout de même chose rare au sein du réseau.

Nous pouvons donc noter que d'une part, les conflits ouverts restent peu fréquents sur Facebook, et semblent majoritairement éclater entre des inconnus qui n'ont cure d'élaborer une bonne relation avec des étrangers qui s'inscrivent manifestement en contradiction avec leur propre système moral. Nous pourrions reprendre notre carré sémiotique et désigner ce type d'adversaire comme « l'ennemi ». Cette notion reste signifiante au sein de ce réseau social : le seul lien permis y est l'amitié, mais pour un utilisateur A, l'ensemble des utilisateurs ne faisant pas partie de ses contacts sont des non-amis, que nous avons définis comme des amis en puissance. En revanche, si ces non-amis abordent des valeurs morales contraires à celles de l'utilisateur A, alors ce dernier les considérera comme des ennemis, ce qui marquera l'impossibilité radicale de tout commerce. Ce type d'antagonismes ne signe pas pour autant l'échec de Facebook en tant que site de socialisation, puisque comme nous l'avons précisé, cette plateforme est à l'origine un dispositif de sauvegarde, d'essor et non de création du lien social.

➤ *Le signalement, énième parade au conflit ?*

D'autre part, ces conflits se déploient dans la plupart des cas via les commentaires. Néanmoins, Facebook a une fois de plus trouvé une parade afin de limiter ce type de dissensions. En effet, un bouton « Signaler » accompagne chaque publication et permet aux utilisateurs de porter à la connaissance de la modération de Facebook des contenus jugés inadmissibles ou dangereux, dans l'espoir qu'ils soient retirés. Ainsi, les utilisateurs ont la possibilité de contrer les publications qui s'opposent à leur propre système moral, sans pour autant entrer dans un conflit ouvert avec un autre inscrit. En ce sens, Facebook paraît adopter un mode de régulation similaire à celui de nos sociétés contemporaines : il est fréquent que les

belligérants fassent appel en cas de litiges à une figure d'autorité - parent, professeur, médecin, policier, etc. - afin de lui faire jouer les médiateurs et de lui demander de trancher en faveur d'une personne et en rabrouant l'autre - voire en la sanctionnant si jamais ses actions ont menacé l'équilibre social. En clair, l'ordre social est garanti par la mise en discipline des sujets, et par la sanction des individus rebelles qui permet de rétablir l'équilibre de la communauté en forçant ces transgresseurs à expier leur faute. C'est la définition même du processus de régulation, qui désigne le « *mécanisme de contrôle faisant intervenir des rétroactions correctrices à l'intérieur d'un système (physique, biologique ou social) et assurant l'équilibre de ce système à chaque fois que sa stabilité est momentanément perturbée par des causes internes ou externes* »⁹². Cependant, le signalement diffère légèrement de ce modèle de régulation puisque l'utilisateur ainsi dénoncé n'est alerté de la mesure prise à son encontre qu'en cas de sanction, et ne connaît pas l'identité du délateur. Ce dernier peut donc s'épargner des contenus incommodes sans prendre de risque ou engager plus avant sa responsabilité. Il lui suffit en effet de cliquer sur un bouton afin de reporter un contenu problématique, puis de laisser Facebook décider de la conduite à tenir, sans avoir à intervenir par la suite. Ce mode de régulation s'impose donc comme un outil extrêmement puissant, puisqu'il offre aux utilisateurs une alternative à un conflit ouvert, tout en leur permettant d'agir contre des contenus jugés déplaisants. Nous pourrions dès lors supposer qu'il s'agit du mode de régulation privilégié au sein du réseau. Il ferait en quelque sorte office de dernier rempart avant l'éclatement du conflit ouvert et d'un déferlement de violence, et serait donc une solution de facilité en cas de situation délicate.

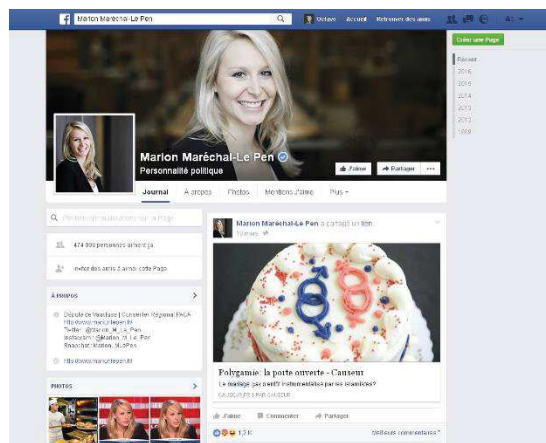
Il nous ainsi paru intéressant de mener une analyse sémiologique de ce bouton⁹³. Depuis le compte d'Octave, nous nous sommes rendus sur la page d'une personnalité politique et avons sélectionné une publication se caractérisant par un certain pouvoir polémique. Nous avons en effet hésité à signaler un contenu de notre compte personnel réel, mais les contenus y étaient rares et totalement dénués d'aspect polémique. Un signalement de ces contenus pourrait donc paraître étrange aux yeux des modérateurs, et ne déboucherait probablement sur aucune mesure. Nous avons donc écarté cette possibilité afin de ne pas attirer le soupçon sur notre compte fictif. Nous avons préféré rechercher une publication soulevant une controverse « réelle » afin de pouvoir avoir accès à tous les aspects d'un signalement, y compris l'éventuel retour des modérateurs. Cet effet de « réalité » nous était indispensable pour saisir tous les

⁹² Définition du terme « régulation » issue du TLF (en ligne) : <http://bit.ly/295s3Hg>, consulté la dernière fois le 30 mai 2016.

⁹³ Cf. Annexe 10.

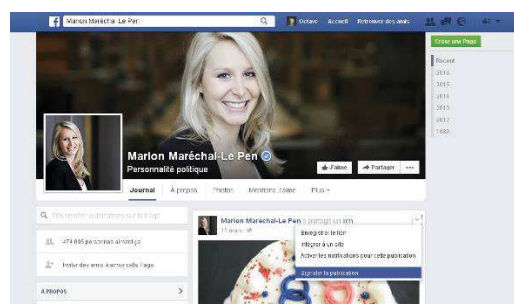
enjeux de ce bouton. Nous avons donc trouvé une publication de Marion Maréchal Le Pen relayant un article sur le mariage gay. Cette question ayant soulevé de nombreux débats au cours des dernières années, il nous a paru qu'un signalement de ce post pourrait paraître « naturel » ou en tout cas peu surprenant aux yeux des modérateurs.

La décomposition structurale de notre page d'accueil⁹⁴ a permis d'identifier cinq grandes sections composant les posts de Facebook. Nous avons ainsi repéré dans le coin supérieur droit de la première section une petite flèche grise pointant vers le bas.



Si nous cliquons sur cette icône, un menu déroulant blanc bordé de gris apparaît et nous propose quatre actions. Si les formules sont toutes renseignées en une police noire, une série de trois options occupe une première section et se voit séparée d'une dernière option par un trait horizontal gris. Nous pouvons ainsi :

1. Enregistrer le lien
2. Intégrer la publication à un site
3. Activer les notifications pour cette publication
4. Signaler la publication



⁹⁴ Cf. Annexe 7.

Ainsi, les quatre formules sont toutes passées au mode impersonnel de l'infinif, que nous avons précédemment qualifié de neutre et de peu engageant. Nous pouvons néanmoins déceler une certaine différence de statut entre ces différentes options, qui sont classées en deux groupes grâce à ce trait gris. La première série d'action laisse suggérer que l'utilisateur a apprécié la publication, et souhaite donc en conserver une trace ou être averti de son évolution au sein du réseau. La dernière option quant à elle paraît assez neutre : signaler quelque chose ne signifie au sens propre qu'à le manifester, à « *le faire connaître en attirant l'attention, faire remarquer* »⁹⁵. Il est donc difficile de déterminer la portée de l'action ici proposée : s'agit-il de diffuser massivement la publication à l'ensemble du réseau ou à des utilisateurs particuliers afin de leur faire prendre connaissance d'un contenu qui mérite d'être consulté ? Néanmoins, ce bouton préexiste à d'autres sites internet, et ce vocable est aujourd'hui couramment revêtu d'un sens tout autre : il s'agit cette fois de dénoncer quelqu'un ou quelque chose. Aussi, cette dernière option permet de marquer une publication que nous pourrions juger indésirable, en raison d'un manquement aux lois ou normes qui régulent cette plateforme. Deux questions se posent alors : à qui dénonce-t-on une publication ? Existe-t-il une instance faisant autorité sur Facebook et régulant le contenu de toute publication, jugeant de ce qui conforme ou légal sur la plateforme ?

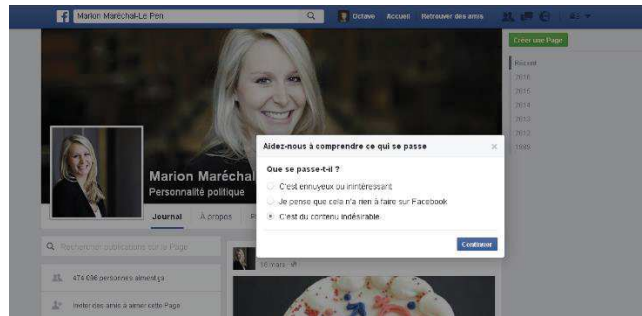
Notons toutefois le manque de visibilité qui est donné à cette fonctionnalité. Dernière option d'un menu déroulant caché et uniquement accessible par le biais d'un clic sur une flèche elle-même fort peu visible, il semble que ce bouton soit dissimulé. Nous pouvons ainsi supposer qu'il s'agit d'une tentative des concepteurs de Facebook afin de limiter le recours à cette option. Cette dissimulation pourrait suggérer que le signalement est un acte lourd de conséquences au sein du réseau. Si nous sélectionnons cette option, un rectangle blanc surgit sur notre page et un filtre gris vient masquer l'arrière-plan. Ce rectangle blanc se divise en trois sections séparées par trois traits gris horizontaux.

1. Une première section comporte la formule « Aidez-nous à comprendre ce qui se passe » écrite en noir et en gras, ainsi qu'une petite croix grise.
2. Une seconde section s'ouvre sur la formule « Que se passe-t-il ? » écrite en noir et en gras. Trois réponses nous sont alors proposées : nous ne pouvons pas rédiger de notre main une explication précise. Nous n'avons donc d'autre choix que de cocher une de ces trois possibilités pour justifier notre démarche :

⁹⁵ Définition du terme « signaler » issue du TLF (en ligne) : <http://bit.ly/29iQFyS>, consulté la dernière fois le 15 juin 2016.

- ✓ « C'est ennuyeux ou inintéressant »
- ✓ « Je pense que cela n'a rien à faire sur Facebook »
- ✓ « C'est du contenu indésirable »

3. Une dernière section comporte un bouton bleu intitulé « Confirmer ». L'infinif reste ici neutre, mais le choix du terme est intéressant. On pourrait croire que cette confirmation du signalement est l'étape finale de cette procédure. Et pourtant, un long processus nous attend.



Nous sélectionnons l'option « contenu indésirable ». La deuxième section de l'encadré fait apparaître une nouvelle question : « Quel genre de contenu indésirable ? ». Cette fois, nous pouvons préciser si :

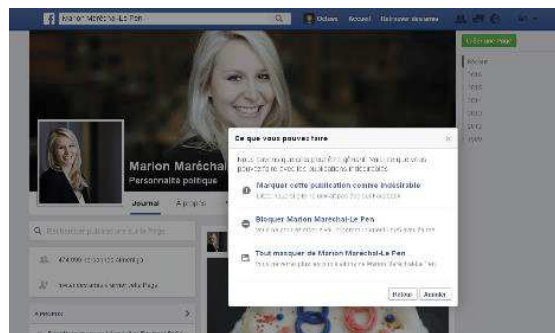
1. « C'est une publication indésirable »
2. « Le compte de Marion Maréchal Le Pen a été piraté »

Ce premier choix n'apporte que peu de nouvelles informations sur la nature de notre mécontentement, alors que la seconde proposition met en lumière un usage frauduleux d'un compte Facebook. Une tierce personne s'exprimerait à la place du véritable propriétaire compte, ce qui pourrait nuire à sa réputation. En tant qu'entreprise privée, Facebook serait donc responsable de cette usurpation d'identité. Notons aussi qu'un bouton « Retour » s'est rajouté dans la troisième section de ce rectangle, et nous permet de retourner à l'étape précédente. Nous choisissons la première option et confirmons.



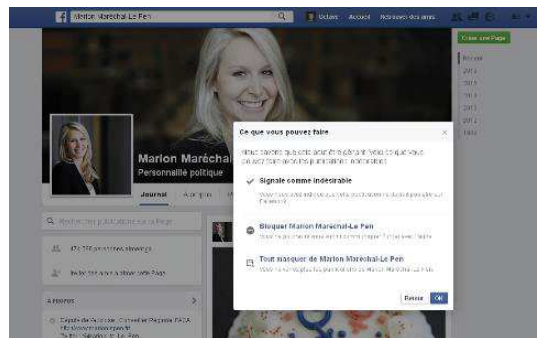
Un nouveau rectangle apparaît alors. Intitulé « Ce que vous pouvez faire », il nous présente une liste des réglages que nous pouvons nous-mêmes réaliser afin de nous épargner la vue de cette publication. Ainsi, Facebook ne nous signifie pas avoir pris en compte notre signalement, mais nous propose un plan d'action pour cacher cette publication que nous ne saurions voir. Nous pouvons au choix :

1. « Marquer cette publication comme indésirable ». Cette formule écrite en bleu est suivie d'une courte phrase écrite en gris : « Dites-nous si elle ne devrait pas être sur Facebook ». Les deux mentions sont précédées d'une icône : une petite bulle grise contenant un point d'exclamation.
2. De même, « Bloquer Marion Maréchal-Le Pen » ; « Vous ne pourrez ni vous voir ni communiquer l'une avec l'autre », cette fois-ci précédées d'une icône représentant un sens interdit gris.
3. Enfin nous pouvons « Tout masquer de Marion Maréchal-Le Pen » ; « Vous ne verrez plus les publications de Marion Maréchal-Le Pen », deux mentions précédés d'une icône représentant une page internet surmontée d'une croix.

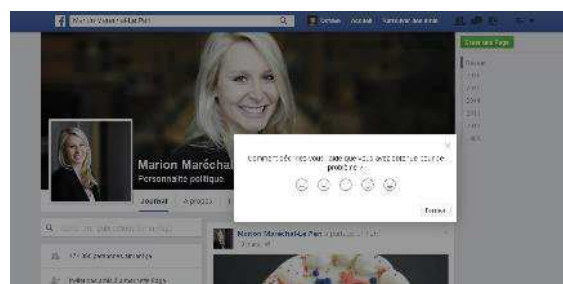


Notre rapide cartographie du conflit sur Facebook a montré que la majorité des affrontements prenaient place dans les commentaires. Le signalement s'imposait alors comme un moyen d'éviter un conflit ouvert. Or, nous sommes invités à prendre des mesure afin d'éviter ces publications et de ne pas être tentés de les signaler. Nous avons qualifié ces actions de parade au signalement : Facebook tente donc très manifestement de détourner les utilisateurs de ce bouton. Et pour cause, le signalement revient à porter le conflit devant les responsables du réseau, qui incarnent donc une autorité supérieure à qui incombe la gestion et le bon fonctionnement du site. Le signalement revient à demander réparation à cette autorité, qui doit alors prendre des mesures, voire une sanction à l'encontre d'un autre membre du réseau, éventualité que semble donc refuser le site.

Nous signalons la publication comme indésirable. Une petite coche grise apparaît devant la première formule, et un petit texte se rajoute : « Vous nous avez signalé que cette publication ne devrait pas être Facebook ». Si Facebook nous signifie cette fois ci que notre signalement a bien été effectué, rien n’indique qu’un quelconque responsable étudiera notre requête et prendra les mesures qui s’imposent.



Nous ne savons pas non plus qui traitera notre demande : rien n’indique que le site emploie une équipe dédiée à la modération des contenus. Aussi, il est impossible de deviner si notre signalement sera traité par une personne ou par un processus informatique automatisé. Un dernier encadré surgit alors et nous pose la question suivante : « Comment décririez-vous l’aide que vous avez obtenue pour ce problème ? ». On nous demande en outre de noter le processus de signalement à l’aide de cinq émoticônes plus ou moins souriantes. Ce dispositif de notation tente de faire état d’un souci de fournir l’expérience la plus agréable à l’utilisateur, probablement afin de palier le sentiment d’impuissance procuré par cette longue procédure.



➤ La grande mascarade du signalement : une autorité fantoche

En résumé, le signalement s’imposait *a priori* comme le lieu privilégié d’activation de la régulation sociale au sein du réseau. Néanmoins, cette analyse nous pousse à penser le contraire. En effet, il faut noter que :

- Le bouton « Signaler » est dissimulé.

- La procédure de signalement est longue et fastidieuse. En outre, des micro-dispositifs de parade au signalement sont mis en avant afin de nous détourner de cette mesure extrême.
- Le signalement ne se traduit que très rarement par des mesures concrètes : la collaboration avec les autorités institutionnelles paraît inexistante, ou laissée à la discrétion des utilisateurs, et Facebook ne reprend pas à son compte ce rôle de « police »⁹⁶. La modération de Facebook est ainsi régulièrement critiquée et réputée pour laisser en ligne des choses licencieuses, et supprimer des choses inoffensives, retirant des photos exposant des seins nus mais laissant circuler des commentaires racistes⁹⁷. En outre, les utilisateurs sont rarement tenus au courant du traitement de leur signalement. Ainsi, nous n'avons jamais été recontactés après notre signalement effectué depuis le compte d'Octave. Et pour cause, les notifications post-signalement envoyées par les modérateurs sont choses rares, et sont en outre dissimulées. Aucune information ne transite via les messages privés, comme le voudrait la logique : pour y accéder, il faut cliquer sur les « raccourcis de confidentialité » accessibles depuis la barre de menu horizontale, puis sur l'option « afficher plus de paramètres », puis sur « Espace assistance ». Or, rares sont les utilisateurs qui consultent ces paramètres de confidentialité. Il y a donc fort à parier que la plupart d'entre eux ne sait même pas où trouver ces notifications - savent-ils seulement qu'une telle chose existe ?
- Enfin, cette fonctionnalité reste très opaque : on ne sait rien des critères auxquels Facebook se réfère pour juger et vérifier les contenus signalés. Les pages d'aide du site - qui sont en fait une sorte de vade-mecum du signalement - indiquent clairement que la portée de cette action est très limitée. Une sanction ne sera imposée uniquement si la publication enfreint les « standards de la communauté ». Or, ces standards ne correspondent pas à des lois nationales : il s'agit de critères relativement flous que Facebook décrit rapidement dans une base de renseignement. La liste dressée reste ainsi très vague : les notions citées peuvent en effet varier selon les interprétations personnelles⁹⁸. Le site prohibe ainsi les menaces, les contenus encourageant l'automutilation ou le suicide, les contenus publiés par des organisations impliquées dans les activités terroristes ou

⁹⁶ Comme l'a montré notre préenquête des pages d'aides du site, que nous avons cité en introduction.

⁹⁷ M. TUAL. « Incitation à la haine, nudité : Facebook clarifie sa politique de censure des contenus ». in Le Monde (en ligne). 16 Mars 2015. Disponible à l'adresse : <http://bit.ly/1Frqdg2>, consulté la dernière fois le 2 juillet 2016.

⁹⁸ Cf. Annexe 2.

criminelles organisées, le harcèlement et l'intimidation, les attaques à l'encontre de personnalités publiques, les contenus permettant l'organisation d'activités criminelles, les contenus encourageant la violence ou l'exploitation sexuelle, et les tentatives d'achat, de vente ou de commercialisation de médicaments sur ordonnances, de marijuana, d'armes à feu ou de munitions ; mais aussi la nudité, les discours incitant à la haine en attaquant directement des personnes en raison de leur race, de leur ethnicité, de leur religion, de leur orientation sexuelle, de leur sexe ou identité sexuelle, de leur infirmité ou état de santé, et enfin les contenus violents et explicites. Néanmoins, les propos considérés comme haineux par un utilisateur pourront être considéré par Facebook comme une satire. Par voie de conséquence, l'absence de discours d'escorte autour de ce bouton le plonge dans une sorte de flou qui freine son utilisation. Les utilisateurs ne savent pas ce qu'il se passe après leur signalement, et ne savent pas quelles seront les portées de leur action, comme le montrent nos entretiens.

En résumé, tout est fait pour dissuader les utilisateurs de recourir à ce bouton. Et pour cause, le signalement contredit l'ordre social que Facebook souhaite voir régner sur son réseau. Les responsables du site refusent catégoriquement d'incarner une figure d'autorité au sein de la plateforme, et ne souhaitent pas intervenir dans le jeu des échanges. Ils vont même jusqu'à pousser le vice en étant eux-mêmes membres de leur propre réseau. Facebook ne possède en effet aucun site institutionnel dédié permettant de présenter les activités, les actualités et l'organisation de l'entreprise qu'il constitue. Il existe néanmoins des pages publiques dédiées à Facebook USA, Facebook France, et à Mark Zuckerberg. Si les deux premières pages présentent avant tout des conseils pour utiliser au mieux la plateforme, le père fondateur du réseau relaie quant à lui aussi bien des informations officielles concernant l'évolution de Facebook - nouvelles fonctionnalités, extraits de conférences de presse, etc. - que des informations personnelles - la naissance de sa fille, l'anniversaire de sa femme, les aventures de son chien Beast, un berger hongrois ressemblant à une serpillière et qui possède naturellement son propre compte Facebook. Il incarne donc bien l'institution du site, puisqu'il représente un « organisme privé établi pour répondre à quelques besoins d'une société »⁹⁹, et œuvre à la survie et à l'expansion du site. Néanmoins, cette autorité est en quelque sorte diluée dans une masse d'informations personnelles permettant de brouiller les pistes. Les concepteurs

⁹⁹ Définition librement inspirée de celle du terme « institution » issue du TLF (en ligne) : <http://bit.ly/29edeGK>, consultée la dernière fois le 2 juillet 2016.

donnent ainsi l'illusion de se limiter à une gestion technique du site, et de refuser d'exploiter le pouvoir qui leur est pourtant légalement conféré afin de régir cette communauté et d'en régler les affaires publiques¹⁰⁰. En résumé, les concepteurs du site ne souhaitent pas intervenir dans le jeu des échanges entre membres. Le signalement ne sert donc qu'à mimer une fausse régulation juridique : sa présence ne s'explique que par une volonté de faire preuve de bonne foi à l'encontre des pouvoirs nationaux auxquels se trouve confrontée cette entreprise privée. En effet, un site qui ne trouverait rien à redire aux pires comportements imaginables susciterait un rapide soulèvement des autorités et se verrait interdit. Le signalement n'est donc qu'une feinte : d'un côté, son inefficacité manifeste garantit aux adhérents une bonne ambiance - le site reste un espace convivial où personne ne risque d'être surveillé et puni pour un mot malencontreux, contrairement à la vie « réelle » - ; et de l'autre, sa présence permet d'assurer la survie légale et l'acceptation politique du site.

Les concepteurs refusent ainsi de se positionner au sein du réseau comme une figure d'autorité jouissant d'un pouvoir quelconque sur les adhérents. Ils ne surveillent pas activement la production de leurs utilisateurs, et ne les punissent pas en cas de non-respect des règles. Ils démontrent par là une attitude favorable à l'extension de leur liberté numérique : les membres de Facebook semblent bénéficier d'une grande liberté d'expression. Facebook paraît donc bien s'organiser selon un principe libéral : la non-intervention des personnes pourtant censées régler ce réseau et l'extension des libertés individuelles sont en effet caractéristiques de ce régime politique.

B) L'idéal d'une communauté autorégulée

➤ Le commentaire comme lieu de régulation

Néanmoins, une communauté ne peut pas survivre sans un mécanisme de régulation corrigeant les éléments perturbant sa stabilité. Dès lors, d'où vient la norme ? Qui porte la responsabilité de la surveillance et de la punition des individus ? Comment se transmet-elle et influence-t-elle les pratiques communicationnelles propres à Facebook ? Notre étude du règlement de Facebook et du bouton de signalement nous laisse penser que cette norme semble se dicter non pas depuis une autorité supérieure organisant la communauté -ici incarnée par les concepteurs-, mais depuis les utilisateurs eux-mêmes. En effet, en dressant

¹⁰⁰ Définition librement inspirée de celle du terme « autorité » issue du TLF (en ligne) : <http://bit.ly/295QKaZ> consultée pour la dernière fois le 2 juin 2016.

une rapide cartographie du conflit sur Facebook, nous avons établi que les dissensions apparaissaient majoritairement entre des inconnus, par l'intermédiaire des commentaires. Sous la cinquième section de la publication¹⁰¹, un nouvel encadré apparaît, constitué d'une série de cases grises. Une première case contient notre photo de profil accolée à un rectangle blanc dans lequel on peut lire la formule « Votre commentaire ... » écrit en gris et police plutôt fine. Contrairement au bouton « J'aime », cette formule est peu visible et peu incitative. Il s'agit en effet d'un groupe nominal relativement neutre et peu engageant. Pourtant, la présence de notre photo de profil est susceptible de retenir notre attention : l'identification visuelle est en effet plus rapide. Cette photo donne l'impression que nous avons déjà commenté la publication en question, alors que le rectangle vide qui lui fait face semble appeler l'utilisateur. Il faut néanmoins noter que les commentaires et cette case d'expression sont cachés, et ne sont dévoilés que si l'utilisateur clique sur le bouton « Commenter » ou si un grand nombre de commentaires a déjà été posté. Dans ce dernier cas, les meilleurs commentaires apparaîtront sous notre case d'expression. Cela étant, ce rectangle vide, une fois affiché, fonctionne comme une réquisition : le micro-dispositif d'expression ici proposé par Facebook est en fait une structure de délégation de l'énonciation. Notre individualité est donc mise en exergue à l'aide de notre photo de profil qui vient ponctuer « notre » commentaire. Il s'agit donc bien pour l'utilisateur de manifester une opinion et un jugement tout personnel, n'engageant que lui, et non l'entreprise privée qu'est Facebook.

Cette fonctionnalité permet aux utilisateurs de juger une publication en exposant leur opinion personnelle, et d'exprimer une approbation ou une contestation, voire même condamnation. Ce micro-dispositif d'expression pourrait donc être le lieu où s'activent le contrôle et la régulation sociale. Et pour cause, la véritable punition sur cet espace de socialisation serait qu'un ami vous signifie publiquement votre mésusage de l'outil, et votre inadéquation aux fameux « standards de la communauté », soulignant ainsi votre impopularité. Or, le commentaire étant écrit, il s'impose comme un stigmatte durable qui peut influencer la qualité de la vie sociale des membres du réseau. Pour éviter ce désagrément, les utilisateurs se calent sur la dite stratégie d'évitement des conflits et autorégulent leur production. Comme nous l'avons vu précédemment, les micro-dispositifs d'expression proposés par Facebook constituent donc en réalité des cadres éditoriaux contraignants, dont s'accommodent les utilisateurs. Ces derniers sont incités à adopter des pratiques particulières de publicisation de

¹⁰¹ Cf. Annexe 7.

soi : n'est publié sur le site qu'un intime pensé pour le public. Les utilisateurs passent sous silence ce qui pourrait susciter des réactions négatives, et aliment ainsi ce mythe d'une convivialité épanouie, récupérant à leur compte cette stratégie d'évitement des conflits. Facebook serait donc un système dont l'économie repose sur un micro-dispositif incitant les utilisateurs à réagir à la moindre dissonance : le commentaire. En effet, il paraît permettre une expression relativement libre, le nombre de caractères étant illimité.

➤ *La surveillance et la punition sociale par l'intermédiaire des commentaires : le Monde et le bourrelet de la discorde*

Notre seconde hypothèse se propose d'étudier les principes de régulation sociale en vigueur sur Facebook. Nous supposons en l'occurrence que cette régulation s'opère par l'intermédiaire des commentaires, en l'absence de toute autorité supérieure surveillant et corrigeant le comportement des utilisateurs en cas de manquement aux règles de la plateforme. Ces derniers signaleraient donc a posteriori le caractère irrecevable d'une publication en vilipendant son auteur dans un commentaire critique. Aussi, les commentaires pourraient jouer au sein de ce réseau une sorte de jurisprudence poussant les utilisateurs à s'autoréguler. Nous avons donc mené une dernière analyse sémiologique afin d'étudier cet effet des commentaires sur les pratiques communicationnelles des utilisateurs¹⁰². Pour que cette étude soit pertinente, nous devons trouver une publication ayant suscité un fort débat, qui soit en outre visible dans les commentaires. D. RUELLAN, notre directeur de mémoire a porté à notre attention le cas d'un article publié par Big Browser, un blog du Monde, et relayé sur la page Facebook du journal. La publication apparaît le 17 février 2015 à 2h44, et est introduite par le **texte suivant** : « *Sur la photo, la célébrité de 48 ans, vêtue de sous-vêtements, dans un manteau à plumes noires, assume ses bourrelets et vergetures. Un cliché rare, partagé des milliers de fois sur les réseaux sociaux, et salué par de nombreux internautes pour son caractère "exceptionnel" et "audacieux"* ». Cette courte présentation de l'article déchaîne aussitôt les passions, et une avalanche de commentaires acerbes submerge la publication. Tant et si bien que Le Monde décide le lendemain matin de changer le texte introductif de sa publication et le titre de l'article. Un commentaire est publié par Le Monde et explique que la rédaction a bien pris en compte les réactions de ses lecteurs.

¹⁰² Cf. Annexe 11.

Nous avons donc choisi de sélectionner quatre captures d'écran démontrant l'effet des commentaires sur les choix rédactionnels du Monde :

1. Une première capture d'écran de la publication donne à voir le nouveau titre et le commentaire-réponse du Monde.
2. Une seconde capture d'écran de l'article de Big Browser donne à voir la modification apportée à l'article.
3. Une troisième capture d'écran montre la publication du Monde relayant son nouvel article sur les retouches photos des corps féminins.
4. Une quatrième capture d'écran montre la publication relayant un article paru le 3 mars suivant, et traitant toujours de la même photo.

Le 17 février 2015, Le Monde publie donc un post sur une photo non retouchée de Cindy Crawford. Dans la minute, un premier commentaire est posté par un homme : « *Et moi qui vous prenait pour des professionnels* ». A 3h55, une femme rajoute un commentaire :

« Je suis complètement abasourdie par le titre totalement misogyne et révoltant de votre article. Le corps d'une femme est montré dans toute la splendeur de son âge et de son naturel, par le biais d'une photo qui pour une fois est non-retouchée, et tout ce qu'on trouve à en dire c'est de se référer aux soit disant « bourrelets » et « vergetures » de Mme Crawford. Bravo, on fait de sacrés sauts en avant en ce qui concerne la représentation de la femme à ce que je vois. C'est d'un machisme totalement écœurant, et je suis pour ma part – en tant que fidèle lectrice du Monde – choquée et consternée ».

Ce commentaire révèle une profonde indignation, d'autant plus forte que le propos litigieux est énoncé par une entité considérée comme une source sérieuse. La critique est ici centrée sur le non-respect d'un présupposé moral, alors que l'auteur du commentaire évoque un « *machisme totalement écœurant* ». On décèle ici la dénonciation d'un ordre social phallocrate auquel cette lectrice ne croyait pas y voir participer Le Monde. La représentation de la femme ici mise en scène par la rédaction heurte donc les mœurs de ses lecteurs, et l'ironie ici utilisée avec l'expression « *bravo* » permet de discréditer l'imaginaire ainsi suggéré. Aussi, cette utilisatrice relate le « *choc* », et la « *consternation* » ressentie face à la trahison du Monde de certaines valeurs morales. Bref, la plupart des commentaires tancent Le Monde en raison de son manque de respect pour des normes morales et sociales qui paraissent pourtant être partagées au sein de sa communauté de lecteurs. Le Monde paraît donc ne pas avoir respecté le contrat de lecture qu'il a proposé à ses lecteurs. Dans la matinée, 323 commentaires du même acabit viennent s'ajouter à ces deux commentaires lapidaires. Les commentaires les plus critiques obtiennent rapidement un grand nombre de *like*, et gagnent leur place dans le top des « *meilleurs commentaires* ». Cette rubrique permet ainsi de faire remonter les commentaires

jugés les plus pertinents par le reste de la communauté et de les mettre en avant. Cette sélection de commentaires permet donc de rendre visible les normes et les valeurs portées par la communauté de lecteurs du journal, et leur mise en avant par le biais de ces *likes* permet de rappeler la rédaction à l'ordre.

Dès 9h, Le Monde modifie le texte de sa publication en retirant les termes « *bourrelets* », « *vergetures* » et « *sous-vêtements* », et opte pour le titre « *Une photo non retouchée de Cindy Crawford saluée par les internautes* ». Ce second titre a donc été vidé de sa substance polémique puisque toute trace de jugement esthétique a disparu. On constate que le cadre d'énonciation normalement réservé au Monde n'est en rien un espace étanche permettant une libre expression. Le journal a dû rectifier son discours afin de se soustraire aux critiques. Pour cela, il a dû intégrer les normes qui lui ont été signalées par la communauté de lecteurs, et y conformer son discours. Il risquait sinon de perdre sa crédibilité, et donc ses lecteurs. Les utilisateurs semblent donc être en mesure d'exercer un contrôle sur ce cadre d'énonciation auquel ils n'ont pourtant pas d'accès matériel. Une pression symbolique exercée par l'ensemble de la communauté via les commentaires – soit un cadre d'énonciation que l'on aurait pu considérer comme secondaire – a suffi à infléchir la parole du Monde et à lui faire intégrer des valeurs morales particulières.



A 9h17, Le Monde publie un commentaire expliquant ce geste : « *Bonjour, suite à vos commentaires, nous avons effectivement modifié le titre qui n'est en aucun cas le reflet du contenu de l'article* ». La rédaction semble ici s'emparer des commentaires afin d'entamer un dialogue avec ses lecteurs, et rétablir un lien altéré par cette polémique. Le journal fait ainsi état de sa bonne volonté et de l'importance qu'il donne à la parole de ses lecteurs. Cinq commentaires sont alors publiés par les internautes en réponse au commentaire du Monde. La possibilité de répondre directement à un commentaire permet en quelque sorte de mimer une conversation « privée » entre plusieurs utilisateurs, bien que ces échanges restent publics. Les réponses ont un statut

quelque peu particulier. Tout d'abord, elles sont cachées : il faut cliquer sur le lien « X réponses » introduit par l'icône d'une flèche afin d'en dérouler la liste. Ils forment un ensemble, puisqu'ils sont liés par un trait gris vertical continu qui se poursuit sur toute leur longueur. Ces réponses permettent donc de réagir à une parole précise. On peut ainsi lire :

- « C'est bien. A l'avenir, il faudra prendre ce genre d'initiative avant. Bonne journée »
- « C'est triste pour le Monde de faire lui aussi dans ce registre... »
- « Comme quoi le Monde peut faire des boulettes... Et les rattraper avec humilité. Bravo. »
- « Il n'y a pas que le titre. Même la description me choc. "Vêtue de sous-vêtements assume son corps en sous-vêtement" ».
- « C'est ça que de céder aux sirènes du clickbait¹⁰³, on se couvre de ridicule ».

Ces cinq commentaires confirment la sentence prononcée par la communauté, tout en saluant la pirouette du journal. Leurs auteurs semblent par ailleurs avertir Le Monde sur la nécessité d'anticiper ce genre de bévue. Les utilisateurs invitent donc la rédaction à s'autoréguler, en publiant des contenus correspondant aux critères de ses lecteurs.



L'article de Big Browser subit quant à lui une légère modification le 19 février suivant. Une sorte d'avertissement précède le début de l'article : « "Misogynes", "machisme écoeurant", "sexisme", figurent parmi les mots qui reviennent le plus dans les réactions (sur Facebook et ailleurs) au billet ci-dessous, consacré à une photo non-retouchée de Cindy Crawford, qui a fuité sur Twitter. En cause, notamment, notre utilisation initiale de certains termes pour parler du corps de la mannequin ("bourrelets", "vergetures"). Devant cette avalanche de critiques, une mise au point s'impose. Tout d'abord en ce qui concerne certaines formulations, maladroitement, pour parler de Cindy Crawford. Nous avons modifié le post de blog, et nous présentons nos excuses : il est vrai que ces termes n'étaient pas en phase avec le traitement éditorial nécessaire pour cette photo. Le choix de reprendre ce sujet s'explique surtout par les nombreuses questions de fond soulevées par l'image, et son importante reprise sur les

¹⁰³ Littéralement, un piège à clics.

réseaux sociaux. Une photo non retouchée d'un mannequin, qui montre un corps au naturel d'une femme de 48 ans, est-elle devenue si rare dans le paysage médiatique qu'il faille la saluer comme un "événement" ? En quoi cette photo est-elle si différente des images retouchées auxquelles nous sommes habitués - et qu'est-ce que cela dit sur notre société ? D'où vient cette image ? Pourquoi a-t-elle été diffusée ? Est-on certain qu'elle n'a pas été modifiée ? Autant de questions qui seront traitées comme il se doit dans de futurs articles sur Le Monde.fr.»

Nous constatons ici que Le Monde présente ses excuses pour le traitement initial réservé à la photo. La rédaction reconnaît donc le bien-fondé des critiques qui lui ont été adressées. Néanmoins, elle tente de justifier le choix de ce sujet en expliquant qu'il s'agit d'un événement lourd de sens et pouvant « *dire quelque chose sur notre société* ». Le contenu de la publication et de l'article de Big Browser a donc été retravaillé a posteriori, afin de répondre aux attentes des utilisateurs exprimées dans les commentaires, et rendre justice aux critiques qui ont pu être formulées en grand nombre. Le traitement de la photo a donc été revu et corrigé afin de se conformer aux exigences morales des lecteurs du journal. Néanmoins, le choix du sujet est justifié afin de restaurer la légitimité du journal qui a été mise à rude épreuve. Le sujet a en effet pu passer pour un sujet « *people* », bien loin d'une information d'utilité publique. Supprimer l'article n'aurait eu pour effet que de confirmer cette thèse : le journal se devait donc de réaffirmer l'intérêt réel de ce sujet, tout en reconnaissant son impair.

Le 21 février suivant, une nouvelle publication relaie sur Facebook un article intitulé « *L'éternelle retouche des photos du corps féminin* », sans référer à la polémique. Ce choix éditorial vient entériner le choix de thématique opéré par la rédaction. Nulle référence à la polémique passée n'est cette fois visible, que ce soit dans la publication ou dans les commentaires. La rédaction semble faire état d'une prise de hauteur sur le sujet, ce qui lui permet de tirer parti de sa bévue : par cet article, Le Monde prouve qu'il a bien mené une réflexion sur le sujet, et qu'il ne saurait se contenter de manipuler de simples stéréotypes.



Le 3 Mars suivant, le Monde publie un nouvel article, portant toujours sur la même photo de Cindy Crawford et intitulé : « *La photo "au naturel" de Cindy Crawford serait en fait retouchée* ». On note ici un traitement tout à fait différent que le traitement initial réservé à ce sujet. L'expression « au naturel » se caractérise par une grande neutralité : elle semble en effet simplement descriptive, et est dénuée de tout jugement esthétique. On peut supposer que la rédaction du Monde a tiré la leçon de sa malencontreuse expérience et s'impose désormais une autorégulation plus forte qu'auparavant afin de s'éviter une nouvelle polémique qui pourrait définitivement ternir sa réputation au sein du réseau.



➤ *Le commentaire comme dispositif de délégation de l'autorité au sein du réseau*

En résumé, les modifications successives apportées au post et à l'article du Monde démontrent l'existence d'une forte surveillance entre des utilisateurs qui ne se connaissent pas. Ces derniers peuvent manifester leur désapprobation par l'intermédiaire des commentaires. En cas de litige, cette fonctionnalité permet de rappeler un autre utilisateur à l'ordre en lui signifiant sa transgression de la norme. Le commentaire peut donc être compris comme le lieu d'expression de la norme et d'activation du jugement des utilisateurs, et donc comme le lieu de régulation sociale. Plus encore qu'une structure de délégation de l'énonciation, le commentaire est le lieu de la délégation de l'autorité sur Facebook : les concepteurs et les modérateurs du site refusent de réguler ce qu'il se passe au sein du réseau, et transfèrent cette responsabilité aux utilisateurs. La régulation du site incomberait donc à ses membres, qui élaboreraient au fur et à mesure de leur utilisation une sorte de jurisprudence. Ce terme désigne habituellement « *l'ensemble des décisions judiciaires et administratives qui constituent une source du droit* »¹⁰⁴. En clair, les tribunaux ne peuvent en aucun cas se substituer au pouvoir législatif, mais leurs décisions peuvent parfois devenir une référence pour des jugements

¹⁰⁴ Définition du terme « jurisprudence » issue du Larousse (en ligne) : <http://bit.ly/295vAW9>, consulté la dernière fois le 4 juin 2016.

futurs touchant à des affaires non couvertes par loi. Ces arrêtés permettent ainsi de déduire des principes de droit. De la même manière, le rappel des normes effectué en commentaire suite à une transgression permet d'établir un principe de régulation au sein du réseau, et de ramener dans le droit chemin le hors-la-loi¹⁰⁵ tout en réactivant et réaffirmant devant d'éventuels témoins la pression sociale pesant sur les autres membres. Les logiques disciplinaires diffusées au sein de ce réseau grâce aux injonctions énoncées par de micro-dispositifs de communication ont permis de transformer les utilisateurs en « foyers de contrôles disséminés dans la société »¹⁰⁶. Facebook joue donc un rôle trouble : alors qu'il orchestre un programme disciplinaire instauré grâce à des micro-dispositifs orientant les comportements des adhérents, il choisit par la suite de déléguer totalement son autorité à des membres qu'il a discipliné en premier lieu. La mise en discipline opérée sur Facebook est donc parfaitement désinstitutionnalisée. Facebook est donc bien régulé selon un principe libéral : l'autorité supérieure s'efface pour laisser la plus grande liberté possible aux utilisateurs et ne pas entraver leur expérience. Nous pourrions penser à cette citation de TOCQUEVILLE :

« Il y a des pays où un pouvoir, en quelque sorte extérieur au corps social, agit sur lui et le force de marcher dans une certaine voie. Il y en a d'autres où la force est divisée, étant tout à la fois placée dans la société et hors-d'elle. Rien de semblable ne se voit au Etats-Unis ; la société y agit par elle-même et sur elle-même. Il n'existe de puissance que dans son sein : on ne rencontre même presque personne qui ose concevoir et surtout exprime l'idée d'en chercher ailleurs. Le peuple participe à la composition des loirs par le choix des législateurs, à leur application par l'élection des agents du pouvoir exécutif ; on peut dire qu'il gouverne lui-même, tant la part laissée à l'administration est faible et restreinte, tant celle-ci se ressent de son origine populaire et obéit à la puissance dont elle émane. Le peuple règne sur le monde politique américain comme Dieu sur l'univers. Il est la cause et la fin de toutes choses ; tout en sort et tout s'y absorbe H. »¹⁰⁷

Les utilisateurs de Facebook, quant à eux, n'élisent pas de législateurs et ne peuvent pas élire les agents du pouvoir exécutif, ici incarnés par les concepteurs du site détenant les capitaux du site, et sur lesquels les utilisateurs n'ont aucune prise. Néanmoins, cette limitation est palliée par l'effacement volontaire des concepteurs, qui ont bien compris que cet aspect risquerait de peser sur les utilisateurs. Ils ont ainsi érigé les utilisateurs comme les législateurs du site, après avoir eux-mêmes établis des cadres d'interaction et des standards généraux afin de ne pas laisser cette communauté livrée à elle-même, et contenir les débordements inhérents aux communautés numériques, où se côtoient le pire et le meilleur.

¹⁰⁵ Définition du terme « hors-la-loi » issue du Larousse (en ligne) : <http://bit.ly/29g7jQM>, consulté la dernière fois le 29 mai 2016.

¹⁰⁶ M. FOUCAULT. *op. cit.* p. 247.

¹⁰⁷ A. de TOCQUEVILLE. *De la démocratie en Amérique*, t. 1. Paris : Folio, 1961, p. 109.

II) ... OU LE SIMPLE REFLET D'UNE SOCIABILITE DYSFUNCTIONNELLE ?

Facebook paraît donc être une véritable utopie libérale : l'organisation sociale de ce réseau en présente du moins les principales caractéristiques. Cette communauté paraît en effet s'autoréguler en l'absence de toute autorité supérieure prétendant régler les affaires publiques sans consulter le corps social. Nous pouvons donc affirmer que Facebook, en tant que dispositif de communication, est bien un média libéral, faisant subir à ses utilisateurs un processus de subjectivation particulier. Or, il faut rappeler qu'avant d'être membres de Facebook, ces individus sont en premier lieu des citoyens, c'est-à-dire des êtres humains ayant subi sous l'influence de la polis un processus de subjectivation préalable. Dès lors, nous pouvons supposer que ces citoyens facebookés ne sont plus des citoyens lambda : ils ont acquis auprès du dispositif un certain nombre de comportements qu'ils pourraient potentiellement transposer en dehors du réseau. Or, le rapport à l'autorité et le rapport à l'autre tels qu'ils se composent sur Facebook sont radicalement différents de la relation que les citoyens lambda ont développée face au pouvoir politique et envers leurs pairs. Il nous faut donc comprendre quelles conséquences pourraient avoir le télescopage de ces deux ordres sociaux et politiques. L'influence des citoyens facebookés sur la polis risque d'avoir des effets néfastes pour cette dernière, surtout sur le plan des relations interindividuelles. En effet, si les conflits ouverts sont effectivement de plus en plus rares au sein du réseau, nous pouvons craindre qu'ils ne soient de plus en plus violents, comme le montre l'avalanche de critiques qu'a dû essuyer le Monde. L'intégration de ces citoyens 2.0 à la polis ne risque-t-elle pas d'entraîner un durcissement des interactions interindividuelles ? Il est primordial de répondre à cette question afin de comprendre si Facebook ne peut pas créer une sociabilité dysfonctionnelle et enrayer le fonctionnement de la polis.

A) La tactique de l'autruche

➤ Des utilisateurs peu coopératifs : mais que fait la police ?

En bonne utopie libérale, la surveillance et la régulation sociale échoirait sur Facebook aux membres du réseau. Et pourtant, nos entretiens sociologiques tendent à démontrer le contraire : nos utilisateurs semblent refuser cette charge. En réalité, lorsqu'ils sont confrontés à des contenus déplaisants, ils n'entrent quasiment jamais en confrontation avec son auteur : ils ont développé une stratégie d'évitement de la dissonance complexe, qui leur permet de s'épargner

tout litige. Ils refusent purement et simplement de mettre un autre utilisateur en question, d'une quelle que façon que ce soit.

En effet, ils n'utilisent pour ainsi dire jamais le signalement. Cette mesure s'apparente selon eux au mieux à la délation, au pire à la censure : dénoncer un contact ou un inconnu à la modération de Facebook sous couvert d'anonymat leur évoque une trahison ou une bassesse. Par ailleurs, à moins que le contenu ne menace directement la sécurité d'une personne, le signalement revient à compromettre la liberté d'expression au sein du réseau. Le fait d'être en désaccord avec un propos ne conférerait pas le droit à nos interviewés d'empêcher les autres membres de consulter ce type de contenu. Enfin, il faut noter que nos participants ignorent où consulter le règlement de Facebook : ils n'ont jamais vu la moindre trace de ce qui pourrait constituer un discours d'escorte portant sur cette fonctionnalité. Ils doutent ainsi de l'efficacité de cette mesure, et ignorent quelles pourraient en être les retombées. Gabriel nous confiait en effet ceci :

« J'ai trop peu de connaissances sur ce bouton pour pouvoir l'utiliser. Est-ce que je dois l'utiliser juste parce que ça ne me plaît pas ou parce que ça ne correspond à la charte de Facebook ? La charte de Facebook, elle est sûrement accessible en cherchant un petit peu, en faisant un petit effort, n'empêche que moi je l'ai jamais lue. Je ne sais pas trop quelle est l'attitude à adopter par rapport à ça. »¹⁰⁸

Les utilisateurs ont donc parfaitement compris que cette que fonctionnalité n'était rien de plus qu'une mascarade, et que seul un événement gravissime inciterait les concepteurs du site à sortir de leur mutisme. Le signalement est pour eux une nébuleuse obscure qui suscite la méfiance : ils ne comprennent pas ce à quoi engage le signalement, et ignorent tous des critères retenus par la modération de Facebook pour juger des sanctions nécessaires. En définitive, cette résistance s'explique en partie par tous les efforts déployés par Facebook pour détourner ses utilisateurs de cette fonctionnalité. Néanmoins, nous pouvons de surcroît déceler l'aversion certaine de nos participants à l'idée de livrer un de leurs pairs à ce qui est censé être la « police » du réseau. Nos interviewés ont donc particulièrement bien intégré ce principe de délégation de l'autorité mis en œuvre au sein du réseau.

A plus forte raison, ils n'utilisent jamais les commentaires de façon à rappeler à l'ordre un autre membre, qu'il s'agisse ou non d'un de leur contact. Le premier réflexe de nos participants est d'ignorer purement et simplement les contenus incommodants, dès lors qu'ils ont été identifiés, afin de circonscrire cette expérience désagréable au temps le plus court possible. Ils

¹⁰⁸ Cf. Annexe 15.

restent ainsi en retrait face à de potentielles nuisances, et se gardent bien d'utiliser le bouton "Réactions" ou de laisser un commentaire. A quelques rares exceptions : certains d'entre eux nous ont confié avoir eu recours au commentaire par le passé, mais uniquement afin de répondre à un de leur ami proche qui publiait de façon récurrente des contenus politiquement agressifs, et qu'ils ne souhaitaient pas supprimer de leur liste d'amis. En outre, ils n'ont jamais osé initier le débat par eux-mêmes : leurs commentaires ne venaient s'ajouter qu'à une longue liste de contestations formulées par d'autres membres du réseau. Leurs sorties n'étaient donc pas des remontrances isolées, et ne venaient qu'abonder dans le sens des reproches déjà publiés. Par ailleurs, ces diverses tentatives passées se sont toutes soldées par de cuisants échecs et ont amené nos utilisateurs à abandonner toute attente particulière quant à l'efficacité de cette manœuvre. Ils gardent dorénavant à l'esprit que la charge polémique du commentaire peut se voir très facilement désamorcée - il suffit que son destinataire l'ignore ou se déconnecte afin de mettre un terme à cette tentative de débat. Les commentaires sont donc considérés non pas comme un espace d'échange, mais comme un exercice de style stérile où chacun cherche à trouver le bon mot pour discréditer son adversaire. En conséquence de quoi nos utilisateurs sont convaincus que seule une conversation en face-à-face permettra la résolution d'un conflit pourtant né au sein du réseau. La régulation sociale du site semble donc être reléguée en dehors de la plateforme, alors que le conflit est en quelque sorte rejeté dans le domaine de l'obscène. Ce terme désigne littéralement ce qui se doit de figurer en dehors de la scène publique afin de ne pas offenser la pudeur et le bon goût. Ici, le conflit ne peut figurer au sein de l'espace social proposé par le réseau puisque les utilisateurs ne peuvent souffrir ce genre de situations, qui sont donc reléguées aux coulisses, constituées en l'occurrence par la vie « réelle ». Nous pouvons par ailleurs nous demander s'il ne s'agit pas là d'un nouveau tour du dispositif : les commentaires sont un espace d'énonciation, et sont à ce titre des architextes. Or, les architextes sont « *une construction techno-sémiotique qui mobilise des formes, comme signes, mais aussi comme ressources. L'architexte exprime un point de vue sur le texte comme objet et sur la textualisation comme pratique : il met en évidence certaines ressources, rend plus difficile l'accès à d'autres, en interdit certaines* »¹⁰⁹. Ils conditionnent donc les pratiques d'écriture des utilisateurs. Or, il nous faut noter que les commentaires de plus de cinq lignes sont en parties masqués : un lien « voir plus » permet d'accéder à la totalité du texte. En outre, la police des commentaires semble plus modeste que celle accordée à la publication, et leur encadré est lui aussi plus restreint, ce complique considérablement leur lecture. Ainsi, cet architexte semble favoriser la

¹⁰⁹ V. JEANNE-PERRIER. « L'écrit sous contrainte : les Systèmes de management de contenu (CMS) ». In *Communication et langages*, p. 71-81, n°146, décembre 2005.

lecture et l'écriture de textes concis, ce qui peut décourager la rédaction d'un texte long, précis et bien argumenté. C'est bien ce que révèle notre entretien avec Madeleine :

« Souvent, tu n'écris pas des commentaires de six kilomètres, c'est ... Ouais, pour l'écrit, ça peut être interprété ... Enfin souvent celui qui le lit l'interprète différemment de celui qui l'a écrit. [Je n'écris pas de longs commentaires parce que j'ai] La flemme. En fait c'est plus simple d'aller parler directement avec la personne plutôt que de passer par l'écrit. Là ça demande quand même plus d'effort, et en plus ça risque d'être mal interprété »¹¹⁰.

Ainsi, Facebook fait encore une fois tout son possible pour décourager ses adhérents d'entrer en conflit avec un autre utilisateur.

➤ Next !

Voilà pourquoi les utilisateurs préfèrent rester silencieux lorsqu'ils sont confrontés à ces situations délicates. Ils surveillent l'activité des autres membres du réseau non pas pour pouvoir les punir en cas de transgressions, mais uniquement afin de saisir les opportunités d'interagir avec eux. Ainsi, ils préfèrent ignorer les contenus déplaisants sitôt identifiés. En revanche, si un membre ou une page publie de façon systématique des contenus fâcheux, alors nos interviewés nous ont confié exploiter à fond les micro-dispositifs de parade au signalement proposés par le site. Ils finissent quasi-systématiquement par masquer les publications de cette source, par la supprimer ou par la bloquer. De fait, tous nos interviewés ont insisté sur l'idée qu'il revient aux utilisateurs de se montrer responsables afin de jouir de la meilleure expérience possible sur le site. Facebook ne fait que proposer un très large espace d'échange, où il est possible de rentrer en contact avec n'importe qui, et ainsi d'être confronté au pire comme au meilleur. Dès lors, il incomberait aux adhérents de faire preuve de bon sens et d'adopter une utilisation raisonnée du site, en triant les amis, les pages et les contenus auxquels ils souhaitent s'exposer, et en réglant leurs paramètres de confidentialité afin de restreindre la diffusion de leurs informations personnelles et de leurs contenus à des contacts présélectionnés. Nous retrouvons ici l'idée d'un techno-cocon, où diffuser des contenus revient à convaincre des gens déjà convaincus afin de s'épargner toute contestation - à ceci près qu'il est cette fois-ci architecturé par les utilisateurs eux-mêmes, qui tentent de palier les lacunes de l'algorithme de recommandation de Facebook. Ce seraient donc les utilisateurs eux-mêmes qui opéreraient pour l'a-conflictualité, qui correspondrait à leur conception de la vie sociale.

¹¹⁰ Cf. Annexe 18.

Nous pouvons donc noter que dans les faits, la régulation sociale de ce site semble s'opérer non pas par la confrontation de systèmes moraux par l'intermédiaire des commentaires, mais par la rupture de l'interaction. En effet, lorsqu'ils sont confrontés à un contenu contrariant, nos interviewés restent silencieux ou suppriment la source du désagrément. Ils refusent donc d'entrer en interaction avec son auteur, et de discuter avec lui afin de régler leur différend. Ils préfèrent se déconnecter de cette personne et de rompre le lien qui les unit. En fin de compte, rares sont les utilisateurs à entrer en confrontation directe avec autrui : ils semblent préférer laisser pourrir le conflit et l'ignorer jusqu'à ce que la relation explose. J. BOUTAUT explique ainsi :

« Au fond, la force du dispositif de Facebook ne repose pas tant sur une négation du conflit que sur un mode violent de règlement des différends. Dans ce que l'on connaît de leur vie, Mark Zuckerberg et l'ensemble des individus liés à la fondation de Facebook ne nient pas le conflit : ils l'évitent. Et lorsqu'il surgit, ils le suppriment radicalement en se séparant de l'individu avec lequel il y a conflit. En somme, on a affaire à une situation où tout le monde est ami, jusqu'au point de retournement où l'on se découvre ennemis intimes. Et là, seule solution : la suppression, la séparation. On déconnecte, on "nexte" : on passe à l'ami suivant, tant il y a sur les campus, comme sur Facebook, une immense armée de réserve d'amis. »¹¹¹

La régulation sociale qui s'opère donc sur Facebook est extrêmement pernicieuse : la seule façon de résoudre un différend est de rompre le lien, ou du moins de se déconnecter de « l'agresseur » - en clair, d'utiliser les micro-dispositifs de parade au signalement mis en place par le site : masquer, supprimer, bloquer. Cette triade infernale permet de mettre un terme au différend sans le régler, et parfois même de s'éviter une mise au clair dans la vie « réelle ».

Dès lors, cette régulation pourrait paraître totalement paradoxale : la rupture du lien social va à l'encontre de l'objectif principal de ce dispositif de sauvegarde des liens sociaux. Néanmoins, nous avons vu précédemment que Facebook avait un effet quantitatif sur la vie sociale de ses adhérents. Combiné avec la stratégie d'évitement des conflits mise en place par Facebook, ce genre de déconnexion reste rare, et sa gravité est de toute façon dissimulée par cet effet de masse. Comme l'explique J. BOUTAUT, le réseau constitue un inépuisable vivier d'amis, qui rend possible sur ce réseau pourtant social un mode violent de règlement des dissensions.

➤ La sociabilité enchantée : mythe et réalité

Nous pouvons cependant nous étonner de ce décalage entre le résultat de notre analyse des commentaires et de nos entretiens sociologiques. Cet écart pourrait s'expliquer en raison

¹¹¹ J.BOUTAUT. *op. cit.*

de l'utilisation silencieuse que nos participants font de Facebook, ainsi que de leur manque d'engagement politique. Or, si la majorité des conflits ouverts éclatent entre de parfaits inconnus sur des pages publiques, au sujet de questions politiques et sociales, nos participants n'ont aucune raison de sortir enfin de leur mutisme pour sanctionner un autre utilisateur. Ils considèrent en effet ce site comme une source de divertissement où ils demeurent spectateurs. Du reste, ce mode de régulation opéré par l'intermédiaire des commentaires ne constitue peut-être tout simplement pas le processus de régulation majoritaire sur le site. Il n'est probablement que l'affaire de quelques utilisateurs ayant développé un fort engagement politique en dehors du réseau, et exploitant le site afin de diffuser leurs idées. Le mode de régulation principal du réseau passerait alors par la pure et simple déconnexion avec les importuns. Cette solution nous paraît bien plus cohérente, puisqu'elle correspond en tout point à cette sociabilité de l'a-conflitualité que Facebook tente d'imposer à ses adhérents. En effet, si ce mode de règlement des dissensions se caractérise par sa radicalité, il est néanmoins plus feutré qu'un conflit ouvert. Il reste d'une grande violence, mais il est bien moins spectaculaire et génère moins d'agitation au sein du réseau qu'un conflit ouvert. Pour mémoire, un conflit se définit comme « *un choc, un heurt se produisant lorsque des éléments, des forces antagonistes entrent en contact et cherchent à s'évincer réciproquement* »¹¹². Ainsi, au sein de la liturgie composant le mythe d'une sociabilité enchantée sur lequel repose Facebook, le conflit ne peut constituer qu'un sacrilège. Les utilisateurs ayant parfaitement intégré les injonctions de ce dispositif de communication, auxquelles ils semblaient par ailleurs prédisposés, on ne s'étonnera donc pas du fait qu'ils privilégient la déconnexion comme principe de régulation sociale au sein du réseau.

En conclusion, Facebook constitue donc bien une communauté autogérée, puisque ce sont les utilisateurs eux-mêmes qui interviennent afin de corriger les éventuels manquements aux normes du réseau. Néanmoins force est de constater que cette régulation ne s'effectue pas grâce à un débat déployé par l'intermédiaire des commentaires, mais par la rupture pure et simple du lien social. Il s'agit donc d'un mode de règlement violent des dissensions qu'il nous faut interroger. Si Facebook est bien régi par un principe libéral, peut-on toujours parler d'utopie ?

¹¹² Définition du terme « conflit » issue du TLF (en ligne) : <http://bit.ly/29er8lp>, consulté la dernière fois le 4 juin 2016.

B) “Do you confirm Emmanuel KANT is your friend ?”

➤ Facebook ou l’anéantissement de la pensée élargie ?

Le processus de régulation opéré sur Facebook n’est donc ni le fait d’une autorité supérieure possédant le pouvoir exclusif de régler les affaires publiques, ni celui d’une pluralité discutante directement animée par le corps social. Le maintien de l’équilibre de la communauté passe par l’interruption du lien social, dans la continuité logique de la sociabilité de l’a-conflictualité promue par Facebook. Les utilisateurs refusent donc la confrontation comme mode de résolution des conflits, et lui préfèrent la déconnexion. Ce faisant, ils s’épargnent certes le conflit, mais se privent en outre de toute possibilité de discussion. Ils ne tentent même plus de débattre avec autrui afin de parvenir à un *statu quo* ou à un compromis. Ils craignent sans aucun doute qu’initier un débat ne vire systématiquement à un pugilat au cours duquel ils risqueraient de laisser des plumes. Mais d’où peut bien provenir une telle crainte ? Facebook est certes un dispositif puissant, capable d’orienter les pratiques de ses utilisateurs. Toutefois, devant l’immense succès de l’a-conflictualité, nous pouvons par ailleurs nous demander si nos participants n’étaient pas socialement prédisposés à adopter les comportements souhaités par le dispositif. En d’autres termes, les comportements promus par le dispositif pourraient en réalité avoir été choisis par les concepteurs du site afin de séduire une certaine catégorie de population possédant une vision particulière de la vie en société, assurant ainsi leur bonne adaptation et leur fidélité au réseau. Or, nos participants sont tous issus de la génération Y : ils font partie d’une nouvelle génération de citoyens ayant acquis le droit de vote depuis seulement quelques années. Il s’agit donc de très jeunes sujets politiques, faisant un usage particulier de leurs droits civiques. Cette génération est généralement décrite comme relativement désengagée sur le plan politique : les pratiques de vote ou d’affiliation à un parti politique ou à une organisation syndicale ont ainsi perdu en popularité. Ces jeunes citoyens éprouveraient donc un désintérêt marqué pour la chose publique. Leur conception du politique pourrait alors expliquer le succès de cette a-conflictualité et la négligence du débat public mis en place par Facebook. Pourtant, si refuser le conflit est une chose, refuser la discussion en est une autre : il existe en effet un grand nombre de modes d’interactions pouvant permettre d’échanger des idées sans pour autant sombrer dans un antagonisme violent.

Prenons un cas concret et rentrons à nouveau dans la peau d’Octave. Admettons que notre sensibilité politique soit heurtée par l’article sur le mariage gay publié sur la page de Marion

Maréchal le Pen, que nous avons étudié précédemment. Pour les besoins de notre étude, nous l'avons signalé, quand Facebook nous enjoignait plutôt de nous abstenir purement et simplement de consulter la page de cette personnalité politique. Toutefois, nous aurions pu emprunter une troisième voie, en choisissant cette fois-ci d'entamer une simple discussion avec cette micro-communauté gravitant autour de la députée.¹¹³ L'objectif n'aurait pas été de conspuer le propos tenu et d'en honnir les adeptes, mais d'en dresser une critique raisonnée. Il s'agirait simplement d'exposer un point de vue contraire afin d'amener ces partisans à nuancer leurs propos, voire à les remettre en question. Une discussion désigne littéralement « l'action de discuter, d'examiner en faisant preuve d'esprit critique ; un débat au cours duquel un ou plusieurs interlocuteurs échangent des arguments contradictoires sur une question »¹¹⁴. Cette option nous permettrait donc d'initier un débat dénué de toute violence, et constituerait un moyen d'action intéressant si nous souhaitons lutter contre la propagation de ce genre d'idées dans le corps social. Ce débat se situerait dans la droite ligne de ce que KANT a défini comme la pensée élargie¹¹⁵ : une pensée autonome capable de réfléchir sur elle-même en adoptant un point de vue universel, c'est à dire en se plaçant du point de vue d'autrui. Cette pensée est capable de s'extraire d'un point de vue subjectif et individuel afin d'intégrer le point de vue d'autrui, et de surmonter la contradiction. Elle permet donc de soutenir un débat enrichissant puisqu'elle amène les individus à dialoguer, et non à débiter leurs arguments sans prendre en compte ceux de leur adversaire. Dès lors, les utilisateurs de Facebook se privent d'un apport intellectuel notable, ce qui s'avère dommageable pour leur construction personnelle.

➤ De la détestation du conflit et de son bien-fondé

Mais d'une manière plus générale, que penser de ce désir d'a-conflictualité ? Le conflit est-il une interaction si terrible qu'il doive être systématiquement fui comme la peste ? Est-il salutaire de l'éradiquer ? Bien souvent, il est perçu comme un moment violent menant à la rupture de l'interaction et à la destruction de l'un des belligérants. Le Trésor de la Langue Française, on l'a vu, définit le conflit comme un « choc, heurt se produisant lorsque des éléments ou des forces antagonistes entrent en contact et cherchent à s'évincer réciproquement »¹¹⁶. Plus précisément, si cette lutte entre des « forces intellectuelles, affectives ou morales » surgit dans

¹¹³ Nous n'avons pas souhaité tenté l'expérience, afin de ne pas nous placer dans une situation délicate.

¹¹⁴ Définition du terme « discussion » issue du TLF (en ligne) : <http://bit.ly/29upWOD>, consulté la dernière fois le 5 juin 2016.

¹¹⁵ KANT. *Critique de la faculté de juger*. Paris : Vrin, 1993, p. 127-128.

¹¹⁶ Définition du terme « conflit » issue du TLF (en ligne) : <http://bit.ly/29er8lp>, consulté la dernière fois le 4 juin 2016.

un premier temps sur un plan abstrait, elle peut parfois dégénérer en une altercation physique plus ou moins violente. Ce genre d'affrontement semble dès lors révéler un dysfonctionnement des mécanismes d'interaction sociale : il s'agit d'une incompréhension ou d'un désaccord interpersonnel générant un désordre susceptible de perturber la cohésion sociale et de porter préjudice aux individus. Dans cette perspective, on pourrait s'aligner sur la thèse des fonctionnalistes, qui définit le conflit comme une pathologie sociale. En effet, ce courant sociologique attribue à chaque fait social une fonction bien précise permettant aux membres d'une même communauté de maintenir entre eux des liens sociaux. Or, puisque le conflit vient directement mettre en péril l'unité de la communauté, il semble qu'il soit porteur d'anomie. Théorisé par Durkheim¹¹⁷, ce concept caractérise des situations de désordre ou de dérèglement social, comme le montre son étymologie : élaboré à l'aide de radicaux latins, *l'anomos* signifie littéralement « l'absence de loi ». Il s'agit ici de mettre en avant la faiblesse de lois et de normes sociales incapables de réguler les désirs individuels : elles ne disposent pas de la puissance nécessaire pour orienter et contrôler les actions des membres d'une communauté donnée. Si bien que chaque citoyen détermine son action en fonction de ses passions immédiates, ce qui ne manque pas de provoquer des tensions au sein de ladite communauté. Selon cette première lecture, on pourrait être tenté d'affirmer que le conflit constitue donc une rupture totale du lien social, empêchant la constitution de la société civile.

Cependant, nous négligerions alors un fait capital : en tant qu'individu, nous faisons face, et ce de façon récurrente, à de nombreuses situations conflictuelles dans notre vie quotidienne, et pourtant nous vivons bien au sein de sociétés s'appuyant sur des lois qui orientent notre conduite. Notre propre expérience de la vie en société nous empêche ainsi de penser le conflit comme une rupture totale et systématique du lien social. Il convient donc de nuancer ce constat. Nous pourrions ainsi nous pencher sur la thèse de G. SIMMEL³, qui envisage le conflit comme une forme de socialisation à part entière : il ne constituerait rien de plus qu'un mode de relation parmi d'autres. Cette hypothèse confère dès lors au conflit le pouvoir d'entretenir - voire de créer- des liens sociaux. Le sociologue déclare en effet ceci :

« Si toute interaction entre les hommes est une socialisation, alors le conflit, qui est l'une des formes de socialisation les plus actives, qu'il est logiquement impossible de réduire à un seul élément, doit absolument être considéré comme une socialisation. Dans les faits, ce sont les causes du conflit, la haine et l'envie, la misère et la convoitise, qui sont véritablement l'élément de dissociation. Une fois que le conflit a éclaté pour l'une de ces raisons, il est en fait un mouvement de protection contre le dualisme qui sépare, et une voie qui mènera à une sorte d'unité, quelle qu'elle soit, même si elle passe par la destruction de

¹¹⁷ E. DURKHEIM. *Le Suicide : Etude de Sociologie*. Paris : Félix Alcan, 1897.

L'une des parties – un peu comme les symptômes les plus violents de la maladie, qui bien souvent représentent justement l'effort de l'organisme pour se délivrer de ces troubles et de ces maux. »¹¹⁸

➤ *Une violence manifeste dissimulant les bienfaits du conflit*

Le conflit serait donc une forme d'interaction à part entière : il n'est pas qu'un élément destructeur de la vie sociale et peut créer du lien. Il peut certes défaire les rapports sociaux, puisque cette seconde lecture ne doit pas nous faire oublier que les situations de conflits sont toujours teintées de violence, que cette violence soit contenue sur un plan moral, symbolique ou purement physique. Cet état de guerre n'est pas sans conséquence pour le sujet, qui n'en ressort jamais indemne. Le préjudice qui lui est infligé le change nécessairement : on peut même aller jusqu'à parler d'altération en fonction de la violence déployée. Si le conflit ne constitue jamais qu'un mode de socialisation parmi d'autres, on ne peut nier qu'il représente une forme de communication ambiguë et potentiellement dangereuse pour le sujet. En effet, cet affrontement de forces antagonistes vient perturber les relations préétablies ou pré-codifiées : cet état de guerre est une brutale remise en question de ces relations et tente de définir un nouveau rapport de forces. Le conflit peut donc être défini comme une situation d'indétermination où des forces opposées se confrontent et tentent de prendre l'avantage l'une sur l'autre. La définition du TLF citée plus haut prend alors tout son sens : il s'agit bien d'une lutte entre des forces qui « *cherchent à s'évincer réciproquement* ». Or, on ne peut savoir à l'avance quelle sera l'issue d'un tel affrontement : les relations sociales restent comme suspendues le temps que dure le conflit, elles sont maintenues dans un espace d'incertitude et sont menacées à tout moment de prendre fin. Nous devons donc extraire notre pensée de ce dualisme simpliste ; il est stérile d'opposer tour à tour un conflit conçu comme une rupture totale des liens sociaux avec un conflit envisagé comme une simple forme de socialisation. Il convient de dégager une troisième voie de pensée afin de parvenir à la définition la plus nuancée possible. Si le conflit ne peut se présenter comme une rupture systématique des liens sociaux, il ébranle durement ces derniers. S'il s'agit bien d'une interaction sociale, il est impossible d'occulter le fait que ce mode de relation se fasse au péril même de l'accointance, qui peut se voir considérablement dégradée, et dans certains cas, rompue. Il serait donc préférable d'opter pour des modes d'interactions qui ne portent pas en leur sein cette ambiguïté menaçante.

➤ *Une communauté centripète travaillant à sa propre perte*

¹¹⁸ G. SIMMEL. *Le conflit*. Paris : Circé, 1995, p. 19.

Pourtant, le conflit n'est pas aussi délétère que l'on pourrait le croire, et sa survenue n'a rien de dramatique, bien qu'elle puisse s'avérer dangereuse pour les individus. En effet, le conflit peut malgré tout permettre de relier les individus en faisant intervenir des forces d'unification. En réalité, la dissociation provient des causes du conflit, et non du conflit en lui-même : ce dernier est précisément une tentative de résolution de la disharmonie ainsi apparue. Le conflit est en effet un échange, certes parfois violent, mais qui présente l'avantage de réunir et faire dialoguer les adversaires. Il doit donc être compris comme une tentative de retour à l'unité faisant intervenir un principe de combat ainsi qu'un principe d'unification. Les belligérants s'affrontent, mais communiquent. Le conflit est donc une composante essentielle de la dynamique sociale et il est pour le moins hasardeux et vain de tenter de l'éradiquer. Or, c'est précisément le projet de Facebook : les utilisateurs sont amenés à se dissocier immédiatement de leurs potentiels adversaires, afin de ne pas dépenser inutilement leur énergie au cours d'un combat dont on présume faussement qu'il marquera fatalement la fin de la relation - paradoxalement, ce dispositif de communication n'encouragerait donc pas la communication. Mais cela revient à nier le fait que le conflit est un élément structurant de la vie en société. Selon SIMMEL, toute communauté est travaillée par des forces d'attraction et de répulsion. Nulle société ne peut être pleinement centripète : sa viabilité est assurée par l'exercice d'une force centrifuge qui assure la vivification et la pérennité du groupe, comme le montre cet extrait :

« Pour que l'individu parvienne à l'unité de sa personnalité il ne suffit pas que ses contenus s'harmonisent totalement selon des normes concrètes, religieuses ou éthiques, la contradiction et le conflit non seulement précèdent cette unité, mais ils sont aussi à l'œuvre à chaque instant de sa vie – de même, il ne devrait pas y avoir d'unité sociale dans laquelle les mouvements convergents des éléments ne soient aussi inextricablement mêlés à des mouvements divergents. Un groupe qui serait tout simplement centripète et harmonieux, une pure et simple « réunion », n'a non seulement pas d'existence empirique, mais encore il ne présenterait pas de véritable processus de vie ; la société des saints que Dante aperçoit dans la rose du paradis peut se comporter ainsi, mais elle est aussi inaccessible à toute modification, à toute évolution, tandis que la sainte assemblée des Pères de l'Eglise, dans la Disputa de Raphaël, se présente, si ce n'est comme un conflit à proprement parler, du moins comme une diversité d'humeurs et de directions de pensée sensiblement opposées, d'où jaillit toute la vivacité et la cohésion véritablement organique de cette réunion de personnes. De même que pour avoir une forme, le cosmos a besoin « d'amour et de haine », de forces attractives et de forces répulsives, la société a besoin d'un certain rapport quantitatif d'harmonie et de dissonance, d'association et de compétition, de sympathie et d'antipathie pour accéder à une forme définie. Mais ces couples de contraires ne sont nullement de simples passifs sociologiques, des instances négatives telles que la société définitive, réelle, ne pourrait exister que par les autres forces sociales – positives –, et cela seulement dans la mesure seulement où elles ne s'y opposent pas. Cette conception commune est tout à fait superficielle ; la société, telle qu'elle est donnée, est le résultat des deux catégories d'interaction, qui dans cette mesure se présentent toutes deux comme entièrement positives. C'est une erreur de penser que l'une ruinerait ce que l'autre

construit, et que ce qui demeure à la fin est le résultat de cette soustraction (alors qu'en réalité il serait plus juste de parler d'addition). »¹¹⁹

En fin de compte, Facebook tente très manifestement de mettre en place une communauté parfaitement centripète, dans laquelle tous les individus convergent vers un même point. Et comme cela est impossible, Facebook organise la division de sa communauté en de micro-segments sociaux ne communiquant pas entre eux, puisque gravitant chacun autour d'un point d'attraction particulier. Il promet donc en définitive une sociabilité dysfonctionnelle qui provoque la rupture du lien social et le végétement des individus. Paradoxalement, l'étape finale de la logique déployée par ce dispositif de communication mène à la rupture de la communication. Les membres du réseau n'interagissent plus qu'avec des gens qui leur ressemblent trait pour trait et rompent le lien sitôt qu'une dissension apparaît. L'étape finale de cette sociabilité de l'a-conflictualité est donc la sclérose de la communauté : les individus interagissent selon des modes de communication extrêmement limités et macèrent dans des techno-cocons qui ne stimulent en rien leurs facultés intellectuelles.

¹¹⁹ G. SIMMEL. Op. cit. p. 21.

III) QUE DEVIENDRA LA GÉNÉRATION FACEBOOK ?

Désormais, il apparaît clairement que le paradigme social promu par Facebook est tout à fait malsain. Le site prétend en effet constituer une communauté au sein de laquelle le conflit, qui représente pourtant un élément structurant pour les sociétés humaines, est éradiqué. A plus forte raison, c'est l'échange même d'idées contradictoires qui est banni de la plateforme. La dimension de la dissension est ainsi soigneusement évacuée du réseau, quelles que soient les formes qu'elle puisse emprunter. Dès lors, les pratiques de socialisation de ces citoyens facebookés risquent de nuire à la polis, puisque ces derniers prennent l'habitude de fuir toute confrontation, alors même que le débat public constitue un rite essentiel à la survie de nos démocraties occidentales. En quoi le processus de subjectivation imposé par Facebook à ses utilisateurs modifie-t-il leur rapport à l'autre et à l'autorité ? Il nous faut maintenant répondre concrètement à cette question afin de comprendre quelle influence ces citoyens particuliers peuvent avoir sur la polis.

A) Facebook, entre projet politique et ambition économique

➤ Facebook à la poursuite d'une chimère ?

Nos précédentes démonstrations nous ont permis de comprendre que Facebook était un dispositif de communication reposant sur deux caractéristiques principales :

- Le dispositif énonce une série d'injonctions façonnant le mythe d'une sociabilité enchantée ensuite perpétré par ses utilisateurs, ce qui permet de raréfier le conflit au sein de la plateforme.
- Ses adhérents subissent donc un processus de subjectivation particulier qui modifie le rapport qu'ils entretiennent vis-à-vis d'autrui et vis-à-vis du pouvoir politique. En effet, le fait de détourner leurs utilisateurs du conflit rend la surveillance de leur activité tout à fait inutile, puisqu'ils ne représentent aucun danger pour leurs pairs - du moins de façon hypothétique. Et pour cause, en cas d'avis divergents, les membres du site poussent le culte de l'a-conflictualité jusqu'à supprimer l'importun afin d'éviter jusqu'à la simple discussion. Ce fanatisme permet ainsi aux concepteurs du site de s'effacer : au sein de cet espace magique, nul besoin de surveiller et de punir les individus, et donc d'incarner une figure d'autorité. La communauté est en mesure de s'autoréguler.

Cette communauté aurait donc pu incarner une parfaite utopie libérale : les individus peuvent évoluer au sein de cet espace social avec une grande liberté, sans craindre les foudres d'un pouvoir politique tyrannique. Pourtant, ce projet social n'a rien d'enviable : Facebook œuvre en réalité à l'avènement d'une sociabilité dysfonctionnelle qui s'avère délétère pour les individus. En effet, seule une communauté parfaitement centripète, c'est-à-dire uniquement façonnée par des forces unificatrices et non répulsives, pourrait prétendre s'affranchir des conflits. Néanmoins, cette harmonie la fige dans un état donné et la prive de tout progrès et de toute évolution. La vie se voit donc parfaitement sclérosée. En outre, les êtres humains n'y trouveraient pas leur place : leur nature comporte une irrésistible propension au conflit. Cette communauté centripète n'est donc rien de plus qu'une utopie, au sens littéral du terme : il s'agit d'un lieu qui n'existe pas. L'idée d'un espace a-conflictuel est donc tout à fait chimérique. Aussi, quelle peut bien être l'ambition des concepteurs de ce site ? Ou souhaitent-ils en venir ? Quand bien même ils jugeraient ce type de sociabilité tout à fait profitable à l'humanité, ils ne peuvent nier que ce projet est irréalisable. Dès lors, pourquoi diable s'évertuer à maintenir un tel mythe et à promouvoir ce paradigme social, si l'irréductibilité conflictuelle inhérente à la nature humaine condamne d'emblée leur réalisation ?

➤ *Un site façonné par un idéal politique ou un impératif économique ?*

Peut-être Mark ZUCKERBERG est-il un incorrigible idéaliste. Ou peut-être qu'une explication autrement plus pragmatique suffit à expliquer ce mystère. Souvenons que Facebook n'est à l'origine qu'une simple entreprise privée, et non un acteur politique. Nous pouvons donc supposer, sans mauvais esprit aucun, que la raison d'être de ce site n'est probablement pas la réalisation d'un idéal politique, mais l'assouvissement d'une ambition économique. En clair, Facebook n'est qu'un acteur économique proposant un service qu'il souhaite monétiser. Ainsi, il est fort probable que ce projet social magique ne serve rien de plus qu'une stratégie marketing d'attraction des masses. En effet, nul utilisateur ne prendrait le temps d'entretenir un profil pour se voir moqué, discrédité ou malmené par les autres internautes. Ce site a donc tout intérêt à faire croire à son innocuité, et la pseudo-disparition du conflit conserve intacte l'attractivité de ce réseau social numérique. Or, cet effacement des aspects négatifs de la vie sociale permet de dissimuler les inconvénients inhérents aux technologies numériques de socialisation, ou il est possible d'être confronté au pire comme au meilleur. En l'occurrence, Facebook assure n'en avoir conservé que le meilleur, en supprimant l'ambivalence morale constitutive de ces outils. Dans un second temps, cet effacement du conflit permet la mise en invisibilité de la norme et de la régulation sociale. Les utilisateurs ont

ainsi l'impression d'évoluer dans un espace social ou leur liberté n'est pas limitée par les décisions arbitraires d'une autorité qu'ils n'ont pas choisi - ou élue - et sur laquelle ils n'ont aucun contrôle. La régulation s'opère grâce au mode de règlement violent des dissensions que nous avons décrit plus en amont, ce qui permet aux concepteurs de se dédouaner à leur avantage du rôle de police, rôle qui en plus de donner une image fort peu flatteuse à un site qui prétend être un espace convivial, imposerait des coûts de vérifications beaucoup trop élevés à cette entreprise. En résumé, Facebook attire et fidélise ses adhérents grâce à la bonne ambiance qui règne au sein de son réseau, et comme l'attestent nos entretiens. Gabriel déclare ainsi : « Là pour l'instant, je reste sur Facebook parce que je suis quand même sûr de trouver du contenu sympa, et parce que j'ai cet aspect « communication » avec mes amis »¹²⁰.

De fait, Facebook n'est donc rien de plus qu'une pâle copie de projet politique. Ce site n'a rien d'un programme disciplinaire opéré par un acteur économique alimentant une visée politique. Il ne s'agit que d'une entreprise privée ayant développé un site en ne prenant en compte que les éléments lui assurant un profit financier appréciable. Facebook s'évertue donc à attirer un maximum de membres, sans se préoccuper du fait que cette inscription pourrait à terme se révéler néfaste pour les individus. Ce réseau social ne s'organise pas selon un projet politique cohérent et mûrement réfléchi, mais selon une simple ambition économique. Cela explique la disparition des certains éléments indispensables à la vie d'une société : Facebook ne souhaite aucunement proposer une nouvelle manière de faire société, et se contente de proposer à ses clients un simple outil de communication permettant de rester en contact avec ses proches. Il n'a pas pour ambition de réunir une large communauté grâce à un paradigme social révolutionnaire : en réalité, il ne fait que recréer, comme nous l'avons vu au cours de notre première hypothèse, des micro-communautés gravitant autour de mêmes centres d'intérêts et possédant des valeurs morales similaires. Tout bien considéré, Facebook semble ainsi alimenter un certain communautarisme. En effet, ces petits segments sociaux ne communiquent jamais entre eux et se composent selon des relations purement affinitaires. Comme l'ont montré nos analyses sémiologiques et nos entretiens, la dimension de la dissension est littéralement bannie de Facebook. Les utilisateurs ne souffrent pas qu'un autre membre expose une conception du monde différente de la leur. De même que l'égalité divise les citoyens américains en de petites sociétés particulières¹²¹, l'uniformité divise les membres

¹²⁰ Cf. Annexe 15.

¹²¹ Expression tirée de A. de TOCQUEVILLE. *Op. cit.* Chapitre XIII « Comment l'égalité divise naturellement les américains en une multitude de petites sociétés particulières », Partie III, t.II.

du réseau en de petites associations où ils se réunissent en fonction de leurs affinités. Facebook favorise donc un certain sociocentrisme, et incite les individus à ne fréquenter que des personnes leur ressemblant en tous points. Cette situation est donc extrêmement paradoxale, puisque ce réseau dit « social » semble en réalité mettre à mal le vivre-ensemble. Il ne s'agit pas pour ces utilisateurs de vivre en dehors de la société, mais de refuser le dialogue avec les autres segments sociaux, avec lesquels ils sont pourtant censés partager un même espace politique. Cette situation est intenable sur le long terme : ces associations particulières ne peuvent pas vivre en s'ignorant les unes les autres, et doivent dialoguer entre elles afin de décider des modalités de l'être-ensemble dans l'espace social qu'elles partagent.

➤ *Une responsabilité politique parasitant un projet économique*

Cependant, l'immense succès de ce site l'a propulsé au rang d'acteur économique incontournable, piédestal qui lui a offert une certaine influence politique. En effet, nous avons constaté grâce à notre première hypothèse que ce site jouait un rôle capital dans la vie sociale de ses utilisateurs, puisqu'il redéfinissait leurs pratiques de socialisation et s'était de fait imposé comme un rite de socialisation incontournable au sein de nos sociétés occidentales contemporaines. Les comportements acquis par les adhérents auprès de ce dispositif de communication sont donc en partie transposés au sein de la polis, ce qui démontre que Facebook dispose d'un ascendant réel sur la sphère politique. Toutefois, cette responsabilité n'est qu'une sorte d'accident : ce rôle politique s'est imposé au site malgré lui, puisqu'au risque de nous répéter, il est avant toute chose une entreprise privée cherchant à générer du profit. Or, ce nouvel aspect risque de porter un préjudice sérieux aux finances de la plateforme : apporter un soutien public à une idéologie, une organisation politique ou un parti quelconque nécessiterait de sacrifier la neutralité du réseau. Pourtant, c'est précisément cette impartialité qui assure la séduction et le recrutement d'un grand nombre d'utilisateurs. Si cette entreprise prenait une coloration politique donnée, elle perdrait sans nul doute une partie des adhérents entretenant des convictions personnelles inconciliables avec la nouvelle ligne du site - et ce même si le site en lui-même resté inchangé. Aussi, si Mark Zuckerberg souhaite exploiter cette opportunité, il lui faut trouver un moyen de concilier ses objectifs économiques avec son ambition politique nouvelle. Toutefois, cet équilibre semble bien difficile à trouver, en témoignent les récents démêlés rencontrés par Facebook alors que la campagne présidentielle fait actuellement rage aux USA. Le site s'est en effet vu accusé de censurer certains sites conservateurs dans ses « trending topics ». Cette fonctionnalité n'est disponible qu'aux Etats-Unis, et fait apparaître deux listes de sujets actuellement populaires au sein du réseau, l'une

basée sur les centres d'intérêts propres à l'utilisateur, et l'autre sur l'actualité. Facebook a ainsi reçu de nombreuses critiques de la part de différents acteurs dont le cœur penche à droite, qui le soupçonnent d'injecter de façon artificielle divers sujets afin de favoriser les démocrates. La commission du commerce du Sénat a donc demandé à Facebook de rendre publiques les règles utilisées pour gérer cette fonctionnalité. Le site a vivement démenti opérer toute manipulation, et a publié un texte d'une vingtaine de pages expliquant que « *Facebook ne n'autorise pas et ne demandent pas à ses éditeurs de censurer des sources d'aucune origine politique, point final* »¹²². Ce document technique ne comporte aucun critère politique visant à sélectionner les contenus mis en avant : ne sont considérés que la fiabilité de la source et le risque de doublon avec un autre sujet. Les sujets retenus sont en outre ceux décelés par les algorithmes de détection des tendances mis au point par Facebook. L'entreprise a en par ailleurs publié une liste des sites considérés comme des sources fiables, sur laquelle figure différents sites conservateurs. Par ailleurs, Facebook sponsorise les conventions nationales républicaines et démocrates¹²³, événements au cours desquelles seront investis les candidats de chaque parti. Pourtant, une vive polémique s'est en suivie, en partie expliquée par les critiques répétées que Mark Zuckerberg a adressé à Donald TRUMP au sujet de sa politique d'immigration. Afin de calmer les esprits, Mark Zuckerberg a publié le 12 mai dernier un message sur page Facebook, invitant « *les leaders conservateurs et des personnes de tous les bords politiques à venir discuter avec [lui] de ce sujet. Je veux que nous puissions avoir une conversation directe à propos de ce que Facebook représente, et sur la manière dont nous pouvons rester aussi ouverts que possible* »¹²⁴. Il ainsi rencontré en privé un certain nombre de représentants conservateurs¹²⁵.

Cette polémique démontre que l'ambition politique de Facebook pourrait directement nuire à sa rentabilité. Les modalités de son action politique restent donc à définir. Pour l'heure, il est possible de décrire ce site comme un *soft power* : en effet, l'organisation libérale de la plateforme reste discrète, l'entreprise ne soutient officiellement aucune organisation ou idéologie politique, mais bénéficie d'un réel ascendant sur ses utilisateurs, dont il redéfinit le rapport à l'autre et à l'autorité. Il contribue ainsi à libéraliser la polis, sur la base du processus de

¹²² D. LELOUP. « Accusé de favoriser les démocrates, Facebook contre-attaque ». Le Monde (en ligne). 13 mai 2016. Disponible à l'adresse : <http://bit.ly/2973lGz>, consulté la dernière fois le 10 juin 2016.

¹²³ Anonyme. « Facebook sera bien présent à la convention nationale républicaine américaine », in Le Monde (en ligne). 9 mai 2016. Disponible à l'adresse : <http://bit.ly/298Uacx>, consulté la dernière fois le 10 juin 2016.

¹²⁴ D. LELOUP. *Op. cit.*

¹²⁵ Anonyme. « Mark Zuckerberg a rencontré une dizaine de leaders de la droite américaine », Le Monde (en ligne). 19 mai 2016. Disponible à l'adresse : <http://bit.ly/29utn88>, consulté la dernière fois le 10 juin 2016.

subjectivation qu'il impose à ses adhérents. Il est en quelque sorte une source d'influence : il ne milite pas de façon active et frontale pour la libéralisation des sociétés occidentales, mais il contamine le corps social par l'intermédiaire des citoyens facebookés qu'il produit. Ces derniers transposent alors subtilement l'idéologie distillée par Facebook au sein de la polis. Cela évite à Mark Zuckerberg de jouer un jeu politique trop franc, ce qui porterait une atteinte profonde au succès économique de son réseau. Facebook, en tant que réseau social, ne permet donc pas de nourrir le débat politique. Seul son fondateur, Mark Zuckerberg, peut y contribuer, mais à condition de participer en personne à des échanges de vive-voix.

En définitive, Facebook incarne moins un libéralisme politique qu'économique. L'organisation de cette plateforme est conditionnée non pas par une philosophie politique mais par la volonté de répondre au mieux aux attentes de potentiels clients. Dès lors, si Facebook n'est mu par aucun élan politique, quel rôle peut-il réellement jouer au sein de la polis ? Notre première hypothèse nous a permis de comprendre ce que ce site prétendait être : un rite de socialisation majeur, redéfinissant les pratiques sociales de ses adhérents. Mais au-delà de ces simples prétentions, quel effet réel peut avoir ce réseau dans nos sociétés contemporaines ? Est-il un simple outil de socialisation, une entreprise florissante, ou acteur économique si puissant qu'il soit en mesure de renouveler les structures sociales et politiques de la polis ?

B) Digital natives et citoyenneté : Facebook comme le "bon gouvernement"

➤ La loi l'offre et de la demande

Facebook n'est donc ni une utopie politique - c'est-à-dire un projet politique animé par un idéal libéral - ni une dystopie - cela supposerait qu'une idéologie politique soit intégralement appliquée à un espace social donnée, ce qui n'est pas le cas de Facebook, puisque seulement une partie des citoyens de la polis possèdent un compte. Le processus de libéralisation opéré par Facebook ne peut donc pas être pleinement diffusé dans ce corps social. En regard des obstacles que rencontrent pour l'heure les velléités politiques de cette entreprise privée, il semble plus juste de dire que ce site est en réalité le simple reflet d'une certaine manière de faire société. Cette sociabilité préexisterait à cet outil numérique et se caractériserait déjà par le refus du conflit, et plus largement du débat : la moindre dissension serait étouffée afin de ne pas perturber la cohésion sociétale. Ce faisant, cette tension, bien qu'ignorée, travaille les relations interindividuelles de façon larvée, et contribue à lentement dégrader la relation,

jusqu'à ce que la divergence prennent une telle ampleur que la relation explose. BOUTAUT explique ainsi :

« Mais alors Facebook est-il véritablement une utopie sociale ? En mettant en parallèle l'histoire des protagonistes de Facebook avec le fonctionnement du réseau social, il apparaît que le site reflète une certaine manière de faire société, qui semble être - par exemple - celle des jeunes harvardiens en cause, où chacun se doit d'être overfriendly, mais où cette amitié de principe a pour effet d'empêcher à tout désaccord d'apparaître dans l'espace social. Jusqu'au moment où le conflit, délaissé, explose. »¹²⁶

Par conséquent, cette façon de faire société représente peut-être l'idéal personnel de Mark Zuckerberg, mais elle n'est en aucun cas la création de Facebook. Elle semble en réalité caractéristique d'une nouvelle génération de citoyens, qui s'incarne en partie dans la catégorie sociale à laquelle appartiennent nos interviewés. Nos participants font en effet partie d'une certaine catégorie sociale, que nous avons précédemment décrite. Il s'agit de jeunes personnes de la génération Y, accoutumés aux technologies numériques de traitement et de diffusion de l'information. Issus de la classe moyenne et peu engagés politiquement, ils ont suivi de longues études et évoluent au sein de grandes villes où quatre d'entre sont de jeunes cadres.

Facebook s'est ainsi contenté de traduire cette sociabilité particulière dans un dispositif de socialisation. Il est fort probable que Mark Zuckerberg ait lui-même adopté cette façon de faire société, mais cela ne doit pas occulter le fait que Facebook est avant tout un produit marketing. Sa conception a sans nul doute été orientée afin de répondre à la loi de l'offre et de la demande. En tant qu'entreprise, Facebook devait en effet proposer un service susceptible de plaire au plus grand nombre afin de générer un bénéfice substantiel. La programmation particulière du site explique donc l'immense succès de cette plateforme : ses membres actuels étaient en réalité prédisposés à utiliser ce dispositif qui correspond en tout point à leur mode de vie et à leur conception de la vie en société. En ce sens, il nous faut probablement relativiser l'influence dont Facebook pourrait jouir sur la polis : il se peut qu'il ne soit en réalité que le symptôme de l'évolution de la citoyenneté, et non pas l'instigateur. Le site est donc bien porteur d'une certaine conception de la polis, mais n'en est pas l'inventeur.

➤ De quelle citoyenneté cette demande est-elle le signe ?

Facebook n'aurait donc pas généré cette redéfinition de la figure du citoyen - en tant que dispositif, il n'aurait pas provoqué à lui seul la modification du rapport qu'entretiennent les individus face à leurs pairs et à l'autorité politique, et cette figure du citoyens facebooké ne

¹²⁶ J.BOUTAUT. *op. cit.*

serait rien de plus que la simple manifestation d'un renouveau porté par une nouvelle génération de citoyens. En effet, une génération peut être définie comme « *une cohorte d'âge qui assume une signification sociale en se constituant comme identité culturelle* »¹²⁷. Plus simplement, une génération désigne un segment de population « *vivant à la même époque et ayant sensiblement même âge* »¹²⁸, chaque degré de filiation laissant s'écouler environ une trentaine d'années. La métaphore des vagues successives est souvent utilisée afin d'expliquer les rapports existant entre les différentes générations coexistant au sein de l'espace social. En effet, en fonction des époques, chaque génération connaît des conditions d'existence particulières, dépendantes de facteurs politiques, socio-économiques et culturels propres. Or, ces différents paramètres confèrent à chaque génération une identité originale. Dès lors, chaque génération, en adoptant un ensemble de comportements nouveaux, est susceptible de provoquer un renouvellement politique et social plus ou moins profond. Chaque génération serait donc en mesure de faire évoluer les rites sociaux caractérisant l'organisation de la polis. Or, les médias sont très probablement un des facteurs culturels susceptibles de structurer l'identité d'une génération. Les travaux de F. COLOMBO, qui interrogent le rapport entre les médias et l'identité générationnelle, sont à ce titre éclairants. Il déclare en effet ceci :

*« Le fait social "génération" peut être observé par la sociologie soit en termes de régularité, soit en termes d'exceptionnalité. Chacun de ses deux aspects dérive à l'évidence de la corrélation de faits multiples, même s'il faut dire que le rôle des médias tend à ressortir par-dessus tout dès lors qu'on veut souligner la nature spécifique et différentielle d'une génération par rapport aux autres. »*¹²⁹

Une sorte de cercle vertueux - ou vicieux, c'est selon - semble expliquer les relations entre média et identité générationnelle. Chaque média est façonné de façon à séduire la génération visée, et se dote ainsi de caractéristiques particulières ; mais en retour, il façonne lui aussi la génération qui l'utilise. En clair, une génération A utilisant un média B se construit à travers lui, puis reconnaît son usage du média « *comme spécifique seulement dans un second temps, lorsque - regardant leur propre passé de formation - [elle commence] à se considérer [elle-même] comme une génération* »¹³⁰. Un média peut donc accompagner le processus de construction et de définition d'une génération, ce qui amène COLOMBO à définir les médias comme de possibles « *catalyseurs intergénérationnels* »¹³¹. Facebook pourrait ainsi être compris comme un élément

¹²⁷ J. EDMUNDS et B. TURNER. *Generational Consciousness, Narrative and Politics*. New York : Rowmann et Littlefield, 2002.

¹²⁸ Définition du terme « génération » issue du TLF (en ligne) : <http://bit.ly/29igfoc>, consulté la dernière fois le 25 juin 2016.

¹²⁹ F.COLOMBO. « La génération internet n'est plus ce qu'elle était : le rôle des médias dans l'identité générationnelle ». in *Communication et langages*, p. 3-21, n° 170, décembre 2011.

¹³⁰ *Ibid.*

¹³¹ *Ibid.*

de distinction marquant l'avènement d'une nouvelle génération de citoyens. Voilà pourquoi cette plateforme prétend être un site de socialisation majeur : il se flatte en fait correspondre au paradigme social appelé par les vœux d'une nouvelle génération de citoyens, en partie incarnée par nos interviewés. Cette vision déterminisme définissant une génération par l'utilisation d'un média particulier nous permettrait alors d'approcher au plus près l'idéal politique d'une partie de la population actuelle, en partie constituée de profils similaires à ceux de nos participants, et ce au travers de leurs pratiques médiatiques. Le fait d'être inscrit sur Facebook marquerait donc la volonté de participer à de nouveaux rites sociaux rendus possibles par cette technologie, mais dont les modalités furent inventés par cette génération. Facebook ne serait donc que l'héritier de cette nouvelle vague de citoyens et ne ferait qu'accompagner cette évolution du sujet politique.

Nous pourrions nous voir objecter le fait que les générations cohabitent aujourd'hui au sein du réseau. Il est ainsi courant de compter parmi ses contacts ses propres parents ou grands-parents. Facebook ne pourrait plus alors constituer un facteur de distinction entre générations. Néanmoins, cet aspect révèle peut-être la plus grande force du site : il accompagne effectivement le processus de redéfinition de la citoyenneté caractéristique de cette jeune génération que nous avons étudié, et contribue sans nul doute à l'accélérer, mais il contribue a fortiori à l'étendre aux autres générations existantes. Dans un des chapitres du *Contrat social*, intitulé « Des signes du bon gouvernement », ROUSSEAU explique quels peuvent être les indices permettant de vérifier si un peuple est bien gouverné :

« Pour moi, je m'étonne toujours qu'on méconnaisse un signe aussi simple, ou qu'on ait la mauvaise foi de n'en pas convenir. Quelle est la fin de l'association politique ? C'est la conservation et la prospérité de ses membres. Et quel est le signe le plus sûr qu'ils se conservent et prospèrent ? C'est leur nombre et leur population. N'allez donc pas chercher ailleurs ce signe si disputé. Toutes choses d'ailleurs égales, le gouvernement sous lequel, sans moyens étrangers, sans naturalisations, sans colonies, les citoyens peuplent et multiplient davantage est infailliblement le meilleur : celui sous lequel un peuple diminue et dépérit est le pire. Calculateurs, c'est maintenant votre affaire ; comptez, mesurez, comparez. »¹³²

Or, le réseau ne cesse de s'étendre, jour après jour, et cette popularité marque le succès de cette nouvelle figure du citoyen. Aussi, nous pourrions pousser le raisonnement jusqu'à assimiler Facebook à une forme de gouvernement. ROUSSEAU définit en effet le gouvernement comme le simple exercice du pouvoir exécutif, indexé aux désirs de la volonté générale, et c'est bien

¹³² ROUSSEAU. *Du contrat social*. Paris : Flammarion, 1966, p. 124.

le rôle que semblent jouer les concepteurs du site au sein de cet espace social¹³³. Mieux encore, Facebook représenterait alors le « bon » gouvernement aux yeux de ces nouveaux citoyens. Tout du moins, Facebook pourrait selon ces derniers présenter un certain nombre de caractéristiques qu'il serait intéressant de transposer au sein de la polis, sans aller jusqu'à considérer Facebook comme une forme de gouvernement.

➤ Génération Y : nouvelle identité culturelle et renouveau de la citoyenneté

En résumé, Facebook n'est pas un dispositif à l'origine de la redéfinition de la citoyenneté. Néanmoins, il accompagne et accélère ce processus prenant source dans l'avènement d'une nouvelle génération, dont l'identité a été forgée par des conditions d'existence particulières. Cela explique en grande partie son immense succès : cette plateforme met en œuvre le paradigme social rêvé par cette génération. Plus encore, ce site semble étendre ce processus à diverses générations. Ainsi, Facebook participe à ce processus de redéfinition de la citoyenneté qui semble s'être amorcé avec l'essor de cette nouvelle génération.

Néanmoins, à l'issue de ce mémoire, plusieurs questions demeurent. Il serait en effet intéressant de saisir plus précisément quelle peut être la forme de citoyenneté promue par cette nouvelle génération. Notre mémoire semble indiquer que cette partie de la population refuse le débat et la dissension, et souhaite que le pouvoir institutionnel se fasse plus discret. Nous pourrions donc supposer qu'ils tentent de s'émanciper de la seconde maxime du sens commun, formulée par KANT dans le paragraphe 40 La critique de la faculté de juger :

« Les maximes suivantes du sens commun n'appartiennent pas à notre propos en tant que parties de la critique du goût; néanmoins elles peuvent servir à l'explication de ses principes. Ce sont les maximes suivantes : 1. Penser par soi-même; 2. Penser en se mettant à la place de tout autre; 3. Toujours penser en accord avec soi-même. La première maxime est la maxime de la pensée sans préjugés, la seconde maxime est celle de la pensée élargie, la troisième maxime est celle de la pensée conséquente. »¹³⁴

La première maxime nous invite à nous séparer du préjugé et de la superstition qui contaminent notre raison et la plonge dans l'hétéronomie. En clair, tant qu'un sujet ne se sert pas de sa raison de façon indépendante, il est en quelque sorte mineur intellectuellement : son entendement est régi par des lois fixées par une source autre que lui-même. Il peut ainsi être soumis aux lois de la nature - c'est-à-dire à ses pulsions - ou aux lois imposées par un éventuel

¹³³ ROUSSEAU. *op. cit.* Chap. 1, Livre 3, p. 98. Les concepteurs prennent ainsi en compte la volonté générale du réseau. C'est ce que montre la refonte du bouton « J'aime », survenue suite aux nombreuses réclamations des utilisateurs.

¹³⁴ KANT. *Op. cit.*

mentor. Penser par soi-même suppose donc d’oser se servir de son entendement¹³⁵, en s’arrachant de la passivité de la raison hétéronome. Néanmoins, une fois cette autonomie conquise, il convient par la suite d’appliquer la seconde maxime, celle de la pensée élargie, afin de ne pas s’enfermer dans un point de vue particulier. En clair, sur chaque question, il convient de décentrer sa pensée afin d’adopter les points de vue que pourraient adopter nos pairs sur le problème en question. Ce décentrement permet de libérer le sujet de son point de vue particulier : KANT considère en effet que celui qui prétend penser parfaitement seul est manifestement aliéné. Enfin, la troisième maxime nous exhorte à construire un système de pensée cohérent afin d’éviter toute contradiction interne. Si nous ne pouvons juger du respect de la maxime de la pensée autonome et de la pensée conséquente - les première et dernière maximes -, il semble que la maxime de la pensée élargie soit délaissée. Notre analyse nous pousse en effet à croire que les utilisateurs de Facebook refusent de se considérer les pensées différenciant des leurs.

Toutefois, ne nous leurrions pas : compte tenu du temps qui nous a été imparti pour ce mémoire, notre étude reste fort modeste. Nous n’avons eu le loisir que d’étudier les pratiques de cinq personnes, ce qui ne peut être représentatif de l’ensemble du réseau. Ainsi, ces éléments ne peuvent constituer qu’une simple indication générale. A plus forte raison, il faudrait aussi tenter de vérifier si ces trois maximes ont pu être appliquées correctement par les générations précédentes de citoyens. Cela n’a peut-être jamais été le cas, mais il y a fort à parier que ce rejet prend en l’occurrence une forme particulièrement exacerbée.

Enfin, il conviendrait d’identifier plus précisément les facteurs politiques, socio-économiques et culturels qui ont contribué à façonner l’identité de cette génération de citoyens. Leur identité résulte d’un long processus de formation ayant fait intervenir des facteurs multiples, que nous ne saurions résumer à la simple utilisation du média particulier que constitue Facebook. Cette étude permettrait de comprendre l’envie manifeste de ces individus de redéfinir la citoyenneté et de réorganiser la polis. Néanmoins, cela nécessiterait de mener une enquête historique et sociologique de grande ampleur, chose que nous n’aurions pu réaliser à l’occasion de ce mémoire. Les éléments découverts pourraient toutefois constituer une piste d’étude intéressante.

¹³⁵ « *Sapere aude* », maxime des Lumières.

CONCLUSION DE LA SECONDE PARTIE

Dans cette seconde partie, nous souhaitons vérifier l'hypothèse selon laquelle le mythe de la sociabilité enchantée organise l'effacement de la régulation sociale opérée par une autorité supérieure, afin de vérifier si Facebook pouvait véhiculer une conception libérale de la polis. L'analyse sémiologique du bouton « Signaler » et des commentaires, ainsi que l'étude de nos cinq entretiens sociologiques ont permis de nuancer cette hypothèse.

En effet, l'étude des micro-dispositifs qui permettent en temps normal la régulation sociale sur Internet – le signalement et le commentaire - a démontré leur inutilité au sein du réseau :

- Le signalement n'est rien de plus qu'une mascarade, qui ne se traduit par aucune mesure concrète. Son existence n'a pour seul but que de légaliser le réseau en établissant une fausse surveillance juridique et une coopération factice avec les autorités institutionnelles nationales en vigueur dans les pays où Facebook souhaite s'implanter. Cette fonctionnalité porte en effet un ordre social tout à fait contradictoire à celui du site, puisqu'il revient à ériger ses concepteurs comme une figure d'autorité dont le rôle est de surveiller et punir ses adhérents.
- Or, ce principe de régulation social est celui de la polis actuelle : les autorités institutionnelles surveillent et punissent les individus perturbant l'ordre social établi, et Facebook semble s'inscrire en opposition à ce modèle. L'étude du commentaire semble en effet indiquer que ce sont les utilisateurs qui sont invités à rappeler à l'ordre leurs pairs par l'intermédiaire des commentaires. Ainsi, Facebook promouvrait un idéal politique particulier : celui d'une communauté parfaitement autogérée, au sein de laquelle les concepteurs du site ne feraient que mettre à disposition des individus un espace social libre à qui il reviendrait par la suite d'organiser par eux-mêmes. Les concepteurs ne seraient donc que les générateurs d'une utopie sociale et n'auraient pas vocation à en devenir les démiurges. Une fois le squelette du dispositif créé, ils se seraient en quelque sorte effacés, de façon à rejoindre le commun des mortels : ils sont ainsi devenus des membres du réseau, et ont délégué leur autorité aux autres utilisateurs. Ceci pourrait être considéré comme une sorte de mythe fondateur dans l'imaginaire de ce réseau social, qui semble bien s'organiser selon un principe politique libéral.

- Néanmoins, l'aspect fort contraignant du commentaire limite les argumentations construites, et détourne les utilisateurs de cet usage particulier de l'écrit qui aurait permis de rappeler un importun à l'ordre en signalant par un commentaire un possible manquement aux normes du réseau. La régulation sur Facebook ne passe donc pas par une jurisprudence construite par la communauté via les commentaires. Nos entretiens nous ont ainsi permis de comprendre que la régulation des dissensions passait en réalité par la rupture pure et simple de liens amicaux avec un importun. Facebook semble donc moins être une utopie libérale qu'une dystopie promouvant une sociabilité dysfonctionnelle. Le conflit est en effet un élément structurant pour les individus et les sociétés, et il est malsain – et tout à fait illusoire – de souhaiter créer une communauté centripète, uniquement façonnée par des forces unificatrices.
- Aussi, Facebook ne semble pas animé par un idéal politique, puisqu'il n'a pas pu échapper aux concepteurs du site que le paradigme social ainsi promu était tout à fait irréalisable. Facebook semble donc animé par un libéralisme moins politique qu'économique : le site n'est en fait qu'une entreprise privée visant sa propre rentabilité, et ne milite pas pour une transformation radicale de la polis. La conception de la polis que soutient le site prend donc source dans un impératif économique, et non dans un idéal politique, ce qui explique les travers de son paradigme social.
- En effet, Facebook a structuré son site de façon à séduire une certaine population : son cœur de cible se compose de jeunes adultes issus de la classe moyenne et habitant dans de grandes villes. Ainsi, il n'est probablement que le reflet d'une certaine manière de faire société, qui aurait été adoptée par cette nouvelle génération de citoyens. Par conséquent, Facebook n'a pas inventé ce nouveau paradigme social : il ne fait que le traduire au sein d'un dispositif de communication permettant à cette nouvelle génération d'adopter des rites sociaux en accord avec leur conception de la polis. Facebook ne fait donc qu'accompagner ce processus de redéfinition de la citoyenneté, qui s'est amorcé avec l'essor d'une nouvelle génération de citoyens possédant une identité culturelle particulière. Son influence sur la polis est donc réelle, mais ce site est loin d'être le seul facteur expliquant la modification du rapport à autrui et au pouvoir politique qui semble caractériser les utilisateurs de Facebook, et que l'étude de Facebook nous a néanmoins permis d'identifier.

CONCLUSION FINALE

Au cours de ce mémoire, nous avons tenté de comprendre quel pouvait être le rôle politique des réseaux sociaux, et plus particulièrement celui de Facebook. Ce site de socialisation a en effet rencontré un succès planétaire, et peut aujourd'hui se targuer de rassembler un septième de l'humanité. Il jouit ainsi d'une influence indéniable sur nos sociétés contemporaines, et nous souhaitons comprendre ce que cela pouvait impliquer. Or, ce réseau social suscite des réactions extrêmement contrastées, et compte à travers le globe son lot d'adorateurs comme de détracteurs. Parmi cet ensemble de voix divergentes, il peut alors s'avérer difficile de prendre toute la mesure de ce phénomène planétaire. En effet, d'aucuns le considèrent comme une technologie de traitement et de diffusion de l'information révolutionnaire, ayant considérablement facilité les relations interpersonnelles. En ce sens, ce site serait un dispositif d'hyper-socialisation œuvrant pour un rapprochement des individus. A l'opposé, certains le considèrent comme une technologie dangereuse, et questionnent les intentions de cette entreprise privée, soupçonnée de dérober les données personnelles de ses adhérents à des fins plus ou moins honnêtes. Un grand nombre de discours circulent ainsi au sujet de Facebook, et ce tumulte rend le rôle politique de ce site peu lisible. Cette imprécision a ainsi retenu notre attention et nous a décidé à étudier plus précisément l'effet que Facebook pouvait avoir sur nos sociétés contemporaines, à un niveau tant politique, qu'économique et social.

Si nous ne nous enthousiasmons pas pour cet outil, nous ne souhaitons pas pour autant adopter le langage de la technophobie afin de le décrire. Nous voulions le considérer de la façon la plus objective possible, en mobilisant des arguments rationnels, et non issus du registre de la peur ou de la crainte. Facebook est bel et bien un dispositif d'information et de communication puissant, proposant un service inédit à l'humanité, mais il est toutefois primordial de questionner les conséquences éventuelles de ce partage massif de données personnelles. Facebook invite en effet ses membres à communiquer un grand nombre d'informations les concernant, et ce partage tout à fait volontaire ne constitue pas un phénomène anodin. Comment expliquer qu'une génération de citoyens, héritiers d'un XX^e siècle marqué par les totalitarismes, puisse livrer sans sourciller tant de données personnelles ? Notre objectif était donc de comprendre quelles conséquences pourrait avoir cette publicisation massive d'informations personnelles sur la liberté des citoyens.

Bien souvent, Facebook est présenté comme un panoptique électronique : les informations personnelles livrées au sein du réseau seraient transmises à un pouvoir institutionnel, qui pourrait les exploiter afin d'assurer une mise en discipline toujours plus fine des individus. Ce site constituerait alors un dispositif de surveillance parmi d'autres, servant un programme disciplinaire orchestré par un pouvoir politique. Néanmoins, rien n'indique que Facebook soit en acte le complice d'un pouvoir disciplinaire, bien qu'il puisse l'être en puissance. Notre étude des pages d'aides, du règlement et de la notice sur les standards de la communauté semble indiquer que l'entreprise tente au contraire de maintenir une certaine distance avec les autorités institutionnelles de chaque pays où il s'est implanté. Facebook n'entretient ainsi officiellement aucun lien avec une quelconque organisation politique. Si une exploitation des données des adhérents est belle est bien réalisée, elle se limite probablement à un aspect commercial. Il est donc peu probable que Facebook soit l'instrument d'un programme disciplinaire.

Pourtant, cela ne signifie pas que Facebook soit dépourvu de tout rôle politique. Il constitue en effet un dispositif de communication puissant imposant un processus de subjectivation particulier à ses membres. Dès lors, il pourrait transformer nos sociétés contemporaines en transfigurant le citoyen lambda en citoyen facebooké.

Dans notre première partie, nous avons ainsi démontré que ce dispositif de communication repose sur le mythe d'une sociabilité enchantée incitant les utilisateurs à adopter des pratiques communicationnelles particulières. Facebook se présente en effet comme un dispositif de sauvegarde des relations sociales, et restreint ainsi les modalités d'expression de ses utilisateurs, tout en organisant leur enfermement algorithmique, afin de limiter l'apparition de conflits pouvant éventuellement nuire à l'accointance. Ce site semble donc être structuré par une vision particulière de la vie en société, puisqu'il promeut une sociabilité de l'a - conflictualité, qui pourrait entrer en rivalité avec le paradigme social en vigueur au sein de la polis, qui lui n'exclut pas la dimension de la dissension. Nous avons ainsi tenté d'appréhender la nature du projet social et politique que semble véhiculer Facebook, afin de comprendre dans quelle mesure il pouvait influencer l'organisation de la polis.

Nous suspicions Facebook d'être le lieu de réalisation d'une conception libérale de la société. Dans notre seconde partie, nous avons ainsi tenté de vérifier si ce mythe de la sociabilité enchantée organisait l'effacement de la régulation sociale opérée par une autorité supérieure. En effet, les concepteurs du site semblent refuser d'intervenir dans les échanges entre membres : ils ne souhaitent pas incarner au sein de leur réseau une figure d'autorité chargée de surveiller et de punir leurs adhérents. Facebook semblait dès lors mû par l'idéal d'une communauté autogérée, où la régulation sociale se serait effectuée grâce à une jurisprudence énoncée par l'intermédiaire des commentaires. Il serait donc porteur d'une conception libérale de la polis, et tenterait de limiter le pouvoir des autorités institutionnelles, afin de permettre une extension des libertés individuelles. Néanmoins, nos entretiens sociologiques ont démontré que les utilisateurs issus de la génération constituant le cœur de cible de Facebook refusaient catégoriquement de récupérer à son compte cette autorité. En cas de dissension, ils optent en effet non pas pour une discussion, mais pour la rupture pure simple avec qui n'est pas de leur avis.

Par conséquent, Facebook ne serait pas une utopie libérale, mais une dystopie promouvant une sociabilité dysfonctionnelle. Le réseau semble en effet littéralement évacuer la dimension de la dissension, qui est pourtant une composante structurante des individus et des sociétés. Bien que le conflit puisse parfois générer une certaine violence, il fait aussi intervenir des forces unificatrices, permettant de créer du lien social. Par conséquent, la conception sociale et politique de Facebook paraît tout à fait bancal, et il est étonnant que ses concepteurs s'évertuent à soutenir un tel projet, qui relève manifestement de la chimère.

En réalité, cette folle aventure peut être expliquée par l'ambition économique qui anime le site. Facebook n'est en effet rien de plus qu'une entreprise privée œuvrant à sa rentabilisation. Le projet structurant ce site prend donc source dans un libéralisme moins politique qu'économique. La conception du monde ainsi promue sur ce site n'a donc été programmée que dans le seul but de séduire le plus d'utilisateurs possible, et non pas dans l'espoir de transformer radicalement la polis. Cela explique les travers de ce paradigme social : il n'est destiné qu'à séduire une certaine population, qui se compose de jeunes adultes issus de la classe moyenne, au mode de vie urbain, et appartenant à la génération Y. Or, cette catégorie de population montre généralement une certaine indifférence face à la chose politique. Elle délaisse ainsi les traditionnelles modalités d'action politique, telles que le vote ou le militantisme. Une fracture politique semble ainsi apparaître entre cette nouvelle génération de

citoyens, qui n'ont acquis que récemment leurs droits civiques, et qui ne sont encore que de très jeunes sujets politiques, et les générations précédentes. Ces citoyens facebookés ont développé un nouveau rapport à autrui et à l'autorité politique : ils ne souhaitent plus débattre et se confronter à des points de vue divergents. Leur société idéale serait peut-être constituée de micro-segments communautaires, et donc centripètes, où leur serait épargnés le débat et la dissension, ce qui répondrait à leur manque d'engagement politique. Facebook ne fait donc que traduire ce nouveau paradigme social promu par toute une génération de citoyens, et accompagne ainsi ce processus de redéfinition de la citoyenneté qu'il n'a pas provoqué. Il est en quelque sorte le produit logique de cette génération - dont Mark Zuckerberg est par ailleurs issu - et lui permet d'adopter des rites sociaux en accord cette conception particulière de la citoyenneté. Cette configuration explique l'immense succès de ce site : les utilisateurs de cette génération étaient en quelque sorte socialement prédisposés à l'utiliser. Le dispositif était conçu de façon à favoriser leur adaptation et leur fidélité. Facebook joue donc bien un rôle politique majeur, puisqu'il contribue effectivement à libéraliser nos sociétés contemporaines en promouvant un nouveau rapport à autrui et au pouvoir politique. Toutefois, s'il est bien le lieu de réalisation d'une pensée libérale, le paradigme de socialisation qu'il promeut le dépasse.

Ce réseau social est donc symptomatique d'un processus de libéralisation de nos sociétés occidentales, qui prend source dans un renouveau culturel. Il conviendrait ainsi d'étudier plus précisément les mœurs de cette nouvelle génération de citoyens, afin de comprendre l'origine d'une telle évolution. Le désintérêt manifeste qu'éprouve cette catégorie de population à l'encontre de la politique se doit d'être questionné, car il risque d'être lourd de conséquences. Il faudrait pour ce faire réaliser une enquête sociologique à large échelle, que nous n'avons pas eu le loisir de mener compte tenu du temps limité de notre étude. Cela s'avérerait pourtant essentiel, car ce renouveau risque en effet d'engendrer une réorganisation profonde de la polis. Entre une tendance notoire au communautarisme et un durcissement des liens sociaux, ce renouveau générationnel appelle une transformation radicale des formes que peut emprunter le pouvoir politique. Prendra-t-il le visage d'une démocratie participative ou signera-t-il l'entrée dans une crise politique majeure ? En somme, il nous apparaît absolument primordial de sonder ce renouveau générationnel, afin d'être en mesure de l'accompagner et ainsi prévenir toute dérive susceptible de porter atteinte aux individus et à leur liberté.

BIBLIOGRAPHIE

Utilitaires

- Site du TLF, dictionnaire : <http://atilf.atilf.fr/tlf.htm>
- Site du LAROUSSE, dictionnaire : <http://www.larousse.fr/>
- Site du CRISCO, dictionnaire électronique des synonymes : <http://www.crisco.unicaen.fr/des/>

Sur le contrat social, la citoyenneté et l'identité générationnelle

- COLOMBO (Fausto). - « La génération internet n'est plus ce qu'elle était : le rôle des médias dans l'identité générationnelle ». - *Communication et langages*, p. 3-21, n° 170, décembre 2011.
- EDMUNDS (June) et TURNER (Bryan). - *Generational Consciousness, Narrative and Politics*. - New York : Rowmann et Littlefield, 2002.
- HOBBS (Thomas). - *De cive*. - Paris : Flammarion, 2010. - (Collection GF.)
- HOBBS (Thomas). - *Léviathan*. - Paris : Folio, 2000. - (Collection Folio essais.)
- ROUSSEAU. - *Du contrat social*. - Paris : Flammarion, 1966. - (Collection GF.)
- de TOCQUEVILLE (Alexis). - *De la démocratie en Amérique, tomes 1 et 2*. - Paris : Folio, 1961. - (Collection Folio/Histoire.)
- WEBER (Max). - « Le métier et la vocation d'homme politique ». - *Le Savant et le politique*. - Paris : Bibliothèques 10/18, 2002.

Sur le panoptique et la mise en discipline des individus

- Anonyme. « Les services de renseignement pourront ficher les mineurs de plus de 13 ans ». *Le Monde* (en ligne). Disponible à l'adresse : <http://bit.ly/1NpyQQ8>, page consultée la dernière fois le 20 Janvier 2016.
- BAUMAN (Zygmunt). - « La précarité est le seul élément qui rassemble ». - *Au fait. Une enquête, un entretien, des enjeux*, n°2, juin 2013.
- CHARDEL (Pierre-Antoine). - « Surveillés et consentants ». - *Sciences Humaines*, n°275, novembre 2015.
- DEROME (Léa) et PERRAS (Laurence). - « Foucault aurait-il été membre de Facebook ? ». - *Michel Foucault, entre sujet et révolte (dir.)*. - Montréal : Collectif étudiant du programme Histoire, culture et société de l'Université de Québec à Montréal, 2012.
- ESTIENNE (Yannick). - « Un monde de verre : Facebook ou les paradoxes de la vie privée (sur)exposée, in *Les libertés à l'épreuve de l'informatique : fichage et contrôle social*. -

Quinzième colloque du CREIS-TERMINAL, Paris, 2011. - *Revue Terminal*, n°108-109, Paris : Editions de l'Harmattan, 2011.

- FOUCAULT (Michel). - *Surveiller et punir*. - Paris : Gallimard, 1975. - (Collection Tel.)
- FOUCAULT (Michel). - *La volonté de savoir*. - Paris : Gallimard, 1976. (Collection Tel.)
- FOUCAULT (Michel). - *L'origine de l'herméneutique de soi, Conférences prononcées à Dartmouth College*. - Paris : Editions Vrin, 1980. - (Collection Philosophie du présent.)
- GANASCIA (Jean-Gabriel). - *Voir et pouvoir : qui nous surveille ?*. - Paris, Editions le Pommier, 2009. - (Collection Essais et documents du Pommier.)
- LAVAL (Christian). - « Surveiller et prévenir. La nouvelle société panoptique ». - *Revue du MAUSS*, N°40, p 47-72, octobre 2012.

Sur les dispositifs, les CMS et leurs effets

- AGAMBEN (Giorgio). - *Qu'est-ce qu'un dispositif ?*. - Paris : Éditions Payot & Rivages, 2007. - (Collection Rivages poche Petite Bibliothèque)
- BOUTAUT (Jérôme). - « Le monde selon Facebook ». *Le Débat*, p. 4-15, n° 163, février 2011.
- de CERTEAU (Michel). - *L'Invention du quotidien t.1, Arts de faire*. - Paris : Gallimard, 1990. - (Nouvelle édition, Collection Folio Essais.)
- FOUCAULT (Michel). - *Surveiller et punir*. - Paris : Gallimard, 1975. - (Collection Tel.)
- JEANNE-PERRIER (Valérie). - « L'écrit sous contrainte : les Systèmes de management de contenu (CMS) ». - *Communication et langages*, p. 71-81, n°146, décembre 2005.
- JEANNERET (Yves) et SOUCHIER (Emmanuel). - « Pour une poétique de l'écrit d'écran ». - *Xoana, Multimédia en recherche*, p. 97-107.n°6, 1999.
- SOUCHIER (Emmanuel). - « L'écrit d'écran, pratiques d'écriture et informatique ». - *Communication et langages*, p. 105-119, n°107, 1996.
- SOUCHIER (Emmanuel). - « L'image du texte. Pour une théorie de l'énonciation éditoriale ». - *Les Cahiers de médiologie*, p. 136-146, n°6, décembre 1998.

Sur les technologies de diffusion et de traitement de l'information et leurs effets sur les pratiques de socialisation

- BOILEAU (Nicolas). - *L'art poétique*. - Paris : Editions Gallimard, 1985. - (Collection Poésie.)
- BOUIQUILLION (Philippe) et MATTHEWS (Jacob T.). - *Le web collaboratif, Mutations des industries de la culture et de la communication*. - Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 2010. - (Collection Communication en plus.)

- CASILLI (Antonio). - *Les liaisons numériques. Vers une nouvelle sociabilité ?*. - Paris : Le Seuil, 2010. - (Collection La couleur des idées.)
- COLLARD (Yves). - « Facebook socialise-t-il ou isole-t-il ? ». - in *Média-Animation.be* (en ligne). - 1er juin 2012. - Disponible à l'adresse : <http://bit.ly/1UceWbi>, consulté la dernière fois le 3 mai 2016.
- FLICHY (Patrice). - *L'imaginaire d'internet*. - Paris : Editions La Découverte, 2001. - (Collection Sciences et société).
- KUHN (Thomas). - *Les structures des révolutions scientifiques*. - Paris : Flammarion, 2008. - (Collection Champs Sciences.)
- de LAMARTINE (Alphonse). - « Le Lac ». - *Méditations poétiques*. - Paris : Editions Gallimard, 1981. - (Collection Poésie.)
- MC LUHAN (Marshall). - *Pour comprendre les médias. Les prolongements technologiques de l'homme*. - Paris : Editions Points, 1964. - (Collection Essais.)
- QUÉRÉ (Maryse). - *Vers un enseignement sur mesure*. - Direction générale des enseignements supérieurs. - Paris : Ministère de l'enseignement et de la recherche, 1994.

[Sur le débat public, le conflit et sa fonction sociale](#)

- Durkheim (Emile). - *Le Suicide : Etude de Sociologie*. - Paris : Félix Alcan, 1897.
- GOFFMAN Erving. - *La mise en scène de la vie quotidienne*. - Paris, Les éditions de Minuit, 1973.
- GOFFMAN (Erving). - *Les rites d'interaction*. - Paris : Les éditions de Minuit, 1974.
- KANT (Emmanuel). - *Critique de la faculté de juger*. Paris : Vrin, 1993.
- SIMMEL (Georg). - *Le conflit*. - Paris : Circé, 1995.

[Sur l'enfermement algorithmique et la gestion du signalement par Facebook](#)

- ABITEBOUL (Serge). - « Comment les algorithmes envahissent notre quotidien ». - *La Recherche*, p. 83-85, n°511, mai 2016.
- CARDON (Dominique). - « Faut-il réguler l'usage des algorithmes ? ». *La Recherche*, p. 86-87, n°511, mai 2016.
- (Dir.) CARDON (Dominique). - *Revue Réseaux*. - Paris : Editions la Découverte, n°154 - 152.
- DICK (Philip K.). *Minority Report*. Paris : Gallimard, 2002.

- MAGGIORI (Roberto). - « Le mythe de Serendip ». - *Le Monde* (en ligne). - 22 janvier 2014. - Disponible à l'adresse : <http://bit.ly/29r7xGa>, consulté la dernière fois le 30 mai 2016.
- TUAL (Morgane). - « Incitation à la haine, nudité : Facebook clarifie sa politique de censure des contenus ». - *Le Monde* (en ligne). - 16 Mars 2015. - Disponible à l'adresse : <http://bit.ly/1Frqdg2>, consulté la dernière fois le 2 juillet 2016.

Sur les manœuvres politiques de Facebook

- LELOUP (Dominique). - « Accusé de favoriser les démocrates, Facebook contre-attaque ». - *Le Monde* (en ligne). - 13 mai 2016. - Disponible à l'adresse : <http://bit.ly/2973lGz>, consulté la dernière fois le 10 juin 2016.
- Anonyme. - « Facebook sera bien présent à la convention nationale républicaine américaine », in *Le Monde* (en ligne). - 9 mai 2016. - Disponible à l'adresse : <http://bit.ly/298Uacx>, consulté la dernière fois le 10 juin 2016.
- Anonyme. - « Mark Zuckerberg a rencontré une dizaine de leaders de la droite américaine ». - *Le Monde* (en ligne). - 19 mai 2016. - Disponible à l'adresse : <http://bit.ly/29utn88>, consulté la dernière fois le 10 juin 2016.

Sémiologie

- BARTHES (Roland). - *L'aventure sémiologique*. - Paris : Editions du Seuil, 1985.
- BERTHELOT-GUIET (Karine) et BOUTAUD (Jean-Jacques). - *Sémiotique, mode d'emploi*. - Paris : Le bord de l'eau, 2015. - (Collection Mondes Marchands.)

ANNEXES

➤ Annexe A : Illustrations

1. ANNEXE 1 - Pages d'aide de Facebook : « <i>Comment signaler quelque chose</i> ».....	124
2. ANNEXE 2 - Pages d'aide de Facebook : « <i>Quels sont les types de propos que Facebook considère comme haineux ?</i> »	125
3. ANNEXE 3 - Standards de la communauté : Garantir votre sécurité	126
4. ANNEXE 4 - Standards de la communauté : Promouvoir le respect d'autrui.....	127
5. ANNEXE 5 – Groupe Facebook militant pour la création d'un <i>dislike button</i> et proposant un <i>add-on</i>	128
6. ANNEXE 6 - Publication de Mark Zuckerberg : Lancement du bouton « Réactions ».....	129

➤ Annexe B : Analyses sémiologiques

1. ANNEXE 7 – Décomposition structurale de la page d'accueil et du journal d'Octave	130
2. ANNEXE 8 – Analyse sémiologique du bouton « J'aime ».....	140
3. ANNEXE 9 – Analyse sémiologique des manifestations de l'algorithme de recommandation EdgeRank	142
4. ANNEXE 10 – Analyse du bouton « Signaler ».....	143
5. ANNEXE 11 – Analyse sémiologique du commentaire.....	144
6. ANNEXE 12 – Résumé des analyses sémiologiques	145

➤ Annexe C : Entretiens sociologiques

1. ANNEXE 13 - GUIDE D'ENTRETIENS.....	147
2. ANNEXE 14 - ENTRETIEN AVEC DANA	150
3. ANNEXE 15 - ENTRETIEN AVEC GABRIEL	164
4. ANNEXE 16 - ENTRETIEN AVEC LÉON	187
5. ANNEXE 17 - ENTRETIEN AVEC LOUISE	194
6. ANNEXE 18 - ENTRETIEN AVEC MADELEINE.....	207
7. ANNEXE 19 - RESUME DES ENTRETIENS.....	217

➤ Annexe D : Référencement

1. ANNEXE 20 - RÉSUMÉ.....	219
2. ANNEXE 21 - MOTS-CLÈS.....	219

ANNEXE 1- Pages d'aide de Facebook : « Comment signaler quelque chose »

Comment signaler les irrégularités

Vous n'avez pas de compte ?

Signalement de quelque chose

Signaler un problème avec une fonctionnalité

Questions de propriété intellectuelle >

Droit à la confidentialité des images

Faites-nous part de vos commentaires.

Contact Your Grievance Officer

Préc. <

Signalement de quelque chose

- Comment signaler quelque chose
- Types spéciaux de signalements
- Que se passe-t-il lorsque vous avez transmis un signalement

Comment signaler quelque chose

▸ Comment signaler des éléments inappropriés ou insultants sur Facebook (par exemple : nudité, incitation à la haine, menaces) ?

Nous sommes désolés d'apprendre que vous rencontrez un problème sur Facebook et nous souhaitons vous aider. Si vous souhaitez signaler un contenu qui va à l'encontre de nos Standards de la communauté (p. ex. : nudité, propos haineux, violence), utilisez le lien Signaler situé à côté de la publication, de la photo ou du commentaire pour nous le signaler.

si vous souhaitez signaler un contenu qui va à l'encontre de nos Standards de la communauté, mais ne disposez pas d'un compte ou ne pouvez pas voir le contenu (par exemple si une personne vous a bloqué(e)), vous devrez peut-être demander à un ami de vous aider.

N'oubliez pas que vous devriez également contacter les autorités locales si vous vous sentez menacé(e) par quelque chose que vous voyez sur Facebook.

Gardez à l'esprit qu'une publication qui vous déplaît ne va pas forcément à l'encontre de nos Standards de la communauté. Découvrez comment éviter les contenus qui vous déplaisent sur Facebook.

Dernière modification jeudi dernier

ANNEXE 2 - Pages d'aide de Facebook : «Quels sont les types de propos que Facebook considère comme haineux ? »

En savoir plus

Obtenir de l'aide pour les applications et navigateurs mobiles >

- ▶ Puis-je vérifier l'état d'un élément que j'ai signalé à Facebook ?
- ▶ J'ai signalé quelque chose à Facebook par erreur. Puis-je annuler mon signalement ?
- ▶ Qu'est-ce que la boîte de réception d'assistance ?

▾ Quels sont les types de propos que Facebook considère comme haineux ?

Il est interdit de publier du contenu qui cible des personnes en raison de leur race, leur ethnicité, leur origine nationale, leur religion, leur sexe, leur orientation sexuelle, leur infirmité, ou leur état de santé réel ou supposé. Nous acceptons toutefois les contenus qui apparaissent clairement comme de l'humour ou une satire qui pourraient par ailleurs être considérés comme une éventuelle attaque ou menace. Cela comprend les contenus que de nombreuses personnes pourraient qualifier de mauvais goût (par exemple : histoires drôles, monologues comiques, paroles de chansons populaires, etc.).

Pour en savoir plus sur notre règlement, n'hésitez pas à consulter les standards de la communauté Facebook.

Dernière modification il y a environ une semaine

Cette réponse vous a-t-elle été utile ?

[Lien permanent](#) · [Partager](#) · [Articles connexes](#)



ANNEXE 3 - Standards de la communauté : Garantir votre sécurité

Garantir votre sécurité

[Revenir en haut ▲](#)



Lorsque nous pensons qu'un contenu représente un réel risque de préjudice physique ou une atteinte directe à la sécurité publique, nous supprimons ledit contenu, désactivons les comptes concernés et collaborons avec les autorités. Apprenez-en davantage sur la façon dont Facebook gère les contenus abusifs.

[Section suivante](#)

Vue d'ensemble

[Menaces directes](#)

[Automutilation et suicide](#)

[Organisations dangereuses](#)

[Harcèlement et intimidation](#)

[Attaques à l'encontre de personnalités publiques](#)

[Activité criminelle](#)

[Violence et exploitation sexuelles](#)

[Marchandises réglementées](#)

ANNEXE 4 - Standards de la communauté : Promouvoir le respect d'autrui

Promouvoir le respect d'autrui

[Revenir en haut](#) ▲



Les gens utilisent Facebook pour partager leurs expériences et pour sensibiliser les autres sur des sujets qui leur tiennent à cœur. Cela signifie que vous pouvez être confronté(e) à des avis différents du vôtre, ce qui, selon nous, peut mener à une discussion intéressante portant sur des sujets complexes. Cependant, en vue d'établir un équilibre entre les besoins, la sécurité et les centres d'intérêt d'une communauté diversifiée, nous pouvons supprimer certains types de contenu sensible ou en restreindre l'accès. Découvrez comment nous procédons.

Vue d'ensemble

Nudité

Discours incitant à la haine

Contenu violent et explicite

[Section suivante](#)

ANNEXE 5 – Groupe Facebook militant pour la création d'un *dislike button* et proposant un *add-on*



ANNEXE 6 - Publication de Mark Zuckerberg : Lancement du bouton « Réactions »

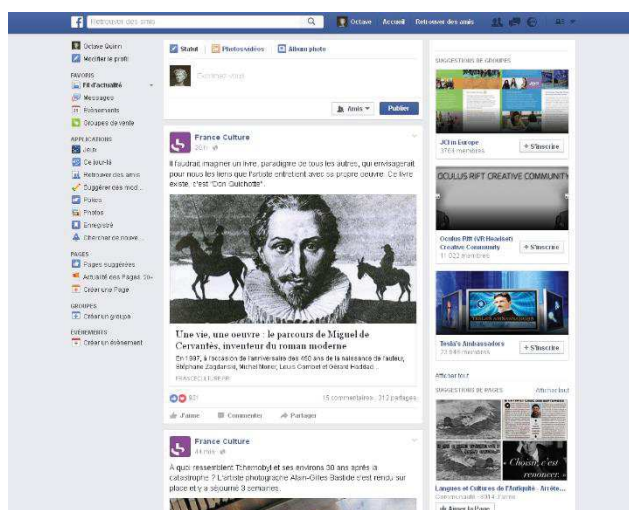


ANNEXE 7 – Décomposition structurale de la page d'accueil et du journal d'Octave

Afin de vérifier les hypothèses que nous avons préalablement posé, nous avons choisi de mener des analyses sémiologiques sur les objets particuliers que sont l'algorithme de recommandation de Facebook, le bouton J'aime, les commentaires et le bouton de signalement. Nous avons choisi de procéder de façon méthodique, en analysant préalablement la morphologie générale de la page d'accueil puis de notre journal, puisque ces deux pages donnent à voir tous les manifestations relativement éclatées de nos divers objets. Dans un second temps, nous avons livré des analyses sémiologiques détaillées sur chaque objet.

1) La page d'accueil : décomposition structurale de la page

Prise depuis le fil d'actualité, notre capture d'écran peut être décomposée en plusieurs éléments, séparés par un jeu de lignes verticales ou horizontales.



► Le premier élément se compose d'un bandeau bleu horizontal faisant office de menu général au site et divisé en différentes sections :

- 1) Le logo blanc de la firme
- 2) Un bandeau blanc de recherche avec une mention « Retrouver des amis » en gris clair, suivie par l'image d'une loupe
- 3) Une série de trois boutons :
 - notre photo de profil suivie par notre seul prénom écrit en blanc, constituant un lien nous conduisant vers notre journal
 - le bouton « Accueil » écrit en blanc, conduisant vers notre fil d'actualité
 - le bouton « Retrouver des amis » écrit en blanc, nous orientant vers un moteur de recherche permettant de retrouver des amis
- 4) Une série de trois pictogrammes :
 - un pictogramme représentant deux bustes bleus foncés, permettant de gérer les dernières demandes d'amis
 - un pictogramme représentant deux bulles de BD bleues foncées, permettant d'accéder à nos conversations privées

- un pictogramme représentant un globe terrestre bleu foncé, faisant apparaître les dernières notifications
- 5) Une série de deux pictogrammes plus petits et séparés des autres par un trait bleu vertical :
- une image représentant un cadenas et des lignes horizontales, permettant de régler mes paramètres de confidentialité
 - une image représentant une flèche bleue pointant vers le bas, permettant de dérouler un menu contenant différentes options

► Une première colonne non délimitée par un encadré fait apparaître une sorte de plan de site détaillant les diverses pages sur lesquelles nous pouvons naviguer. Elles sont classées en diverses catégories apparaissant en gris clair et en majuscules : on y trouve ainsi les Favoris ; les Applications ; les pages ; les groupes ; et les événements. Chaque catégorie rassemble plusieurs éléments, précisés par quelques mots écrits en noir et précédés d'une petite image. Dans la catégorie « Pages », on trouve ainsi les « Pages suggérées », « L'actualité des pages », et « Créer une page ».

► Une deuxième colonne, cette fois-ci centrale, laisse apparaître les dernières publications auxquelles nous avons accès. Un premier encadré permet à l'utilisateur de créer de nouvelles publications. Il se divise en deux rectangles, dont le premier fait apparaître trois boutons : le bouton « Statut » précédé d'une icône bleu représentant un crayon ; le bouton « Photo/vidéo » précédé d'une icône jaune représentant une photo de paysage ; le bouton « Événement marquant » précédé d'une icône bleu représentant un fanion. En fonction du bouton sélectionné, l'utilisateur pourra soit publier un texte, soit une photo ou une vidéo, soit choisir un contenu pré-formaté afin d'avertir ses contacts d'un événement quelconque. Le bouton « Statut » étant présélectionné, un second rectangle blanc jouxte le premier, dans lequel peut s'apercevoir en gris clair et en police fine la formule « Exprimez-vous ». Sous ce premier rectangle sont ensuite listées le reste des publications. Chaque nouvelle publication apparaît dans un encadré gris à fond blanc, et se compose de cinq sections.



- 1) Une première section située dans le coin supérieur gauche de l'encadré contient la photo de profil et le nom de l'auteur du post. Sous ce nom écrit dans une police

bleue et assez large apparaissent une heure et un pictogramme – un globe terrestre- cette fois ci renseignés en gris et en police plus modeste. Dans le coin supérieur droit apparait en outre une petite flèche grise orientée vers le bas.

- 2) Une deuxième section comporte un texte écrit en noir par l’auteur de la publication.
- 3) S’agissant d’une publication de France Culture, l’auteur du post tente ici d’introduire un contenu lié au site de la radio, et donc extérieur à Facebook. Surgit ainsi un nouvel encadré à l’intérieur de cette publication, contenant une photo, un titre noir en gras à la police assez épaisse, ainsi qu’un texte écrit en noir et coupé par des points de suspension, alors qu’à la ligne apparait le nom du site source en majuscules et en gris.
- 4) Une quatrième section présente deux séries de pictogrammes. Un premier ensemble calé à droite de la publication laisse apparaître trois pictogrammes : un pouce bleu levé, un cœur et un smiley hilare. Ils sont suivis par un chiffre écrit en gris, indiquant le nombre de réactions récoltées par le post. Un second bloc occupe le bord gauche de notre encadré : dépourvu d’images, il nous renseigne en lettres grises sur le nombre de commentaires et partages que la post a suscité.
 4. BIS) Si l’on clique sur le nombre de réactions obtenues par la publication, un nouvel encadré jaillit sur la page, occultant le reste de notre fil d’actualité à l’aide d’un filtre gris. Il donne à voir le détail statistique des réactions générées : on nous renseigne sur la fréquence d’utilisation de chaque pictogramme utilisé, mais aussi sur l’identité des utilisateurs ayant eu recours à la dite réaction.



- 5) Une cinquième section nous donne accès à trois boutons qui sont en fait des liens : le bouton « J’aime », le bouton « Commenter » et le bouton « Partager ».
 5. BIS) Si l’on se prend à survoler le bouton *like* à l’aide de sa souris, une collection de six nouveaux pictogrammes surgissent dans un encadré blanc aux bords gris. D’une taille assez imposante et de couleurs vives, ils viennent masquer le premier ensemble de la quatrième section. Ils représentent respectivement :
 - un *like* traditionnel : un pouce blanc levé dans un cercle bleu
 - un cœur blanc dans un cercle rouge
 - un émoticône jaune hilare
 - un émoticône jaune surpris
 - un émoticône jaune pleurant
 - un émoticône jaune et rouge énervé

Par ailleurs, un survol de chacun de ces pictogrammes fait apparaître dans un encadré noir contenant un mot ou une onomatopée – respectivement « *J'aime* », « *J'adore* », « *Haha* », « *Wouah* », « *Triste* », « *Grrr* ».

Un clic sur le bouton « *Commenter* » fait apparaître sous la publication neuf nouvelles cases : une première case contenant ma photo de profil et la formule « *Votre commentaire* » en gris clair et police fine ; et huit autres cases contenant la photo de profil et le commentaire rédigé par certains utilisateurs. Nous ne décrivons pas ici le bouton « *Partager* », puisqu'il n'est que peu utile à notre recherche.



► Une troisième colonne blanche apparaît sur la gauche de cette collection de publications. Elle se compose de trois encadrés séparés par des traits gris verticaux :

- 1) Un premier encadré blanc divisé en trois sections contient diverses suggestions adressées à l'utilisateur :
 - La section 1 s'intitule « *Connaissez-vous ...* ». Ce titre est écrit en gris clair et majuscules. Aligné dans le coin opposé se trouve la mention « *Afficher tout* », écrite en bleu et minuscules. Cette première section est en réalité une liste de cinq profils d'utilisateurs que l'utilisateur pourrait potentiellement rajouter en ami. En effet, sous leur photo de profil et leur nom écrit en bleu et en minuscules est renseignée en gris clair la mention « *Amélie P*** est un(e) ami(e) en commun* ». Sous cette mention apparaît un petit rectangle gris contenant une image d'un buste et du signe mathématique « plus », et précède le lien « *Ajouter* ». Toutefois, si l'utilisateur ne souhaite pas devenir ami avec ces personnes, il peut cliquer sur une petite croix ajoutée en gris clair en face du nom de l'utilisateur.

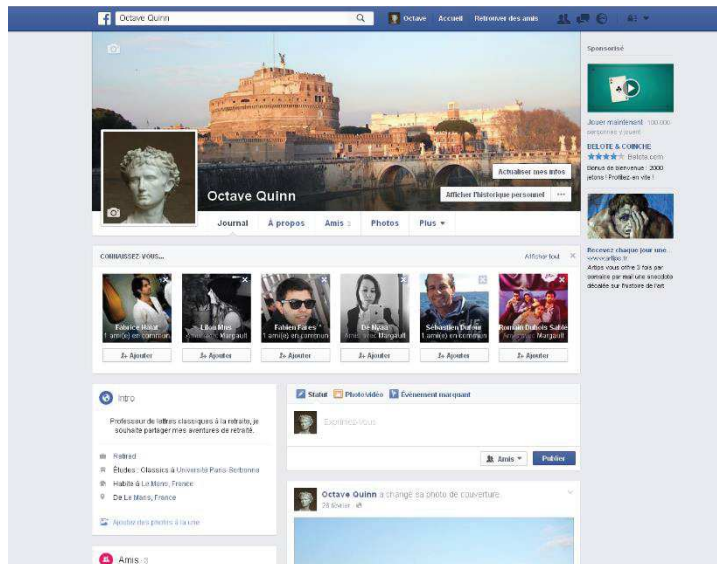


- La seconde section se nomme « Groupes suggérés ». Le titre est là encore renseigné en gris clair et en majuscules, et la mention « Afficher tout » apparaît encore en bleu à droite de l’encart. Une liste de différents groupes à rejoindre est ici proposée. Chaque proposition est incorporée dans un rectangle aux bords gris, incluant une large photo et le nom du groupe inscrit en bleu et faisant office de lien vers la page en question. Sous ce titre est indiqué en gris clair le nombre de membres que compte le groupe présenté. Aligné à droite se trouve un bouton aux bords gris contenant un petit plus mathématique gris et la mention « S’inscrire » permettant de rejoindre groupe en question.
 - Une troisième section intitulée « Pages suggérées » est construite de manière similaire à la précédente. Néanmoins, le bouton porte cette fois-ci la mention « J’aime » et l’icône du *like*.
- 2) Un second encadré propose de régler les paramètres de langue de notre compte. On y trouve ainsi une liste de différentes langues écrites en bleu. Il s’agit en fait d’une série de lien renvoyant aux paramètres du compte.
 - 3) Sous cette colonne blanche sont ajoutées hors de tout encadré les mentions légales du site écrites en gris et directement sur fond gris : « Confidentialité · Conditions d’utilisation · Cookies · Publicités · Choisir sa pub · Plus · Facebook © 2016 ».

► La quatrième et dernière colonne permet quant à elle d’accéder à la boîte de discussion instantanée que nous ne décrirons pas ici, son intérêt étant limité pour notre recherche.

2) Le journal de l’utilisateur et la rubrique « À propos » : décomposition structurale de la page

Le journal de notre compte fictif peut se décomposer en plusieurs blocs, séparés par des lignes délimitant des sections de différentes couleurs.



► Un bandeau bleu horizontal faisant office de menu et proposant les mêmes options que celui situé en page d'accueil.

► Un bandeau horizontal présentant l'utilisateur et faisant office de menu propre au journal. Il se divise en plusieurs sections :

- 1) Une photo de couverture : une large image choisie par l'utilisateur prend immédiatement place sous le menu général de Facebook.
- 2) L'image de profil ainsi que le nom complet de l'utilisateur viennent se superposer dans le coin inférieur gauche de l'image de couverture. L'image de profil s'insère dans un encadré blanc, alors que le nom de l'utilisateur est consigné en une police blanche et assez large.
- 3) Dans le coin inférieur droit de l'image de couverture se trouvent deux encadrés gris. Le premier porte la mention « Actualiser mes infos » ; le second « Afficher l'historique personnel ». Ce dernier rectangle se voit complété par un petit carré contenant des points de suspension.
- 4) Un dernier encadré blanc est accolé sous la photo de couverture. Il constitue une nouvelle barre de menu permettant aux utilisateurs de naviguer dans les différentes rubriques du journal consulté. Ce bandeau blanc est ainsi divisé en cinq éléments :
 - La rubrique « Journal », dans laquelle nous nous trouvons actuellement.
 - La rubrique « A propos », que nous étudierons plus tard.
 - La rubrique « Amis ».
 - La rubrique « Photos ».
 - La rubrique « Plus » suivie par l'image d'une petite flèche tournée vers le bas.

► Un deuxième bandeau blanc de la largeur de la photo de couverture se divise en deux sections :

- 1) Un premier rectangle blanc est introduit par le libellé « CONNAISSEZ-VOUS ... » ajouté en gris et en majuscules dans le coin supérieur gauche de ce deuxième bandeau. Dans le coin supérieur droit se trouve le lien « Afficher tout » écrit en minuscules et suivi par une petite croix grise.

- 2) Un second rectangle blanc accolé au premier exhibe une série de six images, qui ne sont autres que les images de profil de contacts potentiels. Dans le coin supérieur droit de l'image se trouve une autre croix blanche. Le nom de l'utilisateur en question est précisé à l'aide d'une police blanche et grasse dans la partie inférieure de son avatar. En dessous de ce nom apparait la mention plus petite « 1 ami(e) en commun ». Enfin, sous cette image apparait le bouton « Ajouter », précédé de l'image d'un buste en partie masqué par un plus mathématique.

► Une première colonne expose des informations générales sur l'utilisateur. Elle est subdivisée en plusieurs cases.

- 1) Une première case blanche donne à voir une brève présentation de l'identité de l'utilisateur. Dans le coin supérieur gauche se trouvent l'icône d'un globe terrestre bleu suivi de la mention « Intro » écrite en noir. L'utilisateur peut y écrire une courte phrase afin de se présenter. Un deuxième rectangle prenant place sous cette introduction liste les différentes informations personnelles que l'utilisateur a bien voulu renseigner au moment de son inscription, telles que son poste actuel, ses études, sa ville d'origine ou son lieu d'habitation, etc. Chaque information est précédée d'une petite icône indiquant la nature de l'information : un attaché case, une coiffe universitaire, une maison, une flèche de localisation, etc. Sous cette liste se trouve un lien « Ajouter des photos à la une », précédé par l'icône d'une photo de paysage.
- 2) Une deuxième case blanche introduite par l'icône de deux bustes blancs encadrés de rouge, suivie par la formule « Amis » écrits en noir, et le nombre d'amis de l'utilisateur précisé en gris et dans une police plus fine. Cette deuxième case présente un carré de trois images de côté sur trois images de largeur, qui sont en réalité les images de profils des amis de l'utilisateur.
- 3) Une troisième case intitulée « Photos » est construite de façon similaire. Introduite par l'icône d'une photo de paysage encadrée de vert, la mention « Photos » apparait en noir, suivie de près par le nombre de photos disponibles en gris clair. Cette case affiche ainsi neuf photos publiées par l'utilisateur dans un carré de trois sur trois.
- 4) Les cases restantes, au nombre variable, exposent les différents centres d'intérêts de l'utilisateur. Intitulées « Sports », « Musiques », « Films », « Livres », « Mentions j'aime », « Groupes », elles listent les différents éléments rajoutés ou « aimés » par l'utilisateur.

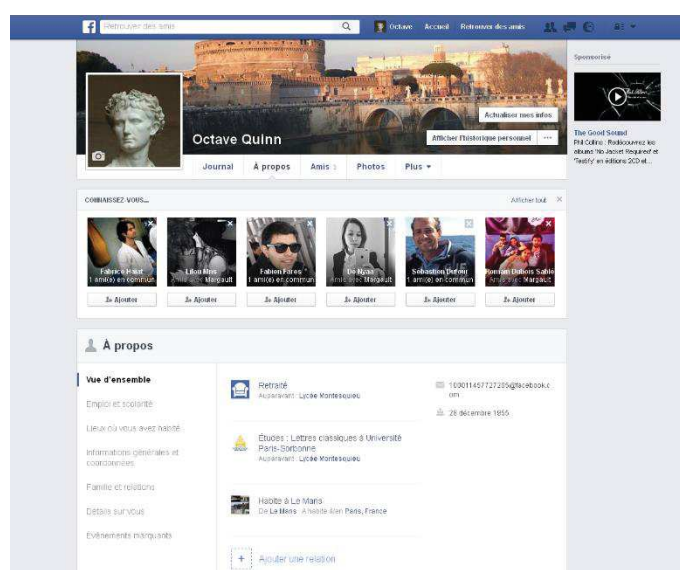
► Une deuxième colonne deux fois plus large que la première colonne constitue le fil d'actualité personnel de l'utilisateur.

- 1) Un premier encadré permet à l'utilisateur de créer de nouvelles publications. Un premier rectangle gris clair fait apparaître trois boutons : le bouton « Statut » précédé d'une icône bleu représentant un crayon ; le bouton « Photo/vidéo » précédé d'une icône jaune représentant une photo de paysage ; le bouton « Événement marquant » précédé d'une icône bleu représentant un fanion. En fonction du bouton sélectionné, l'utilisateur pourra soit publier un texte, soit une photo ou une vidéo, soit choisir un contenu pré-formaté afin d'avertir ses contacts d'un événement quelconque. Le bouton « Statut » étant présélectionné, un second rectangle blanc jouxte le premier, dans lequel s'apercevoir en gris clair et en police fine la formule « Exprimez-vous ».

- 2) Différents encadrés se succèdent ensuite : il s'agit là de toutes les publications concernant directement l'utilisateur – qu'il les ait créés, qu'il ait été simplement identifié par un autre utilisateur, ou qu'un utilisateur tiers ait posté une publication sur son mur. Comme le fil d'actualité se trouvant en page d'accueil, ces publications se divisent en plusieurs sections, que nous ne rappellerons pas ici.

La rubrique « A propos »

Le journal de notre compte fictif peut se décomposer en plusieurs blocs, séparés des lignes délimitant des sections de différentes couleurs. Sélectionnons maintenant la rubrique « A propos ». Elle reprend des éléments communs au journal.



► Un bandeau bleu horizontal faisant office de menu général au site et proposant les mêmes options que celui situé en page d'accueil.

► Un bandeau horizontal présentant l'utilisateur et faisant office de menu au journal. Il se divise en plusieurs sections :

- 5) Une image de couverture : une large image choisie par l'utilisateur prend immédiatement place sous le menu général de Facebook.
- 6) L'image de profil ainsi que le nom complet de l'utilisateur viennent se superposer dans le coin inférieur gauche de l'image de couverture. L'image de profil s'insère dans un encadré blanc, alors que le nom de l'utilisateur est consigné en une police blanche et assez large.
- 7) Dans le coin inférieur droit de l'image de couverture se trouvent deux encadrés gris. Le premier porte la mention « Actualiser mes infos » ; le second « Afficher l'historique personnel ». Ce dernier rectangle se voit complété par un petit encadré carré contenant des points de suspension.
- 8) Un dernier encadré blanc est accolé sous la photo de couverture. Il constitue une nouvelle barre de menu permettant aux utilisateurs de naviguer dans les différentes rubriques du journal consulté. Ce bandeau blanc est ainsi divisé en cinq éléments :
 - La rubrique « Journal »
 - La rubrique « A propos », dans laquelle nous nous trouvons actuellement.
 - La rubrique « Amis »
 - La rubrique « Photos »

- La rubrique « Plus » suivie par l'image d'une petite flèche tournée vers le bas

Une fois la rubrique « A propos » sélectionnée, des éléments inédits apparaissent. Une série de dix cases présentent des informations plus précises sur l'utilisateur. Nous ne décrivons que les deux cases intitulées « A propos » et « Musiques ». En effet, cette première case est tout à fait originale, alors que les cases suivantes nous permettent d'observer un certain type de manifestation de l'algorithme de recommandation. Néanmoins, ces cases étant toutes bâties sur le même modèle, nous avons choisi pour des raisons de faisabilité de n'étudier que la sous-rubrique « Musiques ».

► Une première case intitulée « A propos »

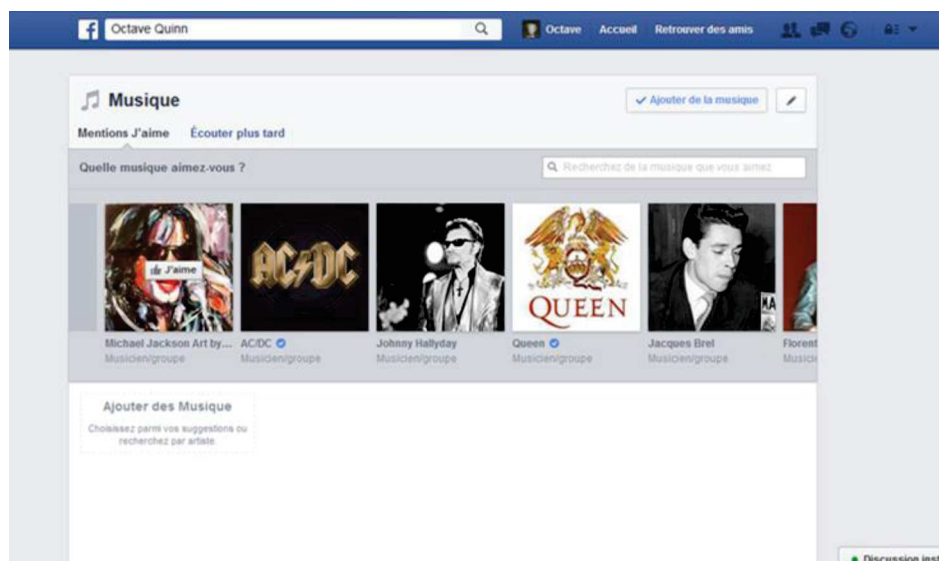
- 1) Un premier rectangle gris fait apparaître l'icône d'un buste suivi de la formule « A propos ».
- 2) Un second rectangle s'accôle au premier et est divisé en deux colonnes. Une colonne blanche occupant le premier quart gauche de ce second rectangle liste différentes sous-rubriques :
 - Vue d'ensemble
 - Emplois et scolarité
 - Lieux où vous avez habité
 - Informations générales et coordonnées
 - Famille et relations
 - Détails sur vous
 - Evènements marquants
- 3) En fonction de la sous rubrique sélectionnée, des informations diverses apparaissent dans une plus large colonne occupant le reste du rectangle.

► Une seconde case intitulée « Amis » que nous ne décrivons pas ici.

► Une troisième case intitulée « Photos » que nous ne décrivons pas ici.

► Une quatrième case intitulée « Sports » que nous ne décrivons pas ici.

► Une cinquième case intitulée « Musiques » se compose de plusieurs sections.



- 1) Une première section comporte l'icône d'une double croche grise, suivie de la mention « Musique » écrite en noir et en gras. Alignés à droite se trouvent deux boutons. Le premier se nomme « Ajouter de la musique » et se précède d'une coche. La formule est ici écrite en bleu : il s'agit en fait d'un lien, qui permet de masquer ou de dérouler les sections suivantes. Le second bouton est un petit carré comportant l'icône d'un crayon. Il permet de modifier le contenu de cette première case. Sous le titre « Musiques », on trouve deux sous rubriques : « Mentions j'aime » et « A écouter plus tard ».
- 2) La sous-rubrique « Mentions j'aime » se divise en deux rectangles.
 - Le premier rectangle gris s'intitule « Quelle musique aimez-vous ? ». Ce titre apparaît en gris et en police assez épaisse. Aligné à droite se trouve une barre de recherche comportant une icône de loupe, suivie de la mention « Recherchez de la musique que vous aimez » inscrite en police fine et grise. Apparaît ensuite une série d'images légendées : il s'agit d'une liste d'artistes ou de groupes musicaux que nous sommes susceptibles d'apprécier. Si nous survolons leur photo, un rectangle gris comportant l'icône du pouce levé et la mention « J'aime » apparaît au milieu de l'image, et une petite croix grise apparaît dans le coin supérieur gauche de l'image. Leur nom est précisé en dessous de leur photo dans une police grise plutôt grasse, et suivi par la mention « Musicien/groupe » écrite avec une police plus fine. Leur nom est parfois suivi d'une coche encerclée de bleu : ce signe indique qu'il s'agit d'une page « Vérifiée », c'est-à-dire que Facebook a vérifié que c'était là la page authentique de la personnalité en question.
 - Un second rectangle blanc et vide s'accroche au premier. Il comporte un petit rectangle délimité par des pointillés gris intitulé « Ajouter des musiques », à l'intérieur duquel on peut lire « Choisissez parmi vos suggestions ou recherchez par artiste ».

- ▶ Une sixième case intitulée « Films » que nous ne décrivons pas ici.
- ▶ Une septième case intitulée « Emissions de télévision » que nous ne décrivons pas ici.
- ▶ Une huitième case intitulée « Livres » que nous ne décrivons pas ici.
- ▶ Une neuvième case intitulée « Mentions J'aime » que nous ne décrivons pas ici.
- ▶ Une dixième case intitulée « Groupes » que nous ne décrivons pas ici.

ANNEXE 8 – Analyse sémiologique du bouton « J’aime »

1) Justification de l’approche sémiologique et du choix de l’objet

Notre première hypothèse se propose d’explorer la stratégie d’évitement des conflits mise en œuvre par Facebook. Aussi, nous avons choisi d’étudier les lieux de manifestation du jugement mis à disposition de l’utilisateur, afin de pouvoir observer les modalités d’interaction permises par le réseau. Nous supposons en l’occurrence que Facebook restreint ces interactions à un registre exclusivement positif, privant ainsi l’utilisateur d’un grand nombre de possibilités communicationnelles. Afin de vérifier le bien-fondé de cette hypothèse, nous avons choisi de nous concentrer sur le bouton « J’aime » accompagnant toute publication.

L’étude de ce bouton nous paraît pertinente puisque face à une publication, l’utilisateur ne dispose que de trois possibilités : il peut « *aimer* », « *commenter* », ou « *partager* » le post en question. Dès lors, on peut légitimement s’étonner de la positivité ou de la neutralité des actions autorisées par le dispositif. En effet, le partage semble suggérer une forme d’approbation, puisqu’il permet à l’utilisateur de reproduire dans son propre fil d’actualité le contenu publié, mais en y associant cette fois-ci son identité. Il programme donc la reproduction élargie du post en question, action supposant un minimum d’adhésion au contenu proposé. Le commentaire, quant à lui, paraît relativement neutre : il semble représenter une simple possibilité de réagir de façon plus complexe à la publication, dont la détermination semble être laissée à la discrétion du gloseur. Enfin, le bouton « *J’aime* » permet à l’utilisateur de manifester de façon commode son approbation : un simple clic sur le bouton, facilement identifiable grâce à l’icône dont il est indissociable, permet à l’utilisateur de signifier à l’auteur de la publication ainsi qu’au reste du réseau son adhésion au propos exposé. On note alors l’absence de son double : le bouton « *Je n’aime pas* » est en effet le grand absent de la plateforme.

Et pourtant, la communauté des utilisateurs réclame à cor et à cri depuis maintes années la création de ce faux jumeau, en vain. Néanmoins, devant l’insistance populaire, Facebook s’est finalement fendu en février dernier d’une refonte du bouton « *J’aime* », sans toutefois inclure de bouton « *Je n’aime pas* ». Ce nouveau bouton offre dorénavant un plus large panel de réactions, grâce à un bouton éponyme. Ainsi, l’étude de ce nouveau bouton nous semble intéressante, puisqu’elle permet de comprendre comment l’utilisateur de Facebook peut modaliser son expression selon les dispositifs d’interaction qui lui sont proposés.

2) Sélection du corpus : justification, modalités de sélection et spécificités

Afin d’étudier ce bouton like et l’absence du bouton dislike, nous avons choisi de prendre différentes captures d’écran de publications, prises depuis le compte d’Octave. Néanmoins, un grand nombre de publications apparaissent chaque jour sur Facebook, ce qui nous a amené à définir des critères de sélection afin de constituer un corpus plus réduit.

- **Des publications créées par des pages publiques :** Nous avons choisi de ne sélectionner que les publications émises par des pages publiques. En effet, notre compte fictif ne dispose d'aucun contact réel, puisque aucun membre du réseau n'a accepté de nous rajouter en ami. Nous avons ainsi rejoint les pages publiques de différents médias, notamment celle de France Culture, du Monde et de Libération.
- **Des publications émises entre le 24 février 2016 et le 28 février 2016 :** Au vu du temps qui nous a été imparti pour ce mémoire, nous avons dû réaliser nos analyses sémiologiques durant le mois de mars 2016. La constitution du corpus s'est donc opérée en amont de cette date.
- **Des publications populaires :** Nous avons choisi de ne conserver que les publications ayant obtenu le plus grand nombre de mentions « J'aime ». En effet, il nous a paru plus pertinent d'observer ce bouton à la lumière de publications ayant suscité le plus grand nombre de réactions. De fait, nous avons écarté les publications du Monde et de Libération, puisque ces deux pages produisent énormément de contenus, ce qui fait que chaque publication n'obtient que peu de visibilité et donc que peu de likes. Nous avons donc conservé les publications de France Culture, qui semblent susciter un plus grand nombre de like.
- **Un large panel de réactions :** La nouvelle version du bouton « J'aime » permet non seulement de liker une publication, mais aussi de manifester cinq autres émotions. Or, seules les trois réactions les plus souvent cochées apparaissent sur le post, bien que les six réactions puissent avoir été activées par l'ensemble des utilisateurs. Il est possible d'obtenir les statistiques précises de chaque pictogramme en cliquant sur le nombre de réactions en tout obtenues. Aussi, afin d'étudier l'utilisation qui est faite de ce nouveau bouton, nous devons étudier les publications ayant obtenu le plus large panel de réactions possibles.

Nous avons donc choisi une publication de France Culture qui présente certaines spécificités. En effet, ce post contient un lien vers le site de cette entreprise privée, et tente donc d'asseoir la popularité de la radio. Il introduit ainsi au sein même du réseau la parole des speakers de radio, qui est cette fois soumis au jugement non pas de l'auditeur mais de l'utilisateur de Facebook. La parole de la radio est donc transposée sur Facebook par l'intermédiaire d'un post qui établit un lien entre les deux pages.

ANNEXE 9 – Analyse sémiologique des manifestations de l’algorithme de recommandation EdgeRank

1) Justification de l’objet et de l’approche sémiologique

Afin de vérifier notre première hypothèse, nous avons choisi d’étudier les manifestations de l’algorithme de recommandation de Facebook. On peut en effet supposer que les contenus suggérés par ce type d’outil maintiennent les utilisateurs dans une sorte de « techno-cocon »¹³⁶ en limitant leur confrontation à des contenus inhabituels. Aussi, cet algorithme pourrait limiter l’apparition de conflit, et permettre cette sociabilité enchantée.

2) Sélection du corpus : justification, modalités de sélection et spécificités

Cet algorithme s’avère pertinent à étudier puisqu’en fonction des données personnelles que nous avons pu livrer lors de notre inscription, le réseau nous invite désormais à consulter des contenus sur la base de ce qui serait susceptible de nous plaire, en nous épargnant les contenus qui iraient potentiellement à l’encontre de nos conceptions. Il programme donc la neutralisation de toute sérendipité et nous laisse évoluer -ou macérer- dans un univers déjà connu à l’avance. Le bon fonctionnement de cet algorithme est donc lourd d’enjeu : il a pour mission de garantir une expérience agréable et positive aux utilisateurs du réseau. Il assure ainsi leur fidélité et la pérennité économique du site.

Cet algorithme de recommandation se manifeste de façon discrète et assez éclatée : il émaille notre profil de diverses petites touches, nous recommandant à l’occasion de rejoindre tel ou tel groupe, d’aimer telle ou telle page, ou de rajouter telle ou telle personne en ami. Cet éclatement le rend difficilement visible et assure son efficacité : ainsi moucheté, il reste dans un domaine de suggestion peu agressif prévenant l’hostilité des utilisateurs. Cette dilution au sein du réseau permet donc d’entretenir une illusion de liberté et de hasard, alors même que cet algorithme enregistre et calcule en permanence les faits et geste des utilisateurs afin de leur proposer des contenus qu’ils sont surs d’apprécier. Aussi, nous avons tenté de ne conserver uniquement les captures d’écrans condensant le plus grand nombre possible de ces incarnations. Notre corpus est donc composé de quatre captures d’écran prises depuis le compte d’Octave :

- Deux captures d’écran de notre fil d’actualité ou apparaît un encart suggérant des groupes à rejoindre, des pages à aimer et des amis à rajouter.
- Une capture d’écran de notre journal ou apparaissent des suggestions d’amis.
- Une capture d’écran de la sous rubrique « Mentions j’aime » de notre journal, ou apparaissent des suggestions de page à aimer.

¹³⁶ Expression utilisée par DAMASIO lors de l’émission « Ce soir ou jamais » du 11 mars 2016 portant sur l’intelligence artificielle.

ANNEXE 10 – Analyse du bouton « Signaler »

1) Justification de l'approche sémiologique et du choix de l'objet

Afin de vérifier notre seconde hypothèse, nous avons choisi d'étudier le bouton de signalement. Chaque utilisateur peut en effet signaler aux modérateurs de Facebook une publication qui lui a paru inconvenante. Or, nous souhaitons questionner l'utilité de ce bouton, qui ne nous paraît guère efficace. En effet, Facebook semble organiser sur sa propre plateforme un effacement méthodique de toute trace d'autorité. Aussi, ce signalement paraît contredire cette horizontalisation des rapports sociaux qui semble se mettre en place sur ce site.

2) Sélection du corpus : justification, modalités de sélection et spécificités

Nous avons choisi d'étudier de bouton par le biais de diverses captures d'écran. Depuis le compte d'Octave, nous nous sommes rendus sur la page d'une personnalité politique et avons sélectionné une publication se caractérisant par un certain pouvoir polémique.

Nous avons en effet hésité à signaler un contenu de notre compte personnel réel, mais les contenus y étaient rares et totalement dénués d'aspect polémique. Un signalement de ces contenus pourrait donc paraître étrange aux yeux des modérateurs, et ne déboucherait probablement sur aucune mesure. Nous avons donc écarté cette possibilité afin de ne pas attirer le soupçon sur notre compte fictif. Nous avons préféré rechercher une publication soulevant une controverse « réelle » afin de pouvoir avoir accès à tous les aspects d'un signalement, y compris l'éventuel retour des modérateurs. Cet effet de « réalité » nous est indispensable pour saisir tous les enjeux de ce bouton.

Nous avons donc trouvé une publication de Marion Maréchal Le Pen relayant un article sur le mariage gay. Cette question ayant soulevé de nombreux débats au cours des dernières années, il nous a paru qu'un signalement de ce post pourrait paraître « naturel » ou en tout cas peu surprenant aux yeux des modérateurs.

ANNEXE 11 – Analyse sémiologique du commentaire

1) Justification de l'approche sémiologique et du choix de l'objet

Notre seconde hypothèse se propose d'étudier les principes de régulation sociale en vigueur sur Facebook. Nous supposons en l'occurrence que cette régulation s'opère par l'intermédiaire des commentaires, en l'absence de toute autorité supérieure surveillant et corrigeant le comportement des utilisateurs en cas de manquement aux règles de la plateforme. Ces derniers signaleraient donc a posteriori le caractère irrecevable d'une publication en vilipendant son auteur dans un commentaire critique. Aussi, les commentaires pourraient jouer au sein de ce réseau une sorte de jurisprudence poussant les utilisateurs à s'autoréguler.

2) Sélection du corpus : justification, modalités de sélection et spécificités

Afin d'étudier cet effet des commentaires sur les pratiques communicationnelles des utilisateurs, nous avons établi un corpus de quatre captures d'écran prises depuis le compte d'Octave. Pour que cette étude soit pertinente, nous devons trouver une publication ayant suscité un fort débat, qui soit en outre visible dans les commentaires. Notre directeur de mémoire a porté à notre attention le cas d'un article publié par Big Browser, un blog du Monde, et relayé sur la page Facebook du journal. La publication apparaît le 17 février 2015 à 2h44, et est introduite par le texte suivant : « *Sur la photo, la célébrité de 48 ans, vêtue de sous-vêtements, dans un manteau à plumes noires, assume ses bourrelets et vergetures. Un cliché rare, partagé des milliers de fois sur les réseaux sociaux, et salués par de nombreux internautes pour son caractère "exceptionnel" et "audacieux"* ». Cette courte présentation de l'article déchaîne aussitôt les passions, et une avalanche de commentaires acerbes submerge la publication.

Tant et si bien que Le Monde décide le lendemain matin de changer le texte introductif de sa publication et le titre de l'article. Un commentaire est publié par Le Monde et explique que la rédaction a bien pris en compte les réactions de ses lecteurs.

Nous avons donc choisi de sélectionner quatre captures d'écran démontrant l'effet des commentaires sur les choix rédactionnels du Monde :

- Une première capture d'écran de la publication donne à voir le nouveau titre et le commentaire-réponse du Monde.
- Une seconde capture d'écran de l'article de Big Browser donne à voir la modification apportée à l'article.
- Une troisième capture d'écran montre la publication du Monde relayant son nouvel article sur les retouches photos des corps féminins.
- Une quatrième capture d'écran montre la publication relayant un article paru le 3 mars suivant, et traitant toujours de la même photo.

ANNEXE 12 – Résumé des analyses sémiologiques

ALGORITHME DE RECOMMANDATION

- Présence de recommandations d'amis, de pages, de groupes, de sites commerciaux, émaillant notre compte de façon très éclatée mais très fournie.
- Objectif : amener l'utilisateur à étoffer son compte afin d'être confronté à un maximum de contenus plaisants. Favoriser les interactions en soumettant l'utilisateur à un grand nombre de contenus face auxquels il pourra réagir, et produire du contenu à son tour. Enrichissement de l'expérience sociale sur un site où ce sont les utilisateurs qui produisent les contenus et alimentent mutuellement leur compte.
- « X est un ami en commun » ou « X est membre du groupe » : justification de l'algorithme afin de naturaliser ses résultats et éviter qu'ils soient trop intrusifs.
- Les contenus proposés correspondent à nos sujets de prédilection, et sont en rapport avec notre historique internet ou Facebook. L'algorithme anticipe nos demandes et nos envies, ce qui permet de faciliter l'inscription ou le like de l'utilisateur. Mais risque d'uniformité.
- Musique : proposition de vieux artistes parce que je suis un « senior ». Déduction de mes goûts en fonction de mon âge : suggestions stéréotypées selon un imaginaire populaire associant certains objets à certaines catégories de populations.
- Enfermement dans un techno-cocon : suggestions comme frontières d'un territoire intellectuel déjà connu et familier, et de plus en plus étroit.

BOUTON « J'AIME »

- Un bouton comme dispositif d'approbation massive : une formule fortement engageante et incitative signalant une adhésion pleine et entière à une publication. Simplicité de l'adhésion qui passe par un simple clic. Impression de conformité et de consentement teintant les interactions entre membres.
- Mais une formule « J'aime » parfois malvenue dans certaines situations faisant intervenir des contenus négatifs. Réclamation d'un bouton dislike par les utilisateurs.
- Refonte du bouton : le j'aime s'étoffe de cinq autres pictogrammes et devient le bouton « Réactions ».
- Apparition de deux émoticônes aux émotions négatives, qui servent de parade au dislike.
- Aspect candide de ces icônes désamorce leur charge polémique. Leur fonction est de permettre un plus grand degré d'empathie entre les utilisateurs, non de permettre le signalement d'une désapprobation du contenu et de l'auteur.
- Le bouton dislike porte un ordre social tout à fait contraire à celui que prétend imposer Facebook sur sa plateforme : les interactions violentes et négatives sont proscrites. Elles ne sont même pas de l'ordre du possible dans ce dispositif.

LES COMMENTAIRES : LE CAS DU MONDE

- Des commentaires cachés sauf en cas de commentaires déjà nombreux.
- Le commentaire comme réquisition : notre photo de profil et la mention « Votre commentaire » dans un rectangle vide nous invite à alimenter le réseau par un contenu autoproduit. Le commentaire est un dispositif de délégation de la parole.
- Il est aussi un dispositif de régulation sociale : il est le lieu d'activation et de manifestation du jugement, voire même de la désapprobation des utilisateurs.
- Le commentaire est le lieu où se donnent à voir les normes et règles du réseau, puisque les utilisateurs y rappellent à l'ordre les membres qui ont adopté un comportement transgressif.
- Les commentaires ayant obtenu le plus de like de la part des autres utilisateurs sont propulsés dans la section « Meilleurs commentaires ». Ils apparaissent ainsi en haut de la liste des commentaires, en dépit de tout classement chronologique. Cette section met en exergue les normes partagées et plébiscitées par la communauté.
- Un dispositif de délégation de la parole qui permet en réalité aux créateurs de Facebook de déléguer la surveillance et la punition de ses utilisateurs aux utilisateurs eux-mêmes.

LE SIGNALEMENT

- Un bouton fort peu visible, presque dissimulé. Une volonté de limiter le recours à cette fonctionnalité.
- Un plan d'actions pour permettre au plaignant de paramétrer son compte de façon à masquer les contenus offensants sans les signaler. Tactique de l'autruche ou du « Cachez ce contenu que je ne saurais voir ».
- Un bouton porteur d'un ordre social contradictoire à celui de FB : une plainte est formulée par un utilisateur dans le cadre d'un conflit l'opposant à un autre membre. Le signalement intervient comme une demande de réparation et de punition, puisque le conflit est porté au-delà de la sphère interpersonnelle, devant les modérateurs de Facebook, incarnant ici une autorité supérieure veillant au fonctionnement correct du réseau, en faisant intervenir si besoin des rétroactions correctrices au sein du système social.
- Mais une surveillance factice et un bouton sans efficacité. Les utilisateurs n'évoluent pas au sein du réseau en tant que citoyens ayant des droits et des devoirs, mais en tant que membre d'une communauté virtuelle prônant une sociabilité sans heurts comme idéal. Pas de lois énoncées ou visibles, mais des standards de la communauté à respecter, et définis de façon très floue dans une base peu accessible. Terme de standard vidé de toute substance morale.
- Refus d'une régulation institutionnelle, c'est-à-dire d'une d'un contrôle incarné par une autorité supérieure édictant des lois à respecter et punissant les contrevenants. FB reste une entreprise privée qui doit garantir à ses utilisateurs une expérience agréable pour assurer sa survie économique.
- Ce bouton est néanmoins indispensable à la survie du site. Les utilisateurs restent faillibles et commettent parfois des actes malveillants. Il faut pouvoir les punir pour préserver l'équilibre de la communauté, et conserver la confiance des autorités nationales. Survie politique et juridique du site.

ANNEXE 13 - GUIDE D'ENTRETIENS

Méthodologie des entretiens et sociologie des participants

Afin de vérifier si les pratiques des utilisateurs correspondent aux hypothèses posées, nous avons choisi de compléter nos analyses sémiologiques par des entretiens sociologiques semi-directifs. Nous souhaitons explorer les pratiques d'utilisateurs « réels » afin de ne pas limiter notre compréhension de Facebook à nos propres usages personnels. Nous avons donc créé un guide d'entretien composé de quatre grandes questions afin de ne pas perdre de vue nos objectifs, sans pour autant museler les participants. Nous avons ainsi choisi de nous entretenir avec cinq personnes répondant à des critères particuliers, afin d'obtenir une idée des pratiques en vigueur au sein d'un même groupe sociologique. Nous supposons que le groupe choisi reflète le cœur de cible de Facebook : de jeunes adultes de la génération Y, au mode de vie urbain et connecté.

→ Notre première interviewée fut Dana. Cette jeune femme de 25 ans, titulaire d'un bac + 4, provient de la classe moyenne inférieure. Elle a grandi dans une ville de province de 15 000 habitants, et s'est installée dans une commune de plus de 800 000 habitants après une année à San Francisco où elle fut jeune fille au pair, afin de pourvoir son premier poste. Aujourd'hui est financièrement indépendante, et appartient elle aussi à la classe moyenne inférieure, et évolue dans un environnement urbain. Son mode de vie semble caractéristique de celui de la génération Y : présente sur plusieurs réseaux sociaux, elle possède un smartphone et navigue quotidiennement sur Internet. Ses pratiques de socialisation se déploient donc sur deux niveaux : d'un côté, Dana nous a confié fréquenter régulièrement ses amis – ces sorties se déroulent le plus généralement dans les lieux traditionnels de la socialisation, tels que les restaurants, les cinémas, les cafés, mais aussi dans les parcs publics et en bord de mer. De l'autre, Dana entretient de façon active des liaisons virtuelles : elle publie régulièrement sur Facebook, et poste de nombreuses photos sur Instagram.

→ Notre deuxième interviewé, Gabriel, est quant à lui issu de la classe sociale moyenne supérieure. Agé de 23 ans et diplômé d'un master d'une école d'ingénieur, il occupe aujourd'hui son tout premier emploi, dans une start-up basée au Royaume-Uni. Il évolue donc lui aussi dans un environnement urbain et fait partie de la génération Y. Ses pratiques de

socialisation se développent aussi bien grâce à des rencontres physiques qu'à des échanges virtuels.

→ Notre troisième interviewé, Léon, est issu de la classe sociale moyenne inférieure. Agé de 24 ans, il est diplômé d'un master une école de commerce, et après un an d'Erasmus en Irlande, il exerce aujourd'hui le métier de contrôleur de gestion dans une commune de plus de 800 000 habitants. Il appartient lui aussi à la génération Y, et ses pratiques de socialisation passent elles aussi par l'intermédiaire de rencontres physiques et d'échanges virtuels.

→ Notre quatrième interviewée, Louise, elle quant à elle toujours étudiante. A 22 ans, issue de la classe moyenne inférieure, elle finit actuellement sa licence de tourisme, qu'elle a débuté après une année passée au pair dans l'Etat de Virginie, aux USA, et qui lui permettra d'accéder à un master. Vivant dans une commune de plus de 100 000 habitants, elle évolue dans un environnement urbain et n'est pas indépendante financièrement. Issue de la génération Y, elle est active sur plusieurs réseaux sociaux, et partage sa vie sociale entre rencontres physiques et échanges numériques.

→ Notre dernière interviewée, Madeleine, 25 ans, est issue de la classe moyenne supérieure. Diplômée d'un master de droit au cours duquel elle est partie en Erasmus au Royaume-Uni, elle travaille aujourd'hui dans le domaine des RH, et habite dans une commune de plus de 800 000 habitants. Issue de la génération Y, elle est active sur plusieurs réseaux sociaux, et cultive ses relations aussi bien sur le net que par des rencontres physiques.

Notre groupe sociologique peut donc se résumer ainsi : il s'agit de jeunes adultes, issus de la classe moyenne, ayant suivi de longues études et occupant aujourd'hui leur premier emploi. Salariés, ils sont indépendants financièrement et habitent dans de grandes agglomérations françaises ou anglaises. Ils sont mobiles et ouverts sur l'étranger. Issus de la génération Y, ils ont grandi avec ce que l'on nomme couramment les NTIC. Ils sont ainsi parfaitement accoutumés à l'utilisation de technologies de traitement et de diffusion de l'information telles que les smartphones, les ordinateurs portables, etc. Cela se ressent sur leurs pratiques de socialisation qui sont en partie supportées par ces technologies.

Etapes liminaires

- Présentation de l'étude.

- Demander à l'interviewé de se présenter à son tour.
- Obtenir des éléments généraux sur l'utilisation du site : A quand remonte votre inscription ? Vous connectez-vous régulièrement ? Etes-vous inscrit sur un autre réseau social ? Pourquoi Facebook ?

Questions

- 1) *Objectif : saisir l'usage principal que la personne fait de Facebook : que représente ce site pour l'interviewé ? S'agit-il d'un site de socialisation, d'un outil de travail, d'un lieu de débat politique ou autre ?*

Que faites-vous lorsque vous vous connectez à Facebook ? Pourquoi êtes-vous inscrit sur ce site ?

- 2) *Objectif : comprendre le rapport développé par l'utilisateur face à la transgression et à l'autorité sur Facebook.*

Que faites-vous lorsque vous êtes confronté à un contenu déplaisant ?

Relances : Quelle nature du contenu ? Pourquoi c'est déplaisant ? Vous voyez souvent ce genre de chose ?

Avez-vous déjà signalé un contenu ? Pourquoi ?

Qu'attendiez-vous de cette action ?

Que s'est-il passé après ce signalement ?

Avez-vous effectué les réglages que Facebook vous suggérait ?

- 3) *Objectif : vérifier si l'utilisateur a adopté les pratiques communicationnelles prescrites par un dispositif de socialisation enchantée.*

Vous est-il déjà arrivé d'entrer en conflit avec un autre utilisateur ?

Relances : Pourquoi ?

Comment avez-vous réagi ?

Etes-vous resté silencieux ou avez-vous manifesté votre mécontentement ?

Dans le dernier cas, comment ? Par le bouton « Réactions », par un commentaire ?

- 4) *Objectif : vérifier si un média tel que Facebook a pu amener l'utilisateur à adopter certaines pratiques et certaines conceptions libérales.*

Que pensez-vous de Facebook ?

ANNEXE 14 - ENTRETIEN AVEC DANA

Depuis quand es-tu inscrite sur Facebook ?

Mmh, je dirais peut-être 2008 ou 2007.

Tu te connectes régulièrement ?

Tous les jours. Ce n'est pas que je me connecte, c'est que je suis constamment connectée, vu que je l'ai sur mon téléphone. Avant, ce n'était pas tous les jours, mais comme je l'ai sur mon téléphone, j'y vais plusieurs fois par jour. Je n'y vais pas forcément parce que j'ai des notifications, ça je le faisais avant mais mon utilisation a changé, maintenant j'y vais parce que j'ai envie, parce que je sais que je vais avoir des nouvelles. J'ai fait un tri dans mes amis que j'avais et c'est surtout pour garder contact avec les gens que j'ai rencontré à l'étranger, parce que j'ai beaucoup voyagé, pour voir comment ils évoluent et c'est vrai qu'avec les photos, tu as plus l'impression d'être dans la vie des gens, de participer encore, d'être présent. Plus qu'avec de simple courrier. Tu vois encore la tête des gens.

Tu es inscrite sur un autre réseau social ?

Oui, sur Instagram.

Tu t'y connectes souvent ?

Oui, plus que sur Facebook. Je l'utilise plus parce que c'est juste des photos et que c'est moins chiant. On peut juste mettre une photo sans avoir à écrire quelque chose, ou alors juste des hashtags. Tu peux aussi mettre du texte mais je n'en mets pas forcément.

Qu'est-ce que tu fais lorsque tu te connectes sur FB ?

Ben rien du tout en fait. Parfois quand même je mets des trucs pour une collègue. En fait là j'ai repris FB alors que ça faisait deux-trois que je ne mettais plus grand-chose sur FB. J'y allais pour voir s'il n'y avait pas des copines qui avaient mis des photos, des trucs comme ça, pour voir ce qu'elles partageaient, mais depuis que ma collègue est partie du taf, je publie parfois des anecdotes

Utilisation de Facebook : inscription ancienne. Utilisatrice expérimentée.

Fréquentation quotidienne du site grâce à l'application smartphone.

Utilité de Facebook : fonction phatique d'un site permettant un contact malgré l'éloignement physique. Ersatz de la présence physique et participation virtuelle à la vie d'autrui.

Utilité : une préférence marquée pour Instagram, qui rend le texte non nécessaire et privilégie les photos. Un site plus simple d'utilisation que FB.

Utilisation : modification dans le temps de l'utilisation du site. Observation silencieuse dans un premier temps ; puis partage d'anecdote de travail à l'attention des collègues absents.

du travail. C'est pour qu'elle fasse partie un peu du truc et pour partager ça quoi, tu vois. Du coup comme ça elle suit aussi, et mes autres collègues aussi. C'est histoire de rester en lien, et de rigoler. J'aime les blagues.

Ton utilisation a donc évolué au fil du temps ?

Oui parce qu'avant j'aurais plus eu tendance à raconter ma vie et dire tout ce que je faisais. Ou alors, commenter tout ce que les autres mettaient. Par exemple, quand une copine mettait une photo, je disais « oh, trop belle la photo » ou une connerie comme ça. Au final, maintenant je mets un j'aime pour dire à la personne que je l'ai vu et que ... Enfin tu vois parfois tu n'as pas forcément le temps, enfin tu ne prends pas le temps d'envoyer des mails et tout ça. Par exemple, j'ai vécu un an au pair dans une famille à San Francisco, du coup ils ne m'ont demandé en amie que sur Instagram et pas sur FB, et ils voient toutes les photos, et de temps en temps du coup on s'envoie des mails en se disant « Oh là là, elles sont super ces photos », et on se donne de réelles nouvelles au final. Parce qu'un commentaire ou un j'aime ce n'est pas vraiment donner des nouvelles. Là on voit les uns et les autres qu'on se like les photos, et qu'on est entre guillemets présents et qu'on pense à eux, moi je le prends comme ça, mais après quand on veut des informations ou prendre des nouvelles, ben moi par exemple la famille je vois leurs photos, ils voient les miennes et parfois on s'envoie des mails, des messages. Ça fait un peu plus concret. Ça fait un peu ... Ouais, on reste euh ... ça fait un peu télé réalité, on voit comment évolue les gens, sans être dans leur vie, mais ils nous partagent ce qu'ils souhaitent. Ça fait un peu voyeurisme aussi mais bon, maintenant, vu que j'ai supprimé pas mal de mes contacts, j'essaie au maximum de n'avoir que des gens que je veux vraiment. Donc je me suis bien plus intéressée aux paramètres de confidentialité, et il y a des gens que j'ai carrément bloqués, pour me le réapproprier. Parce que tu vois, tout le monde dit, FB, tu peux voir tout ce que tu veux, ben non, il faut aussi savoir l'utiliser. Voilà comment moi je le vois, après ...

Pourquoi t'étais-tu inscrite sur FB ?

Oh, à l'époque c'était comme MSN, tout le monde était inscrit, c'était rigolo, donc tu suis le moule quoi.

Utilité : conserver un lien social malgré l'éloignement géographique.

Utilisation : Dans les premières années de fréquentation du site, exposition de la vie personnelle et interactions superficielles. Le like ou le commentaire permettent de créer une illusion de présence et de manifester à la personne que l'on s'intéresse à ce qu'elle devient. Néanmoins, si ces dispositifs permettent de conserver l'existence de l'autre en mémoire et de maintenir un lien avec lui, ce dernier reste ténu : ils ne permettent pas l'approfondissement ou la vivification de l'amitié en question. Seule une véritable conversation en dehors du site permet de cultiver l'amitié en question.

Les utilisateurs peuvent construire une image bien précise d'eux-mêmes à travers le site. Une vie filtrée renvoyant à la notion de masque et de « persona » grecque.

La responsabilisation de l'utilisateur est une notion clé garantissant la sécurité et l'agrément de l'expérience proposée par le site. Sélection des amis et paramètres de confidentialité modifiés pour se « réapproprier » le site. Un site sans danger si on « sait » comment l'utiliser.

Inscription par conformisme social.

Pourquoi as-tu ressenti le besoin de supprimer des contacts et de régler ta confidentialité ?

Parce que justement, quand t'écoute les trucs ... Non franchement j'ai vraiment eu l'impression de grandir, et du coup je me suis senti le droit d'impliquer dans ma vie qui je veux tu vois. Je reprends un peu ce que je veux montrer aux gens. D'avoir un peu le côté, ok, c'est un réseau social, ok tu peux voir tout ce que tu veux, mais non au final, puisque si les paramètres de confidentialité ont été créés, c'est que non, on est maître de notre vie aussi et qu'on a le droit, quand bien même on est sur un réseau social, de savoir ce qu'on veut partager. Donc du coup, j'ai supprimé des gens que j'avais rajouté il y a tellement longtemps que je n'avais plus de contacts avec eux. Je voulais quand même garder des contacts avec qui j'avais un contact réel dans la vraie vie. Et pas euh ... Pas éphémère mais ... Enfin non parce que je me rends compte qu'il y a des gens que je ne côtoie même plus. Mais bon ça me permet de garder contact avec des gens que je vois dans la vraie vie. Après je ne les vois pas forcément régulièrement. Par exemple la famille de San Francisco je ne les vois quasiment jamais, mais on a eu une relation tellement forte, on s'envoie quand même des messages. Et avec FB tu vois des photos, et c'est comme si tu resserrais un peu les liens, comme si tu essayais de recréer des moments que tu avais vécus.

Il y a un côté affectif qui rentre en jeu, et les gens s'intéressent à ce que deviennent les autres, même si tu les perds de vue. Ça permet relativement de renouer avec des gens.

Es-tu parfois confrontée à du contenu déplaisant ?

Oui, et d'ailleurs c'est très compliqué à gérer, parce que je me rends compte qu'en fait, certains de mes amis sont par exemple soit racistes, ou pas forcément racistes, mais qui votent FN, donc bon forcément quand même raciste, ou en tout cas sélectifs, du style, « il y a peut-être des noirs et des arabes qui sont " biens", mais ils sont rares », quoi tu vois. Et c'est compliqué à gérer parce que pour moi la politique n'a rien à faire sur le réseau social, c'est plus un truc ... Pour moi c'est compliqué parce que du coup ... Ou alors ce sont des choses homophobes, tu vois, des convictions qui pour moi sont très importantes. J'ai certains amis qui votent à droite, bon, ça me fait mal

Utilisation : définition d'une ligne éditoriale. Le réglage des paramètres de confidentialité permet de cibler un public particulier et de sélectionner des contenus appropriés.

Utilité : FB comme une extension de la vie sociale « réelle ».

Pouvoir visuel de l'image qui permet de se replonger et de revivre des moments passés : dispositifs de rétention et de capture du temps qui passe et qui altère les liens noués. Cf. *Le Lac* de Lamartine.

Dégradation de l'expérience : Dana est embarrassée par des contenus politiques agressifs, en contradiction avec ses valeurs morales et ses convictions personnelles. La contrariété est d'autant plus forte que ces contenus proviennent d'amis proches, dont on ne soupçonnait pas la vilenie ; et que ces contenus politiques ne correspondent pas à l'usage du site conçu par Dana.

au cœur, mais chacun ses convictions, on n'en parle pas et voilà. Mais quand c'est sur le réseau social et que les gens commentent des photos ou des trucs, et que donc forcément ça vient sur ton mur, et bien ça me fait chier. Ça me fait chier parce que tu peux plus ou moins passer outre, mais bon ... Voter de droite, encore, voter FN, euh, moi je filtre direct, au moins ça te permet de faire le tri. Quand ce sont mes amis et que je me rends compte qu'ils votent FN, et bien franchement ça me fait chier. On n'a pas les mêmes convictions, mais FN c'est trop extrême pour moi pour l'accepter dans le sens ou ... Ouais, ce ne sont pas les mêmes valeurs que moi. Je ne peux pas être avec quelqu'un à côté de moi qui me dise « Oh tiens, regarde le sale noir », ou « sale arabe », ou être homophobe. Je ne dis pas qu'être du FN c'est forcément être homophobe mais bon. Donc pour moi c'est compliqué parce que le fait de savoir ça, forcément, ça engendre un truc de valeurs qui ne sont pas les mêmes que les miennes. C'est compliqué parce que je préfère avoir ces conversations en face à face, pas m'en rendre compte sur internet. Ça n'a pas lieu d'être, pour moi c'est plus un endroit où te divertit FB. Mais c'est mon point de vue.

Tu disais en effet que le politique n'avait pas de place sur FB pour toi.

Ah, je ne sais pas, franchement, je ne sais plus. Je suis mitigée en fait. En fait quand ça me convient et que ça va dans mon sens, ça me va, si ça ne va pas dans mon sens et que je me rends compte que des personnes ont ces convictions là et que je m'en suis pas rendu compte, ben ça me fait chier en fait. Parce que parfois c'est vrai que ça a du bon de faire circuler des choses sur les réseaux sociaux, parce que ça permet peut être de mobiliser plus facilement et plus rapidement qu'avant. C'est un nouveau moyen, je ne dis pas que c'est mieux, mais c'est un nouveau moyen et il faut s'en servir, de nos jours tu te sers de ce que tu as à ta disposition. Oui, effectivement je ne sais pas. Parce que moi personnellement je m'en sers pas pour mes convictions politiques et compagnie.

Que fais-tu face à genre de contenu ?

Ben je zappe. J'essaie soit d'ignorer, soit je vais dans les paramètres et je fais « ne plus suivre cette publication », voilà. Je masque en fait. Par exemple, j'ai la tante de mon

Dégradation de l'expérience : contenus politiques qui surviennent de manière intempestive et qu'il n'est pas possible de s'épargner. Cette agression débouche sur la rupture du lien amical sur FB et dans la vie « réelle ».

La confrontation de valeurs morales d'autant plus délicate à gérer qu'elle est virtuelle. En effet, FB est un site de divertissement, et non pas de débat. Expérience déceptive et violente d'un site proposant de préserver les liens amicaux, et qui révèle finalement les facettes désagréables des contacts, mettant ainsi en péril ce lien. Paradoxe perturbant pour l'utilisateur.

Utilisation du site : FB pourrait être un nouveau moyen de mobilisation politique, mais cet usage est tout à fait opposé à celui de Dana.

Stratégie d'évitement de la dissonance : les contenus politiques jugés indésirables sont ignorés, voire masqués. Réglage des paramètres.

beau-frère qui m'a rajoutée sur FB, et qui ne publie que des photos de compositions florales ou de chiens qui barbotent avec des canards, ou des soleils qui ont été retravaillés, et que ça. Et ça me gonfle. Le monde des Bisounours, ça va, encore quand ce sont des photos d'autres gens et que je les vois évoluer ça va, mais là, « paix et amour », c'est bon quoi. La petite colombe dans le coucher de soleil, ça c'est chiant, donc j'ai masqué les publications de Claudine. Donc quand ça ne me plait pas, que ce soit politique ou autre, je masque les publications.

Tu évites donc à la fois les contenus politiquement agressifs, mais aussi les choses trop niaises ?

Oui voilà, c'est ça. Ça fait un peu ambivalent. Mais je me rends compte que c'est dur d'expliquer l'utilisation qu'on en fait, parce qu'en fin de compte, c'est très personnel quoi.

Que cherches-tu sur FB ?

Ben c'est vraiment pour voir évoluer les gens. Mais maintenant je suis plus souvent sur Instagram. Parce que tu n'as que des photos et qu'il n'y a pas de blabla. Je ne supporte pas les gens qui racontent leur vie. Quand moi je raconte des anecdotes de travail, c'est rigolo.

As-tu déjà utilisé le signalement ?

Non jamais. Je ne voyais pas trop l'utilité. Jamais, je ne l'ai jamais fait. Je n'en ai pas le souvenir en tout cas. Mais je l'ai fait pour l'application Tinder par contre. C'est parce que un garçon prétendait avoir 30 ans alors qu'en vrai il devait en avoir 14. Donc j'ai déjà signalé, mais par sur FB.

Pourquoi pas sur FB ?

Ben parce que quand bien même je ne sois pas du FN, de droite et compagnie, la liberté d'expression existe, et de mettre ce qu'ils veulent existe. Moi si j'ai juste à cliquer sur « masquer la publication », ben je masque, parce que les gens ont le droit de s'exprimer. C'est un réseau social, c'est fait pour s'exprimer. Donc je suis qui moi pour dire « ah ben non tu n'as pas le droit de voter FN, tu n'as pas le droit de voter à droite ». Après ce n'était pas des trucs

Utilité : FB permet de rester témoin de l'évolution des gens.

Dégradation de l'expérience : les contenus indésirables sont aussi ceux ne relatant pas la vie d'autrui et ne donnant pas matière à nourrir la relation.

Utilité : FB permet certes de rester en contact avec autrui, mais tout l'intérêt est qu'il permet de le faire de façon économique et efficace.

Stratégie d'évitement de la dissonance : le bouton signalement n'a jamais été utilisé sur FB parce que Dana doute de son utilité.

Dana préfère masquer les publications plutôt que de les signaler. Ce bouton serait une censure contraire à la liberté d'opinion et d'expression.

comme « aller on va tous tuer les arabes » ou ce genre de choses. Il y a une limite quand même.

Et si c'était ce genre de contenus qui apparaissaient ?

Ah ben là la personne ne serait plus dans mon groupe d'amis, je lui dirais clairement, et je commenterai déjà. Je lui dirais « bon stop, arrête de mettre des conneries pareilles ». Tiens je l'avais déjà fait d'ailleurs pour un pote. Il avait mis une connerie et je lui avais dit « je ne pense pas que ce soit très intelligent de marquer ça », mais sans forcément le signaler quoi. Là c'est plus de la bêtise humaine. Mais quand c'est vraiment des menaces de mort, ou des trucs graves, là je pense que j'aurais signalé.

Tu ne signalerais donc qu'en cas de contenu menaçant la sécurité d'une autre personne ?

Oui je pense. Et si je connais la personne, j'interviendrais. Si j'ai son numéro, je l'appelle. Si c'est une personne que tu connais bien, et que tu as son numéro, si c'est vraiment des choses comme des menaces de mort, oui là je fais quelque chose en tout cas, je ne vais pas rester là à juste signaler.

Parce que le simple signalement ne suffirait pas dans ce genre de cas ?

Ben ce n'est pas agir quoi. Au bout d'un moment, j'ai signalé ben c'est bon je fais plus rien. Ben non, si tu as le moyen de faire autre chose, tu le fais. C'est trop vague pour moi. On nous a jamais dit « oh ben si vous signalez, ça envoie un truc rouge je ne sais pas où et les flics débarquent ». Ça c'est du concret, mais sinon c'est trop abstrait pour moi. On ne nous a jamais dit ce que ça faisait réellement. Tu sais ce que ça fait toi ? Mais bon ça ne doit pas être efficace je pense. Aux informations ils n'ont jamais fait réellement de sujet sur les réseaux sociaux, qu'est-ce que ça fait, quel impact ... On voit juste l'impact que ça peut avoir sur les jeunes ou il y en a un qui met une rumeur, c'est pour ça que je trouve ça débile de mettre des conneries. Pour moi c'est plus un truc joyeux tu vois. Mais ça peut avoir un impact grave, par exemple quand des personnes avaient mis des vidéos de viol ou de baston sur des réseaux, je trouve ça d'un débile et d'un ridicule, enfin ça cautionne le truc. Et

Stratégie d'évitement de la dissonance : en cas de contenu menaçant la sécurité d'autrui, le signalement apparaît comme une possibilité, mais on lui préfère dans un premier temps le commentaire, afin de rappeler l'utilisateur à l'ordre.

En cas de contenu menaçant la sécurité d'une personne, le signalement à lui seul ne semble pas suffire à résoudre le problème. Dana préfère donc accompagner le signalement d'une conversation réelle avec l'auteur du post afin de tenter de le raisonner.

Le signalement est une nébuleuse obscure : son fonctionnement et ses éventuelles portées ne sont pas lisibles ou connues des utilisateurs, qui en viennent à interroger son efficacité.

Cette indétermination s'explique par l'absence de discours d'escorte, portés par FB ou d'autres médias.

Utilité de FB : se détendre au sein d'un espace récréatif et joyeux.

à la télé on n'entend que ça, « ils ont filmé ça, ils l'ont mis sur le réseau, ce n'est pas bien », mais pas « si vous voyez ça et que vous pouvez signaler, allez-y parce que ça fera ça et ça ». Et peut-être que là les gens signaleraient plus. Les gens ne sont pas du tout encouragés à signaler, et du coup je pense que ça doit vouloir dire que le truc est inefficace en fait.

Es-tu déjà entrée en conflit avec un autre utilisateur ?

Oh non pas vraiment.

Même dans le cas de ton ami qui avait posté un contenu qui t'avait énervé ?

Non parce qu'il n'avait pas répondu à mon commentaire. Donc je me suis dit qu'il était bête en fait. Et vu que je le connais personnellement, je sais que ça ne vole pas haut. Je ne sais plus ce qu'il avait mis exactement, c'était en rapport avec les réfugiés, du style « ça ne sert à rien de voter ». Je ne sais plus exactement. Et j'avais commenté, mais il n'a jamais répondu. Il a répondu à tous autres commentaires, comme un ami à lui qui disait « non mais c'est bon, tu y vas peut être un peu fort », et il avait répondu par une connerie, donc je m'étais dit qu'en fait il n'avait aucune répartie. Et puis j'avais lâché l'affaire parce que les gens qui n'ont aucune répartie... Donc en fait pour moi le commentaire c'était une façon de réagir, mais ça n'a pas réagi en face, donc je me suis dit qu'il était juste bête, donc ça ne sert à rien. Je ne discute pas avec les gens bêtes, ou en tout cas, là tu n'avais pas de moyens de discuter.

Tu attendais quoi de ton commentaire ? Qu'il révise ses positions ?

Ouais voilà, en fait je voulais vraiment le tester. Le tester pour voir s'il allait jusqu'au bout de sa connerie, mais vraiment jusqu'au bout, et d'arriver à avoir des arguments. Tu dis une connerie, et bien va jusqu'au bout, es-tu vraiment au courant de tout ce qui se passe ? Est-ce que tu t'y connais vraiment en politique ou est-ce que ce n'est juste que de la gueule ? Parce que il y en a, c'est juste « gniagnagnia, tous des connards ». Ah d'accord super. Et leur discours ne va pas plus loin. Et je voulais vraiment voir s'il y avait moyen de discuter, et que ça tienne la route un peu son truc. Et en fait bien sûr que

Stratégie d'évitement de la dissonance : absence ou manque de visibilité d'un discours d'escorte qui apprendrait aux utilisateurs comment se comporter face aux contenus indésirables et les encouragerait à recourir au signalement.

Utilisation de FB : Dana semble privilégier les interactions sereines avec ses contacts.

Stratégie d'évitement de la dissonance : le commentaire permet de réagir face à un contenu conflictuel, et d'exposer un point de vue critique. Il permet de réaffirmer la morale de son signataire, et de battre en brèche la thèse adverse afin d'éviter qu'elle ne se diffuse au sein du réseau. Toutefois, sa charge polémique peut se voir facilement désamorcée par le silence de l'utilisateur visé. Ce moyen de discussion reste donc très limité.

Sonder la dissonance pour mesurer la crédibilité de l'adversaire. Si l'argumentation ennemie s'avère peu solide, l'affront pourra être relativisé et minimisé.

Le commentaire comme un médiocre espace de discussion.

non puisqu'il n'a pas répondu. Je ne sais même pas si ça m'a déçu ou pas. Mais ça m'a juste conforté dans l'idée qu'il n'était pas très intelligent, il s'arrêtait à l'opinion générale, ou même à celle des journalistes, parce que parfois maintenant à la télé tu entends ce que tu veux, ou à ce qui se passe sur les réseaux sociaux. Je ne sais pas ce que j'attendais réellement en fait, mais ça m'a permis de voir qu'il n'y avait pas de possibilité de discussion.

En dehors de cette histoire-là, tu ne t'es jamais disputée par FB interposé ?

Non non. Si je sens que je ne m'entends plus avec quelqu'un, et que je me suis disputée dans la vraie vie avec lui ... AH SI, ah mais si ! En fait je me suis disputée dans la vraie vie avec quelqu'un ... Tiens c'est marrant que je dise dans la vraie d'ailleurs, c'est débile. Enfin bref, en fait, ça m'a gonflé, et je me suis dit que je ne voulais même plus qu'elle ait accès à quoi que ce soit de ma vie. Quand on se dispute pour une raison qui justifie qu'il y ait du non-retour et qu'il n'y ait plus de discussion possible, et que je ne la veux pas dans ma vie, je ne vois pas l'intérêt de la garder alors qu'elle m'a fait des crasses, et que « oh ben vas-y, continue à voir comment je vis ». Donc je l'ai supprimé sans lui dire, et même bloqué. Donc ça voulait dire qu'elle ne pouvait même plus me chercher nulle part, sur Instagram et sur FB. Et bien autant dire que j'ai eu une douzaine d'appels dans l'heure, et c'est là que je me suis rendue compte que je n'étais pas tant que ça sur FB. Je suis sur FB, sur mon mur, mais je ne suis pas constamment en train de regarder si j'ai toujours des amis, si quelqu'un m'a supprimé et tout ça. Et en fait, je me suis rendue compte que certaines personnes faisaient une utilisation que je ne faisais pas, à vraiment fliquer. Parce que pour qu'elle s'en rende compte un soir, alors que ça ne faisait d'une heure que je l'avais supprimé et bloqué, c'est que la fille était au taquet sur mon profil à regarder toutes les cinq minutes.

Moi je regarde ce qui s'affiche, mais je ne vais pas sur le compte des autres en disant « tiens je veux voir, tout de suite maintenant, ce qu'il fait personnellement ». En termes de surveillance, je ne surveille pas et je ne suis pas à fliquer les gens. Ils font leur vie, et basta, et s'ils mettent des trucs et que ça s'affiche sous mes yeux, ben voilà. Je vais sur le fil d'actualité, je remonte un peu, et puis après

Stratégie d'évitement de la dissonance : la charge polémique du commentaire peut facilement être esquivée. Il suffit de faire la sourde oreille, ce qui est d'autant plus facile à faire que la confrontation est virtuelle et non pas physique. Il suffit de se déconnecter.

Utilisation de FB : ce qui se passe sur le site se distingue de la vie « réelle ». Les interactions qui s'y déroulent seraient propres au site.

Stratégie d'évitement de la dissonance : suppression et blocage des amis avec qui Dana s'est disputée dans la vie « réelle ».

Utilisation de FB : certains utilisateurs semblent « fliquer » les autres en surveillant de près leur profil.

c'est bon. Je ne vais pas remonter toutes les actualités et aller sur le profil de chacune des personnes. Mais là du coup je m'étais presque sentie espionnée. Elle a mis moins d'une heure pour s'en rendre compte, c'est fou quoi ! En plus ça faisait plus d'une semaine qu'on n'avait pas eu de contacts, et j'ai vraiment halluciné, je me suis dit « franchement, il y a des gens qui font flipper » ! J'ai eu peur, et je me suis dit que j'avais bien fait. Moi, mon frère m'a supprimée une fois, et un mois après il m'a dit « Au fait je t'ai supprimé, je vais te redemander en amie ». Et moi j'étais là « comment ça tu m'as supprimé », moi je le savais même pas. Je ne vais pas regarder qui me supprime ou pas quoi, je m'en fiche.

Et ensuite cette fille s'était vraiment mise en colère, elle m'avait téléphoné, complètement hystérique, en me disant « ouais, pourquoi tu m'as supprimé, tu ne pouvais pas me le dire en face, qu'est-ce que je t'ai fait ? ». Elle a péte un câble. Et je me suis dit que si on avait vraiment été amies, sa première réaction aurait été de me demander s'il n'y avait pas un problème avec mon FB quoi. Juste ça. Mais pas m'insulter par téléphone. Du coup suite à cet appel, je n'ai pas décroché pour les douze autres. Mais bon voilà, les gens sont complètement cinglés. C'est là que j'ai eu peur et que j'ai commencé à supprimer aussi des gens. C'est que je me suis dit que les gens étaient complètement cinglés et que je voulais en faire une utilisation privée et pas ouverte à tous quoi. Bon alors par contre, c'est vrai que lorsque je suis avec Clémentine, une super amie du collègue que je ne vois pas souvent, bon là on se dit « allez, on fouine, on voit ce que les gens sont devenus ». Mais là c'est un délire d'une heure où on regarde ce que font les gens qui étaient avec nous au collège ou au lycée. Mais il n'y a qu'à ce moment-là que je consulte le profil des gens, mais ce n'est pas mon passe-temps quotidien.

Tu ne t'es donc jamais disputée avec quelqu'un par FB interposés ?

Non. Never.

Comment tu expliques cette absence de conflit alors que certains de tes contacts publient des choses contraires à tes valeurs ?

Utilisation de FB : modification de l'utilisation du site après cette mésaventure. Une plus grande méfiance régle dorénavant les interactions de Dana.

Stratégie d'évitement de la dissonance : pour ne pas être épiée ou agressée, Dana a trié ses contacts.

Ah ben c'est parce que c'est inutile. Enfin inutile, je ne sais pas comment dire ... Si c'est inutile de s'engueuler sur FB, c'est plus sympa dans la vraie vie ! Sur FB c'est tellement inutile !

C'est-à-dire ?

Et bien je ne sais pas ... Tu poses des questions quand même ! C'est ta période 4-5 ans : « et pourquoi » ! Et ben tu feras un mémoire plus tard et tu comprendras !

Non mais plus sérieusement, je ne sais pas pourquoi... La vie est belle, je n'ai pas envie de m'engueuler sur FB alors qu'il y a déjà trop d'opportunités pour s'engueuler dans la vraie vie, avec les gens que tu connais ou que tu ne connais pas d'ailleurs. Non, donc je ne vois pas l'intérêt de s'engueuler sur FB. Tu n'as qu'à dire que Dana vit dans le monde des Bisounours et aimerait que tout le monde soit paix et amour. Mais en vrai je n'ai pas envie de m'engueuler sur FB. Je pense que la vie il faut la positiver : je m'entoure de gens positifs, qui rigolent à mes conneries, puisque je suis mon premier public mais c'est vrai que c'est quand même sympa d'avoir un public. Donc je m'entoure de personnes qui rigolent de mes conneries et là je suis la personne la plus heureuse du monde. Et donc je n'ai aucune raison de me disputer sur FB au final.

Même si tu vois des contenus politiques te hérissant le poil ?

Exactement. Je supprime et je passe mon chemin, et par contre si ce sont des discussions... bon après je mets des commentaires à la rigueur, mais je préfère avoir des conversations, mais de le faire en live et d'avoir la personne en face de moi. Parce que lorsque je vois des personnes qui s'écharpent par commentaires sur FB, je suis là « mais c'est inutile, arrêtez de vous engueuler ». Les gens utilisent des mots, des machins, à qui utilisera le meilleur mot pour faire passer son point de vue, bon ben ça va, en attendant tu perds du temps à être sur ton téléphone et à vivre. Alors que tu pourrais sortir, voir tes amis et passer de bons moments, voilà.

Donc pour toi, les disputes sur FB n'ont rien d'un débat. Les gens s'écoutent parler sans prendre en compte l'avis d'autrui ?

Utilité de FB : partager des traits d'humour avec un public qui saura les apprécier. Refus du conflit qui n'est qu'une dépense d'énergie stérile et inutile.

Stratégie d'évitement de la dissonance : le commentaire peut être une façon de réagir, mais Dana lui préfère tout de même une réelle conversation. Le conflit est tout à fait stérile : ce n'est qu'un exercice de rhétorique ou il s'agit de faire montre d'une pseudo éloquence. Soliloque vide et vain.

Non, voilà c'est ça, et puis ça avance pas. Parce que si les gens veulent rester sur leur position, et bien ils éteignent leur téléphone et puis basta, ils ne répondent plus. Donc ce n'est même plus constructif, bien souvent. Ta conversation tombe à l'eau. Enfin j'ai un peu l'impression que c'est sans issue. Le bon vieil échange en face à face, c'est tellement mieux. C'est plus simple en tout cas.

Tu as remarqué l'évolution du bouton j'aime ?

AH OUAIS, ça c'est rigolo ! Oui j'aime bien, je trouve ça sympa parce que comme ça si tu adores la photo, et bien tu adores quoi ! Tu n'es pas obligée de ... Parce qu'en fait avant, tu devais commenter, genre « ah je suis triste », alors que là maintenant, c'est moins chiant.

C'est contraignant de commenter ?

Ben en fait parfois, les gens disent la même chose tu vois. Et parfois il n'y a pas de mots. Mieux vaut un émoticône que de longs discours. Je trouve ça bien les émoticônes, ça évite les commentaires un peu débiles.

Tu as déjà utilisé les émotions négatives ?

Mmh non, j'ai juste mis « j'adore », « j'aime », le smiley qui sourit. Mais déjà je ne savais pas comment on faisait, j'ai su ça il y a deux trois jours. J'ai demandé à une copine parce que je ne comprenais pas pourquoi il y avait des j'adore, et autres, et elle m'a montré. Donc déjà j'ai dû demander comment on faisait, donc je ne l'ai pas encore trop utilisé. Et comme je n'ai pas eu de mauvaises nouvelles et que je n'étais pas énervée, voilà.

Et si tu étais énervée, tu mettrais l'émoticône en colère ?

Pourquoi pas, après ça ne s'est pas présenté encore donc je ne peux pas te dire, mais je pourrais je pense. En tout cas je pense que je préfère que les gens mettent sur mes publications un petit smiley pas content que des commentaires débiles.

Que penses-tu de FB ?

Stratégie d'évitement de la dissonance : le débat et la discussion sont impossibles sur FB. L'interaction est menacée par sa propre fin à tout moment, la déconnexion suffisant à mettre un terme au débat et à signifier que l'on campe sur ses positions.

Utilisation de FB : le commentaire est jugé contraignant, contrairement au like, qui est bien plus économique. La dimension visuelle des émoticônes permet en effet une identification plus rapide et plus précise de l'impression suscitée par le post – sans compter qu'elle apparaît au prix d'un simple clic. Au contraire, le commentaire est souvent poussif, laborieux et peu intéressant.

Dispositifs favorisant l'expérience : Les émoticônes négatives permettent de réagir à des contenus moins positifs, et de s'épargner des commentaires trop critiques. Elles constituent en effet une solution de facilité face à un commentaire exigeant un plus grand effort.

Personnellement, pour l'utilisation que j'en fais, je trouve que j'ai entre guillemets mûri et que j'ai un peu plus centré sur le fait de garder contacts avec les gens que j'ai rencontré à l'étranger. Je suis plus dans l'optique de garder contact, on garde contact, on voit nos photos et on se voit évoluer, et on a l'impression de ne pas se perdre de vue par rapport à un moment qu'on a vécu ensemble. Rester sur cette pente là, ça permet de les voir évoluer, de savoir ce qu'ils font, et pouvoir les voir sur des photos, ça permet de leur dire « oh tiens, je t'ai vu sur cette photo, je trouve ça sympa ». Après voilà, il y a des dérives où les gens mettent tout et n'importe quoi. Soit ils racontent trop leur vie, pas parce qu'ils ne savent pas s'en servir, mais parce qu'ils ont une utilisation différente de la mienne, qui ne me correspond pas forcément. Après je ne les supprime pas forcément, mais je masque leur publication de façon à ne pas les avoir sur mon mur. Mais ça ne me dérange pas plus que ça, ils en font l'utilisation qu'ils en veulent et tant qu'ils ne me font pas chier ça va.

Sinon ce que je pense de FB ... Je ne pense pas que ce soit bien ou mal, mais il faut vivre avec son temps, et il se trouve qu'aujourd'hui il y a ces moyens de communication là. Je sais que lorsque j'étais aux USA, ça permettait de mettre des photos et de ne pas avoir à envoyer dix mille mails pour dire à dix mille personnes différentes « oui je vais bien », et de donner des nouvelles en quelque sorte groupées.

Pour toi c'est donc plus un lieu de partage que de conflit ?

Oui exactement, moi je ne le vois pas du tout comme ça. Je n'ai pas envie d'en faire cette utilisation-là du coup. Ça peut l'être pour certaines personnes, mais je n'ai pas envie que dans mon cas ça devienne ça. J'essaie dans la vraie vie de m'entourer de gens positifs, solaires et de bonne humeur, ce n'est pas pour après me mettre sur FB et me rendre compte que les gens sont aigris et pas contents. Je n'ai pas envie d'avoir ces ondes négatives autour de moi et que ça me pourrisse le cerveau, j'ai assez du travail, de la famille, tout ça pour avoir des ondes ou ce n'est pas évident. Donc je n'ai pas envie d'en rajouter et de me dire « Oh tiens ça je l'ai vu sur FB, ça m'a vexé, ça m'a mis en colère », non. Moi c'est plus positif, partager, garder contact avec des gens que ça fait

Utilité de FB : garder contact avec son réseau d'amis.

Stratégie d'évitement de la dissonance : les dérives sont possibles, faute de contrôle des contenus opéré par les modérateurs. Mais les comportements jugés déviants par Dana ne semblent désigner que des utilisations différentes de la sienne. Respectant la liberté d'expression, elle n'y répond donc qu'en les ignorant ou en les masquant.

Utilisation de FB : FB est un site protéiforme sur lequel l'expérience de l'utilisateur ne dépend que de ce dernier, qui doit donc se responsabiliser.

longtemps que je n'ai pas vu et que tu n'as pas d'occasion de les revoir prochainement. Ça permet aussi de les voir évoluer et ça fait plaisir.

Mais c'est une utilisation que tu ne peux avoir que parce que tu as trié tes amis, non ?

Oui, régulièrement je fais un tri. Parce que régulièrement les gens te demandent, et tu te dis que tu vas l'accepter parce que sinon ça va le vexer et en fait, parfois tu refais des tris et tu te dis que non, c'est mon FB, je mets ce que je veux, je décide de qui j'ai envie qu'il voit ma vie. Je suis responsable de ma vie et j'ai le droit de sélectionner des gens et de faire en sorte d'accepter ou non que des gens soient dans ma vie.

Mais est-ce que FB n'est pas un espace trop libre ? Si tu ne faisais pas l'effort de trier tes amis, est-ce que tu ne serais pas confrontée plus souvent à des choses négatives ?

Oui voilà, c'est ça. Si tu ne fais pas l'effort de trier et de te poser les bonnes questions, tu serais tentée je trouve, de par exemple, regarder une vidéo qui critique untel, et donc du coup à ton tour de critiquer quelqu'un, et ça fait boule de neige, tu vois. Il faut vraiment, si les gens s'intéressent à FB, il faut vraiment qu'ils s'intéressent aussi à ce qu'ils veulent dedans. C'est aussi à nous de se remettre en question et de savoir ce qu'on veut voir, ce qu'on veut y mettre, et autrement ça fait boule de neige. Par exemple, les gens commentent quelque chose, et du coup ça va sur mon mur, et sur le mur de tout le monde, donc ce serait bien d'être un peu plus vigilant, de ne pas liker ou commenter pour que l'information ne se propage pas. Parce que démarrer un conflit par un commentaire, ben du coup tout le monde le voit. Parfois c'est un peu trop libre. Mais je crois aussi que le mec qui a créé ça c'était aussi un passionné d'expression. A travers le monde, qui relie tout le monde. Moi je suis en contact avec des amis qui sont aux USA, en Turquie, en Angleterre, au Japon. C'est impressionnant quand même, ton information circule, un truc de fou quoi.

Tu as des points positifs et négatifs dans ce côté trop libre en fait. On en revient à la responsabilité et la bêtise humaine en fait. Les gens sont responsables de ce qu'ils mettent et de ce qu'ils disent donc peut être qu'on est

Responsabilité de l'utilisateur dans la qualité de son expérience FB.

Les utilisateurs doivent faire preuve de vigilance et de réflexivité sur leur usage de FB.

Dispositifs favorisant l'expérience : favoriser les interactions sociales et la communication entre individus.

Il faut faire preuve de bon sens et d'autocorrection afin de préserver une bonne ambiance sur le réseau.

livrés à nous-mêmes, mais à un moment donné c'est du bon sens quoi. Tu es adulte, tu sais ce qui est bien, mal, ou incorrect quoi.

ANNEXE 15 - ENTRETIEN AVEC GABRIEL

Depuis quand est-tu inscrit sur Facebook ?

Depuis le lycée, en seconde ou première, vers 2007.

Tu te connectes régulièrement ?

Tous les jours, même plusieurs fois par jour.

Es-tu inscrit sur un autre réseau social ?

Sur Twitter, mais uniquement pour consulter, je m'en sers très peu et je me connecte très peu souvent.

Tu utilises donc principalement Facebook. Pourquoi ce site-là plutôt qu'un autre ?

Parce que c'est le premier où je me suis inscrit, je le trouve très pratique pour ce que j'en fais. Et ce n'est pas la même utilisation sur Facebook ou Twitter. Facebook c'est celui où j'ai le plus mes habitudes.

Qu'est-ce que tu fais sur Facebook ?

Je regarde mon fil d'actualité, je regarde s'il y a des choses intéressantes, si des amis ont partagé des articles intéressants, ont communiqué des choses importantes et sinon je m'en sers pour communiquer entre groupes d'amis. On parle en conversations privées, sur des groupes, parfois très larges, où on a nos camarades de promotion de l'école, et des groupes plus restreints pour avoir mes anciens colocataires, des groupes de discussions privées si l'on est en train d'organiser un événement, ou juste des discussions privées pour ne parler qu'avec une seule personne.

A l'origine, pourquoi t'es-tu inscrit sur le site ?

Par curiosité.

Est-ce que tu es parfois confronté à des contenus qui ne te plaisent pas ?

Utilisation de FB : Inscription ancienne.

Fréquentation quotidienne.

FB comme réseau social privilégié. Utilisateur expérimenté.

Consultation du fil d'actualité ou utilisation des conversations privées.

Oui, mais ça dépend quel type de contenu. Il y a forcément des contenus qui ne plaisent pas, ça arrive. Dans ce genre de cas, je vais parfois voir les contenus. Parfois, ce sont des articles partagés qui ne reflètent pas du tout ma façon de penser, soit je les ignore, soit je vais parfois les consulter pour voir ce qu'il en est véritablement. Je ne vois pas vraiment d'autres cas d'utilisation.

Quels types de contenu te dérangent ?

Il y a souvent des contenus soit politique, sur des idées avec lesquelles je ne suis pas d'accord, soit des contenus sur des polémiques en cours, avec un côté ou l'autre, si je me range plutôt d'un côté, il y a des chances pour que je vois l'autre ressortir sur mon fil d'actualité. Ensuite il y a du contenu qui ne plait pas parce que ... Par exemple sur internet, certains sites font exprès d'avoir des titres ambigus pour que tu cliques dessus, et je trouve que ça ne devrait pas être autant partagé en masse, mais en général, ça, j'ignore tout simplement.

Si tu vois un contenu potentiellement déplaisant, tu ne réagis pas plus que ça.

Pas sur quelque chose qui ne me plait pas. Puisque si je vois quelque chose qui ne me plait pas sur mon fil d'actualité, le contenu provient en général non pas de mes amis proches, puisque eux ne publient pas des choses avec lesquelles je suis en désaccord en général. Donc le plus souvent ce sont des gens avec qui je ne parle pas dans la vie de tous les jours, du coup, je n'ai pas spécialement d'intérêt ou l'envie d'avoir des interactions supplémentaires avec eux.

Pourquoi les avoir rajouté et les conserver sur Facebook alors ?

Parce qu'au fil du temps, depuis 2007, j'ai accumulé un certain nombre de contacts, et j'ai des gens un peu de tous les horizons. Je ne les supprime pas aussi par curiosité : ça permet d'avoir du contenu plus large sur son fil d'actualité. C'est presque un moyen d'information en fait. Facebook permet d'avoir des nouvelles d'autres personnes et aussi d'avoir des informations plus variées que ce que l'on peut trouver sur un site d'information par exemple. Si je vais sur ce

Dégradation de l'expérience : au vu du nombre de membres sur le réseau, des contenus gênants apparaissent parfois.

Stratégie d'évitement de la dissonance : Gabriel les ignore la majeure partie du temps, mais va parfois consulter par curiosité.

Les contenus déplaisants sont souvent à caractère politique.

Agacement face au clickbaits.

Le silence est adopté devant des contenus contrariants, puisqu'ils proviennent de simples connaissances avec qui Gabriel veut limiter les interactions.

Politesse ou refus du conflit ?

Stratégie d'évitement de la dissonance : ces simples connaissances permettent néanmoins de diversifier les contenus auquel a accès Gabriel. La dissonance est ici cultivée et transforme FB en une source d'information couvrant de nombreux sujets, parfois rares. Information alternative. Stratégie de sublimation de la dissonance.

genre de site, je vais trouver beaucoup d'informations politiques par exemple, des informations plus ou moins locales selon le journal, mais aussi et surtout des informations politiques, surtout quand on voit ce qu'il se passe en ce moment. Quand je vais sur Facebook, et c'est du à mes cercles d'amis, je vois beaucoup de publications scientifiques, sportives, que je n'aurais pas vues sur des sites à plus large audience. Je vois aussi des publications politiques, mais peut-être plus confidentielles parfois, sur des mouvements qui sont moins médiatisés que dans les grands journaux. Ça permet d'avoir des choses qui ne sont pas plus choisies que sur un journal que je pourrais trouver sur internet mais différentes, ça permet d'élargir un petit peu.

Différentes de ce que tu irais chercher spontanément sur internet ?

Alors en général, je n'aurais pas le réflexe d'aller chercher sur internet, je suis plutôt du genre à me laisser guider. Mais différentes de ce que je pourrais trouver, j'en suis quasiment sûr. C'est-à-dire qu'en général, ce qui est partagé sur Facebook, ce sont des choses qui sont forcément un peu originales, que l'on ne voit pas partout. Si on les voit partout, on n'a pas spécialement intérêt à le partager, parce qu'on sait que ses contacts l'on déjà vu. La une du JT, même si on ne le regarde pas tous les jours, on sait globalement ce que c'est, parce qu'on l'entend à la radio, on le voit sur des sites d'informations, donc sur Facebook, il faut bien trouver autre chose. Donc on va trouver un autre sujet, le dernier sujet, sur lequel il y avait peut-être vingt secondes dans le JT, mais là avec un grand article ou des choses qui n'y apparaissent pas.

Facebook est finalement une plateforme où tu peux trouver des contenus différents de ceux auxquels tu peux être confronté quotidiennement où que tu peux fréquenter en fonction de tes habitudes numériques ?

Du coup moi j'ai pris cette habitude de rencontrer ces contenus-là, puisque je ne renouvelle pas mon cercle d'amis. Donc je ne renouvelle pas mes sites d'information. Je retrouve souvent du contenu identique, mais je le trouve intéressant. Je ne vais pas toujours le consulter, d'autant plus que parfois c'est

Utilisation de FB : FB comme le réseau de l'originalité, où il convient de publier des choses inédites afin de retenir l'attention des autres utilisateurs. Recherche de la différenciation permettant d'obtenir une qualification sociale particulière.

souvent la même chose, et puis tout n'est pas intéressant. Il y a souvent des choses inintéressantes aussi.

Parfois, il y a du contenu récurrent sur mon Facebook de choses qui ne me dérangent pas, mais parfois il y a des choses qui me dérangent et que je vois régulièrement revenir. J'ai un ami qui est manifestement très pro-Front National, qui partage régulièrement des publications pro-FN qui ne m'intéressent absolument pas. Alors parfois il m'arrive d'aller en voir par curiosité, mais il n'empêche que je suis en désaccord avec ça, mais après il se trouve que lui était un ami proche à une époque, donc le garde, et puis ça m'intéresse aussi de voir un peu son point de vue, qu'est-ce qu'il trouve là-dedans. Mais c'est un contenu qui ne me plait pas, et lorsque j'ouvre Facebook pour me détendre parce que je veux voir ce qu'il se passe, ça ne me plait pas.

Pourquoi le garder en ami dans ce cas ?

Par curiosité. Ça me permet de savoir un petit peu, le jour où je le croiserai, de connaître ses arguments, puisque je sais qu'il publie telle ou telle chose qui lui, lui tiennent à cœur. Ça me permet de comprendre un peu son point de vue. Alors je ne dis pas que je le comprends, mais ça me permet d'avoir des indications sur son point de vue.

Je ne sais pas si tu es au courant, mais il existe certaines fonctionnalités qui te permettent de masquer les publications que tu ne souhaites pas voir. Tu les as déjà utilisées ?

Oui, mais plutôt pour des publicités ou des choses comme ça.

En fin de compte, les contenus qui te déplaisent sont plutôt des choses d'ordre politique ou portant sur des débats sociaux ou publics.

Oui, c'est surtout ça. C'est surtout quand mes amis relaient ou partagent les informations d'autres médias ou d'autres sites, voire d'autres personnes sur Facebook. Parfois certaines personnes sur Facebook, avec qui je ne suis pas en contact publient des choses, et de fil en aiguille, d'amis en amis, je peux les voir apparaître sur mon fil. Mais ce sont assez rarement mes amis proches je

Dégradation de l'expérience : des choses inintéressantes subsistent néanmoins.

Une curiosité intellectuelle qui permet de tolérer les contenus indésirables, qui perturbent toutefois le délassement recherché sur FB.

Pas de tactique poussée d'évitement de la dissonance Simple indifférence.

Des contenus indésirables qui apparaissent sur le fil de Gabriel malgré lui, par le biais de l'activité de ses amis. Une contamination de proche en proche qui court à travers le réseau. La plupart des utilisateurs essaient donc de trier leurs amis pour se préserver.

dirais, qui publient eux-mêmes. Majoritairement, ce sont souvent mes amis qui ont liké ou partagé quelque chose, et moi je le vois apparaître sur mon Facebook.

Tu utilises plutôt Facebook dans un esprit de détente ou d'information ?

Les deux. Je l'utilise principalement pour communiquer. Si je reste sur Facebook c'est en grande partie parce que je sais que je peux communiquer facilement avec des groupes d'amis qui comptent pour moi. Ensuite, il y a aussi le contenu de mon fil d'actualité, qui me permet lui de passer le temps et de continuer à revenir sur le site pour m'informer. Je vois aussi beaucoup de choses amusantes : il n'y a pas que des choses sérieuses qui sont partagées. Je vois souvent des articles tirés de sites humoristiques, souvent des vidéos aussi, plus ou moins drôles ou impressionnantes. Je trouve tous types de contenus sur mon fil d'actualité, parce que ce j'ai des contacts très variés, ça me permet d'avoir un peu de tout. Après je ne vois pas tous les contenus non plus : je vois rarement des disputes par Facebook interposés, alors que ce sont des choses qui peuvent arriver lorsque l'on a certains amis entre guillemets.

As-tu déjà signalé une publication ?

Non je ne crois pas, je ne pense pas avoir déjà eu l'occasion. Je ne pense pas avoir déjà été confronté à un contenu suffisamment dérangeant pour qu'il mérite d'être signalé. Même mon ami qui relaie des publications pro-FN, je ne peux pas le signaler parce qu'il n'est pas le seul à les partager. C'est du contenu que beaucoup de personnes trouvent à leur goût. Techniquement, ce n'est pas parce que moi je n'aime pas ça que je dois les empêcher de lire tel article ou autre. Personnellement je pourrai le masquer et fermer les yeux, mais personne n'est insulté dans ce qu'il dit, ou pas de manière frontale en tout cas. Donc je ne pense pas que ce soit du contenu qui puisse être signalé. L'autre exemple que j'ai dans mon fil d'actualité, et qui me dérange le plus souvent, c'est un autre ami très pro-Dieudonné. Dieudonné on aime ou on n'aime pas, chacun voit. Mais je trouve qu'il partage beaucoup de conneries liées à ça. Encore une fois j'ai du mal à comprendre, puisque c'était un ami relativement proche, donc je le garde parce que ça peut m'intéresser de parler avec lui un jour ou l'autre, mais je

Utilité de FB : Fonction phatique.

Fonction de divertissement et d'information.

Des contenus très divers en raison d'amis disparates.

Gabriel n'est pas souvent témoin de conflits, et les attribue à une certaine catégorie sociale à laquelle il n'appartient pas. Tendance à la reproduction sociale sur FB.

Les contenus agaçants ne méritent pas d'être signalés :

- Parce que ce sont des contenus diffusés par beaucoup de membres.

- Si le contenu est déplaisant, il n'est ni violent ni insultant : le signalement n'est sollicité que dans des cas extrêmes afin de faire barrage à la violence.

- Parce que le fait que Gabriel soit en désaccord ne lui arrose pas le droit d'empêcher les autres utilisateurs de consulter ce genre de choses.

trouve ces contenus-là particulièrement débiles et je vais rarement les consulter.

Es-tu déjà rentré en conflit avec un autre utilisateur ?

Non je ne crois pas. Pas sur Facebook en tout cas. Même dans les conversations privées. De toute façon si ça arrivait, je peux à tout moment me déconnecter pour mettre fin à la dispute.

En fin de compte, lorsque tu es confronté à un contenu déplaisant ou à une interaction désagréable avec un autre membre, tu fais en sorte d'éviter le conflit, soit en ignorant la publication, soit en interrompant l'interaction.

Tout à fait. Mais à la base je suis confronté à très peu de conflit sur Facebook. Pour moi Facebook, ce n'est pas un lieu de conflit. Pas sur mon mur en tout cas. Après, je disais que je ne supprime pas mes amis, mais ça m'est déjà arrivé de supprimer certaines personnes que j'avais accepté il y a très longtemps. Si en plus ce n'étaient pas des amis proches qui publiaient des choses qui ne m'intéressaient absolument pas, j'en ai supprimé quand même beaucoup. C'est peut-être aussi pour ça que j'ai peu de situations de conflit.

Tu dirais donc que c'est parce que tu sélectionnes tes amis que tu n'es pas confronté aux conflits ?

Je pense oui. Après ce n'est pas que pour ça que je les rajoute, mais par la force des choses ...

Tu as dit tout à l'heure que Facebook n'était pas un lieu de conflit. Qu'entends-tu par-là ?

Et bien sur mon Facebook, il y a très peu de conflits. Après j'ai peut-être parlé un peu vite, puisque ça peut arriver qu'il y ait certains conflits pas vraiment ouverts, mais disons des railleries ou des moqueries qui peuvent arriver sur des groupes plus larges. Par exemple, chaque année de ma scolarité, j'ai rejoint des groupes de promo ou il y avait parfois des centaines de personnes. Et il y a forcément des gens qui ne s'entendent pas dans la vraie vie qui ne s'entendront pas non plus sur Facebook, donc ça peut arriver d'assister à des échanges un peu moins agréables ou courtois, mais ce n'est jamais rien de trop

Développement d'une stratégie de soustraction au litige passant par la déconnexion.

Utilité : « FB n'est pas un lieu de conflit ». Gabriel ne se connecte pas sur FB pour y vivre une expérience conflictuelle.

Stratégie d'évitement de la dissonance : Suppression des simples connaissances et donc des contenus déplaisants. Pas de possibilité de conflit.

Tri des amis pour éviter les altercations.

Dégradation de l'expérience : pas d'antagonisme violent, mais des sarcasmes discréditant un autre utilisateur. L'humour permet de discréditer l'adversaire tout en faisant montre d'une habileté intellectuelle notoire et d'obtenir une qualification sociale.

violent. Mais ça peut arriver d'avoir des conflits de ce genre-là. Une personne va publier quelque chose, et deux personnes d'avis contraires vont commenter et vont rentrer dans un débat pendant une heure et parfois s'insulter, mais c'est tout. Je ne parlerais pas de débat parce que parfois ce n'est absolument pas constructif, mais c'est comme si on demandait l'avis de tout le monde dans une pièce. Si deux personnes n'étaient pas d'accord, ce serait le même genre d'échange. C'est pareil que Facebook, sauf que là c'est par les commentaires. Ce n'est pas du pugilat, de la diffamation, ou de la violence extrême, mais ce n'est pas constructif.

Facebook te permet donc de garder un lien avec tes amis sans entrer dans la conflictualité ?

Dans mon cas, oui. Et c'est aussi pour ça que j'utilise régulièrement Facebook aussi. Je pense que je garde les bons aspects, du coup ça me dérange pas de l'utiliser régulièrement. Facebook pourrait avoir des mauvais aspects. Ça arrive d'avoir du contenu parfois indésirable, parfois simplement inintéressant. Si je n'avais que du contenu inintéressant sur Facebook, ce serait déjà moins intéressant de fréquenter le site. Si je m'en servais pour ne parler qu'à deux ou trois personnes, idem, j'irais directement les voir ou j'utiliserais mon téléphone. Ça me permet de garder contact avec beaucoup de personnes à la fois, du coup, j'ai souvent des discussions qui arrivent, ce qui fait que j'utilise souvent Facebook. Donc j'ai des discussions, du contenu plus ou moins intéressant à côté qui permet de rester sur le site. Si je voyais tout le temps des conflits, des gens qui s'insultent, ce ne serait pas aussi plaisant d'aller sur ce site.

C'est donc toi-même qui arrive à te prémunir de ces mauvais aspects ou Facebook qui te permet de limiter ce genre de situations en t'invitant à rajouter telle personne ou page ?

Les deux mon capitaine. Quand Facebook m'invite à rejoindre un groupe, je peux choisir de le rejoindre ou non. Je peux aussi les créer moi-même, en rajoutant les gens que je veux. Je peux être acteur de ces groupes et pages de discussion.

Au niveau du contenu qui m'est proposé par contre, sur le fil d'actualité, je ne le choisis pas. Je ne connais pas les algorithmes qui sont derrière, mais je sais qu'ils me

Des oppositions formulées via les commentaires, mais qui ne peuvent permettre un débat constructif. Le commentaire ne peut permettre une régulation sociale, car les utilisateurs refusent de céder et s'accrochent à leurs propres conceptions, en niant celles des autres. En effet, l'égalité des participants ne leur permet pas, faute de l'intelligence nécessaire, de nuancer leur opinion et de la modifier en fonction de la position des autres. Ils ne peuvent le faire que si une autorité supérieure les y oblige. Mais comme FB refuse de jouer ce rôle, la seule parade est de proposer un dispositif minimisant les risques de conflit. Ainsi, les utilisateurs n'ont pas à perpétuellement échouer dans une autorégulation, et FB n'a pas à jouer au gendarme. Les utilisateurs sont donc invités à sélectionner amis et contenus pour vivre dans un cocon. Collection d'individus séparés ou évoluant dans des groupes restreints. Communautarisme et fausse liberté de se connecter avec le monde entier. Mais illusion maintenue par la com de FB pour pouvoir jouer d'un argument marketing puisé dans l'imaginaire du web. Utilité : fonction phatique.

Dispositif favorisant l'expérience : coopération de l'utilisateur et du dispositif qui œuvrent main dans la main dans un but commun : prévenir les conflits.

proposent les contenus des personnes avec qui j'interagis le plus souvent. Ça fait que j'ai du contenu plus sympa. Facebook sait que ces personnes-là m'intéressent, et donc que leurs contenus sont plus susceptibles de m'intéresser, ce qui est un constat plutôt vrai en général. Ensuite, quand un ami aime ou relaie une publication d'une autre personne, Facebook me l'affiche ou pas, donc je vais soit rater du contenu, soit avoir du contenu qui ne me plaît pas. Donc Facebook sait avec qui je parle, et remonte du contenu. Il se sert sans doute de mon historique aussi pour voir ce qui m'intéresse.

Donc je me fais un Facebook plus sympa parce que Facebook sait ce que je fais.

Comment réagirais-tu si tu étais confronté plus souvent à du contenu déplaisant ?

Je pense que je le masquerais pour avoir à nouveau du contenu plaisant. Après si ces contenus ne reviennent pas, est-ce que j'arrête d'utiliser Facebook je ne saurais pas dire ... Là pour l'instant, je reste sur Facebook parce que je suis quand même sur de trouver du contenu sympa, et parce que j'ai cet aspect « communication » avec mes amis.

Est-ce que tu pourrais signaler une publication réellement perturbante ?

Euh, oui. Mais sachant que j'y ai pensé depuis la dernière question, il y a un contenu que j'aurais pu signaler mais que je n'ai pas signalé, alors que j'aurais peut-être dû. C'était à l'époque des premières mises à mort d'otages retenus par Daech. J'avais eu des personnes qui avaient relayé sur Facebook les sites où on pouvait trouver les vidéos. Le problème c'est que ces pages-là étaient diffusées massivement, du coup l'information était déjà diffusée. Je n'avais pas signalé ça en me disant que c'était trop tard, et ça ne tenait plus à moi de stopper sa diffusion. Même si je l'avais signalé en tant que contenu inapproprié, l'information aurait quand même continué à être accessible ailleurs. C'est vrai que c'est quelque chose qui aurait pu être signalé, si je l'avais vu dès le début.

Pourquoi estimes-tu que le signalement n'aurait pas pu permettre de stopper la diffusion de l'information ?

La traque des adhérentes par FB aide l'utilisateur à utiliser le dispositif de façon à éviter les conflits.

Les contenus plaisants et divertissants assurent la fidélité de l'utilisateur. Limitation de la dissonance comme garantie de fidélité.

Un contenu extrêmement violent non signalé puisque déjà largement diffusé au sein du réseau. Inutilité du signalement qui ne peut endiguer ce genre de diffusion virale.

Parce qu'au moment où je l'ai vue, l'information était déjà largement diffusée. Donc ça avait peu d'impact que je le signale ou pas. Je pense que dans ce cas-là, ce qu'il aurait fallu, c'est un outil pour signaler la page web, et non la publication Facebook. Que les gens partagent ça sur Facebook, finalement je m'en fiche si le site est accessible. Ce qui m'aurait intéressé, c'est de pouvoir ajouter des avertissements sur la vidéo. Là, c'était un lien cliquable qui m'amenait sur un autre site. Encore une fois, je ne sais pas vraiment quels sont les critères qui permettent de signaler ou de bloquer un contenu. Ce n'est pas parce que ça ne me plaît pas à moi qu'il faut le bloquer, alors que c'est peut-être quelque chose qui plaît à beaucoup de monde. Je ne vois pas pourquoi, de ma seule autorité, je pourrais bloquer. Même si on décidait d'être dix millions à bloquer une publication, est-ce qu'on aurait le droit de la bloquer ? En plus je n'ai aucune idée de ce qui se passe quand je signale une publication, je pense qu'il y a un traitement informatisé et humain. S'il y a beaucoup de signalements, je pense qu'une personne doit traiter la publication, en fonction des critères, que je ne connais pas moi. Mais encore une fois, je pense que c'est assez limité comme action de bloquer un contenu sur Facebook, dans la mesure où le contenu n'appartient pas à Facebook mais à d'autres sources. Là, ça venait d'un autre site web.

Si quelqu'un avait publié la vidéo sur Facebook, là je pense qu'il aurait été utile de la signaler et de la bloquer. Parce que là je sais bien entendu qu'une exécution c'est un contenu qui n'est pas permis par la charte de Facebook. Alors après je ne la connais pas, mais c'est un site qui se veut très bienpensant. La pornographie de près ou de loin y est interdite, donc je pense que la mise à mort aussi. Mais si ça avait été du contenu sur Facebook, là on aurait pu le signaler plus efficacement, et le bloquer.

Tu opères donc une distinction entre les contenus publiés ou simplement relayés sur Facebook ?

Ben en fait, une publication faite à l'intérieur du réseau, elle est forcément issue de l'ordinateur de la personne qui l'a publiée. Par exemple, si j'ai une photo sur mon téléphone, je peux la partager via Facebook. Si Facebook me la bloque avant que d'autres personnes l'ait

FB contaminé par des contenus extérieurs. Ne peut rien faire pour s'en prémunir. Ne le souhaite pas d'ailleurs : sa popularité tient au fait que les utilisateurs peuvent partager massivement des productions culturelles issues d'autres sites, alors que les utilisateurs qui ont vieilli, racontent de moins en moins leur vie sur FB. Les autres sites sont donc indispensables à FB, puisqu'ils lui fournissent un contenu. FB comme site centralisant un maximum d'utilisateur, et où le partage sera le plus viral. Volonté des utilisateurs de convertir les autres à leur point de vue ? FB comme un soft power ? Profil comme un résumé des conceptions de l'utilisateur ?

-L'efficacité du signalement est proportionnelle au nombre d'utilisations. Fonction limitée. Le signalement apparenté à la censure.

Stratégie d'évitement de la dissonance : FB comme « site bienpensant ».

enregistrée localement sur leur ordinateur, elle n'est disponible que sur Facebook. Donc même si la photo est toujours présente sur mon téléphone, si Facebook la supprime elle n'est plus disponible sur le site, et je ne peux plus la partager par ce biais-là. Il faudra que je trouve un autre moyen de diffusion, sachant que Facebook est quand même un moyen de diffusion gigantesque. Mais si je partage un site web via Facebook, même s'il est bloqué sur Facebook, il est toujours accessible en dehors de Facebook.

Oui, mais il n'est plus accessible depuis Facebook, et donc à ses utilisateurs. C'est toujours ça non ?

Oui mais si je partage par exemple le site « exécutionsparDaech.com », même si Facebook bloque ma publication, les gens qui l'ont vu peuvent toujours y accéder, même sans le contenu. Alors qu'une photo partagée depuis un ordinateur personnel, je n'y ai plus accès une fois supprimée, et ce définitivement. En fait, toute la question est de savoir si le contenu a déjà été diffusé ou pas. Quand je vois qu'une page a déjà beaucoup de partages, moi je me dis que même si je le signale, c'est un peu trop tard quoi ... Je ne sais absolument pas combien de contenus sont signalés chaque jour sur Facebook, et quelles sont leur nature. Ça pourrait être intéressant si on avait des chiffres ou des instructions sur l'efficacité du signalement et la nature des contenus signalés. Enfin je ne sais pas, si je savais que tous les jours il y a des milliers de posts qui sont signalés et bloqués, je pourrais me dire « Ah oui, donc c'est efficace ». Si par contre on me dit que ces milliers de posts ne sont que du contenu politique, que les gens signalent parce qu'ils ne sont pas d'accord avec leurs voisins, là je me dirais que dans ce cas il ne faut pas bloquer.

Je me dis que si on en savait plus autour du signalement, peut-être qu'on l'utiliserait différemment, mais après je ne sais pas si Facebook a intérêt à communiquer autour de ça. Moi ce que j'entends le plus, ce qui a fait polémique en France, c'est lorsque que Facebook avait bloqué « L'origine du monde » de Courbet, qui est un contenu artistique représentant une image de femme nue. Mais charte de Facebook oblige, pas de nudité sur Facebook, donc chaque fois que quelqu'un relaie ce tableau, une autre personne le signale, et le tableau est

Le signalement est inefficace sur les contenus extérieurs au site. La dissonance provient donc d'une source extérieure à réseau.

Absence de données relatives au bouton ou de discours d'escorte ne favorise pas son utilisation. Gabriel ne sait pas quelle est sa fonction, son efficacité, quand s'en servir, etc.

FB n'a pas d'intérêt à communiquer autour du signalement. Ternirait la réputation d'un réseau sont l'ambiance se veut agréable et bon enfant.

bloqué à chaque fois. Ensuite, il y a une question qui se pose de savoir si c'est une femme nue ou une représentation de femme nue, et là je ne saurais pas dire ou il faut trancher. Toujours est-il que de mon avis, c'est un tableau qui ne fait de mal à personne, et qui est visible dans le musée ou il est exposé, même par des enfants. Donc s'il n'est pas caché dans la vraie vie, je ne vois pas l'intérêt de le cacher sur Facebook. Donc je doute quand même de l'efficacité et de l'intérêt du signalement.

Si à côté de ça, Facebook me disait qu'il bloquait des centaines de milliers de post chaque jour, je prendrais peut-être plus conscience de l'intérêt du signalement.

En fait, une sorte de flou autour de ce bouton t'empêche de l'utiliser ?

Oui en quelque sorte. J'ai trop peu de connaissances sur ce bouton pour pouvoir l'utiliser. Est-ce que je dois l'utiliser juste parce que ça me plaît pas ou parce que ça ne correspond à la charte de Facebook ? La charte de Facebook, elle est sûrement accessible en cherchant un petit peu, en faisant un petit effort, n'empêche que moi je l'ai jamais lue. Je ne sais pas trop quelle est l'attitude à adopter par rapport à ça.

Comment as-tu appris l'existence du signalement alors ?

Je ne sais pas trop, je me doutais forcément que ça existait en fait. Dans un endroit où tout le monde peut partager ce qu'il veut, ce n'est pas envisageable que tu n'aies pas un bouton pour signaler les publications. Si tu veux que ton site marche, avec un minimum de connaissances sur le fonctionnement d'internet, tu te doutes qu'il faut un bouton pour signaler des publications. Je pense que c'est naturel que ça existe. C'est indispensable à la survie du site, parce que même si moi je n'oserais pas publier du contenu complètement indésirable, si je ne publierais jamais rien de violent ou pornographique, ou même illégal, parce qu'il se trouve que certaines choses sont interdites sur Facebook et qui ne sont pourtant contraires à aucune loi. Typiquement le tableau de Courbet n'enfreint aucune loi, et pourtant c'est un contenu qui peut être bloqué. Donc personnellement je n'oserais pas publier du contenu illégal, il n'empêche que je me doute

Le signalement serait dépourvu d'efficacité et d'intérêt. Cette impression n'est pas contredite par les modérateurs, qui restent mutiques.

Manque de connaissance sur le bouton empêche de l'utiliser. Pas de connaissance du règlement. Absence de discours d'escorte qui aiderait Gabriel à comprendre le fonctionnement et le statut accordé au bouton signalement.

Fonctionnalité du signalement obligatoire sur internet, espace caractérisé par sa grande liberté.

Les règles sont nécessaires afin d'éviter que la communauté ne sombre dans l'illégalité et la violence. Un spectre d'action illimité est synonyme d'anarchie et non d'autorégulation et de pacification de la communauté.

que si ce n'était pas aussi interdit sur FB, les gens le publieraient.

Comment expliques-tu ce décalage entre ce qui est illégal au niveau d'un pays et interdit au niveau du réseau ?

Plusieurs choses. Déjà, c'est un site américain, et la loi américaine n'est pas la même que la loi française. C'est un site de culture américaine, donc le rapport à la nudité n'est pas le même par exemple. Cet exemple du tableau est intéressant : une œuvre d'art en France est considérée comme pornographique aux USA, donc interdite sur ce site. Enfin je pense que c'est en partie pour ça qu'elle est interdite, je ne connais pas assez le sujet pour l'affirmer. La culture américaine a un rapport très différent et très étrange à la nudité. Je ne l'ai pas testé, mais je n'en vois jamais sur mon fil d'actualité, donc je me dis qu'on ne peut pas poster de photos de femmes nues par exemple ? Je crois même que les photos de femmes allaitant leur enfant sont interdites, alors que ce n'est pas illégal. Enfin en France en tout cas ce n'est pas illégal, je ne sais pas si ça l'est aux USA. Mais il y a bien ce décalage entre les pays et les cultures. Le site en lui-même se veut peut-être bienséant et va plus loin que la loi pour interdire certains contenus.

Quel intérêt aurait-il à être plus rigide que la loi elle-même ?

Et bien pour contenter le plus grand nombre d'utilisateurs. Il y a plus d'un milliard et demi d'utilisateurs sur Facebook je crois, et le but de Facebook c'est que les gens restent. Donc si un pour cent des gens publient des contenus indésirables au 99% autre, tu interdis ce contenu-là. C'est une logique tout à fait compréhensible vis-à-vis de la gestion du site.

Ça ne te dérange pas que des normes morales américaines régulent le site français ?

Si on prend l'exemple du tableau, on a peut-être tendance à le considérer comme une œuvre d'art non choquante en France. Mais je comprends quand même que ce tableau puisse être choquant pour certaines personnes, même françaises. Peut-être des personnes très prudes ou autres. Mais il se trouve que ce n'est pas

Bienséance comme priorité absolue du site. La moralité surpasse l'illégalité. Un site **aseptisé** : sans contenu violent, nudité, etc. Puritanisme américain. FB comme un soft power diffusant les mœurs américaines ?

Le puritanisme comme principe marketing permet de fidéliser les utilisateurs en instaurant leurs critères moraux comme normes comportementales. Le puritanisme de FB ne traduit donc pas un idéal moral propre aux utilisateurs.

parce que c'est choquant que c'est illégal. Beaucoup de choses vont être choquantes pour certains groupes de personnes, ça peut être considéré comme obscène, peu importe le pays et la culture d'origine, et je comprends qu'ils n'aient pas envie de voir ça. Après c'est vrai qu'on impose ce point de vue-là, qui est peut-être, mais je dis peut-être une bêtise, majoritaire aux USA et minoritaire en France, mais qu'on entend où qu'on soit, et c'est celui-ci qui ressort. Est-ce que Facebook a identifié qu'il allait contenter le plus grand nombre, en considérant ce genre de contenu comme obscène, ou est-ce qu'ils l'ont fait parce que leur règle morale à eux disait que c'était obscène, je ne sais pas.

Mais effectivement, c'est ça qui est imposé. Je pourrais dire que c'est dommage, sans être un drame.

Facebook a donc projeté sur ses utilisateurs certaines normes morales et les a imposées comme règles sur la plateforme ?

De toute façon sur un site comme ça, un espace collaboratif ou un espace de communication qui réunit un grand nombre de gens, même si chaque personne a son propre groupe d'amis, par extension, tout le monde peut communiquer avec tout le monde. Donc il faut bien définir des règles, et organiser des sujets de discussion. C'est normal qu'il y ait des règles et qu'elles plaisent au plus grand nombre. Mais plaire au plus grand nombre c'est forcément un peu subjectif comme notion, donc certaines choses paraîtront plus ou moins partiales, et dans tous les cas c'est ça qui sera imposé. Il faut se conformer aux règles pour accéder au site et pouvoir l'utiliser.

Où sont visibles les règles sur Facebook ?

Je pense qu'il doit y avoir des chartes d'utilisations quelque part sur FB, mais moi je ne les ai jamais lues.

Tu sais où elles se trouvent ?

Euh, et bien il faudrait regarder... Ah voilà, elles doivent être là, il faut aller dans l'aide FB. Alors attends, là ils te disent comment signaler des choses.

Tu avais déjà consulté ces pages d'aide ?

« Contenter le plus grand nombre »

Renvoi à la notion d'obscénité : ce qui est hors de la scène, de l'espace public visible.

Tyrannie de la majorité au sein du réseau.

Régulation indispensable au fonctionnement du site pourtant.

Dispositif favorisant l'expérience : non connaissance du règlement. Gabriel ne sait même pas où trouver ses informations sur le site.

Alors les pages d'aide, oui, une fois. Je les avais regardées pour la confidentialité, pour choisir les réglages de qui a accès à mon compte. Je ne voulais pas que mon profil soit accessible au public, c'est-à-dire les gens que je ne connais pas et que je n'ai pas en ami.

Bon je ne sais pas, mais j'imagine qu'elles sont accessibles quelque part, il faudrait faire une vraie recherche. J'ai l'impression que FB m'autorise à signaler ce que je veux, même une photo de fleur des champs. Mais comme je disais tout à l'heure je pense qu'il y a un traitement informatisé, qui dépend peut être du nombre de signalement et aussi de l'audience de la publication. Si je suis le seul à voir cette publication et que je la signale, j'ose espérer que c'est vraiment signalé et qu'il y aura un traitement humain. C'est-à-dire que des gens de FB vont traiter mon signalement. Avec certains critères bien entendu, ils ne vont pas décider de leur propre chef ce qu'il faut bloquer ou pas. Je ne sais pas quels sont ces critères, mais j'imagine qu'ils sont accessibles quelque part. Moi je ne les ai jamais lus.

En fin de compte, est-ce que tu n'as pas l'impression de réguler ton comportement non pas en fonction des normes que t'imposent FB, mais en fonction de ce que tu penses être l'attente des autres afin d'éviter les conflits ?

Encore une fois les deux. C'est sûr que lorsque que je publie quelque chose sur FB, je ne le fais pas pour me faire lyncher sur la place publique. Si dans la vie de tous les jours je fais quelque chose dont je ne suis pas fier, je ne vais pas me mettre à le publier d'un seul coup sur FB. C'est de la régulation, je m'autorégule. A l'inverse, si je publie quelque chose sur FB, je ne vais pas le faire pour forcément chercher une approbation, mais je vais m'assurer que ce soit un contenu approprié pour les gens à qui je le diffuse. Quand je dis approprié, ça ne veut pas forcément dire intéressant pour tout le monde. Quand je publie une vidéo de sport, je m'attends pas à ce que ça intéresse tous mes contacts, mais par contre je m'attends à ce que ceux qui ont regardé ne soit pas choqués en voyant ça. Disons que j'essaie d'adopter un comportement décent, mais comme je le ferais dans la vraie vie.

Mais paramétrage de la confidentialité afin de se prémunir des interactions non désirées.

Nécessité de définir des critères pour éviter les abus des modérateurs. Se protéger des modérateurs comme on se protégerait d'un pouvoir politique censeur et tyrannique.

Stratégie d'évitement des conflits : autorégulation en fonction de l'audience visée pour s'épargner les retours négatifs.

Comportement « réel » et code moral transposé sur FB en l'absence de règlement.

Tu transposes donc tes propres « codes » de comportement que tu as dans la vraie vie sur FB ?

Oui voilà, c'est ça, dans le sens ou en société, dans la vie réelle, j'ai des règles sociales à respecter, je ne peux pas me permettre de cracher sur les gens par exemple. Sur FB j'ai des règles aussi, qui ne sont forcément pas les mêmes : le contexte est différent. Donc oui, comme dans la vraie vie je respecte ces règles, qui sont à la fois imposées par FB - FB me le dit tout de suite, je n'ai pas le droit de publier de la nudité, de la violence. Et si quelqu'un me signale pour un contenu correspond à ces critères, ça sera supprimé automatiquement. Donc moi je ne mets pas de choses pour le plaisir de me faire supprimer, et si ça se trouve, de me faire réprimander ensuite par mes amis, qui me l'auraient signalé. Donc là-dessus c'est sûr, je ne le fais pas. Ensuite, je ne vais pas publier des contenus susceptibles d'offenser ceux qui vont les voir, parce que ce n'est pas le but.

Ce n'est pas le but de quoi ?

Ce n'est pas le but de Facebook. Je suis pas là pour démarrer, je ne sais pas ... Démarrer un débat pourquoi pas. Mais il y a un monde entre démarrer un débat et publier quelque chose d'offensant, ou quelque chose qui suscitera le débat, et un débat plus ou moins intelligent. Du contenu raciste, ça n'a pas sa place, ni dans la vraie vie, ni sur FB.

Avec mes amis, j'essaie de faire ça dans la vraie vie aussi. Quand je les vois j'essaie de passer du bon temps, d'avoir des discussions sympas, d'apprendre des choses, voilà. Sur FB j'ai beaucoup de contacts, mais quand je publie, je sais que ce sont des choses qui conviennent à tout le monde, pas seulement à mes amis proches. Il y a une régulation qui est bien présente, qui peut être un peu différente que celle qu'on trouve dans la vie de tous les jours, mais qui est nécessaire je pense.

Je ne voudrais surtout pas publier quelque chose et que quelqu'un viennent me voir le lendemain en me demandant « pourquoi tu as fait ça ? ». Même pas forcément par le biais de FB. Avoir un bouton « pas content » sur ma publication me dérangerait moins que de voir le lendemain un ami venir me voir en personne, dans la vraie vie, conséquence réelle, pour me dire ... Là

Des règles personnelles adaptées sur FB en fonction des exigences particulières du site, afin de ne pas s'exposer aux remontrances des autres utilisateurs.

Initier un débat sur FB est une chose envisageable, mais pas le conflit.

Gabriel s'autorégule et limite son expression aux choses qui seront susceptibles de convenir au plus grand nombre.

Crainte de conséquences potentielles dans la vraie vie. Réactions dans la « vraie vie » plus graves que celles sur le réseau.

où je dirais que je me régule c'est que je ne veux pas de conséquences négatives dans ma vraie vie des choses que je ferais sur FB. Finalement, que quelqu'un dise sur FB « tu es con », c'est moins grave que quelqu'un qui me dise le lendemain dans la vraie vie « j'ai vu ça, tu es con ».

Pourquoi ce serait plus grave ?

Parce que si c'est quelqu'un dans la vraie vie, c'est quelqu'un que je vois régulièrement, alors que sur FB ça peut être quelqu'un dont je n'ai rien à faire.

D'autant plus que sur FB j'ai un droit de réponse d'autant plus facile à mettre en œuvre. Il me dit « tu es con », et bien je peux prendre mon temps et réfléchir. Pourquoi est-ce qu'il m'a dit ça ? Ah oui tiens, c'est vrai, etc. Dans la vraie vie, c'est un échange concret, en face à face, tu n'as pas forcément le temps de réfléchir, tu ne comprends pas tout de suite son point de vue, lui non plus. C'est plus facile d'échanger via FB. Si je veux me justifier ensuite, je pourrais le faire, d'autant plus que si quelqu'un me dit « tu es con », je lui réponds, j'argumente mon point de vue, et je publie ma réponse pour tout le monde. Je ne vais pas avoir un deuxième « tu es con » juste après, parce que les autres pourront voir ma justification. Si j'en ai un autre, ce sera pour autre chose, et je pourrais encore me justifier. Alors que sinon, j'arrive devant quelqu'un, il me dit « tu es con », j'arrive devant une autre personne, rebelote, ça peut être sans fin.

FB te permet de formuler une réponse plus solide et publique, donc plus largement diffusée. Et c'est pour ça que c'est plus simple de se justifier et d'argumenter.

Pourtant, la critique sur FB est elle aussi plus largement diffusée.

Oui mais elle n'est pas forcément mauvaise, parce que pour le coup, s'il y en a un qui me dit « tu es con », il y en a probablement vingt qui le pensent. Donc au moins, en répondant à celui-ci, je réponds à tous les autres qui n'ont pas osé me le dire. Donc là-dessus je pense que c'est plus intéressant, plus facile, c'est surtout ça. Pouvoir discuter avec tout le monde rend l'échange un peu plus facile.

Les retombées sont plus jugées plus embarrassantes dans la vie « réelle » parce qu'elles découlent d'une potentielle dégradation des liens avec un ami proche.

Echange médié sur FB qui permet de construire une argumentation plus solide. Alors que dans la vraie vie, l'immédiateté de la prise à parti prend de cours l'utilisateur.

Sur un autre sujet, tu utilises le bouton « J'aime » ?

Oui, mais là c'est plus pour manifester que j'ai trouvé le contenu intéressant. Ça ne veut pas forcément dire que j'aime ce contenu-là, mais je l'ai vu et j'ai pris le temps de le lire, de regarder la photo ou la vidéo, et j'ai trouvé ça intéressant si c'était intéressant, drôle si c'était drôle, triste si c'était triste. C'est plus comme ça que je le vois, mais je l'utilise beaucoup, quand je veux marquer que j'ai vu la publication.

Que penses-tu des nouvelles émotions de ce bouton ?

C'est intéressant mais je n'ai pas encore assez de recul pour dire si c'est bien ou pas bien. Majoritairement les gens l'utilisent, mais ils continuent à utiliser le bouton J'aime, parce que quand tu vois les symboles, 99% c'est du j'aime et le 1% restant ces émotions je pense. Je ne sais pas, je suis encore un peu partagé. Je l'utilise parfois, par exemple, quand c'est un contenu drôle au lieu de mettre un j'aime je mets un smiley qui rigole, ou si c'est quelque chose de surprenant, je mets le petit smiley qui est surpris. J'ai jamais utilisé les autres, le cœur, le triste et celui en colère.

Mais de toute façon pour moi ça n'apporte pas énormément par rapport au j'aime. Une publication peut susciter plusieurs émotions, mais je trouve qu'en général, un post sur FB ne suscitera pas dix mille émotions. Alors entre j'aime et j'adore tu peux dire que tu l'aimes beaucoup ou vraiment beaucoup. Ensuite la formulation « j'aime » pour des choses tristes, oui, elle est malvenue, n'empêche que tout le monde sait que ça veut juste dire que tu as vu la publication et que tu manifestes que tu as trouvé ça intéressant ou ce que tu veux.

Et si un de tes contacts annonçait par FB le décès d'un proche ?

Oui effectivement, là c'est déjà plus gênant de dire j'aime. Mais encore une fois, on sait que le j'aime ne veut pas dire que je suis content que ton proche soit décédé, c'est vrai que la formulation est malvenue, donc ça peut aider d'avoir un petit smiley triste. Ou alors quand c'est quelque chose de grave, je pense que les gens ont plus le

Dispositif favorisant l'expérience : le like permet à l'utilisateur de notifier à l'auteur du post que l'on a bien pris connaissance de la publication. Fonction phatique.

Peu de valeur ajoutée des réactions, puisque les émotions suscitées sur FB sont très limitées.

Le like en cas de mauvaise nouvelle est malvenu mais son sens est tout de même connu par les autres utilisateurs.

réflexe d'aller voir les commentaires que juste cliquer. Si c'est quelque chose de vraiment important ou qui te tient à cœur, et bien tu écris un petit mot, comme « de tout cœur avec toi », comme tu le ferais dans la vraie vie. Quand quelqu'un t'annonce quelque chose d'important, tu as tendance à manifester un peu plus d'émotions que quand c'est quelque chose de banal. Effectivement, là-dessus, avoir un bouton triste ça peut aider.

Mais bon après, quand je vois une vidéo drôle, le fait de mettre j'aime, c'est bon, on comprend que j'ai trouvé ça drôle, pas besoin de mettre un smiley qui rigole. Ensuite ce n'est pas négatif, mais est-ce que c'est nécessaire, je ne sais pas. On verra comment ça évolue, disons que ça fait pas de mal, moi je m'en fiche relativement.

Est-ce que tu pourrais utiliser un smiley en colère sur un contenu agressif ?

Non, là je pense que je commenterai plutôt. Parce que un smiley en colère, bon... « Je suis pas content. » Ce n'est pas très constructif. Là-dessus, je ne sais pas comment ça va se passer, les commentaires sur FB sont rarement hyper constructifs mais ça ne fait pas avancer le débat de mettre un smiley pas content.

D'ailleurs, pour revenir un peu sur le début, je n'y avais pas pensé, mais je vois quand même beaucoup de conflits sur FB. Dans les publications qui ne sont pas celles de mes amis, mais qui provient d'une autre source, par exemple quelqu'un qui relaie l'article d'un journal, d'un site web, là on voit beaucoup de conflits dans les commentaires. Une publication, même très lambda, d'un homme politique, d'une célébrité, qui dit quelque chose de très banal, et bien tu as parfois des choses très déplacées parmi des milliers de commentaires. Des gens qui s'engueulent ouvertement, etc. Mais ça c'est vraiment quelque chose que je sépare du contenu de mes amis.

Tu commentes parfois ?

Assez rarement. En tout cas je commente très rarement le contenu qui vient de sources extérieures à mes amis. Quand c'est quelqu'un qui partage quelque chose sur mon, qu'il s'approprie la publication, si je commente, je commente pour échanger avec lui, avec ses amis et les

Le commentaire comme lieu d'empathie, de démonstration de la compassion en cas de mauvaise nouvelle, faute de pouvoir le signifier par le like.

Les émotions fortes sont traduites par les commentaires qui permettent de manifester une compassion plus précise, de montrer un plus grand souci de l'autre.

Stratégie d'évitement de la dissonance : le commentaire n'est pas constructif sur FB en cas de conflit.

Les conflits apparaissent en dehors de la sphère amicale proche.

Refus du débat public avec des inconnus. Le débat est mené exclusivement avec des amis. Aspect plus fort de discussion, d'échange constructif ou plus positif.

miens. Quand quelqu'un partage, aime ou diffuse un contenu qui est déjà largement commenté, etc., là ce n'est pas pareil parce que je me lance dans un débat public avec n'importe qui. Donc ça je ne le fais jamais.

Pourquoi ?

Parce que ça ne m'intéresse pas de parler avec des gens trop larges. C'est trop varié, et je sais que si je mets quelque chose je vais trouver quelqu'un qui ne sera pas de mon avis. Et je n'ai pas spécialement envie d'entrer en conflit. D'autant plus que je sais que si je fais ça, tout le monde va voir que j'ai commenté et ce n'est pas forcément ce que je cherche. Dans ces cas-là, je préfère discuter directement avec la personne qui a publié, parce que c'est avec elle que je vais vouloir échanger. C'est lui qui a publié ça, pour lui c'est quelque chose de pertinent, donc ça m'intéresse pas de discuter avec tout le monde autour. Et j'ai rarement l'impression que mon avis soit si pertinent ou important qu'il vaille le coup d'être diffusé, imposé à la vue de tout le monde.

Pour conclure, qu'est-ce que tu penses de FB ?

Moi j'aime bien. Je suis conscient qu'il y a beaucoup de défauts ou de côtés négatifs à FB. Moi je trouve que ça dépend largement de l'utilisation que chacun en fait. Si on vivait dans le monde des Bisounours, FB ce serait extraordinaire. Là ça dépend un peu de chacun, de ce que chacun en fait. D'ailleurs c'est peut-être un peu l'idée de FB de recréer ce monde des Bisounours. Finalement on va éliminer ce contenu négatif, haineux, etc. Moi je trouve que ce n'est pas une mauvaise chose d'avoir un endroit un peu sympa où se retrouver. Bon est-ce que c'est une bonne ou mauvaise chose, ça, je n'en sais rien. Mais globalement j'aime bien, ça me permet de discuter avec beaucoup de gens, de garder le contact avec beaucoup de gens, de m'informer, d'avoir du contenu original ... D'avoir aussi du contenu original, mais bon ça me permet de passer le temps. C'est à la fois un outil de communication, de passe-temps, et d'information. Beaucoup un passe-temps.

On reproche souvent à FB d'être un espace trop libre, avec trop peu de régulation. Qu'est-ce que tu en penses ?

Dégradation de l'expérience : le grand nombre d'utilisateurs du site rend la dissonance inévitable. Le conflit est donc stérile puisque devenu systématique, il impose un relativisme latent qui menace d'obsolescence les valeurs morales de l'ensemble des utilisateurs.

C'est à l'utilisateur de se prémunir des conflits et mauvais aspects de FB.

Le monde des bisounours : le projet social de FB.

Utilité de FB : fonction phatique. Passe-temps. Eventuelle source d'information.

Encore une fois, ça dépend de ce que chacun en fait. Si dans mon cercle d'amis, je n'ai que des terroristes, je vais avoir du contenu bof. En gros, c'est un peu mon image des Bisounours : si on était dans le monde des Bisounours, il n'y aurait pas ces contenus-là. Ensuite, on essaie de recréer un monde très sympa sur FB, mais non, il n'y a pas que des choses très sympas sur FB, comme il n'y a pas que des bonnes choses sur internet ou dans la vraie vie. Donc là je pense que c'est un problème plus large que FB, le fait d'avoir du contenu très négatif. Ensuite, est-ce qu'on devrait imposer à FB de mieux surveiller pour mieux interdire, probablement. On sait par exemple que des djihadistes utilisent FB pour recruter des jeunes et je ne suis pas sûr qu'on puisse dire que ce soit une bonne chose. Ensuite quels sont les outils de FB pour pouvoir faire ça ? Si on dit à FB « allez, vous avez les pleins pouvoirs, supprimez les contenus djihadistes », est-ce qu'ils ne vont pas supprimer d'autres choses ? Supprimer les contenus qui les dérangent eux. Ce ne sera plus la nudité mais si ça se trouve les publications du FN par exemple. Est-ce qu'on a le droit de faire ça ? Non. Ils ont le droit de s'exprimer aussi. Je pense que ce sont des sujets très compliqués.

Tu penses vraiment que FB pourrait censurer certains utilisateurs ?

Et bien c'est ce qu'on leur demande, si on leur demande de supprimer du contenu djihadiste, de censurer ces utilisateurs.

Et tu penses que ce n'est pas quelque chose qu'on peut légitimement exiger de FB ?

Ben ça dépend. Ils le font. Quand on signale une publication, c'est de la censure. C'est exactement ça. Là on leur demanderait de systématiser ça. Parce que là, ces contenus djihadistes, ce sont des choses qui sont très souvent signalées, mais ce sont des choses qui reviennent tout le temps. Si on voulait un traitement automatisé de ça, c'est sûr que ce serait plus efficace. Il y aurait peut-être des débordements, mais ça vaudrait peut être quand même le coup de le faire. Après je ne suis pas sûre que ça élimine le problème, d'autant plus que si tu es djihadiste, tu veux recruter des gens, tu ne vas publier des choses à tout va. Tu vas essayer d'aller toucher des gens, d'aller les voir un par un, de discuter

« Recréer un monde très sympa sur FB » suppose de mieux contrôler et modérer les contenus publiés par les utilisateurs.

Crainte de voir la modération de FB devenir tyrannique.

Le signalement est vu comme une censure.

en privé avec eux, et ça tu ne peux pas l'empêcher. Je ne suis pas sûr que ce soit quelque chose d'efficace à faire. Ce serait sans doute une bonne chose, ça vaut peut-être le coup d'essayer de supprimer ces publications et ces comptes-là. Je ne sais pas, je me rends peut être juste pas compte de toutes les implications. C'est sûr que si on supprimait tous les moyens de communiquer de ces gens-là, ça leur ferait du mal.

Enfin le rôle de FB n'est pas de surveiller les contenus produits ; c'est plutôt aux utilisateurs de contrôler les contenus auxquels ils veulent être exposés ?

Je ne sais pas. Admettons, je suis parent d'un enfant recruté par une organisation terroriste via FB. Est-ce que je peux tenir FB pour responsable ? Ben ça je ne sais pas. Sachant que c'est vrai que c'est un peu particulier, quand tu publies du contenu inapproprié sur d'autres sites internet, l'hébergeur du site est en général responsable. Donc je ne sais pas. Le problème c'est peut être juste qu'aucune loi n'interdit de publier des messages du Jihad. Je ne sais pas. Pour le coup, si ce n'est pas interdit par la loi, ce n'est pas à FB de le faire.

On a pourtant vu en début d'entretien que FB prenait parfois sur lui d'interdire des choses pourtant légales aux yeux de la loi.

Ben dans ce cas je ne sais pas. Ils pourraient peut-être le faire.

Enfin, est-ce que FB n'est pas un endroit où les utilisateurs peuvent faire ce qu'ils veulent ?

Si, clairement. C'est très libre. Si je fais un petit effort, je peux trouver du contenu djihadiste sur FB.

Et cette possibilité ne te dérange pas ?

Ben si je fais un petit effort, c'est un contenu que je peux aussi trouver sur Google. C'est un contenu qui existe. Ça me paraît être un peu une fatalité pour l'instant, surtout parce qu'on fait rien pour le limiter. Après je ne sais pas si techniquement c'est possible de le limiter. Est-ce que techniquement FB peut se débarrasser de ce type de contenu ? Je ne suis pas sûr. Il peut essayer, il y a

FB n'est pas responsable des contenus produits.

Pb de la responsabilité juridique d'une entreprise internationale devant les lois nationales.

surement diverses possibilités pour faire des choses, même si la possibilité c'est d'engager un traitement humain. Tu engages dix personnes qui vont tout supprimer. C'est sûrement fait d'ailleurs. Mais je ne sais même pas si on essaie vraiment. FB est propriétaire de son contenu mais pas de ses utilisateurs. Donc même si tu supprimes quelque chose, une personne peut toujours recréer un nouveau compte, et republier le même contenu, c'est un peu sans fin.

Ce serait donc les utilisateurs qui déterminent le contenu de FB ?

Ben oui. Il y a des gens pourris dans la vie, qui sont des utilisateurs pourris sur FB, et qui publient des contenus pourris.

Si un de tes amis publiait un contenu djihadiste, que ferais-tu ?

Là je le signalerais.

Tu commenterais ?

Non. Parce que peu importe à ce que je vais mettre en commentaire, je vais être associé à du contenu djihadiste. Et je n'ai pas envie. Là c'est peut-être un peu triste, mais je préférerai signaler le contenu dans mon coin, quitte à aller confronter en privé la personne. Mais je ne le commenterai pas en public.

Et si ton signalement ne débouche sur aucune mesure ?

Et bien là j'irais confronter la personne pour la convaincre de retirer son contenu. Je ne sais pas si je le dénoncerai ou pas à la police ...

As-tu déjà rejoint des pages ou amis suggérés par FB ?

Oui. J'ai l'impression que je n'en ai plus maintenant. Avant j'avais des suggestions d'amis, et ça marchait plutôt bien je trouve. C'est vrai qu'en général, si tu es copain avec quelqu'un dans la vie, il y a de grandes chances pour que tu sois aussi ami avec ses amis. Parfois il m'a quand même proposé des gens que je ne connaissais pas, donc j'ai juste ignoré. Il m'a aussi suggéré des pages ... ça ne me dérange pas. FB me rend

Pas de commentaire pour se prémunir d'éventuelles retombées dans la vie « réelle ».

La confrontation « directe » dans la vie « réelle » est préférée au commentaire.

service en me proposant un moyen de communication, donc c'est normal qu'ils fassent de la pub pour les pages du site. Ils se font de l'auto-pub en fait : leur but c'est que tu fréquentes le plus de pages possibles et que tu utilises le site, pour voir le plus de pubs possibles. Donc au départ, il faut l'utiliser, et pour ça il faut que tu aies des amis, que tu likes des pages, des groupes, etc., ce que je fais. Donc quand il me suggère des pages, c'est pour m'encourager à utiliser le site. Ça me paraît tout à fait normal qu'ils le fassent. Ça me dérange pas d'avoir un petit bandeau et de l'ignorer. Ça me dérange pas plus que ça. Dans la vie, on est relativement communautaires, donc ça me dérange pas qu'ils me proposent des pages ou des amis que je connais déjà.

Ensuite, pour les trucs qui sont vraiment plus de la pub, c'est un autre débat. Il y a beaucoup de pub sur FB, et des pubs très ciblées. Par nature FB connaît beaucoup de choses sur moi, donc c'est assez simple : je relaie ou je like du contenu que j'aime, FB peut identifier ce contenu et me donner des choses en corrélation avec ça. Mais ça c'est un débat différent. Je préférerais bien sûr être sur FB sans pub, et ne pas être, moi, commercialisé. Mais bon ce n'est pas le cas, et comme je le disais, FB me rend un service, a priori gratuit, et je suis très content de l'utiliser, donc c'est normal qu'il y ait des contreparties. Moi je préfère que les contreparties ce soit devoir être en contact avec de la pub plutôt que de devoir payer un abonnement. Ça arrive même qu'il y ait des pubs pertinentes. Moi qui ne suis pas friand de la pub, ça pourrait m'arriver de cliquer dessus. Sur FB il se trouve que je les bloque, mais sur mon téléphone ce n'est pas bloqué.

En fait je me dis que c'est même peut-être pour ça que je préfère FB à Twitter. Twitter tu es exposé à tout, c'est un peu dans l'autre sens. Quand je veux voir des choses non filtrées par mon réseau social, là je vais consulter des sites d'information en fait.

L'algorithme de recommandation est nécessaire au bon fonctionnement du site. Il incite l'utilisateur à fréquenter un grand nombre de pages, et ainsi à multiplier les interactions, et donc à produire un plus grand nombre de contenus, tout en fréquentant plus de publicité.

Les utilisateurs vont sur FB parce qu'ils apprécient le fait que les contenus proposés soient filtrés.

ANNEXE 16 - ENTRETIEN AVEC LÉON

Depuis quand es-tu inscrit sur Facebook ?

Depuis 2008 je pense, lorsque j'étais en seconde.

Tu te connectes régulièrement ?

Oui tous les jours et même plusieurs fois par jour.

Es-tu inscrit sur un autre réseau social ?

Oui, je suis sur LinkedIn, et aussi sur Twitter, mais j'y vais rarement.

Pourquoi te connectes-tu plus souvent sur FB ?

Euh, je ne sais pas, c'est par habitude. Mes proches sont plutôt sur FB, c'est plus populaire, donc j'ai tendance à aller là. En fait quand je vais sur Twitter, ce n'est pas pour suivre l'actualité de mes amis entre guillemets, c'est plus pour suivre des événements sportifs, ou quand il y a une actualité, ou une manifestation par exemple, je regarde ce qui se dit sur les réseaux sociaux, mais ça je ne le fait pas sur FB. Enfin je ne sais même pas si on peut le faire.

Que fais-tu lorsque tu te connectes sur FB ?

Euh, rien. Je suis assez passif en fait. Je regarde le fil d'actualité, et je ne publie pas souvent des posts. J'ai des conversations privées, mais je regarde plutôt les choses que mes amis ont publiées depuis le fil d'actualité, ou ce qu'ont pu publier les pages que j'ai aimées. En fait je me suis inscrit au départ par curiosité, et aussi un peu par ferveur populaire disons.

Es-tu parfois confronté à du contenu déplaisant ?

Alors ça ne m'a peut-être pas marqué, mais je ne crois pas. Enfin ... Non je ne crois pas.

Tu as déjà signalé un contenu ?

Utilisation de FB : Inscription ancienne.

Utilisation très fréquente. Utilisateur expérimenté.

FB comme réseau social privilégié.

La fréquentation du site est une habitude de longue date fortement ancrée.

Utilité de FB : Un site utilisé par une large part de la population, ce qui permet à Léon d'interagir avec le plus grand nombre de personnes possibles. Fonction phatique du réseau.

Utilisation de FB : Utilisateur silencieux qui se contente de regarder le fil d'actualité sans commenter ou liker les posts.

Les interactions sont cantonnées à des discussions privées non visibles par le reste du réseau et limitées à des amis proches.

Dégradation de l'expérience : Léon semble être préservé des contenus indésirables.

Je ne crois pas non plus, ou alors je ne m'en souviens pas.
Pas récemment en tout cas.

Tu es déjà entré en conflit avec un autre utilisateur ?

Non, jamais. Je ne suis pas assez actif sur FB pour ça. Je n'écris jamais de commentaires sur des groupes, je suis plutôt passif.

Tu as déjà utilisé la nouvelle version du bouton j'aime ?

Oui, j'utilisais le bouton like avant, et maintenant j'utilise aussi les petits smileys. Je ne peux pas te donner une fréquence précise, mais je pense que c'est un bouton que j'utilise tous les jours.

Tu aimerais disposer d'un bouton « je n'aime pas » ?

Et bien, il y est plus ou moins avec la version améliorée du j'aime. Donc je ne pense pas que ça aurait une valeur ajoutée. En fait sur FB, j'y vais plutôt pour... Enfin je ne dirais pas que j'y vais pour me détendre, mais en tout cas j'y vais pour regarder plutôt des choses qui me font rire que des choses que je n'aime pas, donc bon ... En fait je ne vois pas souvent des choses que je n'aime pas, j'ai l'impression. En fait dès qu'il y a quelque chose qui ne me plaît pas, je l'enlève. Par exemple, quand une page poste sans arrêt des choses pour lesquelles je n'ai pas d'intérêt, je l'enlève tout de suite. Ça m'est déjà arrivé aussi de supprimer des amis ou de masquer leur publication si leurs publications m'ennuient.

Tu fais donc attention aux amis et aux pages que tu fréquentes afin d'éviter d'être exposé à du contenu ennuyant ?

Alors oui, mais après j'en parlais hier avec ma copine, il y a parfois des pages qui publient des choses qui me font rire, et qui sont dans mon fil d'actualité, donc je suppose que je les aimées à un moment, mais en fait je ne m'en rappelle pas quoi. Soit je me dis qu'elles ont changé de nom, et tant que le contenu ne me gêne pas, je ne les enlève pas, même si la page en soi ne me correspond pas. Par exemple, là, sur mon fil d'actualité, hier une vidéo m'a fait rire, et la page qui l'a publiée, c'est « Infos couple ». Et je suis sûr de n'avoir jamais aimé une page

Stratégie d'évitement de la dissonance : en huit ans d'inscription, il n'a donc pas ressenti le besoin de recourir au signalement.

Utilisation de FB : Léon semble être préservé des conflits parce qu'il limite les interactions avec les autres membres du réseau.

Dispositif favorisant l'expérience : utilisation fréquente du bouton J'aime et des réactions.

Utilité du site : FB vu comme un site de divertissement proposant des contenus amusants et ne laissant pas de place aux choses contrariantes.

Stratégie d'évitement de la dissonance : Léon supprime les amis et les pages qui diffusent des contenus jugés inintéressants ou indésirables.

Malgré une surveillance du fil d'actualité et une sélection des amis et pages rajoutés, certains éléments indésirables surviennent tout de même de manière intempestive.

qui s'appelait « Infos couple », donc je ne sais pas comment c'est arrivé là, mais bon ...

As-tu déjà rejoint les groupes ou pages qui t'étaient suggérées par FB ?

Euh, alors j'ai déjà rajouté des amis qui m'étaient proposés dans cette colonne-là, après je t'avoue que je n'y fait pas trop attention. Je n'ai pas trop d'avis sur la question, j'ignore ce qui m'est suggéré en fait. Mais par contre, les amis, c'étaient des gens que je connaissais déjà, donc je les ai rajoutés.

En résumé, en te connectant sur FB, tu t'attends donc à trouver des choses intéressantes, marrantes, ou plus généralement sympas ?

Oui voilà c'est ça. Enfin intéressantes ... Enfin, oui, c'est vraiment un divertissement en fait. J'y passe pas ... Enfin j'y vais souvent mais je ne reste jamais longtemps dessus.

Que ferais-tu si tu étais confronté plus souvent à du contenu plus agressif ?

Mmh, je n'ai pas d'amis qui postent des choses agressives... Là comme ça, j'ai plus envie de te dire que je supprimerais l'ami, mais après ça dépend aussi du contenu et des raisons pour lesquelles il y a ces publications.

Tu supprimerais directement la personne, sans commenter ou autre ?

Oui je pense, parce que je ne suis pas très actif. Je ne prends jamais part quand il y a des grosses discussions, des gros débats à la ... con. Je ne les lis même pas dès que je vois que c'est ça. Enfin ce n'est vraiment pas quelque chose qui m'intéresse sur FB.

Et ça pourrait t'intéresser ailleurs ?

Ben par exemple sur Twitter, j'y vais plus pour ça en fait. Je ne sais pas dire, mais j'ai l'impression que sur FB, c'est vraiment ... Twitter c'est vraiment le lieu entre guillemets pour les débats ou énoncer ses idées. Plus que FB je trouve. Après c'est peut être historiquement, enfin je ne sais pas.

Dispositif favorisant l'expérience : Léon ne réserve qu'une attention sélective aux recommandations énoncées par le dispositif et ne rajoute que certains contacts.

Utilité du site : FB est un interlude divertissant.

Stratégie d'évitement de la dissonance : les amis sont sélectionnés pour leur placidité, et supprimés en cas d'écart de comportement.

Léon ne souffre pas les débats par commentaires interposés sur FB, et considère qu'ils n'ont pas leur place sur le site. Les commentaires ne pourraient pas permettre une discussion constructive, et ne seraient que chamailleries oiseuses.

Utilité du site : au contraire de FB, Twitter serait au contraire le lieu de la confrontation et la pratique du débat y serait idoine.

Pourquoi Twitter serait plus propice au débat, alors que les messages y sont limités à 140 caractères ?

En fait, FB c'est vraiment très populaire. J'ai l'impression que tout le monde va dessus et que c'est vraiment ouvert à tout le monde. Mmh, j'ai du mal à exprimer ce que je ressens sur FB, mais pour moi ce n'est pas du tout productif ce qu'il se passe sur FB, c'est vraiment superficiel en fait. Et en même temps je ne veux pas dire que sur Twitter ce n'est pas superficiel, mais j'ai l'impression que c'est un peu plus sérieux on va dire. C'est du aussi à la population qu'il y a sur FB. FB c'est beaucoup plus jeune, c'est moins professionnel je trouve. C'est l'impression que j'ai en tout cas. Je suis des personnalités sur Twitter que je ne suis pas du tout sur FB.

Mais du coup il y a certaines choses sur FB qui ne m'intéressent pas, donc je ne les regarde même pas. En fait je n'ai jamais été agréablement surpris par l'opinion de quelqu'un sur FB, donc par maintenant, par habitude, je ne regarde même plus. Quand je vois des publications avec des gros blocs de commentaires, je me dis « ouh là, débat », et je ne regarde pas.

Précisément, ces longs commentaires ne sont-ils pas des argumentaires construits ?

Oui, mais c'est vraiment les utilisateurs, la population FB qui ... Moi j'ai vraiment l'impression que FB c'est la partie, enfin le réseau social ou on se prend jamais au sérieux, contrairement à Twitter par exemple. J'ai l'impression que tous ceux qui ont envie de s'exprimer s'expriment, alors que Twitter est beaucoup plus fermé, donc ça limite un peu les individus qui s'expriment. FB c'est beaucoup plus populaire, mais dans le sens péjoratif du terme.

FB est donc l'espace pour partager des choses fun et anodines ?

Oui voilà c'est ça.

Est-ce que malgré tout cela, tu as déjà pu entrer en conflit avec un utilisateur ?

Utilité du site : Facebook est le réseau social de la superficialité et du badinage.

Twitter est le réseau social de l'échange raisonné et argumenté.

Stratégie d'évitement de la dissonance : la longue expérience de Léon lui permet d'identifier rapidement les confrontations entre utilisateurs et d'en détourner son attention. Refus du débat sur FB.

Facebook serait le site de foule, et la foule pense mal, ce qui explique la pauvreté des débats. Twitter serait au contraire un site plus select et plus exigeant.

Utilité du site : partager des choses amusantes.

Euh, peut-être en conversation privée, mais là je n'ai pas d'exemples à te donner. En tout cas je ne pense pas sur des commentaires. Ce n'est vraiment pas le lieu où je réagis en fonction d'une publication. Il me semble que commenter ne sera pas utile, et ce n'est juste pas le lieu où faire ça.

En résumé, tu restes silencieux face une publication déplaisante ?

Oui voilà, je ne vais ni aimer ni commenter, à part s'il s'agit d'un sujet léger. Et d'ailleurs ça revient à dire ce que je disais, FB pour moi c'est vraiment pour des sujets légers, enfin c'est plutôt positif quoi, ce n'est pas un lieu pour argumenter ou échanger des idées. On ne peut pas avoir de débat constructif en fait.

A cause du type de population qu'on trouve sur le site ?

Oui, mais après c'est peut-être l'ergonomie, la façon dont c'est fait. Je ne sais si c'est parce que c'est le premier et que du coup c'est le réseau le plus populaire, mais c'est aussi dû au fait que ... Enfin c'est dû aux utilisateurs. Les utilisateurs ça va de douze à 90 ans, mais sur Twitter ce n'est pas aussi ouvert j'ai l'impression, même si tout le monde peut s'inscrire. J'ai l'impression qu'il y a moins de monde en fait, et que les gens sont quand même plus vieux.

Pourtant tu as sans doute des gens de ton âge dans ta liste d'amis ?

Oui, dans ma liste d'amis oui. Mais quand je vois certains commentaires sur certaines publications, en fait je vois que ce ne sont pas forcément des amis.

Mais par contre mes amis eux publient des choses plus construites, mais c'est vraiment parce que j'ai un filtre quand je regarde FB et je ne vois pas ce qui ne me plaît pas, ou en tout cas j'ai cette impression-là. Je trie un peu mes amis ou mes pages en fait.

Et si un ami publiait des choses très éloignées de tes intérêts ?

Mmh ça me dérangerait pas de la garder en ami. Après ce qui me dérangerait, ce serait vraiment si la personne a

Le commentaire ne serait pas l'espace approprié pour exprimer un avis critique. Il ne pourrait pas permettre une régulation sociale.

Utilisation de FB : le recours au commentaire ou au like n'intervient que pour ponctuer des sujets anodins.

Utilité de FB : le site n'est pas un lieu de débat, il est réservé aux échanges superficiels.

Stratégie d'évitement de la dissonance : FB est le réseau de la plèbe, ce qui expliquerait ce manque de rigueur et de raison.

Léon a créé « un filtre » pour ne retenir que le meilleur de FB, à savoir le contenu plaisant. Malgré tout, des contenus indésirables surgissent de façon intempestive.

des intérêts éloignés des miens et publie beaucoup de choses qui m'intéressent vraiment pas, voire même que je n'apprécie pas. Dans ce cas-là soit je supprimerais la personne, soit je bloquerais ses publications.

Tu es donc obligé de trier tes amis, et malgré tout tu es exposé à des débats plutôt stériles ?

En fait ça ne me dérange pas plus que ça parce que je n'y fais plus attention. Mais clairement j'essaie de tout faire pour éviter les contenus négatifs.

Qu'est-ce que tu penses de FB ?

J'ai plutôt une pensée positive. C'est vraiment l'endroit entre guillemets où je vais me divertir, où je vais passer peut être cinq minutes, dix minutes maxi, grand maximum, et où je vais sourire devant certaines actualités, devant certains statuts. Et j'ai plutôt une pensée positive même si effectivement il y a la part de danger de la mise à disposition de mes informations personnelles. Même si je sais qu'effectivement on peut contrôler le contenu qu'on publie mais je ne sais pas ... Maintenant je publie moins de choses, mais j'en publiais peut être plus avant, et je pense qu'on pourrait ressortir des choses et me surprendre.

Tu as déjà consulté la base de confidentialité de FB ?

Oui, mais il me semble que ça fait un petit moment. Là je crois que je suis ok, enfin que je suis en accord avec ma page.

Est-ce que FB ne serait un espace trop libre, ou les utilisateurs pourraient poster un peu tout et n'importe quoi ?

Alors moi je n'ai pas trop cette impression-là, parce que je n'ai pas le souvenir d'avoir eu un contenu vraiment dérangeant, type raciste, ou autre. Alors peut être que c'est la mémoire sélective, mais en tout cas ce n'est pas un aspect qui me dérange puisque je n'ai pas l'impression d'y être confronté.

As-tu déjà consulté le règlement de FB ?

Non, non je ne crois pas.

Suppression ou blocage des contacts publiant des contenus jugés inintéressants ou indésirables.

Une volonté absolue d'éviter les contenus indésirables.

Utilité de FB : divertissement.

Utilisation de FB : le souci de protéger ses informations personnelles. Publication avec parcimonie.

Léon a trouvé un équilibre sur FB. Usage bien rodé du site, qu'il ne questionne plus forcément.

Stratégie d'évitement de la dissonance : Léon se préserve de toute dissonance en sélectionnant ses amis et ses pages.

Léon n'a donc jamais ressenti le besoin de consulter les règles en vigueur sur le site.

Tu saurais où trouver ce genre d'informations ?

Mmh peut être qu'en cherchant un petit peu je pourrais le trouver, mais là comme ça, non je ne sais pas.

Tu penses rester utilisateur de FB encore longtemps ?

Je me suis jamais posé la question, mais en tout cas je n'envisage pas de supprimer mon compte FB. Alors qu'à l'inverse j'ai supprimé mon compte Viadeo parce que ça faisait longtemps que je n'y allais plus et que je n'avais pas mis à jour mon profil, et comme je cherche du boulot, j'avais l'impression d'être exposé inutilement à de potentiels recruteurs.

Léon ne sait même pas où il pourrait avoir accès à ce règlement. Invisibilité de la norme.

ANNEXE 17 - ENTRETIEN AVEC LOUISE

Depuis quand es-tu inscrite sur Facebook ?

Euh, je ne sais plus, je dirais vers le début du lycée. Je vais vérifier ... Mes premières publications datent de 2008, donc disons 2008 en fait.

Tu te connectes régulièrement ?

Tous les jours. Avant, avec l'ordinateur, je me connectais moins qu'avec le smartphone. Au final je reçois les notifications, et quand ce sont des trucs qui me concernent je vais me connecter pour voir ce qu'il se passe. C'est vraiment un automatisme en fait.

Pourquoi tu t'es inscrite sur FB à l'origine ?

Oh, je pense que c'est parce que c'était la mode. J'aimais bien aussi le concept, sinon je ne l'aurais pas fait, je ne me suis pas inscrite uniquement pour faire comme tout le monde non plus. C'est sympa, c'est un peu comme les trucs comme Snapchat ou Instagram, c'est pour regarder ce que mon entourage met, ou même pour suivre des acteurs, des machins, des chaînes de vêtement. Par contre je pense qu'auparavant je publiais beaucoup plus que je ne regardais, contrairement à maintenant. J'ai un peu évolué dans l'utilisation. Je publiais pas mal de photos, je pense que c'était la période où plus jeunes on était très contents de notre vie. On était tellement fiers de ce qu'on faisait qu'on publiait presque tout systématiquement. Dès que je voyais mes copines je prenais des photos et je les publiais, du coup aujourd'hui j'ai pas mal de photos inutiles. Aujourd'hui, quand je publie, soit je partage des faits divers, l'actualité, soit c'est quand il y a un événement, un anniversaire, Noël, ça reste des gros trucs. Un voyage aussi, beaucoup de voyage au final. En fait je l'utilise plutôt dans ce sens-là, je regard beaucoup, et je trouve ça intéressant. Et pratique en fait. C'est pratique pour avoir des nouvelles des gens. Après, ça dépend aussi des autres personnes, il faut qu'elles mettent leur profil à jour pour ça. Voilà les raisons, je pense que c'est la tendance. La tendance, et l'excitation de partager un moment de sa vie. Je pense qu'avant on ne réalisait pas forcément aussi que ça

Utilisation de FB : Inscription ancienne.

Fréquentation quotidienne et automatique. Utilisatrice expérimentée.

Inscription par conformisme social.

Evolution de l'utilisation au cours des années. Moins de publications exposant la vie personnelle.

Des publications calées sur le rythme de l'actualité et des rituels sociaux ; mais aussi des voyages personnels.

Utilité de FB : la fonction pratique -qui nécessite la participation des autres utilisateurs- a remplacé la fonction d'exposition de soi. Crainte de retombées négatives. Mais l'excitation du partage et de l'exposition d'événements positifs et exceptionnels restent vivaces.

pouvait être dangereux. Moi je n'ai jamais révélé de choses qui pouvait me nuire, sauf quand je publiais des photos et que les gens étaient pas d'accord, ils pouvaient me demander de les retirer, ou s'énerver un peu mais bon, c'est tout.

Qu'est-ce que tu fais lorsque tu te connectes sur FB ?

En premier, je consulte mes notifications. Donc là par exemple aujourd'hui, si on regarde ... Ben là parfois c'est chiant parce qu'on a que des publications inutiles, donc par exemple Candy Crush. Il y a aussi toujours les trucs des événements, et il y a longtemps j'avais choisi de suivre des gens, donc je reçois des notifications pour tout ce qu'ils font, mais généralement je m'en fiche un peu quand même. Donc il faut que je remette à jour ce truc, mais je ne me prends jamais le temps de le faire. Donc c'est ce que je fais en premier, et ensuite je vais voir mon fil d'actualité. Après avoir vu dans les notifications si je n'avais pas de commentaires. Et après, je reviens sur l'accueil, parce que parfois dans le menu ils mettent un petit chiffre pour te dire qu'il y a des nouvelles publications que tu n'as pas encore vues, et puis je descends, je scrolle, j'aime, je partage, je passe un moment là-dessus. Je ne réfléchis pas à ce que je vais publier aujourd'hui, ça je ne le fais plus. Je cherche plus à savoir ce que les gens ont fait de leur journée. J'observe sans trop publier, après si je publie, c'est toujours dans le sens où je vais regarder un peu le fil d'actualité, et si je vois quelque chose d'intéressant, ça va mener à une publication, je vais partager par exemple, donc ça va être dans mon journal.

Donc tu ne rédiges pas vraiment de publications ?

Non, je partage celle de quelqu'un d'autre le plus souvent. C'est quand il y a des événements exceptionnels, qui méritent d'être vus. De temps en temps je publie quand même des photos. Surtout en vacances en fait. Parce qu'en fait je suis sur Instagram, et on peut cumuler FB et Instagram, donc les photos que je publie sur Instagram sont aussi publiées sur FB. Et ça je trouve ça bien. Du coup je n'ouvre pas le vrai FB, mais ça me le mets, et du coup je ne publie que des photos comme ça. Ça fait des albums photos sur FB et ça je trouve ça bien, j'essaie de le faire au maximum, parce que je me dis que dans quelques années, FB sera toujours

Utilisation de FB : Le premier réflexe est de consulter les notifications : surveillance des interactions nouvelles ou en cours. Sorte d'agenda des interactions.

Dans un deuxième temps, consultation du fil d'actualité.

Utilité de FB : Savoir ce que les amis ont fait de leur journée ; éventuellement, partager des contenus jugés intéressants.

Le partage permet de diffuser à plus grande échelle des contenus jugés importants.

Publication de photos de vacances par le biais d'Instagram.

FB comme un album photos archivant les souvenirs d'une vie.

là et c'est quand même cool de regarder tel truc telle année pour se rappeler.

Sinon j'essaie de mettre à jour mon profil, par exemple, quand je fais des stages. Ça fait un peu carte d'identité, et c'est vrai qu'au final, on sait que les employeurs regardent FB, donc bon. Peut-être que ça aussi ça m'a influencée. Je dis moins de choses entre guillemets inintéressantes sur ma vie, comme « tiens, je suis allée courir », comme je pouvais le faire. Je ne le fais plus, j'essaie de mettre des choses quand même plus utiles et pertinentes. Mais je renseigne mes écoles, mes stages, etc. Après ce n'est pas mon CV et je ne mets pas forcément tout, mais on te propose de rajouter ce genre de truc sur ton journal. Donc en fait bêtement, comme on me le propose et que c'est facile et rapide à faire, je le fais, et c'est vrai qu'au final je trouve ça sympa, ça tient au courant. C'est aussi tenir au courant au final. Par exemple quand j'ai partagé l'information que j'avais trouvé un stage à l'aéroport, j'ai eu un nombre de retours exceptionnels.

Là regarde, j'ai eu ... 32 j'aime là-dessus. Sur le fait d'avoir partagé ma modification sur « ou travaillez-vous ». Et du coup il y a plein de gens qui ont vu, il y a eu plein de commentaires parce qu'en fait il y avait plein de gens qui n'étaient pas au courant.

Tu es inscrite sur d'autres réseaux sociaux ?

Oui du coup sur Instagram, j'ai l'application sur mon téléphone. J'avais Twitter au tout début, quasiment en même temps que FB ou peu de temps après. Là encore je m'étais inscrite parce que tout le monde en parlait, mais ça me tentait moins que FB, mais j'ai voulu essayer quand même par curiosité. Mais la prise en main de Twitter ... En fait au début je faisais beaucoup de retweet et j'ai totalement arrêté d'y aller finalement. A la fin j'avais suivie des journaux pour suivre l'actualité en instantanée, et après bon ... J'y ai repensé il y a quelques temps, je vais peut-être y retourner, on verra. Mais Instagram, ça me permet de suivre des personnalités. J'en suis aussi sur FB mais beaucoup moins. Je suis aussi sur Snapchat, et avant je regardais la story des gens tous les soirs, c'est un peu comme le fil d'actualité de FB, ça permet de voir ce que les gens ont fait. Mais maintenant

FB comme une carte d'identité.

Utilisation de FB : La surveillance supposée de potentiels employeurs amène Louise à publier des posts moins nombreux mais de meilleure qualité. Un usage plus raisonné avec le temps.

Utilité : actualiser sa position et son statut social auprès de ses contacts. FB comme un faire-part moderne.

que je suis en stage, je ne le fais plus du tout. Mais ça me faisait rire, c'est vraiment du divertissement.

Vois - tu parfois du contenu déplaisant ?

Non franchement, honnêtement non, parce que j'ai beaucoup réduit mes cercles d'amis et les pages que j'ai rajoutées. Je n'ai plus que des gens que je connais vraiment, que j'ai rencontré en vrai à un moment de ma vie, même si ce n'est pas forcément comme le mot l'indique un « ami ». Ce sont tous des connaissances que j'ai rencontré en personne, et qui savent qui je suis. Moi je n'accepte pas les personnes que je ne connais pas, même marqué « amis en commun » tu vois. Si je ne vois vraiment pas qui c'est, et que je ne le sens pas non plus, je dis non. Alors que certains le font je pense. Et du coup si j'acceptais des gens comme ça, j'aurais peut-être plus de contenus bizarres. Après moi j'ai fait une sélection naturelle sur FB et du coup je n'ai jamais vu de choses qui me choquaient. Après ça peut venir de pages que j'ai aimées il y a longtemps, et qui soudain publient un contenu un truc à la con. Mais il n'y jamais rien eu de choquant, c'est plutôt je pense humoristique. Après c'est peut-être lourd que ce soit toujours sur ton FB, mais bon.

Sinon je n'ai pas le souvenir d'avoir déjà vu quelque chose de choquant, si ce n'est dans les actualités qui sont partagées, mais ça c'est un peu inévitable, surtout vu ce qu'il se passe ces derniers temps. Mais ce sont des choses qu'on aurait pu voir à la télé au final. Mais venant de personne, il y a peut-être eu une fois un peu étrange. Un garçon de ma promo qui était très bizarre, avait publié un texte après les attentats, et le truc c'est qu'on le soupçonnait d'être très religieux et on se demandait s'il n'allait pas finir par partir là-bas en fait. Donc il donnait son avis et c'était un peu des choses comme « ouais, bien fait », c'était des propos violents quoi. Enfin c'était choquant de sortir ça en France dans ce contexte-là quoi. Mais je n'ai pas réagi parce qu'après je crois qu'il a bloqué son profil, j'y avais plus accès. Et puis ça me faisait un peu peur de commenter parce qu'il était dans notre promo, mais ça m'avait choqué. Et personne de ma promo n'a commenté non plus. Par contre ce qu'on aurait pu faire, mais je ne sais pas si on peut le faire sans l'avoir en ami, ça aurait été de bloquer le truc. Mais en même temps je ne sais pas si c'est intelligent de le faire avec quelqu'un que tu vois au quotidien. D'ailleurs je ne

Dégradation de l'expérience : pas de contenu indésirable : les amis et les pages sont triées, ce qui garantit des contenus de qualité

Utilité de FB : le mot « ami » prend un sens large sur FB. Extension du réseau de connaissance.

Stratégie d'évitement de la dissonance : des choses choquantes que Louise ne cherche pas à éviter, en raison de son intérêt pour les actualités. Il est normal qu'elles soient relayées sur le réseau puisqu'elles sont bouleversantes.

Des propos violents tenus par un camarade de promotion après les attentats en France. Mais pas de réaction de la part de Louise - ni commentaire ni signalement – en raison de la proximité physique qui la liait avec ledit camarade. Crainte de retombées dans la vie « réelle ».

sais même pas comment j'aurais pu m'y prendre, je ne sais pas s'il y a moyen d'envoyer une sorte d'alerte à FB. Je pense que c'est pour ça que je ne l'ai pas fait. Je sais qu'on était un peu flippés à ce moment-là, du coup je pense que c'est pour ça que personne n'a réagi.

Il existe effectivement un bouton signalement qui permet d'alerter FB en cas de contenus indésirables.

Ah oui. Mais je ne l'ai jamais trop utilisé. Ah si, sauf une fois, j'ai signalé une personne, parce qu'une amie avait mis un message d'alerte parce que quelqu'un avait créé un faux compte à son nom. C'était la deuxième fois que ça lui arrivait, c'était toujours la même personne, sauf que là elle lui avait carrément volé des photos pour les mettre sur ce faux profil. Du coup elle avait posté un message sur son propre compte normal, et je trouvais ça bien de le faire. Je trouve ça affreux de me dire que toute sa vie avait été volée et était ailleurs quoi. Après j'avais révérifié mon propre compte du coup, pour voir si mes paramètres de confidentialité étaient ok. J'ai essayé de faire au mieux. Mais du coup elle demandait dans son message qu'on signale le faux compte, parce que plus il y a de personnes qui signalent, plus il y a de chances que ça marche, que FB le bloque. Je pense que ça avait bien marché, parce qu'on avait tous partagé la publication aussi. Et à force que tout le monde signale FB l'a bloqué. En tout cas depuis elle n'a plus publié de choses comme ça pour nous demander de signaler un faux compte, donc ça a dû marcher. Mais je suis contente de voir que ça marche, parce que du coup si un jour ça venait à m'arriver, je pourrais publier le même message qu'elle et voilà.

Tu as donc signalé un compte piraté, mais jamais de publications ?

Non jamais, D'ailleurs je suis contente, ça veut dire que je connais de bonnes personnes qui ne mettent pas des trucs ... Je ne me rappelle même pas de contenus violents.

Et comment réagirais-tu si quelqu'un postait un contenu violent ?

Et bien je ne sais pas si j'irais directement au signalement. Enfin ça dépend qui est l'auteur, ça

Louise ne semble pas savoir quelle attitude adopter face à ce genre de comportements jugés choquants.

Louise connaît pourtant l'existence du signalement, mais elle ne l'a utilisé que pour aider une amie dont le compte avait été piraté, à la demande de cette dernière.

Louise a pris conscience que le site pouvait l'exposer à certains dangers, contre lesquels elle tente de se prémunir en réglant ses paramètres de confidentialité.

Le signalement ne semble être efficace que s'il est massivement utilisé.

L'idée que le signalement est efficace en cas d'usurpation d'identité est rassurant.

Le fait de ne pas avoir eu besoin de recourir jusque-là au signalement signifierait que Louise choisit ses fréquentations avec sagesse.

Le signalement est loin d'être le premier réflexe en cas de problème.

pourrait être un peu bizarre. Une personne que je connais très bien, je ne sais pas si je lui mettrais un commentaire parce que ça ne sert à rien souvent, il y a trente mille personnes qui viennent commenter et bon ... Mais en perso je lui enverrai peut être un message pour lui demander ce qu'il passe, pour vérifier si son compte n'a pas été piraté ou quoi. Et si ce n'est pas le cas je lui demanderais d'expliquer son propos, je lui dirais peut être que je pense qu'il vaudrait mieux l'enlever ou quelque chose comme ça, parce que moi franchement je vais le signaler, ou quelqu'un d'autre le fera sûrement à ma place quoi, je ne sais pas si la personne se rend compte du nombre de gens qui peuvent voir la publication, etc. Parce qu'en fait je ne sais pas si j'oserais le faire moi toute seule, il faut le sentir. Si ce sont des gens que je connais, ou que je fréquentais régulièrement, même si on ne s'est pas vus depuis quelques temps, je ne me vois pas trop leur faire ça dans le dos entre guillemets, derrière un ordinateur.

Tu contacterais donc la personne en message privé plutôt que de commenter ?

Oui plutôt. Le commentaire je pense que ça ne résout rien. La preuve, je l'ai vu sur les autres trucs, la plupart du temps, les gens sont contents, ça lance un débat, et c'est pire parce que il y a tous les gens qui sont pour ou contre qui vont pouvoir se ramener. Donc je pense qu'il vaut mieux aller voir la personne et ensuite on sait jamais, comme parfois il y a des piratages, il y en a qui s'amusent. Généralement c'est pour mettre des choses drôles ou un peu bêtes, mais ça pourrait arriver que quelqu'un pirate un compte pour nuire à la personne. Donc bon au moins en lui envoyant un message, au moins elle peut être mise au courant qu'on lui a piraté son compte, donc c'est peut-être l'aspect positif de la chose.

Tu ne signalerais donc pas un de tes proches, même en cas de contenu violent ?

Ben je ne sais pas, c'est difficile parce que moi j'ai déjà du mal à être comme ça en vrai, à être cash et à être blessée entre guillemets, parce qu'après chacun pense ce qu'il veut, on est libre de penser. Mais je ne sais pas si j'appuierais dessus tout de suite ou si j'attendrais de voir si quelqu'un le fait. Ou si quelqu'un met un commentaire

Le commentaire n'est pas un lieu de régulation : la régulation ne paraît pouvoir fonctionner que grâce à un échange privé. Le lieu public qu'est le commentaire ne permet pas la discussion, puisqu'un grand nombre d'utilisateurs en profitent pour parasiter cette dernière en donnant leur avis. Ce grand nombre d'avis divergents entre eux instaure un certain relativisme : personne ne peut rappeler à l'ordre le contrevenant, puisque chacun a sa morale personnelle et tente de l'ériger en une règle absolue.

Le signalement est une extrémité réservée aux contacts non proches ou passe pour une trahison.

Un débat qui n'en est pas un : une cacophonie de points de vue divergents.

Un message privé permet à la personne de s'expliquer sans pour autant la livrer en pâture à l'opprobre général.

Louise est récalcitrante face au signalement, qu'elle assimile à une censure de la liberté d'expression.

en faisant comprendre que c'est un peu chaud et du coup là je vais peut être appuyer. Mais je pense qu'au final la personne ne voit pas qui a signalé. Bon après, la personne peut peut-être faire le lien. Mais je pense qu'effectivement, je signalerais plus facilement certaines personnes que d'autres, qui sont peut-être moins proches de moi, et si jamais ça part loin et que c'est bizarre venant de sa part.

Si tu étais amenée à signaler quelqu'un, que ce soit un proche ou une simple connaissance, que se passerait-il ensuite selon toi ?

Ben je me pose la question maintenant parce que du coup lorsqu'on a fait le signalement pour la personne, elle avait bien précisé qu'il en fallait un maximum pour qu'ils le prennent en compte, et pas que ce soit confondu avec une tentative pour faire chier une autre personne. Par exemple, si c'est moi qui ne peux plus saquer une personne, moi ça m'est arrivé, il y avait une fille que je ne pouvais plus supporter et je me suis dit que j'allais faire ça. Mais je ne l'ai pas fait dans tous les cas et de toute façon si j'avais été la seule à le faire, ça n'aurait pas eu d'impact. Je pense que FB sait que certaines personnes s'amuse à faire ça quoi. Du coup je pense que pour certaines publications, ça fonctionne un peu pareil. Si tu as envie de faire chier la personne, il suffit de la signaler. Et du coup peut être que FB est surmené par plein de signalements, sachant que ça doit être vérifié, il doit y avoir un peu d'ordinateur, un peu d'être humain. Du coup je ne pense pas que ça aurait un impact si jamais j'étais la seule à signaler. Il faudrait faire tourner l'info quoi, que tous les amis que j'ai le voit. C'est vrai qu'au final c'est bien et ce n'est pas bien parce que si le contenu doit être enlevé de suite, on n'a pas le moyen de faire pression quoi. On n'a pas forcément les moyens de prévenir ceux qui gèrent FB, il n'y a pas de trucs d'appels ou d'alerte plus rapide qu'un signalement. Surtout avec les trucs qui se passent en ce moment, je me suis toujours dit qu'il y allait avoir un nouveau système, comme un message d'alerte, comme quand on a eu le système « enfants perdus » tu vois, tu as des machins, comme un énorme bouton qui apparaîtrait en ce moment vu les tensions. Mais il n'y pas pour l'instant, mais je pense qu'il faudrait ça parce qu'au final le signalement ça n'aurait pas d'impact sur les utilisateurs.

Le signalement n'intervient qu'après avoir constaté une désapprobation générale

Louise ne sait pas ce qu'il se passe après son signalement. Elle ignore si cette action peut être utile. Son efficacité dépendrait selon elle du nombre de signalements collectés par une publication.

Conditionner l'efficacité du signalement au nombre de fois ou il a été sollicité permet de protéger les utilisateurs les uns des autres. Mais cela altère aussi son efficacité : le traitement du signalement est probablement lent. Inertie du dispositif en des temps pourtant troublés.

Est-ce que tu es déjà entré en conflit avec un autre utilisateur ?

Euh franchement, à part sur le mode de la rigolade, comme « supprimer moi cette photo, tu as vu ma tête ? », ou des petites piques humoristiques comme « mais non, on ne pense pas ça », je n'ai jamais eu de soucis sérieux. Et même pas en conversation privées, mais là ça voudrait dire aussi que je les ai déjà dans mes contacts. Mais sinon non, je pense que je suis trop gentille, personne ne veut me gronder.

En résumé, tu te connectes sur FB tous les jours afin de détendre, et tu as trié tes contacts pour ne garder que les amis et les pages que tu étais sûre d'apprécier ?

Oui mais après je n'avais pas fait un énorme tri dans mes amis, ça s'est fait de façon naturelle. J'ai aussi gardé des gens dont j'étais moins proche, mais ça me permet d'avoir des nouvelles régulièrement et ça me fait quand même plaisir. Et de toute façon mon fil d'actualité ne m'affiche pas toutes les publications de tous mes amis donc bon. Mais je ne me suis jamais dit « oh tiens, lui ça ne sert plus à rien de ne plus l'avoir en ami ». Je pense que c'est aussi ma manière d'être, il y a certaines personnes qui s'en fichent de la vie des autres, du coup ils s'en fichent aussi sur FB. J'en ai entendu des personnes qui avaient fait des tris énormes, en disant « ouh là, vous vous avez beaucoup d'amis, mais vous ne les connaissez pas en vrai ». Alors moi je dois avoir quelque chose comme 500 amis, je ne les vois pas forcément souvent et c'est vrai que ça fait un nombre d'amis qui est impressionnant comme ça, mais ce sont des gens que j'ai croisé dans ma vie, à telle ou telle période, et que ça m'intéresse d'avoir des nouvelles. J'ai quand même FB depuis 2008, donc beaucoup de temps a passé, et ça m'intéresse de savoir que machin à fait ça, et là il est allé à telle fête, et du coup parfois ça me fait penser que moi je pourrais faire ça ou ça par exemple, alors que je n'y avais jamais pensé avant. FB c'est un mix de plein de choses différentes et ça permet parfois de découvrir des choses, des événements, etc. C'est aussi pour ça que je garde les gens, parce que je sais que telle ou telle personne fait beaucoup de soirées, est au courant de certains trucs. Donc voilà, parfois ça peut être intéressant pour avoir des idées et des informations sur

Absence de toute dissonance sur FB puisque les contacts ont été triés.

Dispositif favorisant l'expérience : l'algorithme de recommandation permet à Louise de n'être confrontée qu'aux contenus publiés par ses amis proches, avec qui elle interagit souvent.

Un réseau d'amis très vaste. Mais Louise ne considère pas cela comme un problème : cela lui permet de garder contact avec des connaissances. Intérêt pour la vie d'autrui qui permet de tolérer les dissonances.

Utilité de FB : un guide culturel et touristique. Diversification de la vie sociale et culturelle

des événements quoi. Du coup j'ai accès à du contenu un peu diversifié quoi.

Ce qui me fait penser, une fois je me suis quand même fait bloquer par mon ex. Sur le coup ça m'avait ennuyé parce que je n'avais pas eu d'explications, et je trouvais ça bête et gamin, mais bon après je comprends aussi et ça m'avait pas manqué de voir ses publications sur mon fil d'actualité.

Tu disais tout à l'heure que tu avais songé à signaler une personne qui t'ennuyais ?

Oui en fait avant que je ne paramètre mieux mon compte, je recevais parfois des messages de gens avec qui je n'étais pas amie. Enfin des trucs un peu bizarre, c'étaient souvent des gars, avec des noms bizarres et que je ne connaissais pas quoi. Donc là je trouvais ça un peu intrusif mais je crois que c'est juste une histoire de paramétrage.

Que penses-tu de la nouvelle version du bouton like ?

Ah oui c'est trop cool ! J'adore, je trouve ça trop bien ! Enfin du coup moi j'utilise surtout le j'aime et le partage, et c'est vrai qu'avec des contacts on avait souvent des discussions parce qu'on ne peut pas mettre « je n'aime pas ». En fait c'est juste pour un « je n'aime pas », parce que c'est qu'il y avait des trucs ... Bon moi je voyais l'utilité plutôt pour des articles, et pas pour des publications de personnes, parce que c'est violent quand même, ça veut dire « je n'aime pas ton truc, pitié tais-toi ! ». Après peut-être qu'il y a avait des gens qui le voulaient pour ça, pour embêter des personnes. Moi c'était plutôt pour des articles qui présentaient des choses pas cools qui s'étaient passées, et tu ne pouvais pas mettre « j'aime », enfin moi je l'interprète comme ça, mais c'est vrai que certaines personnes utilisent le j'aime juste pour dire qu'ils ont vu le truc. Au final c'est ça le problème, c'est que les gens interprètent différemment le truc, alors que pour moi le « j'aime » c'est vraiment dans le sens du mot quoi. Enfin tu as vu, tu trouves ça cool, et voilà. Et aussi quand tu mets « j'aime » quelque part, c'est mémorisé autre part, donc c'est vrai que je trouvais ça bien d'avoir fait cette nouvelle version.

Le paramétrage du compte opéré par l'utilisateur permet de se prémunir des interactions indésirables.

Succès de la nouvelle version du like, qui permet de signifier de façon simple et rapide si on aime ou pas un contenu. Le dislike permet de réagir à du contenu négatif, mais signifie la compassion et non pas la disqualification de l'auteur du post.

Pour Louise, le like signifie beaucoup plus que le simple fait d'avoir pris connaissance du post : il marque une adhésion. Mais elle a conscience que les interprétations divergent entre les utilisateurs.

Là, ils ont développé différentes émotions, comme j'adore, wahou, ahaha, en colère ... Bon du coup je n'ai pas utilisé le j'aime et j'adore, parfois les autres, mais je trouve ça vraiment bien. Le smiley en colère je ne l'ai pas encore beaucoup utilisé, mais en tout cas c'est bien qu'il soit là. Finalement ça remplace bien le je n'aime pas, FB c'est quand même une grosse organisation donc c'est réfléchi comme choix. Le petit smiley en colère, ça peut peut-être aider FB à identifier les choses que les gens ne veulent pas voir, mais de façon subtile quoi. Après c'est vrai que ça a mis un peu de temps au début à prendre, je ne sais pas si les gens n'osaient pas, ou s'ils ne savaient pas s'en servir... Bon moi je m'en fous je m'en sers. Tout le monde ne s'en sert pas mais c'est marrant. Tu vois les réactions de certaines personnes et tu peux t'imaginer leur tête.

Je ne sais pas ce qu'en pensent les personnes plus âgées, comme ma mère, qui y va déjà très peu ...

Tu penses que le smiley en colère permet à FB d'identifier les contenus indésirables ?

Ouais je pense, je pense dans le sens ou par exemple je sais que mon frère a menti sur son âge quand il s'est inscrit, il a dit avoir deux ans de plus que ce qu'il n'a en vrai, donc c'est vrai qu'il y a quand même de jeunes utilisateurs sur FB, et ça peut permettre d'identifier les contenus un peu choquants. Alors est-ce que en faisant ça, FB prendrait l'initiative de bloquer de lui-même des contenus ... Je ne sais pas mais bon voilà, peut-être. Je me suis dit que ça pouvait servir à ça, à classer, à analyser, à essayer de surveiller un peu mieux, de façon discrète. Subtile est le bon mot.

Ça remplacerait le signalement en fin de compte ?

Oui. C'est plus subtile parce que les gens ne le feraient pas directement, c'est-à-dire pas de signalement direct. Ils ne le pensent pas vraiment, mais ils trouvent ça chelou.

En fin de compte tu ne commentes que très peu les publications ?

J'utilise beaucoup moins les commentaires que les j'aime ou les partages. Pour le partage, c'est aussi intéressant et

Les smileys permettent une qualification précise des posts, et FB pourrait exploiter cette donnée afin de réguler les contenus qui circulent sur le site.

Un nouveau système de classement des posts ? FB pourrait identifier plus facilement les contenus polémiques circulant au sein de son réseau.

Une nouvelle parade pour éviter le recours au signalement ?

valorisant pour la personne que le commentaire, même plus je crois. Par contre ça m'arrive aussi de faire j'aime, commentaire plus partage. Mais alors là c'est vraiment que c'est un super truc et que je suis d'accord avec la personne. Par exemple depuis quelques temps je partage beaucoup de choses en lien avec des projets caritatifs.

Tu utilises donc le commentaire pour émettre un avis positif ?

Oui en fait c'est pour gratifier la personne qui a mis la publication et qui s'investit là-dedans quoi. C'est une gratification pour la personne qui publie, ou alors quand c'est quelqu'un qui est atteint par un problème, c'est pour dire qu'on la soutient. Donc c'est rarement négatif quand je mets un commentaire. Je m'abstiens en fait, quand je croise des choses négatives je préfère ne rien mettre ou mettre un des boutons, et du coup voilà. Enfin ça sert d'enfoncer encore plus le clou avec un commentaire. Mais vraiment quand je me sens investie, c'est le partage que je préfère. D'ailleurs avec le temps j'ai compris qu'il y avait des heures ou ça ne servait à rien de partager ou de publier, parce que les gens ne sont pas connectés et ne le verront pas. En fait les gens sont connectés soit entre midi et deux, soit le soir après huit heures. Donc j'essaie de partager les choses qui me tiennent à cœur dans ces eaux-là. Et c'est vrai que depuis j'ai quand même plus de réactions.

Pourquoi t'abstenir de commenter des publications négatives ?

Ben en fait je ne veux pas trop rentrer dans des débats quoi. Comme je l'ai dit chacun pense ce qu'il veut, on est libre de penser, et tant que ça reste ... Enfin tant que ce ne sont pas des propos irrespectueux ou déplacés, et ça restent des manières de penser, des choix politiques, des machins ... Moi je ne m'investis pas là-dedans du tout, d'ailleurs j'en ai très peu sur mon fil d'actualité, les trucs politiques quand ça arrive ce n'est pas très productif quand des gens parlent entre eux, enfin il y en a déjà assez à la télé et ça me prend déjà assez la tête. Moi je trouve qu'il n'y en pas un mieux que l'autre de toute façon donc bon. Donc à part quand je suis investie dans certaines causes et que je ne suis pas d'accord avec des choses qui sont dites, bon là ça va m'énerver et je vais essayer d'expliquer et comprendre pourquoi la personne

Le partage ou le commentaire permettent d'exprimer un retour positif sur la publication. En cas d'impression négative, Louise s'abstient de toute réaction.

Utilité de FB : diffuser largement des contenus. Elaboration d'une stratégie éditoriale : recherche de l'audience la plus large possible.

Le politique n'a pas sa place sur le fil d'actualité de Louise.

Louise ne se fend d'un commentaire négatif uniquement pour aller vers du positif.

pense ça. Donc ce serait une discussion négative, mais pour aller vers quelque chose de positif. Dans cette optique là quoi. Enfin est-ce que je vais toujours faire ça, est-ce qu'un jour je ne vais pas m'énerver, peut-être, ça dépend de la journée. Ça dépend aussi de la personne, si c'est quelque chose de surprenant de sa part, bon je vais peut-être m'énerver un peu plus facilement...

Qu'est-ce que tu penses de FB ?

Je dirais que je ne pense que du positif, mis à part les petits soucis qu'on peut avoir avec des inconnus qui peuvent être un peu intrusifs, mais j'ai bien appris qu'au final tu pouvais les bloquer, donc ça c'est un point positif. Ils s'améliorent quoi, et heureusement, sinon ils fermentaient. Je pense qu'ils font des évolutions dans le noir, un peu dans le back-office, des choses qu'on ne voit pas et ça c'est bien. Qu'ils améliorent pour faire plaisir ou pas, mais ça c'est bien, parce que par exemple les smileys ça veut dire qu'ils sont à l'écoute et c'est vachement cool, parce que moi j'y croyais plus au bouton je n'aime pas. Du coup j'ai été très surprise. Mais c'est vrai qu'on n'a pas été mis au courant. Il n'y a pas de newsletter FB qui nous a prévenu qu'à la fin du mois il y aurait un nouveau bouton. Du coup moi ça faisait déjà une semaine que ça existait quand le j'ai découvert. Donc ça pourrait être un truc à faire par exemple. Sinon c'est vrai que de façon générale, moi je serais quand même perdue s'il n'y avait plus FB, pas pour moi, parce qu'avant je l'aurais dit dans le sens « mince il n'y avait pas FB qu'est-ce que je vais faire, qu'est-ce que je vais pouvoir raconter, etc. », mais au final je m'en sers 50/50 pour l'actualité télé ou radiophonique, parce que j'ai des notifications, mais aussi pour rester au courant de ce que font les gens, mon entourage, mes connaissances. Et puis tu peux retrouver des gens avec qui tu avais perdu contact. Donc franchement je pense que sans FB, ce serait quand même un peu morose la vie. Parce qu'en fait, à part téléphoner à la personne et lui demander d'envoyer une photo en permanence ... Mais bon il faut solliciter la personne quoi. Je pense que les gens seraient perdus sans FB. Donc c'est vraiment du positif je pense. Et je l'apprécie peut être plus à sa juste valeur maintenant que je ne publie plus tout le temps ce que je fais. Maintenant c'est moins ma petite personne et plus les autres. Je partage, je regarde, voilà. J'ai quand même l'impression

Des modérateurs à l'écoute et au service des utilisateurs.

Utilité de FB : fonction informative et fonction phatique. Psycho-dépendance à FB. Indispensable à la vie sociale.

que les gens s'intéressent un peu aux autres, et c'est sympa aussi de se dire ça.

ANNEXE 18 - ENTRETIEN AVEC MADELEINE

Depuis quand es-tu inscrite sur FB ?

Depuis 2007 je pense, ça doit remonter au lycée. Je crois que je venais de faire une colonie, et je voulais partager mes photos de vacances avec les gens que j'avais pu rencontrer là-bas.

Tu te connectes régulièrement ?

Oui, j'y vais tous les jours. En général j'y vais le soir avant de dormir. Enfin ça dépend des jours. Quand je m'ennuie, j'y vais plusieurs fois par jour, mais je ne fais rien en fait.

Tu es inscrite sur un réseau social ?

Je suis Instagram et Twitter, mais je n'y vais jamais. Enfin je vais souvent sur Instagram, j'y vais même tous les jours, mais jamais sur Twitter. Je dirais même qu'en ce moment je préfère Instagram à Facebook.

Tu continues quand même à aller sur Facebook ?

Oui, j'aime bien regarder ce qu'il se passe, ça me fait passer le temps. Mais à l'origine je m'y étais vraiment inscrite juste parce que c'était la mode et que c'était LE moyen de communication avec ses potes.

Que fais-tu quand tu es connectée à Facebook ?

Franchement rien. Je regarde, parfois j'aime, et c'est tout.

Qu'est-ce que tu regardes précisément ?

Juste le fil d'actualité et c'est tout. Parfois je clique sur des trucs stupides, comme des vidéos pas super intelligentes, des choses comme ça. En ce moment, je trouve qu'il n'y a que des pubs ou des trucs comme ça. Je trouve que les gens ne publient plus beaucoup. Donc en fait, en général, je regard vite fait mon fil d'actualité,

Utilisation de FB : Inscription ancienne.

Fréquentation régulière du site. Utilisatrice expérimentée.

Une préférence pour Instagram.

Utilité du site : un passe-temps. Une inscription motivée par conformisme social et volonté de rester en contact avec ses proches.

Une utilisation passive et silencieuse du site. Consultation du fil d'actualité.

parfois je clique sur des liens vers d'autres sites, mais je ne reste jamais trop longtemps je pense.

En général, je vais sur Facebook le soir, quand je suis au lit, et je regarde cinq ou dix minutes ce qu'il se passe et voilà. Et même dix minutes c'est beaucoup. Mais après parfois quand je m'ennuie vraiment, comme par exemple lorsque je cherchais un travail et que je n'avais rien à faire, bon là j'y allais tout le temps, mais je ne faisais rien.

Vois-tu parfois du contenu déplaisant ?

Et bien déjà, il y a pas mal de pub et ça, ça me déplait. Ensuite, il y a beaucoup de publications de pages que je n'ai jamais likées qui apparaissent tout de même dans mon fil d'actualité, et ça, ça m'ennuie. En fait je pense que ce sont mes amis qui ont liké des trucs, et du coup la publication qu'ils ont liké apparaît aussi dans mon fil. Ce sont des gens qui partagent des vidéos, des trucs comme ça. Mais moi ça ne m'intéresse pas du tout, ce sont souvent des trucs de merde, comme des trucs people ou des choses comme ça, des trucs de divertissement qui moi ne me divertissent pas.

As-tu déjà signalé une publication ?

Mmh alors attends, je crois que je l'ai fais une fois. C'est parce que c'était raciste ou un truc de ce genre. C'était une page il me semble, qui avait publié quelque chose après un événement comme un attentat ou autre, et il y avait eu un commentaire que j'avais signalé. Ah oui, et j'avais aussi signalé un compte parce qu'il avait été piraté, et le vrai propriétaire du compte nous avait demandé de signaler le gars.

Mais après il ne s'est rien passé. Je ne sais pas du tout si ça a aidé ou pas. En tout cas je n'ai reçu aucune nouvelle ou aucun message. Ou alors je ne m'en souviens pas quoi. Enfin je l'ai fait très rarement quoi.

Tu penses que ton signalement a servi à quelque chose ?

Ben j'espère. Mais je ne sais pas si ça marche vraiment. Parce que je ne sais pas s'il y a assez de monde qui signale, et je ne sais pas s'il y a des actions après.

Utilité de FB : Divertissement empêchant l'ennui.

Dégradation de l'expérience : des contenus jugés inintéressants et que Madeleine n'a pas liké apparaissent de manière intempestive.

Signalement d'un contenu raciste.

Signalement d'un compte piraté à la demande de son véritable propriétaire.

Une action apparemment sans conséquence.

Flou autour du fonctionnement et de l'efficacité du signalement.

Le nombre de signalement jouerait donc sur l'efficacité du bouton ?

Mmh je pense que oui. Je ne sais pas combien ils sont staffés pour s'occuper de ça, mais je me dis que ce n'est probablement pas un poste phare chez FB, donc plus on est nombreux, plus on attire leur attention je dirais.

Tu es déjà entrée en conflit avec un autre utilisateur ?

Mmh peut-être, mais alors c'était il y a hyper longtemps. Je ne crois pas. Ou si, mais je n'ai pas d'exemple à te donner là tout de suite ... Ah si, peut être lorsque j'étais à la fac, il y avait parfois des débats un peu politiques sur les groupes de promo, et j'ai parfois répondu.

Et aussi, au moment des élections de 2012. Je crois que j'avais dû répondre parce que j'avais une copine qui était assez ... Elle était plutôt ... euh plutôt de droite, mais surtout hyper fixée sur ses positions, et sa famille aussi, et du coup ils disaient parfois des trucs ... aberrants. Et je pense que j'ai dû répondre, mais je ne rappelle plus de ce que j'ai dit. Mais c'était un truc politique qui m'avait dérangé quoi.

Comment tu avais répondu ?

J'avais répondu par commentaire, mais il y avait déjà d'autres commentaires. En fait il y avait déjà toute une discussion. Mais là c'était vraiment exceptionnel que je réponde, en général j'ignore ce genre de débat sur FB. De toute façon, je me dis que par commentaire, ça ne sert à rien quoi, chacun dit ce qu'il veut et tu n'entends pas les autres. Ça à peu d'impact, pour moi ce n'est pas une discussion. Les autres comprennent ce qu'ils lisent, et ils peuvent l'interpréter différemment.

Ça t'étonne que d'autres utilisateurs puissent utiliser les commentaires pour confronter ainsi leur point de vue ?

Ça ne m'étonne pas parce que c'est souvent le cas. Maintenant, je ne pense pas que ce soit la bonne solution. Pour moi, ce n'est pas une discussion.

Quelle serait selon toi la bonne solution ?

Un grand nombre de signalement augmenterait la probabilité de mesures.

Des débats politiques avec des utilisateurs non proches.

Un débat politique avec une amie proche. Confrontation de valeurs morales. Education de l'adversaire.

Une participation au débat qui survient après que le débat soit déjà installé, et de caractère exceptionnel. Pas d'initiation de la dispute. Les commentaires comme des soliloques ne permettant ni la discussion ni le débat. L'échange s'opère ici par le biais d'un commentaire numérique écrit : le dispositif annihile l'immédiateté de la parole vivante, et plonge l'échange dans l'indétermination. L'utilisateur n'est plus maître de son argumentation puisqu'il n'a plus les moyens de vérifier si l'autre a saisi le sens de ses paroles. Confusion : une herméneutique à risque.

Parler. En vrai. Hors FB quoi, en tête à tête. En fait pour moi, FB c'est peut-être là ou des débats, des tensions peuvent apparaître, mais je ne pense pas que ce soient des choses qu'on puisse résoudre là-dessus. Pour moi FB ce n'est pas un site pour résoudre les conflits en fait, même si à l'origine c'est là qu'ils sont apparus.

Tu disais utiliser le bouton like. Que penses-tu de sa nouvelle version ?

Euh, rien. Je ne sais même pas comment ça marche. Comment ça marche en vrai ?

Il suffit de survoler le bouton like avec ta souris, et des émoticônes vont apparaître.

Ah ouais, d'accord ! Je n'étais pas au courant, je ne savais pas qu'on pouvait faire ça ! J'avais déjà vu ces petits trucs, mais je ne savais pas que ça voulait dire « j'adore », « ahah », ou « wouah » ! Mais c'est aussi parce que souvent quand je suis sur FB, je suis sur mon téléphone. Du coup j'avais déjà remarqué ces petits trucs, mais je ne savais pas que ça voulait dire « j'adore » ou autre.

Donc en fait j'utilise que le bouton j'aime, et le plus souvent je l'utilise pour liker le statut de mes copines.

C'est une façon de dire quoi ce bouton ?

Que c'est cool. Que c'est bien ce qu'elle a fait, que c'est cool là où elle est allée. C'est pour lui dire « ah tiens, c'est cool, je pense à toi, c'est bien ». J'ai vu, j'ai pris note, et c'est sympa quoi.

Tu aimerais avoir un bouton « je n'aime pas » ?

Mmh, mouais ... Si ça pourrait être cool, par exemple en cas de mauvaise nouvelle, ça permettrait de dire « je te soutiens ». Mais ce ne serait pas pour dire « ah, c'est de la merde ce que tu fais ». Ce n'est pas que je n'assumerais pas, mais ce serait gratuit : tu cliques, tu lui expliques même pas pourquoi c'est nul ... Ce n'est pas constructif quoi.

Finalement, il est inutile de confronter quelqu'un sur FB ?

Stratégie d'évitement de la dissonance : la résolution du conflit ne peut se faire qu'en dehors du réseau, même si c'est en son sein qu'ils sont nés.

Dispositif favorisant l'expérience : Utilisation du bouton like mais pas des réactions. Les réactions ne semblent pas avoir été présentées en bonne et due forme. Pas de discours d'escorte.

Fonction phatique du like. Expression de l'assentiment.

Stratégie d'évitement de la dissonance : le dislike comme signe plus convenable en cas de mauvaise nouvelle ; et non comme un moyen de désapprouver la personne. Aspect violent et injustifié : un simple clic non accompagné par une argumentation.

Ce n'est pas que c'est inutile, mais par exemple le « j'aime pas » ou le commentaire ... Enfin je trouve que ce n'est pas assez en fait. C'est plutôt négatif. Ce n'est pas mon truc. En fait, pour moi, FB ce n'est pas un lieu où on peut discuter ou débattre avec quelqu'un. Je trouve que c'est stérile, tu ne peux pas vraiment faire un débat. Souvent, tu n'écris pas des commentaires de six kilomètres, c'est ... Ouais, pour l'écrit, ça peut être interprété ... Enfin souvent celui qui le lit l'interprète différemment de celui qui l'a écrit.

Mais qu'est-ce qui t'empêches d'écrire un commentaire de six kilomètres de long ?

La flemme. En fait c'est plus simple d'aller parler directement avec la personne plutôt que de passer par l'écrit. Là ça demande quand même plus d'effort, et en plus ça risque d'être mal interprété.

Tu te verrais utiliser l'émoticône en colère ?

L'émoticône en colère ? Euh, alors attends, je vais aller voir sur le compte de J****. Mmh ... Ce smiley « Grrr » là ? Ben plus pour faire une blague je pense ... Je ne sais pas, je ne le mettrais pas à quelqu'un qui a publié un truc au pif, avec lequel je ne suis pas d'accord. Je le mettrais plus à quelqu'un que je connais très bien pour dire « je ne suis pas d'accord », ou que ça m'énerve un peu, parce que peut-être qu'on en aura parlé avant, et qu'il l'aura quand même fait, ou quelque chose comme ça.

Enfin je ne sais pas si je suis très claire. Genre tu m'as dit hier que tu allais te couper les cheveux, et je t'ai dit « Oh non, ne fais surtout pas ça », et le lendemain tu mets une photo de toi les cheveux courts, là je te mettrais « Grrr ». Mais en vrai je l'aurais dit dans un commentaire parce que je ne savais pas que ce truc existait !

En résumé, FB est avant tout un moyen de passer le temps et de communiquer avec tes amis, mais absolument pas un lieu de conflit ?

Exactement. Je ne me vois pas du tout entrer en confrontation avec quelqu'un sur FB.

Utilité de FB : FB comme l'impossible lieu de débat.

Utilisation de FB : les commentaires restent habituellement courts et concis.

Stratégie d'évitement de la dissonance : écrire un long commentaire représente un effort et risque en plus de ne pas s'avérer payant.

Une interaction négative n'est possible qu'avec un ami proche.

Le conflit est inconcevable sur FB.

Et si quelqu'un commentait de façon agressive une de tes publications ?

Euh ben ... Je pense que je répondrais quelque chose du style « oh mais ce n'est pas grave, j'avais envie », avec un truc qui sourit. Enfin c'est aussi comme ça que je suis dans la vraie vie, je ne vais pas confronter les gens, et je me fous de ce qu'ils pensent, donc s'ils ont envie de dire que c'est nul, ben c'est bien.

Même si c'est quelque chose qui te tient vraiment à cœur ?

Ben j'expliquerais pourquoi c'est bien, et voilà. J'essaierai de ne pas entrer dans le jeu de la confrontation.

Qu'est-ce que tu penses de FB ?

Oh, que c'est dépassé. Je trouve que les gens ne postent plus grand-chose ... c'est vraiment parce que c'est une habitude que c'est encore là je pense. Mais sinon, c'est un peu inutile quand même. C'est vraiment afficher sa vie et regarder celle des autres. Enfin, c'est beaucoup ça, mais après moi je le garde pour rester en contact avec des gens qui sont loin. Parce que j'ai beaucoup bougé, je connais des gens un peu partout, et c'est le seul moyen d'avoir des nouvelles. Efficaces quoi.

Efficaces ?

Ben c'est par là que je demande des nouvelles, que j'envoie des messages. Parce que souvent ce sont des groupes qu'on a. C'est pratique pour s'envoyer des messages à tous. Genre j'ai un groupe de la fac, un groupe d'Erasmus, un groupe du lycée, etc., voilà.

Tu as déjà lu les conditions d'utilisation ou le règlement de FB ?

Non pas du tout. Je ne sais même pas où ça se trouve. Peut-être dans la barre bleue là ? Ah non, elles sont là, sous la discussion instantanée. C'est ça là ?

A toi de me le dire.

Désamorçage systématique du conflit par l'humour orchestré par Madeleine.

Refus d'entrer dans le registre polémique. Refus des interactions houleuses.

Utilité de FB : pour une large partie des utilisateurs, FB est le réseau du voyeurisme. Un site sans utilité particulière, si ce n'est de garder contact avec des personnes géographiquement éloignées et de passer le temps.

Utilisation de FB : Non connaissance des règles en vigueur sur le réseau. Madeleine ne sait même pas où trouver ce genre d'informations au sein du réseau.

Et bien je te le dis, il y a écrit confidentialité. Mais je ne l'ai jamais lu.

Donc tu ne connais pas les règles du site ?

Ben en tout cas je n'ai jamais lu ce genre de choses un peu « officielles ». Mais du coup quand je publie, je fais un peu en fonction de moi. Pour moi, c'est convenable de mettre certaines photos, certains statuts, de ne pas être méchante, ou raciste, ou avoir des propos déplacés, mais c'est par rapport à moi et à mes propres valeurs.

Et si un ami publie quelque chose qui ne respecte pas tes valeurs ?

Ben je vais me dire « et ben, il s'embête pas celui-là ». Et je vais rien dire, enfin je ne vais pas commenter, et je ne vais rien faire. Par qu'il fait ce qu'il veut, et si je n'ai pas envie de voir ça, je n'ai qu'à pas regarder, enfin à un moment donné ...

Tu n'as qu'à pas regarder, mais en même temps tu ne choisis pas toujours ce qui apparait dans ton fil d'actualité, non ?

Ben par exemple il y a des gens, je n'ai pas envie de voir ce qu'ils mettent, du coup je les ai retirés de mon fil d'actualité. Je n'ai pas masqué la publication, mais je suis carrément allée sur leur profil et j'ai demandé à ce que toutes les publications de cette personne n'apparaissent pas sur mon truc.

Dans ce cas, pourquoi ne pas les avoir supprimés de tes contacts ?

Parce qu'en fait c'était une fille avec qui j'étais amie depuis la maternelle, on était hyper proches au lycée, mais on s'est éloignées avec nos études, et si je la retirais, j'allais me faire démonter. Et que ce n'était pas très diplomate, mais en même temps je n'avais pas envie de voir ce qu'elle faisait. Ça me saoulait, donc voilà.

Je pense qu'il faut être diplomate partout, même sur FB, donc je ne l'ai pas retiré de mes contacts, mais c'est parce que c'est quelqu'un qui était proche de moi. Il y en d'autres que j'ai supprimé parce que je n'avais aucun contact avec eux et que je m'en foutais quoi. D'ailleurs il

Cette ignorance est palliée par une autorégulation qui s'opère selon des codes moraux personnels. Une ligne de conduite autodéterminée.

Stratégie d'évitement de la dissonance : les attitudes transgressant le code personnel de Madeleine sont simplement constatées et ignorées. Il faut composer avec l'intolérable...

... qui peut toujours être masqué. C'est à l'utilisateur d'ignorer les choses qui ne respectent pas ses valeurs. Stratégie d'évitement des contenus transgressifs qui découle de la supposée responsabilité de l'utilisateur.

Malgré des codes moraux différents, il convient de rester diplomate. L'évitement du conflit se fait par la sélection des amis.

Utilité de FB : FB comme une extension de la vie sociale « réelle ».

faudrait que je fasse le tri dans mes amis. J'en ai 335, et je ne pense pas être dans la vraie vie, et avoir 335 amis.

Est-ce que les utilisateurs ne seraient pas un livrés à eux-mêmes, et libres de poster n'importe quoi, y compris des choses un peu limites ?

Mmh ça dépend... Enfin oui, FB ne m'a jamais dit « ne faites pas ça », mais il m'a plutôt dit « vous pouvez vous connectez avec telle personne ». Même si parfois ce sont des gens dont je n'ai rien à faire. Après si je vois des choses limites, c'est un peu ma faute aussi, parce que ce sont des gens avec qui je suis en contact, avec qui je suis amie, donc forcément ça a un impact.

Ce serait donc à toi de surveiller tes fréquentations ?

Oui je pense. Je ne vois pas trop comment FB pourrait limiter ... Moi ce qui m'énerve c'est quand je vois, par exemple, des gens de mon village qui étaient au lycée avec moi, et qui ne sont pas forcément hyper malins, bon je me fiche pas mal de savoir qu'ils ont été à Intermarché laver leur voiture. Ça n'a rien de déplacé, et ça m'énerve pour autant, donc je préfère les enlever. Et ça par exemple, je ne vois pas comment ils pourraient se dire « Attention, il n'est pas assez intelligent pour être sur le fil d'actualité de Madeleine » tu vois.

Après si ce sont des choses un peu à caractère sexuel, raciste, ou autre, oui, ils devraient faire gaffe, maintenant ... Voilà.

Ils ne font pas attention actuellement ?

Ben non. Je vois parfois des trucs dans le genre sur mon fil.

Et dans ces cas-là tu les ne signales pas ?

C'est rare quand même. Le truc raciste je l'ai signalé, après les trucs sexuels, je m'en fiche. Je regarde pas et voilà. Je ne vais pas aller cliquer dessus quoi. En fait j'essaie d'éviter les trucs chiants, mais c'est quand même moi qui choisit ce qu'il y a sur mon fil d'actualité, même si il y a parfois des trucs d'amis qui publient des trucs d'amis, bon, généralement les gens avec qui je suis amie,

Dispositif favorisant l'expérience : FB n'interdit rien, il incite au contraire à cultiver les liens amicaux.

Stratégie d'évitement du conflit : il est de la responsabilité de l'utilisateur qui doit gérer son compte pour évincer les contenus déplaisants.

L'utilisateur doit se responsabiliser pour profiter de son expérience sur le réseau, puisque le dispositif est intrinsèquement lacunaire.

Dispositif favorisant l'expérience : FB n'a pas le pouvoir de contrôler tous les contenus. Ou pas l'envie ?

Stratégie d'évitement de la dissonance : la source de dissonance est tout simplement supprimée une fois identifiée.

ils sont quand même un peu normaux. Enfin normaux ... disons qu'on a un peu les mêmes critères quoi.

Mais bon dans tous les cas, c'est moi qui ai choisi d'être amie avec eux. Ils ne m'ont pas forcée FB. Après que je trouve qu'il y a beaucoup de publications de pages qui me saoulent, mais ça c'est parce que j'ai aimé beaucoup de pages aussi.

Est-ce que FB ne serait pas un espace trop libre ?

Ben c'est clair que tu fais ce que tu veux, tant que tu n'es pas signalé, tu fais ce que tu veux. Donc c'est sûr que parfois il peut y avoir des dérives, d'autant plus qu'il n'y a pas tout le monde qui signale. Après moi, sur mon fil d'actualité, pas plus que ça.

Enfin de compte, pourquoi tu préfères Instagram ?

Il n'y a que des photos, et j'aime bien les photos, alors que là il y a des trucs que j'ai aimé il y a dix mille ans qui s'affichent, des gens avec qui j'étais amie il y a dix mille ans qui ne m'intéressent plus, alors qu'Instagram c'est plus récent. J'ai beaucoup moins d'abonnements, de trucs et surtout j'ai aimé des trucs qui m'intéressent en ce moment.

Pourquoi ne pas faire le ménage sur ton compte FB ?

Parce que déjà j'ai la flemme, et qu'ensuite parfois c'est bien pour fouiner. Ça fait passer le temps quoi.

Et Twitter ?

Twitter je n'y vais jamais. Je m'y suis inscrite parce que je voulais voir ce que c'était, et je m'étais dit « ah cool, je vais m'abonner à plein de trucs d'info, de politique, qui me mettront des notifications sur mon téléphone ». Sauf que j'ai aimé tellement de trucs que c'était horrible, donc j'ai arrêté.

Tu penses supprimer ton compte FB un jour ?

Non je ne pense pas. Peut-être que je ne l'utiliserais plus, mais de là à le supprimer ... Enfin ça me fait un peu des souvenirs. Par exemple j'ai plein de photos de colo que

Dispositif favorisant l'expérience : grande liberté des utilisateurs qui ne doivent pas rendre de compte à une instance supérieure. Spectre d'action illimité, qui ne pourrait être réduit que par une fonctionnalité qui n'est jamais utilisée par les membres du réseau.

Utilité de FB : se divertir. Mais Instagram, réseau plus récent, présente du contenu plus intéressant.

FB permet d'épier d'anciennes connaissances.

Twitter trop prolix et envahissant.

Facebook comme un lieu de mémoire et de nostalgie.

j'aime bien regarder, des trucs comme ça. En fait j'ai beaucoup de photos et je n'ai pas envie de les supprimer.

Pourquoi n'es-tu jamais allée lire les conditions d'utilisation de FB ?

Parce que c'est du blabla et qu'on s'en fiche, pour moi c'est juste pour faire joli tu vois. C'est pour que FB se donne bonne conscience, en plus à mon avis ce sont des trucs bateaux ... Enfin je ne sais même pas ce qu'il y a là-dedans, mais ça doit être complètement banal.

Tu as déjà rajouté des amis en fonction des suggestions faites par FB ?

Oui, mais maintenant ça m'énerve parce que maintenant si j'ai envie d'avoir des gens sur FB ils vont me chercher, ou alors eux-mêmes vont me chercher. Je ne suis plus à la recherche d'amis comme j'ai pu l'être au début quand j'ai commencé quoi. Là je n'ai pas besoin d'avoir plus d'amis. Là ce sont des gens que je connais peu, ou qui me sont proposés, ce sont vraiment des gens que je connais très peu, voire pas du tout, et ça m'intéresse absolument pas d'avoir des gens que je ne connais pas.

Tu n'as pas l'impression d'être toujours confrontée au même type de contenu ?

Ben si, c'est « Bonjour, j'ai mangé une pomme, je raconte ma vie ». C'est tout le temps ça, mais après ce n'est pas forcément toujours la même chose parce qu'il y a des pages que j'ai moi-même cherché et je regarde. Mais c'est moi qui suis allée les chercher parce que sinon il ne me propose que des trucs en lien avec les trucs que j'aime déjà.

Un règlement inconsistant et fantoche. Une mascarade. Une tartuferie.

Dispositif favorisant l'expérience : l'algorithme de recommandation est utile dans les premiers moments de l'inscription, puisqu'il facilite la mise en relation avec des contacts potentiels. Or, ces contacts sont indispensables pour avoir une activité sur FB.

Stratégie d'évitement de la dissonance : les comportements d'expression normés et limités à des choses superficielles.

Une diversification rendue possible uniquement grâce à un effort de l'utilisateur.

ANNEXE 19 - RESUME DES ENTRETIENS

UTILITE DE FACEBOOK

→ *Comprendre pourquoi les interviewés sont inscrits sur Facebook et quel intérêt ils trouvent à fréquenter le site.*

- Tous les interviewés ont mis en avant la fonction phatique du site, qui leur permet de garder contact de façon efficace avec leurs familles, amis ou simples connaissances en créant une illusion de présence atténuant l'éloignement géographique.
- Par conséquent, les interviewés ne considèrent pas FB comme un lieu de débat ou de mobilisation politique, puisque ce type de contenu est jugé trop clivant, et risque donc d'altérer les relations entretenues avec autrui.
- Tous les interviewés semblent utiliser Facebook afin de se divertir. Ils souhaitent trouver des contenus amusants ou intéressants qui leur permettront de passer le temps. Les interactions houleuses sont donc évitées parce qu'elles perturbent ce moment récréatif.
- Toutes les filles interviewées ont mentionné l'importance que jouaient les photos au sein du réseau. Fonction mémorielle de l'image qui transforme Facebook en lieu de nostalgie.
- Pour Gabriel et Louise, Facebook représente aussi une source d'information alternative et une sorte d'agenda culturel.

UTILISATION DE FACEBOOK

→ *Observer l'activité type des interviewés pour vérifier si leurs usages correspondent à ce que nous avons supposé.*

- Tous les participants sont expérimentés puisqu'ils sont inscrits dès les débuts du site.
- Leur utilisation a évolué avec le temps : les publications exposant leur vie personnelle se sont raréfiées au profit d'une utilisation plus silencieuse. Les rares publications sont soigneusement travaillées et permettent de mettre en avant une image positive de soi. - Utilisation type : consultation des notifications puis du fil d'actualité.
- Les interactions positives sont privilégiées.
- Des expériences plus ou moins désagréables ont conduit nos participants à adopter une plus grande vigilance au sein du réseau. Tri des amis, réglages des paramètres de confidentialité ont été effectués, mais les participants n'ont jamais lu le règlement de FB.
- Le like est utilisé de façon à signifier la bonne prise de connaissance de la publication d'un contact. Il signale aussi l'approbation et permet d'entretenir le lien avec un contact de façon économique, en signalant au prix d'un simple clic que l'on est témoin de l'activité d'autrui.
- Le commentaire semble au contraire très peu utilisé : il exige un effort, on craint qu'il soit mal interprété, etc. Lorsqu'il est utilisé, il reste court et concis, et ne ponctue que des publications positives. Il n'est pas utilisé comme un moyen de régulation sociale.

DEGRADATION DE L'EXPERIENCE

→ *Identifier les choses qui sont susceptibles de perturber l'utilisation du site.*

- Des contenus jugés inintéressants parce qu'ils ne correspondent pas aux centres d'intérêts de nos participants viennent parfois les ennuyer.

- Des contenus politiquement agressifs sont source d'irritation.
- Les débats et les conflits agacent sur un site vu comme un divertissement.

STRATEGIE D'EVITEMENT DE LA DISSONANCE

→ *Comprendre quelle attitude adoptent nos utilisateurs face à ces contenus dérangeants.*

- Une fois identifiés, les contenus jugés indésirables sont ignorés, ou masqués. Leur source est souvent supprimée afin de s'épargner ce genre de désagrément.
- Le site est aseptisé : les utilisateurs paramètrent leur compte afin de ne pas être confronté à des contenus dérangeants.
- Dans ce type de situation, nos participants font l'autruche et refusent souvent l'interaction. Les commentaires seraient un moyen de réagir, mais ils sont jugés inutiles. L'écrit représente en effet un effort considérable, et risque d'être mal interprété par son destinataire. Dialogue de sourd et soliloque.
- En cas de contenus extrêmement violents, les utilisateurs rechignent à recourir au signalement. Il est assimilé à une forme de censure et on doute de son efficacité.
- Le signalement est une nébuleuse obscure : l'absence de discours d'escorte autour de cette fonctionnalité la plonge dans une sorte de flou et freine son utilisation. Les utilisateurs ne savent pas ce qu'il se passe après leur signalement et ne savent pas quelles seront les portées de leur action.

DISPOSITIF FAVORISANT L'EXPERIENCE

→ *Identifier les outils mis en place par FB afin de permettre à leurs utilisateurs de vivre l'expérience la plus agréable possible en les incitant à éviter le conflit.*

- L'algorithme de recommandation de FB permet de multiplier les interactions et donc d'accroître la production de contenus, tout en exposant les utilisateurs à un plus grand nombre de publicités. Il permet en outre de filtrer les contenus apparaissant dans le fil d'actualité de nos cobayes, en ne leur proposant que ceux publiés par leurs amis proches avec qui ils interagissent souvent. Les utilisateurs sont ainsi exposés uniquement à du contenu affinitaire.
- La nouvelle version du bouton like permet de réagir de façon plus appropriée face à un contenu moins positif qu'à l'accoutumée. Les émotions négatives ne sont toutefois que peu utilisées, et ne viennent que démontrer l'empathie, et non disqualifier ou moquer l'auteur de la publication.
- Le réglage de la confidentialité donne l'impression de contrôler les interactions qui ont lieu sur le site. Illusion de protection.
- La modification des paramètres de visibilité, le masquage, le blocage des publications, voire la suppression d'un contact permettent de filtrer les contenus indésirables ou les importuns. Fait important : les utilisateurs bloqués ou masqués ne sont pas prévenus de leur disgrâce. Cette discrétion facilite le recours à ces méthodes pourtant drastiques qui ponctuent l'altération ou la rupture d'un lien social.
- Invisibilité du règlement. Les utilisateurs ne savent pas où il se trouve et ne l'ont jamais lu.

ANNEXE 20 - RÉSUMÉ

« Etre citoyen à l'heure des réseaux sociaux : microphysique foucauldienne du pouvoir »

A l'heure où les dispositifs de communication surpuissants que sont les réseaux sociaux organisent la livraison massive d'informations personnelles, comment penser les libertés individuelles ? Si l'adhésion à ces réseaux est tout à fait facultative, on peut craindre que ces données ne soient exploitées par un pouvoir politique afin d'assurer une mise en discipline toujours plus fine des individus. Il est donc primordial de saisir les enjeux politiques inhérents à ces plateformes : quel traitement est réservé à ces données ? Les réseaux sociaux peuvent-ils devenir les complices d'un pouvoir disciplinaire ?

Nous nous proposons ainsi d'étudier le rôle politique dont pourrait jouir Facebook. Pour l'heure, cette instrumentalisation semble relever du domaine de la fiction. Il serait en effet contre-productif pour cette entreprise privée d'adopter une telle stratégie, puisque cela susciterait la méfiance des utilisateurs, et empêcherait leur inscription. Néanmoins, cela ne signifie pas que Facebook soit dépourvu de tout rôle politique. Il constitue en effet un dispositif de communication puissant, imposant un processus de subjectivation particulier à ses membres. Dès lors, il pourrait transformer nos sociétés contemporaines en transfigurant un citoyen lambda en citoyen « facebooké ». En promouvant un mythe de la sociabilité enchantée et une sociabilité de l'a-conflictualité, ce site semble être le lieu de réalisation d'une idéologie libérale. Il pourrait ainsi être à l'origine d'une réorganisation de nos sociétés contemporaines, en amenant les citoyens à adopter de nouvelles pratiques de socialisation et de nouvelles modalités d'action politique.

ANNEXE 21 - MOTS-CLÈS

Facebook / Citoyenneté / Libéralisme politique / Pouvoir / Régulation sociale / A-conflictualité / Michel FOUCAULT / Dispositif.