

Les technologies comme dispositifs d'organisation de l'absence. Analyser les modes de ré-agencement des collectifs dans le contexte de la numérisation généralisée

Cette communication vise à examiner les modes de faire-collectif qu'agencent les dispositifs de collaboration ouverte du web. Il s'agira plus spécifiquement d'y analyser, par une analyse ethnographique de la plateforme de Quirky, les mécanismes techniques disposant une foule indéterminée d'acteurs à un régime de coopération *ex post* opérant indifféremment à tout engagement, à tout projet, et à tout cadre interprétatif partagés.

Cette communication vise à examiner les modes de faire-collectif qu'agencent les dispositifs de collaboration ouverte du web. De plus en plus d'entreprises tendent effet à recourir, aujourd'hui, au crowdsourcing (Tapscott & Williams, 2006 ; Howe, 2009 ; Verdier & Colin, 2012) pour déléguer tout ou partie de leurs activités à la foule des internautes. L'enjeu de cette recherche est alors d'isoler, par une analyse ethnographique sérielle de ces dispositifs, divers motifs organisationnels, interactionnels et communicationnels transversaux à ces plateformes.

Excursus I - Terrain

Nous restreindrons toutefois ici, pour des raisons évidentes de concision, notre analyse à la plateforme de crowdsourcing de Quirky¹. Fondée en 2009, Quirky est une entreprise qui s'efforce d'externaliser aux internautes la conception - et même, pour une large partie, la publication - de divers biens durables : meubles, équipements électriques, accessoires de cuisine, etc. Les utilisateurs sont ainsi invités à proposer sur sa plateforme de nouvelles idées de produits soumises à la discussion et au vote des internautes sur une période de trente jours. Les propositions retenues à l'issue de cette première étape - celles ayant recueilli le plus de votes de la part des utilisateurs - entrent alors dans des phases successives de *design*, de *branding* et de *prizing* durant lesquelles les internautes sont invités à soumettre et à évaluer des propositions de design et des solutions techniques concrètes pour ce produit - propositions qui sont elles aussi soumises au vote et à la discussion des autres internautes - à en définir le nom et la « catch phrase », ou encore à déterminer son prix de vente final.

Convoquer l'agir des foules

Ce qui nous importe ici est que Quirky convoque un régime organisationnel semblable à la plupart des autres dispositifs du même type - régime parfois qualifié de « modèle des coopérations faibles » (Cardon, 2009) - reposant non plus, comme les formes organisationnelles héritées, sur l'engagement et la coordination centralisée de quelques acteurs identifiables et identifiés, mais sur l'agrégation d'une multiplicité *a priori* indéterminée de contributions, sollicitant l'initiative d'une foule plus ou moins anonyme, hétérogène et fluide d'acteurs (Shirky, 2009). C'est alors au dispositif technique qu'est confié la tâche de coordonner *ex post* ces initiatives et d'articuler ainsi une action collective non nécessairement planifiée et éprouvée comme telle par les acteurs. À l'encontre de la rhétorique « communautaire » parfois convoquée pour désigner les mécanismes de sociabilité du web, il apparaît ainsi que la plupart des collectifs exposés par ces dispositifs résultent plutôt de l'agencement technique d'une multiplicité d'interactions opportunistes (Aguiton & Cardon, 2007) n'exigeant qu'un engagement très

¹ www.quirky.com, consulté le 23/04/2014.

faible, et dont les motifs d'action s'attribuent bien plus aux dynamiques d'individualisation expressive des sociétés contemporaines (Allard & Vandenberghe, 2003) qu'à un quelconque sentiment subjectif d'appartenance à un groupe. Ces plateformes viennent ainsi déplacer les critères de félicité de l'action depuis l'identification et l'engagement au collectif, vers la multiplicité et l'hétérogénéité des foules (Surowiecki, 2008). Il s'agit alors d'examiner ici, par une analyse ethnographique de la plateforme de Quirky, les mécanismes techniques disposant une telle foule à un régime de coopération *ex post* opérant indifféremment à tout engagement, à tout projet, et à tout cadre interprétatif partagés.

Excursus II - Méthodologie

La place fait malheureusement défaut pour examiner ici les déplacements, internes à la méthode ethnographique, qu'appelle une telle approche. Nous nous contenterons donc de mentionner que, là où l'ethnographie articule traditionnellement son objet d'étude à un espace culturel unifié l'autorisant à dissoudre la disparité des phénomènes dans un ordre de sens collectif « à l'intérieur [duquel] les individus et les groupes qui n'en sont qu'une expression se définissent par rapport aux mêmes critères, aux mêmes valeurs et aux mêmes procédures d'interprétation » (Augé, 1999 p. 46-47), notre réflexion vise plutôt - et à l'inverse - à examiner comment un dispositif technique peut exposer à la coopération une multiplicité d'acteurs ne partageant pourtant aucun critère, aucune valeur, ni aucune procédure d'interprétation commune. Il s'agit donc d'abord, pour nous, de faire l'ethnographie d'une machine technosémiotique² au contact de laquelle, seulement, quelque chose comme un espace d'action partagé est ouvert aux acteurs, à même leur séparation et leur absence réciproque³.

La technique comme dispositif d'organisation de l'absence

C'est en effet qu'il n'appartient pas aux utilisateurs de ces dispositifs de (re)négocier chaque fois le mode sous lequel organiser leurs interactions. Si ces plateformes concèdent évidemment aux acteurs une certaine disposition à co-élaborer un espace d'expérience et d'action partagé par et dans l'usage des ressources ordinaires du langage, ces actes d'énonciation s'articulent toujours, en effet, à un agencement techno-sémiotique infra-discursif en in-formant - en dehors de toute prise énonciative - les modes d'accomplissement et de réception. « For instance, Facebook provides the software interface to channel communicative traffic between people; Flickr codes the social activity of exchanging pictures; eBay provides a protocolized environment for selling and buying goods; and JobLink codes professional connections between job seekers and employers. » (van Dijck, 2013, p. 4)⁴. Aussi la notion de plateforme ne doit-elle pas être réduite à sa seule acception technique, mais être entendue plutôt comme

² Il n'est pas le lieu de préciser ici le détail de ce qui s'observe pour décrire et analyser ces plateformes. On mentionnera à titre d'exemples - non exhaustifs et non exclusifs - le format des contributions - texte, image, like, retweet, etc. - leurs modalités d'exposition - contributions individualisée ou sérialisée selon des critères de classement spécifiques, vote nominatif ou anonymes, etc. - les régimes d'interaction auxquels elles s'articulent - commentaires, votes, etc. - ou encore les mécanismes en assurant l'agrégation et la collectivisation - fonctionnement des procédures votes, dispositifs algorithmiques d'analyse automatique des contributions, etc.

³ La notion d'absence doit ici être comprise dans une perspective derridienne comme inaccessibilité à l'intériorité, aux intentions et aux formes de vie qui font sens à autrui.

⁴ « Par exemple, Facebook fournit l'interface logicielle pour diffuser la communication entre des personnes ; Flickr code l'activité sociale d'échanger des photos ; eBay fournit un environnement protocolisé pour vendre et acheter des biens ; et JobLink code les connexions professionnelles entre demandeurs d'emploi et employeurs. » Notre traduction.

« either hardware, software or services (or combinations thereof) that help code social activities into formatted protocols and present these processes through user-friendly interfaces. » (van Dijck, 2013, p. 4)⁵. Car c'est sur la spécificité de ces protocoles⁶ (Galloway, 2004 ; Galloway & Thacker, 2007) - c'est-à-dire aussi sur les algorithmes (Sarrouy, 2012) et les formats de données qui les matérialisent et les interfaces architextuelles (Jeanneret & Souchier, 1999) qui les exposent - que repose alors la disposition de ces plateformes à coordonner une action collective n'exigeant aucun engagement communautaire ni aucune procédure interprétative partagée.

Re-distribuer l'action

S'il est donné à ces dispositifs d'articuler l'action collective à une multiplicité de contributions individuelles - et non à l'engagement de quelques acteurs identifiés - c'est en effet que les protocoles qui en règlent le fonctionnement y redistribuent méticuleusement les différents moments - logiques et séquentiels - de l'action, en autant de modules contributifs indépendants. La soumission d'une proposition de design, le commentaire d'une contribution, ou l'évaluation d'une idée s'exercent ainsi, sur la plateforme de Quirky, depuis des interfaces spécifiques exposant des repères praxéologiques distincts aménageant, chaque fois, un espace d'action autonome à l'utilisateur. Cette division modulaire redistribue ainsi l'action en une multiplicités d'espace praxéologiques strictement circonscrits - et organisés autour de tâches de faible complexité - exposant des opportunités d'action individuelles ne réclamant aucune interaction collaborative. Il est ainsi remarquable qu'aucune des modalités de contribution proposées par la plateforme de Quirky - proposer un produit, proposer un design, évaluer une proposition, évaluer un prix de vente, etc. - n'exige d'effort coopératif préalable : la soumission d'un design pour une proposition d'idée n'appelle à aucune négociation avec l'auteur original de la proposition - ni d'ailleurs avec aucun autre utilisateur ; le dispositif de définition du prix de vente des produits prend soin de ne solliciter que des évaluations individuelles et de tenir précieusement au secret les jugements des autres utilisateurs pour prévenir tout effet de groupe, etc.

Cette modularité favorise ainsi une division spontanée du travail articulant une multiplicité de contributions individuelles, très souvent ponctuelles (Shirky, 2009), dont l'exécution n'exige aucun - et contient même tout - investissement subjectif à l'endroit du collectif. D'abord parce qu'en soustrayant la contribution à toute nécessité - et toute occasion - de coopération intersubjective, cette division modulaire exonère les acteurs de l'investissement temporel qu'exigerait autrement l'intériorisation des codes interactionnels inhérent à tout collectif. Ensuite parce qu'en exposant chaque fois - et avec un certain souci de l'économie cognitive - les repères praxéologiques tout juste nécessaires à l'usage de chaque module, cette redistribution délivre la contribution de toute dépendance à une compréhension d'ensemble des enjeux et des nécessités internes au projet dont elle participe. Ainsi la page incitant les utilisateurs à définir le prix de vente d'un produit synthétise-t-elle au plus près les quelques informations qu'exige cette décision, en prenant soin de tenir sous silence l'historique complexe de ce produit, de sa conception et des diverses contributions qui le composent.

⁵ « du matériel, du logiciel ou des services (ou une combinaison des trois) qui aident à coder les activités sociales dans des protocoles formalisés et exposent ce processus à travers une interface conviviale. » Notre traduction.

⁶ Entendus ici « dans le sens le plus large, comme des technologies qui régulent des flux, dirigent des espaces en réseaux, codent des relations et connectent des formes de vie » (Galloway & Thacker, 2007, p. 30).

Cette modularisation protocolaire de l'action collective permet ainsi de tenir - autant que possible - le collectif ouvert, en maintenant au plus bas les couts subjectifs, temporels et économiques de la participation. Mais si cette individualisation de l'action collective - et les diverses formes d'obligation collective dont elle délivre le sujet individuel - fonctionne, c'est aussi que la coordination de ces contributions n'a pas à être prise en charge par les acteurs.

Numérique et investissement de formes

C'est en effet aux protocoles implémentés par la plateforme qu'est confiée la tâche de soumettre l'énonciation à des formats techniques spécifiques assurant leur conformité à une certaine grammaire d'action collective qui, dès lors, n'a plus à être prise en charge par les acteurs - au cout d'une fastidieuse négociation interpersonnelle ou d'un long travail d'apprentissage des normes coopérationnelles instituées. S'il est offert aux utilisateurs de Quirky de coopérer sans partager aucune procédure interprétative ou organisationnelle commune, c'est que le dispositif technique vient équiper *du dehors* ce défaut, en assignant toujours-déjà à l'action une série de procédures et de repères communs spécifiant le mode de proposer une nouvelle idée de produit, d'y répondre, de la modifier, d'en articuler les différentes séquences, etc. Aussi ces protocoles fonctionnent-ils - du point de vue qui nous intéresse ici - comme des investissements de formes (Thevenot, 1986), c'est-à-dire des « instruments contribuant à façonner des similitudes [...] qui établissent des formes d'équivalence entre des choses ou entre des personnes au prix d'un certain coût d'établissement mais au bénéfice en retour d'une certaine coordination » (Thévenot, 1990). Ces formats d'équivalence équipent alors les acteurs de repères communs, les disposant à un régime de coordination impersonnel - car instruit du dehors - n'exigeant plus d'eux aucune familiarité réciproque. Toute proposition de produit est ainsi soumise à un même protocole organisationnel lui assignant un mode de sélection et de conception normalisé - ordonnancé autour des mêmes séquences, distribués selon un même jeu de modules, etc. - que les acteurs n'ont ni à négocier ni à examiner. Chacun peut alors prendre appui sur ces protocoles pour se soustraire aux couts - et, franchie une certaine échelle, à l'impossibilité - d'une perpétuelle renégociation du sens commun. Ces protocoles viennent ainsi équiper le multiple et l'hétérogène pour lui prêter *du dehors* - extérieurement à toute intention subjective - un mode commun d'organiser l'expérience et l'action, qui n'a dès lors plus à être pris en charge par les acteurs eux-mêmes.

Faire collectif dans l'action de la foule

Mais ce mode d'assigner du dehors des repères interactionnels aux contributions des utilisateurs, est aussi ce qui les dispose à un mode singulier de faire-collectif dans l'action. En extériorisant une mécanique organisationnelle retirée à toute intériorité, ces protocoles interactionnels favorisent en effet une autonomisation des contributions aux intentions subjectives qui les commandent. C'est ainsi que toute proposition de produit est, aussitôt sélectionnée, soustraite à son auteur originel. Dès lors, celui ne dispose plus, en effet, d'aucune autorité sur la progression - et la possible dérive - de son projet. Sa proposition, techniquement exposée à des contributions - de design, de branding, etc. - et des processus décisionnels extérieurs, est ainsi disposée au devant de lui comme un dehors autonome activement délié (Merzeau, 2008, 2009) de son intention originelle - ou plutôt soustrait au contrôle que supposerait l'affirmation de cette intention.

Il est d'ailleurs significatif que, si la plateforme de Quirky vise bien l'élaboration d'un écrit collectif, son fonctionnement neutralise minutieusement toute nécessité d'accord intersubjectif sur l'ordre de cet écrit. Sa rédaction y relève plutôt d'un agencement de fragments textuels autonomes - identification d'un problème, proposition de solutions, exposition de visuels, etc. - dont la composition et l'articulation - quelle proposition accepter, quelle proposition rejeter, etc. - sont confiées à des initiatives individuelles soumises à une évaluation extérieure des au-

tres utilisateurs par une procédure de vote décentralisée - laissant à chacun le soin de juger pour son propre compte de la pertinence de la proposition sur la base de motifs personnels n'ayant pas à être objectivés.

Soumises à des formats de coordination impersonnels, les contributions se voient ainsi exposées à une dérive collective n'exigeant à aucun moment d'être assumée ou prise en charge par un quelconque sujet. Aussi ces dispositifs agencent-ils une action collective indifférente à ce que les acteurs qui y participent s'y reconnaissent ou s'y identifient - individuellement ou collectivement.

Conclusion

On pourrait évidemment diagnostiquer dans ce mode de soustraire l'action à toute intentionnalité collective, un effondrement des ressorts collectifs de l'action (Bauman, 2013). On pourrait aussi déplorer l'extériorité à l'action et à autrui qu'y imprime l'autonomisation des contributions. Mais ce qui nous importe ici est plutôt d'accueillir la singularité de ces collectifs, et leur disposition à composer en commun une action n'exigeant pourtant aucun accord intersubjectif, aucune procédure interprétative commune, ni aucun engagement communautaire. Comme un moyen d'interrompre - sur le bord du collectif - le privilège usuellement accordé au sujet, à ses stratégies, à ses intentions ; et, dans le silence aménagé par ce suspens, d'aménager au multiple et à l'hétérogène consacré par notre modernité (Giddens, 2000) un espace d'action ouvert à l'éccéité de tous.

Bibliographie

- Aguiton, C., & Cardon, D. (2007). The Strength of Weak Cooperation: An Attempt to Understand the Meaning of Web 2.0. *Communications & Strategies*, 65, 51–65.
- Allard, L., & Vandenberghe, F. (2003). Express yourself ! Les pages perso. Entre légitimation technopolitique de l'individualisme expressif et authenticité réflexive peer to peer. *Réseaux*, 1(117), 191–219.
- Augé, M. (1999). *Non-lieux*. Paris: Seuil.
- Bauman, Z. (2013). *La vie liquide*. Paris: Pluriel.
- Cardon, D. (2009). *Vertus démocratiques de l'Internet*. Paris: Seuil.
- Galloway, A. R. (2004). *Protocol. How Control Exists after Decentralization*. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Galloway, A.R., & Thacker, E. (2007). *The Exploit. A Theory of Networks*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- Giddens, A. (2000). *Les conséquences de la modernité*. Paris: L'Harmattan.
- Howe, J. (2009). *Crowdsourcing*. New York, NY: Crown Business.
- Jeanneret, Y., & Souchier, E. (1999). Pour une poétique de « l'écrit d'écran », *Xoana*, (6), 97-107.
- Merzeau, L. (2008). Présence numérique : du symbolique à la trace. *Médiation et Information*, (29), 153–163.
- Merzeau, L. (2009). Présence numérique : les médiations de l'identité. *Les Enjeux de l'Information et de la Communication*, 1, 79–91.
- Sarrouy, O. (2012). Des algorithmes comme actants interactionnels : formes organisationnelles et normes techniques dans le contexte des nouveaux médias. Dans *Communiquer dans un monde de normes : l'information et la communication dans les enjeux contemporains de la mondialisation* (p. 173-177). Lille, France: Université Lille 3. url: <http://hal.univ-lille3.fr/hal-00839242>.

- Shirky, C. (2009). *Here comes everybody. The Power of Organizing Without Organizations*. New York: Penguin Books.
- Surowiecki, J. (2008). *La sagesse des foules*. Paris: Jean-Claude Lattès.
- Tapscott, D., & Williams, A. D. (2006). *Wikinomics. Wikipédia, Linux, YouTube... comment l'intelligence collective collaborative bouleverse l'économie*. Paris: Pearson.
- Thévenot, L. (1986). Les investissements de forme. In L. Thévenot (ed.), *Conventions économiques* (pp. 21–71). Paris: Presses Universitaires de France.
- Thévenot, L. (2006). *L'action au pluriel. Sociologie des régimes d'engagement*. Paris: La Découverte.
- van Dijck, J. (2013). Facebook and the Engineering of Connectivity. A multi-layered approach to social media platforms. *Convergence*, 19(2),141-155.
- Verdier, H., & Colin, N. (2012). *L'âge de la multitude. Entreprendre et gouverner après la révolution numérique*. Paris: Armand Colin.