

« Le Web et le tissu des solidarités »

résumé en français

L'article étudie les nouvelles formes de solidarité autour du Web, notamment dans le contexte d'une rupture des formes traditionnelles d'écoute sur les lieux de travail. Il cherche à montrer comment, autour du Web, cohabitent deux significations sociales contradictoires. D'une part, l'émergence d'un « capitalisme cognitif », en réseau, comme lorsque des entreprises utilisent la puissance de la coopération en réseaux et l'éthique libertaire pour dynamiser leurs techniques de mobilisation et récupérer l'excitation intellectuelle. De l'autre, la constitution d'espaces de refuge, de consolation, ou de rachat, qui permettent à des individus insatisfaits au travail de redorer leur estime d'eux-mêmes, ou de se mettre au service de gens, en participant avec humilité à d'immenses cathédrales du savoir dans un esprit de gratuité et de partage. L'articulation entre les logiques de l'innovation ascendante, concurrentielles et exploratoires, et le souci de tisser des liens puissants de solidarité dans des lieux de réconfort, est au centre de ces nouvelles formes de lien et de leurs enjeux de société.

Ajouter abstract en anglais

The article examines new forms of solidarity around the web, particularly in the context of a breakdown of traditional forms of social support in workplaces. It seeks to show that, around the web, two contradictory can be distinguished. On the one hand, the emergence of a "cognitive capitalism" network, such as when companies use the power of networks and a libertarian ethics to boost innovation and productivity. On the other hand, the formation of areas of reassurance, comfort and redemption, which allow those people dissatisfied at work to boost their self-esteem, or to serve, to edify huge cathedrals of knowledge in a spirit of unselfishness and solidarity. The relationship between the bottom-up innovation, exploration and creativity, and the aspiration for strong bonds of solidarity is a key of understanding these new forms of relationship and their implications for society.

Les vingt dernières années ont été marquées par l'avènement autour des technologies de l'information de pratiques organisées de coopération et d'échange, de Linux¹ à Wikipedia. Plus récemment, des formes spontanées d'entraide et d'écoute mutuelle ont irrigué ce nouvel âge conversationnel, celui des forums de discussion ou des blogs ouverts aux commentaires, dans lesquels se diffuse un tissu de témoignages et des confidences de la part de leurs lecteurs anonymes, participant sous la forme de tags, d'avis ou de commentaires.

¹ Cette synthèse générale sur la tension entre des dynamiques d'excitation pour le nouveau et des de constitution de solidarités communes autour des technologies de l'information s'appuie sur des ethnographies détaillées antérieures (cf. <http://ses.enst.fr/auray>).

Cette multiplicité de pratiques plus ou moins oblatives et bénévoles autour du Web participatif défie les conceptions classiques de la solidarité. Elle n'a rien à voir avec une solidarité organique par exemple. Au lieu de reposer sur l'institution d'une instance de redistribution par laquelle des riches ou des chanceux aident les plus pauvres ou les plus malchanceux, elle privilégie l'entretien de liens *locaux* et d'essence *affinitaire*. Elle ne s'appuie donc pas sur une représentation de la société comme un « tout » aux parties interdépendantes, mais dessine des collectifs qui s'agrègent par agglutination. Mais elle n'a pas grand chose à voir non plus avec la solidarité mécanique². Les communautés ainsi formées valorisent l'excitation pour le nouveau et l'exploration ; elles privilégient le lien dissemblant au lien ressemblant, et recherchent la diversité culturelle. On peut penser à l'essor, autour du Web, des pratiques visant à constituer une solidarité par chaîne, comme le *bookcrossing*, qui consiste à libérer des livres dans la nature pour qu'ils puissent être lus par d'autres, qui les relâcheront à leur tour. Le trajet de chaque livre peut être suivi en temps réel sur un site Internet. Un tel rite génère une solidarité de proche en proche, par tâtonnements curieux. Régulièrement des groupes locaux se retrouvent, sur un mode convivial et festif, au cours de réunions-découvertes. A des modèles organique ou mécanique de la solidarité, se substitue donc un nouveau modèle, inconnu, articulé autour du déclenchement de rencontres surprenantes avec des inconnus aimables.

Pourtant, même si elles remettent en cause notre conception de la solidarité, ces nouvelles pratiques ne peuvent être simplement identifiées sous la figure du don, fût-il « moderne »³. Le monde des participants aux sites collaboratifs diffère ainsi du monde du « don moderne », tel qu'il a pu être décrit par Godbout autour de son exemple central des *Alcooliques Anonymes*⁴. Alors que ces derniers cherchent à ne pas se montrer en public et rompent avec le narcissisme, les donateurs du numérique signent parfois leur contribution sur le mode de la prouesse. Alors que les groupes d'entraide traditionnels aiment à passer du temps à perte, considérant que « les personnes ne sont pas des dossiers », les contributeurs des communautés virtuelles de partage ont une sensibilité forte pour les jugements techniques d'efficacité⁵. La crainte contre l'occupation de bande passante, l'importance des questions de sélection éditoriale, font que les pratiques collectives du numérique engagent un compromis permanent entre des moments d'agapè (visant le pur don sans calcul) et un monde industriel (visant l'excellence technique, la performance voire la rentabilité comme dans le logiciel libre).

Dès lors, peut-on simplement parler de solidarité dans ce « mode bazar », fait de la convergence de contributions aux formats et aux motivations hétérogènes? Quelle

² Sur l'opposition entre solidarité mécanique et organique, cf. bien sûr Durkheim, *La Division du Travail Social*, PUF, 1893.

³ Godbout, *L'esprit du don*, La Découverte, 1992.

⁴ Godbout, *L'esprit du don*, La Découverte, 1992

⁵ C'est d'ailleurs parce que le travail en réseau, la coopération entre cerveaux, l'ouverture exploratoire, sont des paradigmes « efficaces » qu'ils constituent une menace *réelle* pour un capitalisme classique qui en resterait à une conception étriquée du droit de propriété. (Cf Yochai Benkler *The Wealth of Nations*, Yale Press, 2007, Yann Moulier-Boutang, *L'abeille et l'économiste*, Carnets nord, 2010). Mais ce nouveau « capitalisme cognitif » ne va pas sans épuisement nerveux.

signification sociale a l'engouement dans ces pratiques de contribution et à quelles transformations majeures de la société répondent-elles ?

Une réponse à un tournant néolibéral

Depuis une vingtaine d'années, se développe une transformation multiforme de nos sociétés « capitalistes démocratiques » qui peut être aisément qualifiée de tournant vers la flexibilité. Ce terme générique permet en effet de désigner trois transformations qui, bien que parallèles, et, dans le cas de la France, simultanées, n'ont pas frappé les mêmes composantes de la société., ont-elles ont d'ailleurs été décrites, par des travaux de sciences sociales entretenant peu de dialogue mutuel. La première désigne la précarisation des supports sociaux garantissant des sécurités « sociales » aux individus. Alors que l'individu moderne a besoin de l'éclayage par de tels filets de protection mutualistes fondés sur la redistribution et la répartition, de nombreuses réformes, pour cela appelées « libérales », ont contribué, depuis le début des années 1980, à éroder ces acquis, déstabilisant l'État social⁶. Ce processus a notablement touché les ouvriers et les classes moyennes inférieures du secteur privé, des entreprises moyennes et petites. Le second processus, qui a au contraire plutôt touché les salariés des grandes entreprises, y compris les cadres supérieurs, désigne une individualisation de l'évaluation de la performance des salariés et une intensification du travail, qui, faisant par exemple disparaître les temps de pause, ont délités les lieux et moments d'écoute collectifs. Il a touché pareillement les salariés du secteur privé et ceux du secteur public, à travers la mise en place des règles du *nouveau management public*. Le troisième processus, qui touche le cercle familial et les relations intimes, peut être décrit comme un phénomène d'avènement de « sociétés liquides »⁷. Les relations durables ont été « liquidées » au profit de liaisons flexibles, de connexions temporaires et de réseaux qui ne cessent de se modifier, aussi bien sur les plans sexuel et affectif qu'au niveau du voisinage, de la ville et finalement de la société tout entière. C'est la peur constante d'être « jeté », la fragilité dans le temps des mariages, la disparition des lieux où la solidarité fonctionne sur des liens forts et connivents. C'est parce qu'elle a frappé simultanément le monde du travail, la famille et les espaces publics intermédiaires que cette « crise du collectif » a généré un poids de souffrance : cette concomitance rendait en effet impossible la répartition par laquelle les individus retrouvaient jusqu'alors leur équilibre, en compensant par exemple par la plénitude de l'amour passionnel et désintéressé de la sphère conjugale la réduction des rapports professionnels aux « eaux glacées du calcul égoïste ».

L'hypothèse d'un Web « solidaire » comme lieu de réconfort, comme abri consolateur, mérite ainsi d'être développée. Les lignes qui vont suivre chercheront à délimiter la portée de cette approche. Elle réclame de bien montrer la *dualité* entre deux façons de considérer les communautés virtuelles. Ce qui brouille notre compréhension est en effet que le Web souvent dit communautaire est influencé par une analyse en termes de réseaux sociaux, qui voit en lui

⁶ Robert Castel, *La montée des incertitudes : Travail, protections, statut de l'individu*, Ed. du Seuil, 2009.

⁷ Zygmund Baumann, *La société liquide*, éditions Rouergue/Chambon, 1995.

une continuité d'interconnexions. Or, d'une part, les communautés du logiciel peuvent constituer un « capitalisme cognitif », comme lorsque des entreprises utilisent la puissance de la coopération en réseaux et l'éthique libertaire pour dynamiser leurs techniques de mobilisation et récupérer l'excitation intellectuelle. De l'autre, ces mêmes communautés sont en même temps des lieux de *rachat*, permettant à des informaticiens frustrés au travail de redorer leur estime d'eux-mêmes, ou de se mettre au service de gens, en participant avec humilité à d'immenses cathédrales du savoir dans un esprit de gratuité et de partage.

Dans le domaine artistique, les communautés créatives donnent lieu à la même contradiction. Lorsque de jeunes musiciens dans des labels « microproduits » rendent leurs œuvres librement téléchargeables, ils ont une générosité radicale, en rébellion contre les pratiques prédatrices des *majors*. Et pourtant, ils se livrent à une concurrence acharnée pour accéder à une parcelle de visibilité en rendant leurs œuvres librement téléchargeables sur les plate-forme de réseau social, ils se muent en « entrepreneurs de leur notoriété » et font du Web dit « 2.0 » un monde éprouvant qui exacerbe la lutte pour la reconnaissance. Une carrière d'artiste se réduit de toute façon toujours à une suite de tournois de comparaisons⁸; mais le numérique, en mettant des artistes institués en concurrence avec l'armée de réserve que constituent les bénévoles ou les amateurs, exacerbe cette lutte pour la gloire ou simplement pour le quart d'heure d'attention.

Enfin, les blogs peuvent être vus comme une « place de marché du pauvre » où se sélectionnent les aspirants à la condition d'écrivain, dans une ambiance où se pratique le pilori. Ils sont aussi un espace apaisant de consolation où se structure, pour compenser le vacillement des formes d'écoute et de soutien institutionnel, une écoute de la souffrance des humains. Là des identités froissées, dans la pénombre de confidences avec des pseudonymes, trouvent l'écoute bienveillante pour leur malaise. Dès lors que ces deux faces sont accolées, il est tentant de voir l'émergence d'un Web de la « consolation » comme le fruit d'une substitution au délitement des solidarités dans les nouveaux espaces de travail que dessine l'entreprise néo-libérale.

L'individu devenu une « marque » :

Le grand homme, c'est désormais le mailleur, le faiseur de réseaux⁹. La sveltesse connexionniste a pris le pas sur l'obésité du propriétaire de biens¹⁰. La mise en valeur de sa connectivité, de la richesse de son réseau et de la diversité de sa palette de centres d'intérêt dessine l'attractivité du décideur contemporain. Le Web dit « 2 » a contribué à renouveler ces modes de présentation connectée. Les contributeurs qui y sont pris dans une variété de connexions avec les gens qui les entourent se voient représentés par des portraits numériques qui mettent en évidence ces treillis de liens. Grâce à l'application *TouchGraph*, les utilisateurs de Facebook peuvent afficher le graphe de leurs amis ; le graphe réagit lorsqu'on pointe la

⁸ Menger, *Le travail créateur*, Gallimard-Seuil-EHESS, 2009

⁹ Boltanski et Chiapello, *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF, 1999.

¹⁰ Boltanski et Chiapello, *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF, 1999

souris sur l'un ou l'autre de ses amis, en affichant les liens entre ceux qui se connaissent. Cela permet de visualiser des portraits identitaires en fonction de la connectivité ou des densités de proximité distinctifs de chacun¹¹. C'est l'ère de l'individu en « portrait chinois », identifié à l'aide d'une mosaïque d'images. Extispicio.us¹² par exemple, application qui tire son nom latin de la pratique rituelle qui consistait à inspecter les entrailles pour la divination, permet de visualiser une mosaïque d'images puisées dans *Yahoo images* à partir des mots-tags utilisés plusieurs fois par un utilisateur du site.

La construction de l'identité numérique devient un enjeu fort car la réputation en ligne est désormais décisive pour la notoriété d'une personne. La croyance physiognomonique répandue au XVII^e Siècle permettait à un Rembrandt ou un Velázquez d'inscrire les vertus morales - générosité, courage, etc...- dans des traits de visage et des postures comportementales grâce à des codes iconographiques conventionnels que tous les honnêtes hommes connaissaient. Leurs portraits peints, véritables témoignages de moralité, s'arrachaient à prix d'or. Aujourd'hui, l'identité en réseau, les liens et les affiliations à des espaces réservés - clubs, associations d'anciens, amitiés professionnelles construites par le carnet d'adresse - sont les nouveaux instruments privilégiés de la destinée des individus. Des services comme *FriendFlood.com*, contre rémunération, déposent déjà sur votre profil des messages sous l'identité d'une séduisante personne se prétendant votre ami(e).

Tout cela dessine une nouvelle norme de représentation sociale des individus qui ramènent le « soi digital » à un « caractère marketing » agissant de manière stratégique selon les caractéristiques du « soi entrepreneur »¹³. L'individu devient une *marque* : c'est le « personal branding » : créer et gérer sa marque personnelle. Notre marque est l'addition de notre identité et de notre réputation professionnelles. Le « personal branding » aide à mieux communiquer sur ses aptitudes métiers, ses expertises, ses compétences, ses valeurs, ses talents¹⁴. L'objectif est de faire rayonner son identité et sa réputation professionnelles. Un CV et des références personnelles ne suffisent plus ; construire et promouvoir sa marque personnelle pour être crédible et se distinguer dans son secteur s'impose comme une nécessité.

Un Web consolateur, entre soulagement et refuge :

Cette injonction de performance, de réalisation et de développement personnel, qu'il s'agisse de recherche d'emplois, de bilans de compétence, d'autopromotion, de remise en cause par la mobilité de poste, génère une difficulté d'être. Ce malaise va au-delà de la simple

¹¹ On peut en trouver de nombreux exemples dans Proulx, S., Millerand, FL, éd., 2009, *Le Web relationnel : mutation de la communication ?*, éditions des Presses Universitaires du Québec).

¹² <http://kevan.org/extispicious>

¹³ Bröckling, Ulrich 2007, *Das unternehmersiche Selbst. Soziologie einer Subjektivierungsform*, Frankfurt am Main, Suhrkamp

¹⁴ Sur cette nouvelle économie de l'attention, cf. Kessous Mellet Zouinar, « L'économie de l'attention », *Sociologie du travail*, n°3, 2010.

« pathologie de l'insuffisance »¹⁵ décrite par Ehrenberg (1998, p. 147), celle de l'individu qui ne parviendrait pas à vivre l'idéal qu'il s'est lui-même fixé et qui, face à la difficulté à être à la hauteur du moi idéal qu'il revendique, capable de se dépasser, d'être plus que soi, développe un « délire de petitesse »¹⁶. Il désigne une *fatigue*, conséquence du stress de ce monde fluide fait d'évaluations individuelles et de remise en cause dans des tournois. « On se sent épuisé, crevé, claqué ». Cet état de fatigue est jugé réflexivement avec antipathie ; il inspire la honte et est traité avec une indifférence apprise¹⁷ par les pairs et les managers de proximité.

Face à un monde du travail marqué par cette intensification stressante et par l'affaiblissement des formes de « pâtir ensemble » (lieux d'écoute, groupes de parole ou syndicats), les sites communautaires du Web relationnel proposent des formes substitutives apaisantes. Les espaces du numérique jouent là un rôle complexe de pansage, de cautérisation, de refuge.

D'une part, dans un monde marqué par la tyrannie de la présentation du moi idéal, les formes de soutien et de reconnaissance mutuelle que procurent les sites communautaires du Web 2 sont des exutoires, des *soupapes* d'expression d'un dévouement et d'un soulagement. Alors que nos sociétés acceptent de moins en moins la démonstration publique de nos malheurs, de nombreux sites web sont devenus des lieux pour épancher ses inquiétudes et troubles qu'il faut cacher publiquement, ses malaises face à une maladie, face au deuil ou à la souffrance. Parallèlement au fait que le deuil est cantonné dans la sphère de l'intime dans nos sociétés laïcisées, parallèlement au fait que la fin de vie est confinée dans des espaces de la solitude, Internet vient combler ce manque de rituels¹⁸. Il pourvoit ainsi à ce besoin de reliance que l'on éprouve dans ces phases où on traverse la disparition d'un être cher, permettant d'en célébrer la mémoire, de partager son ressenti avec des personnes ayant connu la même expérience. Ce besoin se prolonge dans la multiplication des sites de partage et d'écoute mutuelle entre patients souffrant d'une même maladie, entre travailleurs partageant leur stress¹⁹.

D'autre part, le Web compense un délitement des formes institutionnelles d'écoute et de parole, mais aussi de réassurance et de confirmation. Une efflorescence de blogs s'est produite dans des secteurs d'activité où l'intensification des conditions de travail a généré

¹⁵ Ehrenberg, *Le culte de la performance*, Hachette Littérature, 1991.

¹⁶ Ehrenberg, reprend justement cette expression de *Délire et mélancolie* de Freud.

¹⁷ Gildas Renou, « Les laboratoires de l'antipathie », *Cahiers permanents du MAUSS*, 2010.

¹⁸ Un exemple fameux est <http://www.traverserledeuil.com>, où des anonymes partagent et confrontent leur vécu et échangent des messages de soutien. Parallèlement, se multiplient les « cimetières » ou « mausolées virtuels » dans lesquels des internautes célèbrent la mémoire d'un enfant, d'un proche ou d'un ami disparu. Un des sites les plus instructifs et les plus fascinants du moment, <http://www.mydeathspace.com/article-list.aspx>, recense tous les inscrits de MySpace décédés, avec la cause de leur mort. Pour la plupart des moins de 20 ans. Pour la plupart morts par suicide, accidents de voiture ou meurtres. Une formidable source d'information sur la jeunesse américaine. On peut pousser l'indiscrétion jusqu'à aller sur la page personnelle du mort et y lire les derniers messages échangés avec ses amis, tels que le disparu les a validés sur MySpace avant de mourir. La plupart des autres sites de communautés contiennent aussi de tels cimetières virtuels. Beaucoup de blogs ont aussi cessé de fonctionner pour les mêmes raisons et flottent dans l'univers virtuel ; de même, et c'est plus vertigineux encore, les espaces créés sur Second Life continuent d'exister après la mort de leurs créateurs.

¹⁹ Madeleine Akrich et Céline Meadel dans ce même numéro.

harcèlement moral et doute sur soi. Enseignants débutants en zone « sensible » confrontés à une souffrance parfois impossible à dire, médecins en hôpital que la pression et l'urgence obligent à trahir le protocole compassionnel, cadres placardisés conduits au naufrage par la tyrannie de leur manager de proximité qui s'exerce avec l'aval de la chaîne hiérarchique... Ils utilisent le blog pour rechercher du soutien dans la détresse, pour remplacer l'infirmier ou les lieux de causerie informels. Comme l'écrit ainsi un blogueur urgentiste fameux, « *dans un monde médical qui me voit côtoyer la souffrance sans que j'ai le droit, jamais, d'évoquer la mienne, sauf en groupe de parole public, ridicules séances de langue de bois sous observation des collègues en pleine rétention lacrymale jouant à celle qui a le cœur le plus sec ou l'expérience la plus longue, dans un monde médical où l'épanchement est synonyme de faiblesse ou de synovie mais jamais de moment de complicité, le blog me permet de m'exprimer* »²⁰. Le blog ouvre un espace de parole désengagé du contexte réel, marqué par la solitude devant l'écran, mais paradoxalement il marque l'accompagnement d'un auditoire à la *présence* vacillante mais fidèle. Il développe un protocole compassionnel, fondé sur l'écoute attentive, patiente, collective, et l'on pourrait même dire *distribuée*²¹. En tant qu'espace de parole et de partage des joies et de la souffrance, les communautés virtuelles sont espaces de fraternisation embusqués, où peuvent se briser des murs de silence, voire où parfois ont lieu des phénomènes de transmutation de la souffrance en plaisir par sa mise en écriture.

Enfin, pour un certain nombre de travailleurs que la flexibilité a précarisé ou exclu, et qui ont vu parallèlement leur cercle de sociabilité se déliter, les amis et les parents se faire rares, l'entretien d'une sociabilité – comme avec ses copains d'école sur le site *Copains d'avant*, peut être analysé comme la recherche à travers le réseau d'un *filet protecteur* de substitution, une assurance de liens qui se substitue au délitement progressif des formes *étatiques* de sécurité sociale. Mais cette substitution est bien dérisoire. Elle peut être analysée, de manière plus objective, comme une fuite dans un espace perdu, une plongée nostalgique dans le bain d'insouciance qu'était l'enfance, dans un univers qui semblait moins dangereux, moins inquiétant, une réaction contre une angoisse face à un monde qui ne va pas bien. Bref, la volonté de s'aménager un refuge.

Conclusion :

Autour de l'entreprise en réseau où la grandeur est liée aux valeurs communicantes émerge une *normalisation disciplinaire* de plus en plus forte. L'impératif de communication d'entreprise transforme chaque salarié en « entrepreneur de sa notoriété » et l'oblige à s'aligner dans une représentation idéale ou conforme. C'est un sentiment de malaise qui crée chez beaucoup la volonté de retrouver des espaces pour faire vivre un autre « moi », des

²⁰ Citation extraite du blog « Ron l'infirmier ». Ron est un infirmier intérimaire. En passant des urgences aux maisons de retraite, du service des maladies infectieuses aux soins à domicile, il a multiplié les tribulations qu'il livrait dans un blog. Ses histoires ont été publiées sous le titre *La chambre d'Albert Camus et autres nouvelles* (2004, Les Editions Privé).

²¹ Licoppe, C. 2008. "Aux limites du paradigme de la distribution : l'écoute des appels de détresse et le traitement de la souffrance des suicidaires, du téléphone à l'e-mail", *Sociologie du Travail* 50(3), pp. 417-433.

poches d'air où ils peuvent ainsi respirer, mais aussi des *consolations* où ils peuvent dire le malaise. Ainsi, contrairement à l'hypothèse « luddiste », où la reconstitution des solidarités s'effectuait par le rejet explicite du dispositif technique, le Web relationnel est réutilisé par la critique et la plainte contre ce nouveau carcan d'expression contrôlée propre à l'entreprise communicante. Malgré sa représentation idéologique, le Web relationnel n'est pas un gentil paradis d'innovations ascendantes et de jeu²², mais un univers contradictoire marqué par des comportements prédateurs et une multiplication des atteintes à la vie intime et privée. En revanche, les mêmes technologies utilisées comme soupapes, abris et refuges, peuvent être à l'origine du retissage de liens puissants de solidarité essentiels à l'émancipation²³ de la critique aujourd'hui.

²² Dominique Cardon, « Le design de la visibilité. Un essai de cartographie du Web 2.0 », *Réseaux* 2008/6 (n°152), 2008, et « De l'innovation ascendante », *Internet Actu*, 2007.

²³ Cette émancipation de la critique opère d'ailleurs autant par l'appui sur des dispositifs techniques que par l'unique utilisation des ressources qu'offre le langage pour « redécrire la réalité ». Sur cette question, cf. Luc Boltanski, *De la critique*, 2010, NRF/Gallimard et Laurent Thévenot, « L'autorité incontestable du gouvernement par l'objectif. Métamorphose des évaluations autorisées et de leurs critiques », in De Larquier, G., Favereau, O., Guiardello, A. (dir), 2010, *Les conventions dans l'économie en crise*, La Découverte.