

Etudier les usages des réseaux sociaux numériques : récits d'utilisateurs sur la structuration de leurs réseaux interpersonnels

Cette contribution nous permet de revenir sur une enquête conduite auprès de membres d'un groupe d'anciens élèves de l'IEP de Paris hébergé sur le réseau social LinkedIn.fr. Cette enquête visait à étudier les pratiques de mise en relation et d'entretien des liens médiatisés. Le dispositif que nous nous proposons de discuter dans cette contribution en est le résultat. Il associe des techniques de visualisation de graphes à l'analyse d'entretiens semi-directifs. Les graphes ainsi produits permettent de retraduire certains usages des outils de communication exploités quotidiennement par les anciens de l'IEP de Paris. Si ce dispositif vise avant tout à fournir une illustration de la matérialité des réseaux interpersonnels, il permet également de souligner certaines limites propres aux analyses de structures relationnelles. Au terme de notre démonstration, nous aurons ainsi l'occasion de discuter du poids exercé par une acception de la notion d'*échange social*. Cette dernière, aujourd'hui encore, détermine les postulats de nombreuses analyses sociologiques portant sur le « réseau social ».

Problématique et méthodologie : approcher les réseaux interpersonnels par la communication

Les réseaux sociaux numériques professionnels (RSN) tels que LinkedIn, Viadeo ou encore Xing, sont peu étudiés dans la littérature. Par extension, leurs usages restent largement méconnus. La littérature consacrée aux RSN non-professionnels est quant à elle pléthorique. Nous pouvons trouver de nombreuses enquêtes quantitatives traitant de la structure des réseaux de contacts créés en ligne sur ces outils de communication (Facebook, MySpace, etc.). Essentiellement produits par des spécialistes de la science informatique, l'objectif visé par ces différents travaux est de perfectionner les outils d'analyse des « grands réseaux d'utilisateurs » (Backstrom et al., 2006 ; Ferrara, Fiumara, 2011). L'autre versant de la littérature est celui qualitatif. Il est constitué d'enquêtes mobilisant l'observation des usages, l'entretien semi-directif ou, dans certains cas, divers tests psychométriques. Il n'y a peu, voire pas, de formalismes mathématiques dans ces dernières, mais l'on observe un travail de théorisation visant à donner un sens aux actions des utilisateurs. Ces recherches vont, par exemple, faire référence au travail d'Erving Goffman (Donath, Boyd, 2004 ; Coutant, Stenger, 2010). Notre contribution revient sur les procédés et résultats obtenus au terme d'une thèse de doctorat. Durant cette recherche, nous avons souhaité développer une approche médiane, autant sur le plan théorique que sur celui méthodologique. En ce sens, nous nous sommes intéressés à la production, l'entretien et la mobilisation de relations interpersonnelles sur ces réseaux sociaux numériques professionnels. Du point de vue de l'investigation, nous avons développé un dispositif associant l'extraction et l'analyse de données relationnelles à l'entretien semi-directif. Ces outils ne furent toutefois pas mobilisés indépendamment de leurs cadres disciplinaires de référence. C'est à cette condition que nous pouvons discuter certaines limites inhérentes à la mobilisation de structures relationnelles à des fins d'analyse des usages des RSN.

Approcher les usages par les processus de communication

Notre objectif était d'étudier les structures des relations créées en ligne par les professionnels utilisateurs de RSN. Partant, nous avons cherché à construire un cadre méthodologique et théorique pouvant également intégrer l'analyse des usages des outils de communication mobilisés pour élaborer et entretenir ces relations. L'une de nos problématiques fut la suivante : *Quelles sont les propriétés matérielles des relations interpersonnelles constituées sur ces outils ? Comment approcher ces dernières ?*

Cette approche nous a éloignés du formalisme mathématique de l'analyse de réseaux conventionnelle. Elle nous a, en retour, permis de revenir sur les propriétés sociotechniques et fonctions symboliques des liens sociaux médiatisés. Cette alternative à l'analyse socioéconomique du lien social nous a permis d'insister sur les propriétés matérielles et communicationnelles des réseaux interpersonnels, une dimension qui vient paradoxalement à manquer dans de nombreux travaux touchant aux communications médiatisées les TIC (voir les travaux de Haythornthwaite, 2002 ; Boase et al., 2006). Afin de mener à bien notre démonstration, nous avons choisi de centrer notre analyse sur les pratiques de quelques membres du groupe LinkedIn *Sciences Po Paris Alumni* (ci-après SPPA). Plus précisément, nous revenons ici-même sur les propos de deux personnes qui partagent avec quelques autres une trajectoire très particulière. Ces dernières ont été diplômées entre 2004 et 2008. Durant leurs premières années à l'IEP, elles ont participé à la création d'un forum d'étudiants de Sciences Po, où elles se lièrent d'amitié avec de nombreuses personnes qui, près de dix années plus tard, sont toujours fréquentées sur Twitter ou Facebook. Sur LinkedIn, Twitter et Facebook, ces utilisateurs appartiennent à une clique, c'est-à-dire un sous-groupe de personnes étant toutes en relation. Notons que tous les membres de cette clique furent rencontrés lors de l'enquête.

Des récits

Notre premier corpus de données est constitué de verbatims tirés de nos entretiens conduits avec les anciens du forum *scpo.com*. Nous adoptons ici une démarche similaire au procédé de restitution de l'anthropologue Oscar Lewis (1961), qui détourna l'enquête généalogique pour en faire un outil de comparaison des subjectivités dans plusieurs de ses travaux. Notre narration emprunte une organisation similaire. Elle est la confrontation des points de vue sur des expériences et représentations des membres de cette clique. Le tableau ci-dessous présente, par colonne, la structure que chaque membre de cette clique a pu attribuer à son réseau de contact LinkedIn. Tous ont décrit des relations organisées selon des topologies très précises, où s'opposent tantôt les espaces dits publics et ceux dits privés, tantôt les cercles de « proches » et de « moins proches ». A l'exception de l'un d'entre eux, les anciens du forum ont ainsi décrit des configurations divisées en « cercles » ou « réseaux ». Ces cercles et réseaux associent un certain mode d'engagement, un usage particulier des médias et un réseau personnel. Par ailleurs, pour chacun de ces cinq interviewés, les « cercles » et « réseaux » les plus intimes comptent un nombre, plus ou moins grand, d'anciens du forum *scpo.com*.

Comme cela est illustré par le tableau ci-dessous, nous avons fait le choix d'analyser ces entretiens à partir des catégories employées par les interviewés pour décrire la topologie de leurs espaces sociaux médiatisés.

Les anciens du forum scpo.com selon Edouard Gaya: l'histoire du « <i>cœur</i> » de ses « <i>réseaux</i> »	Les anciens du forum scpo.com selon Clément Maitre : une histoire de « <i>meilleurs potes</i> »	Les anciens du forum scpo.com selon Léon Antonowsky: un groupe « <i>hyper connecté</i> »	Les anciens du forum scpo.com selon Jérôme Pasteur: un « groupe d'hyperconnectés »	Les anciens du forum scpo.com selon Boris Yvanof: des « potes rencontrés en ligne »
Un réseau où les "choses sont personnelles" ↓ Le "second réseau important" ↓ Un "réseau plutôt large"	Des réseaux où "se relâcher" ↓ Le "réseau public"	Le "cercle privé" ↓ Le "petit cercle" ↓ Le "grand cercle"	Le "premier cercle" ↓ Le "seconde cercle" ↓ Le "cercle le plus étendu"	Les "proches" ↓ Les "réseaux Upenn et LSE"

Des graphes

Le second corpus de données que nous exploitons est pour partie constitué des données relationnelles extraites du réseau des 1101 membres du groupe SPPA. L'autre catégorie d'informations utilisée dans ce second corpus provient d'un questionnaire à « *générateurs de noms* » (dispositif central de l'analyse de réseaux sociaux, hérité de la sociométrie de Jacob Moreno). Quelques variations importantes sont à noter. Plutôt que de citer les noms de leurs contacts en fonction des types de ressources qui pourraient être échangés – ceci étant le type d'information recueilli avec un « *générateur de noms* » conventionnel (McCallister, Fisher, 1978 ; Lin, Dumin, 1986) - les utilisateurs devaient donner une description précise des modes de communication développés avec les autres membres du groupe SPPA.

La finalité d'un tel procédé est de recueillir diverses informations portant sur les modes de communication progressivement constitués par les membres d'un groupe d'utilisateurs, en identifiant notamment la fréquence des échanges et la mobilisation de multiples outils de communication (du téléphone au courriel en passant par Twitter). Partant de ces informations, nous pouvons représenter les dispositifs mobilisés par les interviewés pour communiquer au sein de leurs cercles d'appartenances.

Edouard et Jérôme : graphes et récits

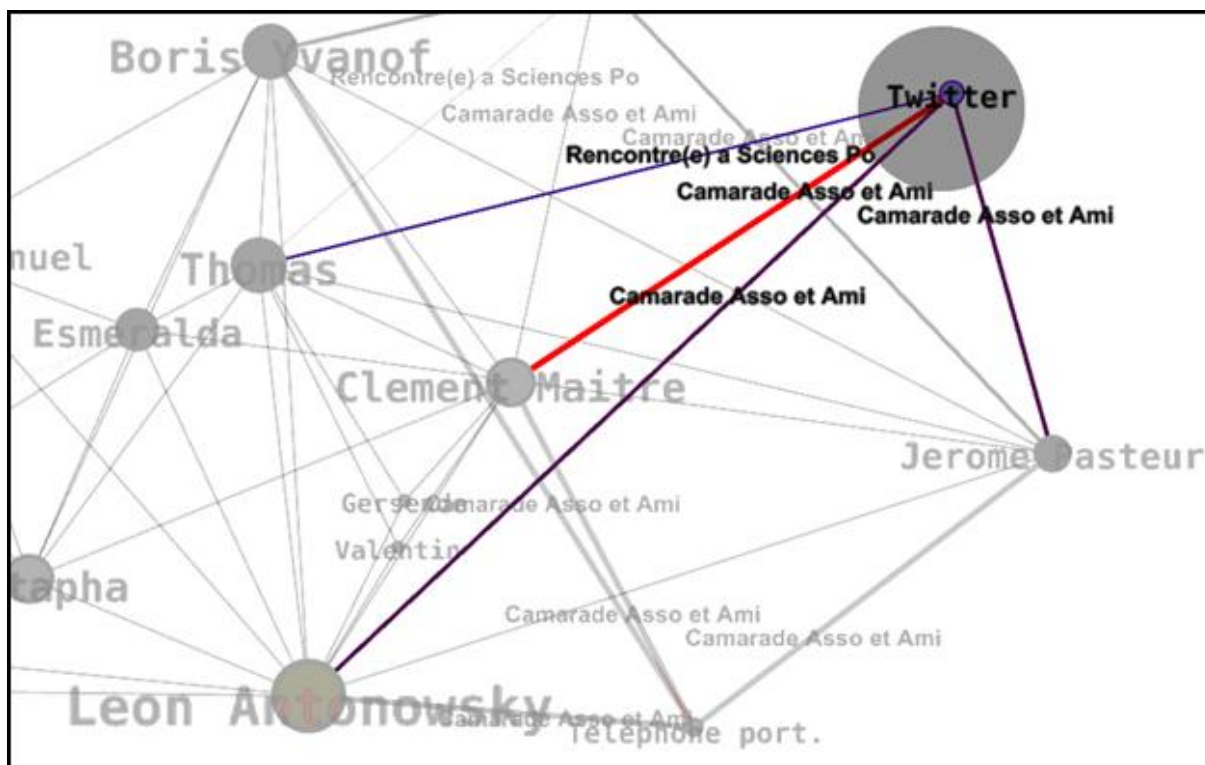
Édouard, entrepreneur, 132 contacts LinkedIn au moment de l'entretien

Édouard nous a confié avoir très tôt pris le réflexe de s'inscrire sur tous les outils collaboratifs émergeant sur Internet. C'est ainsi qu'il s'est retrouvé membre actif d'un forum d'étudiants de Sciences Po Paris au début des années 2000. C'est également pour cette raison qu'il s'est retrouvé inscrit sur Facebook, LinkedIn et Twitter.

Sur LinkedIn, Edouard est en relation avec un nombre conséquent de personnes rencontrées alors qu'il était étudiant à Sciences Po Paris. Le « *noyau dur* » de son réseau personnel est notamment composé d'une poignée d'étudiants issus du forum des *scpo.com*. Edouard précise que, parmi les différents étudiants qui étaient réunis sur ce forum, « *chacun avait son truc* »: « *On était un peu à ramener des gens vers les réseaux qu'on utilisait. Donc au final il y a beaucoup de gens avec qui, même si dans la vie réelle on ne se voit pas tous les jours, il y a une dynamique assez spéciale. Autour de Twitter notamment, grâce auquel on communique*

pas mal entre nous ». Durant l'entretien, Edouard expliqua être toujours en relation avec ces membres du forum, avec lesquels il échange abondamment sur l'un de ses deux comptes Twitter.

Le premier compte Twitter d'Edouard est un espace familial (un réseau « squatté » dit Edouard) où « *des potes* » se réunissent pour échanger à leurs heures perdues : « *Là c'est plutôt un réseau où les choses sont vraiment personnelles, c'est justement parce que on ne se voit pas très souvent, c'est un réseau qui est complètement déconnecté* ».

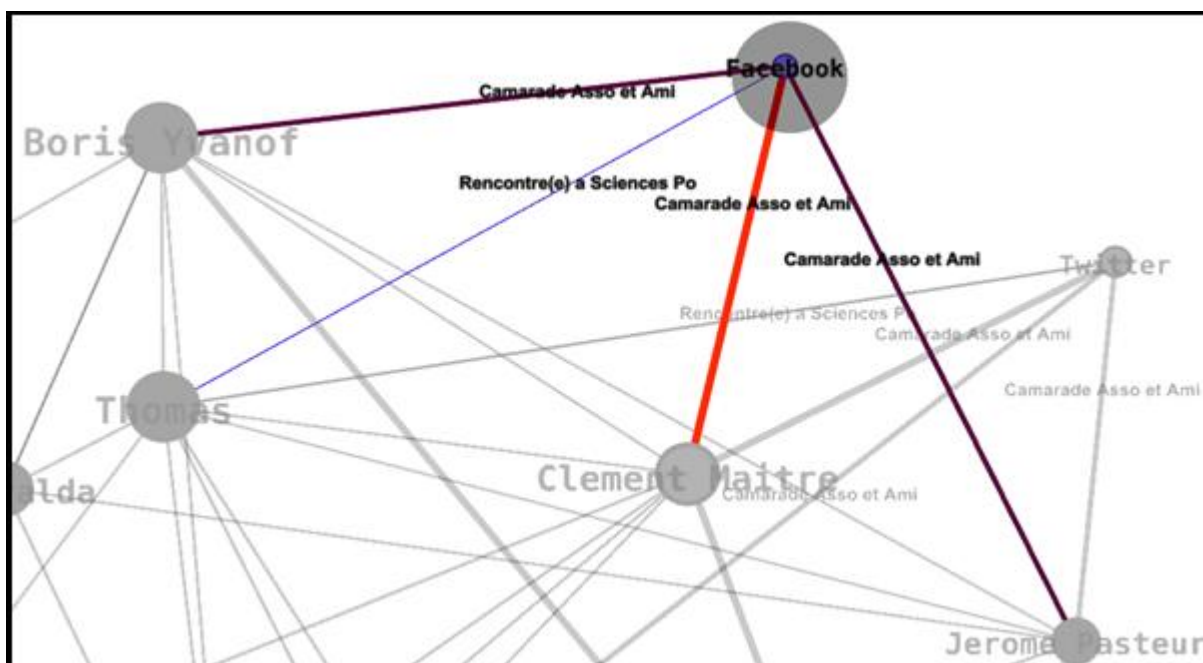


Lecture : sur le graphe ci-dessus, nous pouvons noter que Twitter est utilisé pour échanger avec quatre des cinq anciens membres du forum : Thomas (une fois par semestre), Jérôme (une fois par trimestre), Clément (une fois par semaine) et Léon (trimestre). Apparaissent aussi les qualifications données par Edouard aux relations figurées : Thomas est une personne rencontrée à Sciences Po ; Clément, Léon et Jérôme sont des relations plus amicales, contractées alors qu'ils partageaient tous une activité dans une même association.

Sur son second compte Twitter, Edouard est en relation avec un réseau dont les membres proviennent d'horizons plus divers. Il y retrouve une partie importante des contacts Twitter de son premier compte ainsi que différents types de relations qui partagent ses centres d'intérêt professionnels ou son parcours universitaire : « *Le second réseau important que j'ai sur Twitter c'est d'abord des gens du web. C'est aussi beaucoup de gens d'HEC [Haute Ecole de Commerce], du parcours Sciences PO HEC [...] Faut dire que le lien s'est créé avec pas mal d'entre eux quand j'ai cherché à [contrôler] mon nom, à avoir un gros contrôle sur le page ranking de mon nom sur le net* ».

Ce niveau « public » du graphe inclut plusieurs anciens du forum ainsi que de nombreux autres types de relations, allant des anciennes petites amies aux personnes partageant son intérêt pour internet. En conséquence, il retrouve un réseau plus grand que sur son premier compte Twitter. Lorsqu'il échange avec les trois contacts visibles sur le graphe ci-dessus, c'est sur des sujets généraux, relatifs au web et, de temps à autres, sur les soirées à venir. Notons que sur Facebook, la communication avec les anciens du forum se fait principalement via

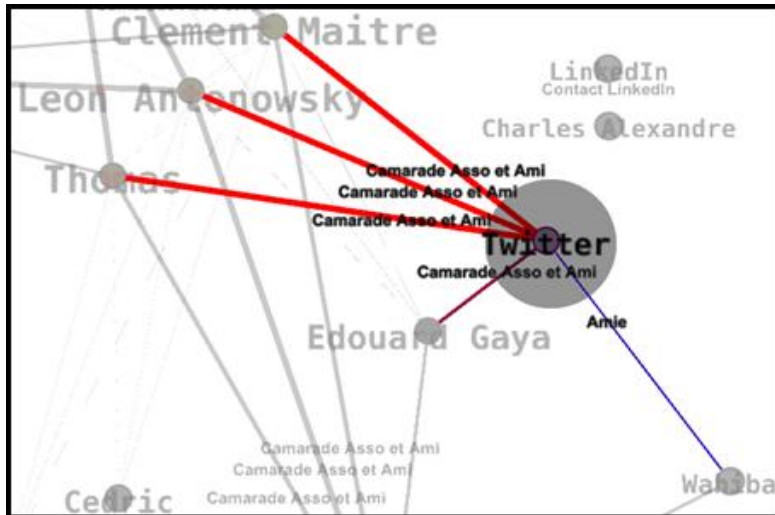
la messagerie instantanée du site tandis que sa page de profil (son « mur ») est réservée à la publication de photos et d'informations généralistes ayant trait aux nouveautés de l'Internet : « Ensuite y a un troisième groupe. C'est purement des gens avec qui je communique autour du web. C'est les gens que je retrouve principalement sur Facebook. C'est plutôt large, c'est mes amis, beaucoup de rencontres dans des voyages, mes anciennes copines. Voilà il y a vraiment de tout ».



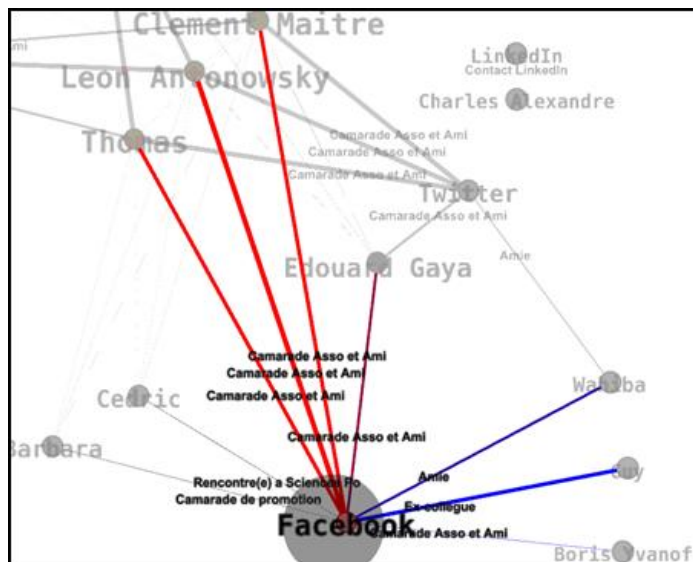
Jérôme Pasteur, chef de projet spécialisé dans la gestion des ressources humaines, 204 contacts LinkedIn au moment de l'entretien

De son côté, Jérôme explique différemment les dix années d'existence du petit groupe d'amis, constitué sur *scpo.com*, et retrouvé çà et là sur ses différents réseaux de contacts. Les médias utilisés par les membres de ce cercle ont été, pour reprendre les termes de Latour, associés en une « concaténation de médiateurs » (Latour, 2006 : 155). Pour Jérôme, en effet, chaque nouvelle médiation a participé à la définition des propriétés du groupe des anciens du forum *scpo.com*, jusqu'à lui conférer son identité actuelle.

Ce groupe était à l'origine composé de camarade de Sciences Po. C'est au fil de la mobilisation de nouveaux dispositifs de communications qu'il s'est peu à peu défini en groupe d'« amis hyper connectés ». Twitter, plus particulièrement, a participé à ce processus de traduction en produisant le régime d'« hyper connectivité » caractérisant, aujourd'hui, le mode de coordination de ce cercle d'anciens du forum : « Il y a toujours l'histoire sociale et ensuite, la structuration des échanges entre les personnes. Et, et là, finalement, pour beaucoup, Twitter nous a structurés et a été ce qui a rapproché les gens. C'est-à-dire ce n'est pas un groupe d'amis qui, ensuite, a utilisé Twitter. C'est des gens qui se connaissaient déjà, mais n'étaient pas forcément des amis très proches. C'est en fait l'aspect hyper connecté de Twitter qui a fait se rassembler des gens hyper connectés, et qui a renforcé le côté social que le forum n'avait pas forcément ».



Comme il le dit lui-même, ce « *second cercle* » est un groupe hétérogène, où il retrouve certains anciens du forum *scpo.com* ainsi que de nombreux professionnels partageant son domaine d'expertise. Jérôme concilie ici l'aisance d'une action où il intervient dans un milieu familial tout en bénéficiant des propriétés du média Twitter, où les actes de communication peuvent créer un « *hasard heureux*»: « *Ça, c'est aussi l'intérêt des réseaux sociaux. Ce n'est pas un mail. Un mail, ça reste entre deux personnes. Mais les réseaux sociaux, l'intérêt, c'est l'échange entre deux personnes, mais visible aux yeux du plus grand nombre. Et là il peut potentiellement y avoir une opportunité* ». Ce second cercle est peu ou prou différencié sur les comptes Twitter et Facebook de Jérôme.



L'analyse de réseaux : des réseaux personnels aux structures des processus de communication

De nombreuses propositions méthodologiques et théoriques propres au domaine de l'analyse de réseaux se fondent sur la théorie de l'échange social de Peter Blau. Pour ce dernier, la recherche de « *gratifications* » est à l'origine de l'échange (Blau, 1965 : 5), une recherche qui sous-tend la plupart des interactions entre individus. Notons que ce n'est pas tant le processus engagé entre ces individus que les produits de leurs diverses interactions qui constituent la matière étudiée par les auteurs majeurs de ce domaine. Le processus de communication est ainsi réduit à offrir une perspective ; il donne à voir des rôles sociaux, ainsi que diverses stratégies relationnelles, mais ne constitue pas, en soi, un objet. Aussi, afin de rendre l'analyse de réseaux opérationnelle, l'échange social a été réduit au déplacement d'une ressource, d'un donateur vers un bénéficiaire, dans une succession d'étapes ordonnant, peu à peu, la structure des relations interpersonnelles. En subordonnant l'étude du processus de communication à celle de la structure sociale, l'analyse de réseaux sociaux s'est coupée d'un ensemble de problématiques de recherche qui tendent, aujourd'hui, à s'imposer dans différents courants des sciences humaines et sociales.

Sur un plan méthodologique, notre dispositif ne visait pas tant à proposer une alternative viable à l'analyse de réseaux. Davantage, nous souhaitons souligner le fait que les techniques de sociométrie développées dans le cadre de la psychosociologie (Moreno, 1932 ; Bavelas, 1950) n'ont pas nécessairement à être indexées à une théorie de l'échange social. Nos graphes soulignent l'intérêt que peut revêtir la construction d'une autre théorie du lien social, une théorie qui prendrait ses racines dans une pragmatique de la communication interpersonnelle. Les jeux des acteurs interrogés, la façon dont ils s'engagent dans leurs relations et, enfin, le rôle tenu par la structure des processus de communication, peuvent constituer les fondements d'une autre approche du réseau relationnel.

Il nous paraît impensable de chercher à appréhender les usages sociaux des listes de contacts (des « réseaux ») des nouveaux médias sociaux via une théorie instrumentale de l'action. Les modes d'engagement différents, et c'est en admettant cela qu'il devient possible d'expliquer comment une affiliation s'actualise différemment selon le médium considéré. L'entrelacement n'est pas seulement celui des formes de statut que l'on peut retrouver en sociologie des réseaux. L'entrelacement est aussi celui des modes d'engagement de l'acteur et des dispositifs de communication qui permettent à ces multiples engagements d'être actualisés.

Bibliographie

Bavelas A. (1950), "Communication patterns in task oriented groups", *Journal of the Acoustical Society of America*, n°22: 271-282

Blau P. (2008 [1964]), "Exchange and Power in social life", London: Transaction Publishers. 392 pages.

Burt R. (2005), « Brokerage & Closure: an introduction to social capital », Oxford: Oxford University press. 296 pages.

Eve, M. (2002), « Deux traditions d'analyse des réseaux sociaux », *Réseaux*, n°115.

Granovetter, M (1979), "The Strength of Weak Ties", *American Journal of Sociology*, Volume 78, n°6. 1360-1380.

Lin N., Dumin M. (1986), « Access to occupations through social ties », *Social Networks*, Volume 8, n°4.

Mésangeau, J. (juin 2014), « Articuler graphes et représentations d'utilisateurs d'un réseau socionumérique : retours sur une méthodologie d'entretien », *Sciences de la société*, n°90 : « *L'entretien, l'expérience et la pratique. La créativité méthodologique en communication* ».

Moréno J. (1934), « Who shall survive? A new approach to the problem of human interrelations », Washington: Nervous and Mental Disease Publishing Co., 440 pages.