

Sans vouloir proposer *a priori* une définition stabilisée du Web social, disons que cette expression désigne, d'une part, l'émergence de nouveaux dispositifs numériques indissociables de l'évolution d'Internet (regroupés sous le vocable « Web 2.0 ») et, d'autre part, le développement d'usages originaux médiatisés par ces dispositifs et centrés sur la participation active des usagers dans la production et la diffusion des contenus circulant sur la Toile. Rappelons que le terme « Web 2.0 » a été introduit par Tim O'Reilly en octobre 2004 (voir <oreilly.com/Web2/archive/what-is-Web-20.html>).

Dans sa dimension technique, le Web social renvoie à certains développements d'Internet en matière d'architectures et d'applications informatiques qui, à partir de 2004, mettent à disposition des fonctionnalités incitant les utilisateurs à collaborer entre eux, dans le but de créer et de partager des contenus par l'intermédiaire d'outils tels que blogs, wikis, sites de réseaux sociaux (comme Facebook ou LinkedIn), sites de partage de musiques, d'images ou de vidéos (comme MySpace, Flickr ou YouTube), métaverses (comme Second Life), ou encore les fonctions de syndication de contenu (fil RSS) ou d'étiquetage (comme del.icio.us). Ajoutons que les compétences techniques et les efforts cognitifs requis par ces plateformes s'avèrent suffisamment minimes pour ne pas faire obstacle à l'implication spontanée et à l'engagement de la plupart des usagers (Proulx, 2009). Bien plus qu'un moyen de consulter des informations en ligne, le Web social correspondrait donc à un agencement d'applications librement accessibles, permettant de produire et de modifier une multiplicité de données, très diversifiées. Selon plusieurs observateurs de l'évolution des technologies numériques (p. ex., Fayon, 2008), Internet actualiserait ainsi, à travers cette constellation du Web social, son utopie fondatrice (à savoir la mise en relation, à l'échelle du globe, de milliards de pages de contenus et de milliards d'individus, facilitée par des dispositifs techniques performants et relativement accessibles).

Le Web social coïncide ainsi avec l'avènement d'un vaste ensemble de pratiques orientées vers une figure de l'utilisateur qui apparaît situé au centre de la production et de la diffusion de « contenus générés par l'utilisateur » (*User Generated Content* – UGC). Dans la continuité des cultures du libre, donnant une notoriété aux innovations ascendantes (Von Hippel, 2005), les usagers seraient également appelés à contribuer à l'environnement logiciel du Web social, comme en témoignent le client de Second Life ou la plateforme de développement de Facebook, tous deux *Open Source*. Internet se caractériserait par conséquent de plus en plus par l'affirmation d'une « culture participative » (Jenkins, 2006), les internautes étant conviés à adopter autant la posture de l'émetteur

que celle du récepteur, du destinataire que du destinataire. Cela amène par ailleurs Bernard Stiegler (2009) à défendre l'idée selon laquelle le Web social s'apparenterait à un « milieu associé » (par opposition aux médias audiovisuels générant un « milieu dissocié »), c'est-à-dire à un milieu technologique formant « un espace de partage et d'échange » dans lequel les usagers participent activement au devenir même de cet environnement.

Enfin, soulignons l'importance de l'aspect relationnel de ce nouvel environnement sociotechnique. Si, d'emblée, tout réseau (*Web*) s'inscrit dans le registre du lien, le Web social mettrait au premier plan la propriété de *mise en relation* des personnes. Les interactions médiatisées constituent en effet le pivot de ces dispositifs, non seulement à travers les multiples transactions des utilisateurs avec les contenus, mais aussi dans la constitution de réseaux sociaux entre les usagers. De ce point de vue, le Web social se développe à travers un tissu extensif de relations multidirectionnelles entre les acteurs (Stiegler, 2009). Les sites de réseaux sociaux apparaissent en ce sens emblématiques. Cela étant dit, si ceux-ci – à l'instar de Facebook – restent, dans leur forme actuelle, une création relativement récente, il faut rappeler que la constitution des premières communautés en ligne est aussi ancienne que l'invention du premier modem *dial-up*. Dès le début des années 1980, en effet, le forum *Usenet* permettait à des personnes partageant les mêmes intérêts de se retrouver en « postant » des commentaires dans les premiers groupes de discussion.

1. LA CRÉATIVITÉ ORDINAIRE DES USAGERS

Selon nous, l'intérêt du Web social réside moins dans les applications et plateformes techniques offertes aux utilisateurs que dans la façon inventive dont ces dispositifs sont utilisés, notamment lorsqu'ils sont exploités de manière hybride ou composite (c'est le cas des *mashup* : on combine, par exemple, l'application Google Maps avec une liste de restaurants, ce qui permet de situer instantanément les restos du quartier ciblé par l'utilisateur). Il apparaît également intéressant pour l'analyste d'observer ce qui est effectivement *produit* dans le cadre de ces usages : des contenus originaux parfois, ou reproduits partiellement, mais souvent des contenus *remixés* à partir de productions déjà existantes, ce qui fait surgir d'intéressantes problématiques juridiques concernant la propriété intellectuelle et la libre circulation des produits *remixés* (Lessig, 2008). Le parti pris du présent ouvrage est de prêter une attention particulière à la créativité ordinaire des usagers, que celle-ci prenne la forme

d'innovations sociales, culturelles, politiques ou économiques. Bien sûr, il s'agira aussi de mettre en relief les possibles dérives idéologiques de certains discours euphoriques à propos du Web 2.0. De manière plus ciblée, cet ouvrage s'efforcera de situer les questionnements contemporains sur le Web social dans le cadre d'une problématique particulière : celle d'une possible mutation de la communication.

Les développeurs de logiciels mobilisent des notations chiffrées pour rendre compte de l'importance des changements entre plusieurs versions logicielles : si la numérotation « 0.0.1 » évoque une correction mineure, « 0.1 » signale une étape intermédiaire alors que « 1.0 » évoque un saut majeur. Jouons le jeu de la métaphore informatique : de quelle nature serait, au fond, la mutation en cours ? En quel sens et dans quelle mesure les usages du Web social participeraient-ils d'une mutation de la communication ? Suscitent-ils vraiment une redéfinition des couples conceptuels utilisés classiquement dans l'analyse du phénomène Internet : usagers/développeurs, participation/consommation, expertise/amateurisme, travail/loisir... ?

La rhétorique des ingénieurs en informatique, comme celle des gestionnaires du commerce électronique en quête de nouveaux *business models*, autant que celle des spécialistes du marketing – autour du « Web 2.0 » – martèle une prétendue rupture avec un « premier » Internet rendu désormais obsolète et, de ce fait, tend à s'exprimer parfois même en termes de « révolution technique ». Par contre, dans le cadre du présent ouvrage, notre approche du Web social sera à la fois sociologique, éthique et politique – renvoyant l'analyse à une *sociotechnique* au sens où les rapports sociaux sont inscrits dans la conception même du dispositif technique, design qui contraint et rend possibles certains usages plutôt que d'autres (Akrich, 1991). D'emblée, la posture adoptée ici consiste à envisager la mutation de la communication dans les termes, non pas d'une révolution, mais d'une évolution graduelle et progressive des usages qui s'articule autour du déplacement d'un modèle de la diffusion vers un modèle de la participation et de la contribution.

2. UNE CARTOGRAPHIE INTERDISCIPLINAIRE DE TRAVAUX RÉCENTS

Parce que le Web social représente – à travers ses usages et ses inventions – un formidable objet de recherche pour qui s'intéresse à la compréhension des rapports entre techniques de communication et sociétés, et, plus largement, à l'évolution des pratiques de communication en tant que pratiques sociales, culturelles, économiques ou politiques – dans

un contexte marqué par le remodelage en profondeur du paysage médiatique (convergence, mondialisation) –, cet ouvrage entend participer aux débats contemporains sur l'actualité d'Internet à partir des 23 contributions rassemblées ici.

Phénomène largement médiatisé, le Web social reste peu connu du point de vue d'une analyse fine de ses pratiques dans les principaux domaines où il se déploie : information, communication, travail, loisirs, éducation, science. Les recherches sur ces nouveaux usages concernent plusieurs communautés scientifiques intéressées par les rapports entre technique, communication et société. Cet ouvrage propose une cartographie interdisciplinaire de ces travaux récents. En réunissant des analyses dans des sphères variées (culture, jeu, travail, journalisme, démocratie participative, éducation) et des essais critiques sur l'utopie du Web social, cet ouvrage interroge les figures de l'Internet contemporain : le Web social annonce-t-il une mutation de la communication ? Cet ouvrage poursuit deux objectifs principaux.

Premièrement, cet ouvrage propose d'interroger les perspectives théoriques et méthodologiques propres à la sociologie des usages, à la lumière de nouvelles pistes de problématisation ouvertes par les formes que prend aujourd'hui Internet. Ce travail théorique et épistémologique implique une ré-évaluation critique des catégories d'analyse mobilisées jusqu'ici, en vue du développement éventuel de nouvelles approches. Quels sont les défis théoriques et méthodologiques liés à l'observation des nouveaux usages de l'Internet contemporain ? Dans quelle mesure ces usages invitent-ils à revisiter certaines questions de recherche, parmi lesquelles : le brouillage des frontières entre usagers et concepteurs, ou entre experts et amateurs dans un contexte de réinvention des modèles d'innovation sociotechnique ; les pratiques de consommation médiatique à la source de formes originales de création culturelle ; la participation sur le Web suscitant des formes inédites d'engagement citoyen ; l'enchevêtrement des sphères du travail et des loisirs se réfléchissant dans l'univers Internet ; ou, encore, les problématiques ouvertes par la créativité ordinaire des usagers ? Ces diverses interrogations réactualisent notamment la notion de « pratiquant bricoleur » chère à Michel de Certeau (1990).

Deuxièmement, cet ouvrage invite à l'examen critique de l'amalgame facile parfois suggéré entre principes techniques et enjeux sociaux liés à l'utilisation de ces nouveaux outils. Il est souvent tentant de déduire les comportements d'usagers à partir des propriétés techniques des technologies utilisées. Le Web social n'échappe pas à cette règle. Souvent, nous avons été à même d'observer un décalque maladroit entre les

principes techniques du Web 2.0 basés sur l'interactivité et la participation de l'utilisateur, et les modalités sociales de son appropriation. Cet ouvrage invite à l'exploration critique des dimensions sociales, politiques et éthiques des usages de l'Internet contemporain. Ainsi, dans quelle mesure les expérimentations identitaires sur Internet renouvellent-elles nos manières de penser la constitution des identités, voire des publics culturels et politiques? Que peut-on apprendre sur la construction contemporaine des identités sociales? Comment comprendre les gestes collectifs de coopération ancrés dans le bénévolat et la libre participation? Y aurait-il place pour le renouvellement des formes d'engagement citoyen? Comment décrire les formes sociales qui émergent autour du Web social, des communautés en ligne, des sites de réseaux sociaux, des agrégats sociaux que constituent, par exemple, des groupes de joueurs en ligne... et surtout, comment comprendre les modes de construction de ces nouveaux collectifs? Enfin, comment caractériser les nouveaux rapports des internautes-citoyens à l'information, à la communication et au cumul des savoirs?

La majorité des textes rassemblés ici font suite à la tenue d'un colloque intitulé « Web participatif: mutation de la communication? » s'étant déroulé dans le cadre du Congrès de l'Association francophone pour le savoir (ACFAS) au Centre des congrès de la ville de Québec les 6 et 7 mai 2008. Le succès du colloque, qui avait réuni une cinquantaine de chercheurs, nous a naturellement conduits à ce projet d'ouvrage que nous avons étendu par la suite à d'autres chercheurs qui n'avaient pu participer à cet événement.

3. PLAN DE L'OUVRAGE

Après un chapitre d'ouverture, rédigé par Serge Proulx et Florence Millerand, qui présente les multiples questionnements et enjeux suscités par le Web social, cinq grandes parties composent cet ouvrage. La première partie décrit, d'un point de vue politique, l'évolution d'Internet. Cela implique une analyse des usages politiques du Web social, mais aussi un examen des normes, des représentations et des valeurs matérialisées dans les dispositifs techniques. Pour reprendre une distinction proposée par Langdon Winner (2002), les liens extrinsèques et intrinsèques du Web social à la politique feront l'objet de nombreuses interrogations, tout comme d'ailleurs ses interrelations avec les transformations politiques et économiques de nos sociétés contemporaines. Dans cette perspective, Nicolas Auray propose une théorie de « l'identité feuilletée » visant à rendre compte des articulations entre les engagements

communautaires multiples des individus, médiatisés par le Web participatif, et les changements sociaux contemporains – et notamment le tournant néolibéral. Julien Bouillé examine ensuite une forme particulière de militantisme, le consumérisme politique. Il apporte un éclairage sur les modalités par lesquelles le Web social participe à la reconfiguration de ce type de mobilisation collective. Il conçoit ainsi l'existence d'un consumérisme politique propre à l'Internet contemporain. Dans l'idée de briser les illusions technophiles et déterministes, Suzy Canivenc entreprend une étude des modes d'organisation – et par là même, des rapports de pouvoir – liés à Wikipédia. Prenant le contre-pied de l'opinion selon laquelle la célèbre encyclopédie collaborative favoriserait des rapports « horizontaux » entre les usagers, l'auteure relève des processus de hiérarchisation et de bureaucratisation apparemment inéluctables dans le collectif en ligne des contributeurs francophones. Enfin, Grégory Spieth s'attache à comprendre comment, dans le contexte de l'administration française, les technologies du Web social peuvent susciter une réorganisation des processus de participation des citoyens aux politiques locales.