Cadres et décadrages de la critique amateur en ligne sur *SensCritique*

Une enquête sémio-anthropologique sur les ajustements réciproques d'une plateforme et de ses usagers

Sarah Cordonnier et Annelise Touboul
Université Lyon 2 – laboratoire Elico

L'ambition de ce texte n'est ni de déprécier les formes de prescription et de partages culturels en ligne (bien que la standardisation inhérente au dispositif, et les présupposés nivelants qu'il supporte, y soient analysés de manière critique) ni, dans une posture enchantée, de mettre en exergue une créativité des pratiques ordinaires qu'il suffirait au chercheur de révéler en en montrant la valeur intrinsèque. Il s'agit plutôt, d'une part, de mettre à l'épreuve une forme d'enquête nativement en ligne et, d'autre part, d'examiner dans leurs particularités les reconfigurations, la conformation et les réappropriations des pratiques et des discours de la prescription culturelle tels qu'ils se développent sur les plateformes qui leur sont dédiés.

En effet, après les premières expérimentations des années 2000 présentant peu de perspectives de développement ou tout simplement avortées [1], la critique amateur semble trouver aujourd'hui une nouvelle vigueur à partir de modalités d'existence et de partage par les plateformes et réseaux sociaux numériques dont la qualité formelle et la viabilité économique ne sont plus questionnées. De la prescription amateur dans son réseau relationnel physique à la prescription en ligne, il y a un changement de dispositif, de type d'audience et de modalités d'enregistrement : comment la publi-

1. À titre d'exemple, nous pouvons mentionner le site *ZazieWeb*, véritable site communautaire de lecteurs considéré comme le « *myspace* » de la littérature. Ce site créé par Isabelle Aveline en 1996 a été fermé en 2009 faute de ressources financières. Nous pouvons aussi signaler l'existence du « club des rats de Biblio-Net » dont les discussions sur la littérature ne peuvent prendre de l'ampleur, coincées dans des interfaces de type forum peu conviviales.

cation sur ces plateformes informe-t-elle une écriture visible, exposée, l'écriture d'un *ethos* en ligne ? Comment transforme-t-elle le rapport des usagers à la culture ? Comment ouvre-t-elle à de nouvelles formes d'enquêtes sur les pratiques culturelles et numériques ?

Nous faisons l'hypothèse que ces questions doivent être saisies de manière articulée. Pour les aborder, la plateforme *SensCritique*[2] constitue le terrain d'une enquête d'ordre ethnographique et sémiotique qui repose sur l'idée qu'il faut à la fois rendre compte du dispositif et s'engager, devenir usager de la plateforme, pour accéder à sa compréhension par acculturation. Cette acculturation est nécessaire mais difficile (le site s'impose à nous sans qu'on puisse en saisir le sens ou la logique) et forcément incomplète (puisque la navigation est une exploration qui ne donne accès qu'à des pans de l'énorme matériau discursif constituant *SC*). Nous assumons donc que nos observations ne sont ni exhaustives, ni homogènes.

Contrairement aux études d'usages numériques considérant le dispositif sociotechnique comme un donné figé, nous nous efforçons d'accéder aux évolutions de la plateforme. Suivant le mouvement de notre enquête, notre texte se focalisera alternativement sur la plateforme et sur les usages qui en sont fait. Il s'agit alors de croiser les différentes modalités de la critique amateur au sein de SC et le dispositif envisagé comme un environnement, un territoire qui cadre les usages : usages et dispositif sont considérés de manière dynamique comme soumis à des ajustements réciproques permanents.

Dans une perspective théorique nourrie par Goffman (1991) et de Certeau (1990), nous observerons d'abord comment *SC* instaure une « règle du jeu » qui se donne à voir à l'usager à mesure qu'il participe (1). Quelque mille listes créées par les utilisateurs de *SC* à propos de notes et de notation donnent ensuite à voir et à comprendre, par l'explicitation des pratiques, plusieurs formes de braconnage ou de tactiques grâce auxquels les usagers ajustent leurs interactions ou détournent le dispositif de ses usages prescrits (2). Les badges décernés par *SC* constituent alors un indicateur convaincant des modalités de recadrage et de quadrillage des pratiques (3) qui restent aussi, finalement, profondément ancrées dans des critères traditionnels de la légitimité culturelle tout en témoignant d'une compétence médiatique forte des usagers (4).

1 Cadre et règles du jeu

Depuis que l'on considère les dispositifs techniques comme des éléments structurants, il est régulièrement rappelé que les plateformes (Gillespie, 2010), bien loin d'être neutres ou anodines constituent des « matrices » ou des « formants » (Mouillaud, 1989 : 101) qui construisent et modèlent la communication. En décidant de ce qu'il est possible de faire ou de dire, en organisant les contenus et les parcours de navigation, les interfaces que l'on se plaît parfois à invisibiliser en les qualifiant d'intuitives constituent en réalité des acteurs de la communication qui participent activement à la construction des significations. Au sein de l'ensemble hétérogène des plateformes, les « réseaux sociaux de l'Internet » présentent la spécificité de considérer les listes d'amis comme « le

2. Pour alléger le texte de cet article, nous faisons le choix de privilégier l'écriture de *SensCritique* sous forme abrégée avec les initiales *SC*.

principal outil de navigation » (Cardon, 2011). Pour l'auteur, il convient de distinguer deux catégories de propositions : celles qui visent « la conversation avec les proches (*frienshipdriven*) et celles qui promeuvent le partage des contenus avec des personnes ayant les mêmes centres d'intérêts (*interest-oriented*) » (Cardon, 2011 : 143). Le site *SC* appartient à cette dernière catégorie qui se base sur l'idée qu'une information sera jugée plus pertinente, c'est-à-dire digne de confiance et d'intérêt si elle est frayée par le réseau des proches. Le défi de ces plateformes relationnelles basées sur le partage de contenu consiste à accueillir des contributions hétérogènes tout en facilitant la mise en relation des individus à partir de proximités calculées par des algorithmes. Toute la difficulté consiste donc à proposer une architecture ouverte, non excluante mais suffisamment structurée pour offrir des fonctionnalités appréciées des usagers tout en permettant l'exploitation algorithmique des données.

SC organise l'activité à partir de propositions et de gratifications qui définissent les règles du jeu et agissent comme un mode d'emploi. Les premiers éléments de définition concernent les trois grandes questions : qui ? où ? et quoi ? Il s'agit pour le site de construire les fondations du dispositif autour des usagers, du territoire éditorial et des actions possibles.

1.1 La fabrique des profils

Le visiteur occasionnel de *SC* est très vite interpellé par des invitations répétées à l'identification. Il découvre tout d'abord les nombreux messages de la page d'accueil qui sollicitent son inscription (de préférence via *Facebook*, ce qui permet le préremplissage des données et le repérage des amis déjà inscrits sans oublier la possibilité de transformer le réseau de relations du nouvel inscrit en base de prospection). En l'absence d'identification, il demeure possible de naviguer sur le site mais des messages intrusifs sous forme de « *pop up* » invitant le visiteur à se connecter surgissent régulièrement, se superposant au contenu qu'il tente de lire. Si ce type d'invite peut sembler « normal » aux usagers habitués des réseaux sociaux-numériques, l'insistance dont fait montre *SC* indique cependant que l'inscription constitue une priorité, un préalable nécessaire aux interactions. Celle-ci est une manière d'ancrer l'usager à la plateforme à partir d'un profil qui va progressivement s'enrichir.

Comme sur la plupart des réseaux sociaux numériques, les profils se construisent à partir d'éléments déclaratifs (ce que l'individu renseigne dans la plateforme), d'éléments calculés (ce que la plateforme produit automatiquement) et d'éléments liés à l'activité (toutes les actions et traces d'usages que la plateforme rend visibles) (George, 2009). Sur *SC*, les éléments déclaratifs nécessaires à l'inscription se résument au pseudonyme et à l'adresse de messagerie. Mais une fois ces données enregistrées, le site impose la création d'une « collection » à partir de deux actions possibles : noter et indiquer son envie de découvrir une œuvre. Pour assister l'usager dans cette activité, le site suggère une liste de films à succès, de jeux vidéo et de classiques de la littérature.

Cette inscription minimale permet de ne pas rebuter ou effrayer l'usager débutant sur la plateforme ; elle n'est cependant pas satisfaisante pour *SC* qui s'autorise à commenter l'inscription sur une page intitulée « *Live* », véritable journal de bord qui consigne les interactions entre les membres et le site. SC y accueille le nouveau membre

et publie différents messages qui rappellent qu'un humain est doté d'un visage (ce qui est une façon de lui suggérer de choisir un avatar), de sens critique (il est attendu de l'usager qu'il note, crée des collections, donne son avis) et qu'il a des amis (ce qui constitue une invitation à créer un réseau relationnel). En attendant que l'usager se conforme aux normes prescrites par *SC*, le site attribue automatiquement un premier badge : le badge Robot.

Une fois créé, le profil ne constitue pas un élément particulièrement remarquable ni structurant du site. Pour apporter des précisions supplémentaires à son profil, l'usager doit accéder aux paramètres de son compte ce qui lui permet d'indiquer ses nom et prénom, son sexe, son âge, son code postal. Il peut aussi associer un avatar à son compte et profiter d'un champ du formulaire intitulé « À propos » qui permet d'ajouter une sentence, un trait d'humour ou diverses précisions sans contrainte de thématique ou de format. Si la palette des possibles pour ajuster son identité reste relativement limitée, le formulaire permet toutefois d'indiquer l'URL d'un site Internet (page personnelle ou site recommandé), ce qui indique que *SC* ne cherche pas à enfermer l'internaute sur son territoire.

Avec l'inscription et la création de son profil, l'usager a satisfait aux exigences minimales définies par *SC* ; il a surtout obtenu le droit de poursuivre sa navigation sereinement et de commencer à capitaliser sa participation (badges, collections, statistiques concernant son activité…).

1.2 La fabrique du territoire

L'internaute découvre rapidement que le territoire éditorial est édifié autour de catégories particulièrement rigides qui correspondent aux produits des industries culturelles répartis dans six rubriques : films, séries, jeux, livres, BD, musique. Le site exclut le spectacle vivant, les arts visuels et toutes les formes culturelles qui ne se matérialisent pas en objet de consommation.

Les rubriques fonctionnent comme des territoires autonomes quasiment étanches puisque le passage de l'une à l'autre n'est possible qu'à partir du menu principal. La structuration de chaque catégorie s'organise autour de deux grandes sous-rubriques : l'actualité du domaine, elle-même sous divisée en différentes temporalités (ce qui vient de sortir sur le marché, ce qui est attendu), et les guides (les meilleurs titres de l'année, différents classements du type top 111, sondages, meilleures listes…) [3].

Par le moyen de cette structuration, la plateforme fait deux types de propositions à l'usager : s'inscrire dans l'actualité de la production culturelle et partager une culture commune au plus grand nombre. En d'autres termes, elle lui rappelle la nécessité

3. La catégorie films présente une sous-rubrique supplémentaire « TV-VOD », qui permet de connaître les possibilités de voir ou revoir un film en indiquant aux membres les opérateurs de VOD ou les chaînes TV qui le proposent. Guillaume Boutin, co-fondateur de *SC* et responsable de sa monétisation explique dans un entretien publié en août 2015 sur le site *Next Inpact* que ce service résulte d'un travail d'harmonisation des bases de données des principaux sites de recommandations cinéphiliques, travail réalisé à l'initiative du CNC. À moindre coût, *SC* élargit sa gamme de services et les possibilités de partenariats commerciaux avec les acteurs du domaine (Pépin Guénaël (2015), « *SensCritique*, de la genèse aux projets à venir. Dans l'ombre du Goliath Webedia », *NextInpact*, http ://www.nextinpact.com/news/96073-sens-critique-genese-aux-projets-a-venir.htm consulté le 5 déc. 2016).

de se tenir à jour vis-à-vis de l'agenda culturel et de connaître les produits les plus populaires pour s'inscrire pleinement dans la « communauté ».

Au sein de chaque rubrique, force est de constater l'omniprésence des images des produits, des classements et des métriques (Bonaccorsi & Croissant, 2016). Quelle que soit la sous-rubrique considérée, actualité ou guide, le contenu du site s'affiche en premier lieu sous forme d'un savant dosage de communication visuelle (produits, graphiques, pictogrammes) et de « communication nombre » (Bouchard, 2008). Ainsi, les affiches de films, les couvertures de livres, les jaquettes de jeux vidéo, les pochettes de disques s'exposent accompagnées de la moyenne des notes obtenues. La place du calcul et de la quantification augmente encore lorsque l'on consulte les pages dédiées à chacune des œuvres. Ainsi, en plus de la moyenne des notes obtenues, le visuel et le titre de l'œuvre sont cernés par diverses métriques parmi lesquelles le nombre de « coups de cœur », de notes, d'envies, un graphique de répartition de l'ensemble des notes...

La structuration du site en rubriques cloisonnées tout comme l'addition des images et des données quantitatives fabriquent un territoire fragmenté, fait de juxtapositions et d'empilements exprimant l'importance des métriques et de l'agenda. L'absence de liens, d'articulations fluides entre les contenus se retrouve dans le mode de navigation relativement heurté qui oblige l'usager à utiliser le menu principal ou le moteur de recherche pour passer d'un « univers » à l'autre. Cette structure, à la fois tubulaire et tabulaire interdit toute appréhension globale du site ; il n'existe d'ailleurs pas de plan de site qui permettrait d'en cartographier le territoire éditorial. *SC* se présente donc comme un territoire quadrillé qui impose une approche de la culture basée sur les produits, l'agenda et les métriques de classement et de popularité.

Peut-être pour adoucir l'impression de cloisonnement et pour accompagner l'internaute dans ses premiers pas, le site propose, mais seulement si l'on n'est pas connecté, une définition de chacun des « univers ». Dans un encadré en bas de chaque rubrique, le site en détermine le périmètre (volontairement large), se montrant ouvert à toutes sortes de pratiques (dilettantes ou expertes) tout en rappelant les avantages de *SC* pour tous les usagers. À titre d'exemple, le texte de la rubrique « Séries TV » tente de concerner tous les internautes, sans établir de hiérarchie entre les genres ou les pratiques : « Que vous picoriez les séries à la télé ou que vous fassiez des soirées binge de séries, vous trouverez sur *SensCritique* Séries tous les outils pour vous accompagner dans la découverte de tous les genres, des séries comiques aux séries dramatiques, des Web séries diffusées sur Internet aux séries diffusées par les *networks* américains. » Le site se présente comme un lieu qui accueille sans juger toutes les pratiques culturelles, une boîte à outils ou encore un guide.

Curieusement, si les données numériques sont omniprésentes, *SC* n'affiche pas le nombre de ses membres ou le nombre de critiques publiées sur le site, contrairement à d'autres plateformes comme les forums *Doctissimo* par exemple, pour lesquels l'affichage de ces données quantitatives constitue une manière essentielle d'affirmer sa légitimité. Pour *SC*, l'essentiel ne se situe donc ni au niveau des profils dont le site ne permet pas de grande valorisation ni au niveau de leur nombre même si cette donnée

atteste du succès de la plateforme [4]. La valeur du site est essentiellement construite par l'activité que chaque membre y déploie.

1.3 La fabrique des usages

Par-delà l'injonction à l'inscription et les contraintes de navigation attachées à l'organisation du territoire, le dernier point du « mode d'emploi » de la plateforme concerne les activités permises et sollicitées. En premier lieu, il convient de rappeler que toutes les plateformes de réseaux sociaux ont besoin d'usagers réellement actifs et sont confrontés au problème des comptes « dormants » ou plus ou moins fictifs, créés et alimentés par des robots ou des travailleurs du Web employés par des « fermes du clic [5] ». Comme le montrent les études conduites et rendues publiques par les réseaux eux-mêmes, ces derniers s'intéressent principalement aux utilisateurs actifs mensuels (ou quotidiens), au type de connexion (mobile ou fixe) et à leur répartition par pays [6].

Sur *SC* comme sur d'autres plateformes, une large palette d'actions est proposée sans être toutefois d'égal intérêt pour le site. Plus l'action est importante pour le site, plus la sollicitation est présente dès l'entrée sur le territoire éditorial et le geste facilité. Il est souvent demandé à l'usager d'apprécier, de partager, de commenter et de tisser son réseau à partir de fonctionnalités simples. Cependant, la spécificité des sites qui recueillent les appréciations des internautes consiste à proposer une palette d'actions variées allant de la plus rapide à la plus complexe, du simple « *like* », à la rédaction de critiques argumentées en passant par la notation.

La première activité sollicitée par *SC* concerne la constitution d'une collection qui suppose de noter des produits ou d'indiquer son « envie de les découvrir ». L'usager est alors accompagné dans son travail par le site qui commence par suggérer des produits populaires puis s'autorise un commentaire à entendre comme une invitation à faire plus : « Vous avez une œuvre dans votre collection (ce n'est pas beaucoup. . .). » Plus qu'une incitation, cette activité doit être comprise comme une quasi-obligation puisqu'il faut afficher 200 œuvres dans sa collection pour bénéficier de suggestions d'*éclaireurs*, c'est-à-dire un rapprochement calculé avec des membres qui semblent partager les mêmes goûts. La plateforme propose au nouveau membre un éclaireur pour chaque rubrique, le qualifiant de « très actif » et par conséquent digne d'intérêt. Le site indique par ailleurs, comme à regret, qu'il est aussi possible de « continuer seul ». Ce fonctionnement entre incitations et contraintes, entre suggestions et cadrages n'a rien d'original mais il souligne le rôle actif joué par le dispositif.

Les autres activités particulièrement sollicitées touchent à la participation à des sondages et à la constitution de listes. Initiés par *SC*, les sondages s'inscrivent dans la logique de classement chère au site. Le nombre de sondages est considérable mais inégalement réparti entre les différents « univers ». Ainsi, il en existe pas moins de

4. *SC* indique dans un « post » daté de juin 2016 que le site compte désormais plus de 500 000 membres mais l'information est très peu visible : https ://www.SensCritique.com/posts/Des_nouvelles_de_la_planete_Sens_Critique/7504, consulté le 5 déc. 2016.

5. Arthur, Charles (2013), « How low-paid workers at 'click farms' create appearance of online popularity », *The Guardian*, https ://www.theguardian.com/technology/2013/aug/02/click-farms-appearance-online-popularity consulté le 5 déc. 2016.

6. Voir par exemple la rubrique constamment actualisée intitulée « chiffres réseaux sociaux » du *Blog du modérateur*. http ://www.blogdumoderateur.com/chiffres-reseaux-sociaux/ consulté le 5 déc. 2016.

1 274 dans la rubrique films [7] alors que la rubrique BD n'en propose que 126 [8]. La page donnant accès aux sondages de chacun des « univers » se termine par la question « Qu'est-ce que c'est ? » suivie d'une rapide explication. Une fois encore, le site met en valeur le bénéfice supposé pour l'usager : « Ce sont des tops participatifs pensés pour vous faire découvrir un maximum de films de qualité. » L'éclectisme est réaffirmé comme un choix fondamental puisqu'il est question « d'angles classiques (les meilleurs films de guerre) » et de « thématiques diverses et variées (les meilleurs films de moins de 1h30) ». Enfin, *SC* réitère son invitation à la participation même modeste puisque cette dernière permet d'alimenter le site en contenus : « Même si vous donnez moins de dix réponses, elles seront prises en compte toutes les 24h pour la mise à jour des résultats. » À l'inverse des sondages, les listes sont des classements d'œuvres créés à l'initiative des usagers. Plus difficilement exploitables que les sondages tant les thèmes et les approches sont nombreux, les listes valent moins pour les données produites que par la fabrication de contenus denses en hyperliens (les noms des œuvres et des auteurs renvoient aux fiches de la base de données). Comme le reconnaît Guillaume Boutin, la multiplication des renvois autoréférentiels des sondages et des listes permettent au site d'être particulièrement bien référencé par le *crawler* de *Google*.

Toutes ces tâches (sélectionner, apprécier, noter, critiquer) participent d'une expression subjective et individuelle du goût mais ne semblent pas permettre l'émergence d'une identité culturelle distinctive valorisée par *SC*. Les membres les plus actifs se reconnaissent du fait de l'importance numérique de leurs contributions et de leurs abonnés mais ces informations ne bénéficient pas d'une mise en visibilité particulière qui leur conférerait une autorité immédiatement perceptible. Contrairement à *Allo-Ciné* (Beaudoin & Pasquier, 2014) ou *Periscope* [9] qui font de la logique de « Club » une technique de gestion des membres basée sur la distinction de quelques individus en fonction du rôle qu'ils jouent vis-à-vis du site et non en fonction de leur connaissances culturelles, SC reste relativement discret dans ce domaine. Seul le badge « Bienfaiteur [10] » qualifié de rarissime peut laisser penser que certains membres bénéficient d'un traitement de faveur et d'un statut privilégié.

Si le site ne valorise pas les actions, les engagements individuels des usagers les plus actifs en donnant plus de visibilité ou d'autorité à leurs contributions, il ne favorise pas non plus l'établissement de communautés ou de collectifs. Ce que *SC* désigne avec le terme de « communauté » est en réalité la somme des individus inscrits, dont les contributions individuelles nourrissent le site. En affirmant dès la page d'accueil que « *SensCritique* organise le bouche-à-oreille », le site indique bien qu'il privilégie des contacts atomisés qui, mis bout à bout finissent par fabriquer quelque chose sans qu'aucun des participants ne puisse se prévaloir d'un pouvoir supérieur aux autres. L'unique expression du collectif est confiée aux algorithmes qui trans-

7. http ://www.https ://v2.overleaf.com/project/5b9f44a1f68be71a82900846*SensCritique*.com/films/sondages consultée le 9 janv. 2017.

8. http ://www.*SensCritique*.com/bd/sondages/tous/tous/page-12 consultée le 9 janv. 2017.

9. Nguessan, Noël (2016), « Periscope VIP Program va récompenser les créateurs influents avec un badge », *Arobasenet.Com*, http ://www.arobasenet.com/2016/09/periscope-vip-program-3370.html vu le 5 déc. 2016.

10. Badge « Bienfaiteur » : « Par ses actions ce membre a été remarqué par les hautes instances du site. Après une formation ultra-secrète, il a atteint le statut de bienfaiteur. Gardien de la base de données ». http ://www.*SensCritique*.com/badge/51.

forment les contributions individuelles en résultats sous forme de moyennes et de classements. Le site ne propose pas aux usagers de modalités de partages très riches et ne cherche pas à encourager les échanges. Tout comme sur le site d'*AlloCiné* (Beaudoin & Pasquier, 2014), les fonctions d'écriture sont d'une façon générale reléguées en arrière-plan, après la notation et la valorisation des produits d'actualité ou populaires. Comme le notent Julia Bonaccorsi et Valérie Croissant, sur *SC*, le jugement critique s'exprime en dehors de toute confrontation ou mise en perspective avec les professionnels ou les experts (Bonaccorsi & Croissant, 2015). Au sein du territoire éditorial, dans un espace protégé et autonome, le site se contente de mettre en scène sous forme de match des appréciations divergentes au regard de la note attribuée et non des arguments mobilisés.

La notion de bouche-à-oreille désigne le site comme l'organisateur d'une absence de médiation. Faire croire à une désintermédiation de la critique culturelle rejoint les analyses de Tarleton Gillespie (2010) concernant la fausse neutralité des plateformes dont la seule action serait de rendre possible et d'accueillir les activités sans intentionnalité, sans hiérarchisation. Le mythe de l'horizontalité cher aux promoteurs du Web 2.0 se retrouve à tous les niveaux : celui des œuvres qui sont proposées à la notation sans distinction, celui des membres, celui des pratiques culturelles et des formes d'évaluations. Les produits culturels tout comme les profils d'usager semblent nivelés. Plutôt qu'un vecteur de « puissance du bouche-à-oreille » *SC* organise un territoire et des activités en privilégiant des modes d'existence marquées par l'anonymat et l'équivalence. Cependant, au sein de ce territoire quadrillé et conçu pour nourrir une immense base de données, il reste des marges de manœuvre et des espaces de jeu dont les usagers se saisissent pour déployer des activités non sollicitées ou non contrôlées.

2 Réglages et ajustements de l'activité des usagers

Contrairement aux affirmations réitérées dans les textes structurant le site (« Qu'est-ce que c'est », badges, etc.), le principe d'une *communauté* relève donc d'une rhétorique, plus que d'une réalité observable dans les interactions autour des produits culturels proposés à l'évaluation. En effet, c'est une activité individuelle, organisée par le dispositif, qui est proposée par les cadrages du site enjoignant sans cesse à mobiliser les différents outils et modules créés afin de laisser des traces de l'activité – ces traces devenant elles-mêmes d'autres traces… (ainsi, par exemple, on obtient des badges attestant de la quantité de notations, mais ces badges sont à leur tour comptabilisés !).

Pour autant, de manière plus ténue, on peut observer des ajustements à ces dispositifs [11] ou des réglages permettant aux usagers du site de « desserrer » les contraintes, d'en explorer les interstices ou d'en partager les répercussions. Ces réglages opérés par les usagers sont dynamiques ; en cela, ils donnent accès à une meilleure compréhension du site pour le chercheur, et amènent parfois les concepteurs du dispositif à en aménager certaines fonctionnalités.

11. La notion d'ajustement est explorée par Camille Jutant pour qui « l'ajustement désigne un régime d'interaction au cours duquel, l'acteur s'engage dans un corps-à-corps avec un dispositif de communication et interprète la situation (c'est-à-dire qu'il la comprend et la juge) en mobilisant des représentations de cette situation et en déployant un travail réflexif sur sa posture » (Jutant, 2011 : 13).

2.1 Sortir de l'algorithme ! La notation, objet de discours et d'interactions

La notation est mise en scène comme un processus individuel : l'usager doit agir de manière neutre et isolée. Opération centrale proposée par le site, elle n'en est pas moins paradoxale en ce qu'elle amène nécessairement l'utilisateur à hiérarchiser, à ordonner, à circonscrire un « produit culturel » à l'encontre du caractère intangible, non mesurable et insaisissable que l'on attribue généralement à l'expérience artistique, esthétique ou culturelle.

Au cours de la navigation sur *SC*, on peut relever des pratiques qui amendent ce cadre initial ou instaurateur : divers espaces qui ne sont pas destinés à cette activité par les concepteurs du site sont mis à profit pour discuter de « notes » : les commentaires, les profils, les listes… La pluralité, le foisonnement et l'hétérogénéité des traces et des interactions autour de la notation donnent accès à cette activité et au sens qui lui est attribué localement, notamment lorsqu'elle est mise à distance, réapproprié ou évoquée de manière réflexive.

Contrairement aux autres traces laissées par les utilisateurs, les listes peuvent faire l'objet d'une recherche systématique grâce au (rudimentaire) outil de recherche de *SC*. La requête « note » dans les listes d'œuvres amène 1055 réponses, dont 121 non pertinentes (Blue Note, Bloc note, etc.), soit 935 listes consacrées à la notation (compilation des résultats effectuée en mai 2016).

L'élaboration de ces listes est soumise à des contraintes faibles : elles sont inscrites dans l'un des « univers » (ou peuvent concerner les « morceaux », « albums » ou « personnalités ») ; leur intitulé doit faire 200 caractères au maximum ; elle peut être « classique » ou « ordonnée (Top) ». Leur thématique est laissée à l'appréciation de l'usager qui peut ainsi prendre la parole. Nous observerons la manière dont, dans ces listes, peuvent se jouer des *réglages* qui assurent collectivement et explicitent la signification de l'activité (imposée) de notation. Ils ne sont pas homogènes, mais nous montrerons comment ils stabilisent momentanément les identités dans l'interaction, ou la construction du *rôle* de chacun, tout en autorisant l'accès aux *coulisses* (de la pratique culturelle) ; les autres usagers sont alors des *pris à témoin* (Deseilligny 2015) de l'activité et de ses coulisses. Ainsi, on le verra, ce sont les usagers qui contribuent à « valider » cette activité de notation en l'inscrivant dans un rapport normal au site *SC*, à la pratique culturelle et à la culture – tout en amendant cette activité.

2.2 Qu'est-ce qu'une (bonne) note ?

Plus de 120 listes thématisent bien spécifiquement l'activité d'*attribuer* une note (par opposition à un rapport au *produit* noté, une appréciation esthétique, un genre, etc.).

SC invite à une notation en nombres entiers, de 1 (moins bonne note) à 10 (meilleure note). Ce choix en apparence simple et peu susceptible d'interprétations fait pourtant l'objet de commentaires récurrents dans les titres de listes. Plusieurs déplorent l'impossibilité d'attribuer la note de zéro (1), voire des notes négatives (2).

(1) « Si j'avais pu mettre la note "zéro" », « La note 0 n'est pas disponible », « 0 n'est pas une note mais ils le méritent »…

(2) « Séries qui font regretter l'absence de notes négatives », etc.

Autre regret, l'impossibilité d'attribuer des « *Notes n'appartenant pas à l'ensemble des entiers naturels* », intitulé donné par un usager sans doute féru de vocabulaire mathématique (3)…

(3) « Pour ces films, j'aurai aimé qu'il existe des notes plus précises », « Les films qui mériteraient la note très précise de 6,5/10 », « Pour l'instauration de la note 7,5 », « Entre deux notes. [Parce que noter sur 10 c'est pas évident… rajoutez 0.5 ou 0.75 à la note] »…

Dans la réitération de l'activité d'attribuer une note, les usagers créent des routines et affinent leur perception du cadre tout en sollicitant d'autres cadres : l'expérience de la notation scolaire, partagée par tous, est très sollicitée. Elle transparaît d'ailleurs dans le vocabulaire (*mériter*, *sous-* ou *sur-noter*, *faire baisser la moyenne*…). Certains mettent en équivalence les notations qu'ils ont subies et celles qu'ils attribuent (4), d'autres vont même jusqu'à établir des sortes de « bulletins » (5).

(4) « 2, mes notes en maths, mais version films. »

(5) « Moyenne filmographique des réalisateurs selon mes notes. »

Le jugement peut alors porter sur les formes d'attribution des notes aux produits, lorsque les usagers soulignent des dissonances entre la note qu'ils attribuent à un produit et la moyenne obtenue par ce produit (6) ou qu'ils décrivent la dissonance d'une pratique générale par rapport à des cadres qu'ils contribuent ainsi à expliciter (7).

(6) Près de quarante listes : « Films auxquels j'ai mis une note moyenne, mais qui ne méritent pas leur audience médiocre sur ce site », « Films qui reçoivent injustement des notes pourries », « Films tout pourri avec des supers notes », « Ces films bien notés auxquels je fais baisser la moyenne »…

(7) « Parce qu'on a tous trop de bonnes notes. »

Enfin, les usagers peuvent mettre le processus de notation en échec radical : une quarantaine de listes portent sur l'*impossibilité* d'attribuer une note, ne pas pouvoir, ne pas savoir, être incapable… sont différentes modalisations de cette impossibilité (8).

(8) « Et comment je suis censé donner une note à ça ?!? », « Ce que je pourrais jamais noter », « Nan ma jpète les plombs pour noter les morceaux / albums / artistes », « Ces films que j ai vus mais que je

ne sais comment noter… », « J'ai lu mais je ne peux absolument pas noter », « J'ai vu toute la série, mais je suis incapable de donner une note », « J'ai vu, mais j'arrive pas à noter », « Noter ça ? J'aimerais bien, mais j'peux point ! »…

D'autres vont en montrer le caractère arbitraire en notant les produits selon leur titre (une quinzaine de listes) ou en le détournant de manière ironique (9).

(9) « Notez vos livres selon la formule : FRÉDÉRIC BEIGBEDER », « Comment je note ? Avec le GNOU : le Guide de Notation Original Unilatéral », « Je divise la note par deux parce que j'ai recu un PV pendant le film », « Notes [noter œuvre par œuvre ne me paraît que trop peu pertinent c'est pourquoi j'ai décidé d'adopter un point de vue fondé sur la perspective CRÉATRICE d'un homme un être qui a pensé toute une nébuleuse d'œuvres fictives qui l'ont conduit à être considéré par certains comme un DIEU ».

Les listes consacrées à l'attribution d'une note attestent de la réflexivité critique des usagers sur cette pratique imposée par *SC* et lestent ainsi cette activité d'une densité signifiante qu'elles contribuent, par leur redondance et les interactions qu'elles suscitent, à mettre en partage.

2.3 Que fait la note au produit noté ?

Comme le montrent Julia Bonaccorsi et Valérie Croissant (2015, p. 137-138), le dispositif de *SC* efface les signes marchands associés aux produits présentés – au profit de la valeur attribuée par la note, à la fois distinction *et* mise en équivalence. Certaines listes indiquent que les usagers se montrent attentifs aux effets de la note et du nombre de notes obtenues, renforçant ou tentant de contrebalancer les effets du dispositif.

Ainsi, une trentaine de listes ont vocation à réunir les produits *les plus notés* sur *SC* (10), dans une démarche descriptive ou comme une incitation faite à soi-même ou aux autres à consulter le produit… ou à le noter à son tour (11) : ce n'est pas la moyenne, mais la quantité qui importe ici – quantité qui permet aux produits d'intégrer les « top 111 » de *SC*[12]. À l'inverse, près de 90 listes sont consacrées à des produits *peu (pas assez) notés* au goût des usagers, qui vont interpeller leurs destinataires et les enjoindre, sous le registre de l'injustice, du regret, de l'ironie, de la réparation… à noter à leur tour les produits rassemblés (12). Le genre « liste de produits peu notés » est à son tour pris pour objet (13), et *classe* doublement les produits (chef-d'œuvre *méconnu vs* obscurs produits télévisuels) et les producteurs de listes (14).

(10) « Top 10 des films 2015 les plus notés par les SensCriticiens », « Les films les plus notés sur *SensCritique* que je n'ai jamais vus », « Tu

12. « Les notes sont pondérées en utilisant une formule fondée sur le théorème de Bayes. Sont pris notamment en compte : le nombre de notes de l'œuvre, la note moyenne de l'œuvre et la note moyenne de l'univers. Le calcul du Top 111 est effectué chaque week-end. » (http ://www.*SensCritique*.com/series/tops/top111.)

vas le noter, nom de Dieu ! [Les films avec plus de 10 000 avis sur *SensCritique*] ».

(11) « Je l'ai déjà écouté, mais je le mets de côté en attendant d'avoir 666 morceaux à noter d'un coup et enfin avoir ce foutu badge mitraillette. »

(12) « Tapis dans l'ombre ils attendent vos notes pour conquérir le Top 111 », « Top 10 moins de 100 notes – chefs d'œuvres méconnus », « Albums trop méconnus (moins de 45 notes) », « Albums ayant curieusement moins de 50 notes… », « Ces animés injustement méconnus et pourtant bien sympathiques ! ! (moins de 100 notes sur SC) ».

(13) « Les albums peu notés à découvrir. |Enième liste du genre inspiré de celle-ci => http ://www.SensCritique… », « Innovons. ∼ Livres avec peu de notes ».

(14) « T'as trop regardé la TV quand tu notes des séries seul (ou presque !) », « Qui a dit que j'étais "*mainstream*" ? BD que je suis le seul à avoir noté », « Moi aussi je veux me la péter grave en montrant que j'ai écouté des albums avec pas beaucoup de notes », « J'ai noté ces albums méconnus, je suis trop une hipster ».

Certaines listes d'usagers constatent un autre effet de la note sur le produit noté : rendre les propriétés de cet objet moins saisissables. Lorsqu'on note une série, note-t-on tous les épisodes (mais que faire si elle n'est pas achevée), chaque saison, chaque épisode, comme *SC* en ouvre la possibilité en réponse aux demandes des usagers (15) ? Un album est-il la somme des titres qui le composent ? Peut-on noter un film pour sa BO, ses acteurs… voire sa bande-annonce ou son affiche (16) ?

(15) « Une saison, une note, deux saisons, deux notes… », « Ces épisodes qui justifieraient à eux seuls la note ultime », « Ceux qui donnent une bonne note doivent etre resté bloqué sur la première saison »…

(16) « Films dont la moitié de la note revient au postérieur de l'acteur principal », « La BO est pour beaucoup dans la note », « Ok si vous le prenez comme ça, je note directement la bande-annonce »…

Ce n'est pas le processus de notation qui est mis en cause par ces listes mais, de manière située, le bien-fondé de certaines notes, ou de leur faible quantité. Même (et peut-être surtout) si les usagers adhèrent au principe de la notation, ils sont amenés par des produits, des pratiques et des éléments du dispositif à en interroger les frontières et les cadres, à l'expliciter ou même à le mettre en crise. On en trouvera une illustration dans le désarroi manifesté par la liste « Je ne sais pas comment vous faites pour noter tous ces trucs » qui, regroupant des ouvrages comme la Bible, le *Code civil*, *Le Petit Livre Rouge* ou encore *La conjugaison pour tous*, met en scène l'absurdité du processus homogénéisant de notation.

2.4 Comment noter ? Bonnes pratiques, morale et interpellations du collectif

Le dernier type d'ajustement manifesté par les listes comportant le terme « note » concerne la pratique de notation elle-même : quelles sont les règles à mettre en œuvre ? Comment, considérant les propriétés des notes elles-mêmes et leurs effets sur les objets, procéder pour attribuer une note ? Comment partager (ou non) ces « bonnes pratiques » ? Faut-il et peut-on être « objectif » ? Neutre ? Doit-on ou non consulter les notes déjà attribuées à un produit avant d'attribuer sa propre note – en particulier les notes attribuées par les éclaireurs (17) ? Là encore, les listes sont nombreuses à entrer dans les coulisses et les impensés de l'activité de notation afin d'en jouer (parfois), de les clarifier, de les partager, de les dénoncer.

(17) « Ces éclaireurs qui faussent mes notes moyennes. »

Les intitulés de listes font ressortir tout un vocabulaire catégorique en lien avec la notation (*correctement*, *objectif*...), souvent supporté par des verbes modaux (pouvoir, devoir...), par l'usage du conditionnel (*je ne devrais pas*), etc., des jugements moraux (*honte*, *honnêteté*) ainsi que des interpellations, prises à témoin, invitations à porter des appréciations collectives ou partagées (18).

(18) « je ne sais pas comment vous faites pour noter tous ces trucs », « ma foi j'assume mes notes. Pas lapider ! », « une liste de la honte que vous partagez ? », « Liste participative », « je ne dois pas être la seule... », « si vous voulez vous expliquer pas de souci », etc.

Ainsi, l'analyse des intitulés des listes permet d'accéder à une meilleure compréhension des processus de *catégorisation*, dans leur double dimension algorithmique et interactionnelle, et de ce qui leur échappe ; des formes de réglage situé des interactions et des situations énonciatives par les usagers, « sous le radar » du dispositif (création d'une connivence « contre » le site lui-même – tactiques, perruque).

Une première préoccupation concerne le lien entre l'attribution d'une note et la pratique. (Que) doit-on avoir vu (d')un produit pour l'évaluer ? Près de cinquante listes portent sur le caractère partiel ou non d'un visionnage, d'une lecture ou de la pratique d'un jeu. L'appréhension partielle d'un produit peut être dénoncée (chez les autres) (19) ou au contraire revendiquée (20), en lien avec l'appréciation esthétique d'un produit (21). D'autres usagers, au contraire, prennent soin de préciser le type de visionnage ou de lecture (soigné(e) ou non) qu'ils mettent en œuvre avant d'attribuer (ou non) une note (22). Certaines listes peuvent donner l'impression que l'activité sur *SC* est même prioritaire, pour l'usager, à celle d'apprécier un produit culturel (« Avant d'écouter, j'aurais jamais pensé mettre une aussi bonne note »). Doit-on en conclure que *SC* favorise les pratiques culturelles ?

(19) « Films que des gens notent avant même de l'avoir vu ! », « Les jeux que des hurluberlus notent bien avant leur sortie et sans y avoir joué », « Des guignols ont déjà noté ce film... ».

(20) « Pas vu en entier mais ma note va de soi », « Pas besoin d'avoir vu le film pour lui donner une (mauvaise) note ! », « Je les ai pas vu, mais je met quand même une note pourrie, j'ai pas trop de doute », « Je l'ai pas vu mais je lui mets une note de merde par principe ».

(21) « Je les note sans les avoir finis mais de toute façon c'est tout le temps pareil », « Tu en as lu un, tu peux tous les noter ».

(22) « Je ne devrais pas me permettre de noter, j'ai vu seulement le pilot », « Album dont j'ai pris la peine de bien écouter chaque morceaux avant de les noter », « C'est seulement quand la série est terminée et que tu as tout vu que la note a vraiment un sens », « J'ai jamais vu un épisode entier. Mais j'ai essayé plusieurs fois, c'est pour ça que je fous une note, hein », « Je me suis arrêté en plein milieu, je préfère ne pas les noter plutôt que de me faire défoncer la couenne ».

Une autre préoccupation est fréquemment évoquée : le rapport entre le souvenir d'un produit et la note attribuée. Plus de soixante listes sont consacrées à la nécessité de revoir ou relire les produits avant de leur attribuer une note (23), plus de trente listes porte sur le souvenir ou l'absence de souvenir du produit noté et ses conséquences sur la notation (24)… voire sur le fait que *SC* est dépositaire d'une trace d'expérience oubliée (25). Le dispositif d'évaluation « tous azimuts » de *SC* rend visible des pratiques et des expériences culturelles non saisissables dans l'enquête classique par observation ou entretien.

(23) « Films à revoir (la note sur SC, c'est du sérieux) », « Les films que je dois revoir avant de pouvoir les noter », « Je ne suis pas sûre de ma note, ces films méritent que je les revois pour avoir une note juste ! », « Je vais être obligée de tous me les retaper pour les noter », « Jeux à refaire dans le but de les noter correctement », « Mes BD cultes tant aimées à relire pour les noter », « Penser à les revoir pour leur mettre une note »…

(24) « oui c'est vrai je l'ai noté sur un souvenir vraiment ténu », « Note invalide ; Vu trop anciennement », « Note basée sur mes souvenirs, à revoir », « Je l'ai vu, je ne m'en souviens plus alors je ne note pas », « Les films que j'ai vu il y a longtemps mais dont je ne souviens pas assez pour les noter objectivement », « Films vus y'a trop longtemps ou pas assez marquants, bref notés sur un vague souvenir, sans argument, comme ça, par pur instinct donc en totale objectivité ».

(25) « Si je l'ai noté, je l'ai obligatoirement vu. Je l'ai vu ? ! », « Selon Sens critique, je les ai vu et notés, voire critiqués, mais je ne m'en souviens plus… ».

L'attribution d'une « bonne note », c'est-à-dire d'une note ajustée et/ou explicitée et/ou liée à une pratique est ainsi une préoccupation qui fait l'objet de nombreuses

prises de position pour soi – amenant une réflexivité sur l'activité de l'usager sur *SC*, mais aussi dans ses propres pratiques culturelles –, pour le collectif à qui l'on adresse des prescriptions, le plus souvent sous une forme ironique favorisée par *SC*, ou encore pour une invite à un réglage collectif des pratiques.

Julia Bonaccorsi et Valérie Croissant (2016) montrent comment les plateformes culturelles sont régies par une « autorité de la contingence » puisque « si les références aux principes d'évaluation sont récurrentes sur tous les sites culturels ou marchands, leur mobilisation par chaque plateforme construit un cadre de références propre obligeant ainsi le membre à un effort cognitif et un investissement qu'il rentabilisera par la fidélité » ; mais l'on voit comment cette contingence se leste de sens à mesure de l'accroissement de l'expérience de *SC* qui amène à interroger le dispositif et à en mesurer la résistance – le dispositif devant à son tour réguler les pratiques, les certifier ou encore y ajuster ses objectifs. Ainsi, l'instabilité des plateformes n'est pas entièrement erratique, mais rappelle que « l'arbitraire du signe » n'en suppose pas moins des conventions qui, pour être le plus souvent implicites ou invisibles, n'en sont pas moins contraignantes. Ces conventions sont largement déterminées par *SC* ; elles peuvent néanmoins être considérées comme en partie « négociées » dans le sens où *SC* doit aussi s'ajuster en partie aux formes d'appropriation de la plateforme par les usagers.

3 *SensCritique* : (re)cadrages et mises aux normes

Si le cadre de fonctionnement de *SC* a été élaboré autour de fonctionnalités limitées tout en prenant appui sur les connaissances supposées des usagers en matière de plateformes, les concepteurs vont ensuite observer les pratiques de ces derniers pour finaliser le « mode d'emploi [13] » du dispositif. Les activités de l'usager seront scrutées, analysées pour optimiser l'utilisation et « l'utilisabilité » du site en vue d'en développer l'activité et la rentabilité. L'intégration des usagers dans une dynamique de perfectionnement de l'offre participe du principe des « communautés de pratiques » très présent dans la mise au point de solutions informatiques ou dans les jeux vidéo, même si dans le cas de *SC* la participation des membres au développement technique du site se limite au travail de testeur. Plusieurs badges attestent de ce travail : « alpha testeur », « bêta gold » ou encore « bêta testeur » (26). Il est indiqué que ce badge est répandu, ce qui laisse penser qu'il existe une véritable communauté de membres sur laquelle le site peut prendre appui.

> (26) « Le bêta testeur est un combattant. Il s'est battu pour faire partie du bêta test fermé, avant le lancement public. C'est donc normal qu'il soit un peu fier et arbore ce badge de bon goût. Vous pouvez le haïr ou bien l'admirer pour son formidable travail de pionnier. Nous, on l'aime et on le chérit. »

Les trois co-fondateurs de *SC* qui furent auparavant les fondateurs du site *Gamekult*, assument d'ailleurs clairement l'héritage de codes et de pratiques attachés au domaine des jeux vidéo. Ils ont ainsi exporté le principe de *gamification* ou ludification, très

13. En référence à Michel de Certeau. Le mode d'emploi construit le cadre contraignant du dispositif, cadre au sein duquel se déploie une multiplicité d'usages, de « manières de faire ».

présent dans l'univers des jeux vidéo et que l'on peut définir comme « le transfert des mécaniques du jeu dans des domaines où elles ne sont pas traditionnellement présentes. En se fondant sur le besoin de reconnaissance, de récompense et d'amusement de la foule, la *gamification* a pour objet d'influencer son comportement » (Renaut, 2014, 24). Ainsi, *SC* a développé un système de gratifications symboliques sous forme de badges pour désigner les comportements attendus pour distinguer les contributions particulièrement appréciées mais aussi pour signaler les comportements non conformes ou problématiques.

Dans la continuité de l'évaluation par les notes et la référence marquée au système scolaire, *SC* distribue des badges comme autant de récompenses ou de remarques aux bons comme aux mauvais élèves de la communauté. En fonction de ses activités, un membre se voit donc attribuer un ou plusieurs badges qui enrichissent progressivement son profil à la façon d'une collection. Ce principe de récompenses peut aussi être rapproché fait du système des médailles et des insignes à collectionner chez les scouts ou les éclaireurs de France [14] qui ont compris depuis longtemps les possibilités de fidélisation à partir de ce type de gratification symbolique. Une recherche dans les listes montre que les usagers ne sont d'ailleurs pas indifférents à ce système. Certains membres critiquent la qualité des badges (27) ou réclament leur « dû » sans oublier de faire preuve d'humour à l'image de ce membre dont le pseudo est St John Poivrot-d'Arvor (28).

(27) « Merci SC de récompenser notre participation par ces badges pourraves. »

(28) « Hé ! les mecs de *SensCritique*, mon badge de maçon c'est pour quand ? Je n'irai pas par quatre chemins, il n y a qu'un seul badge digne d'intérêt sur ce site, celui du maçon. Or, on me le refuse. Pourquoi tant d'injustice ? [...] Je suis prêt à aller très loin pour obtenir mon dû. J'irai même jusqu'à la pétition s'il le faut, en dernier recours. Ne m'obligez pas à commettre l'irréparable, genre une manifestation avec des lycéens, un accord est encore possible, alors réfléchissez. »

Probablement pour ne pas figer le dispositif et entretenir la curiosité des usagers, le site ne donne pas accès à la liste complète des badges. Nous avons cependant trouvé sur une plateforme de férus d'informatique (*GitHub*) une liste mise à jour en mai 2016 qui répertorie 844 badges créés par *SC*. Sans prétendre à l'exhaustivité puisque *SC* propose en permanence de nouveaux badges [15], elle constitue cependant un matériau tout à fait remarquable pour identifier la façon dont les concepteurs du site cherchent à cadrer les usages en récompensant les comportements conformes au « mode d'emploi » par les premiers badges de la liste. Dans un second temps, constatant des pratiques non conformes, *SC* tentent de recadrer les comportements « déviants », en mettant en scène par les badges un espace dialogique construit autour de la connivence et de l'ironie.

14. https ://fr.scoutwiki.org/Liste_des_badges_ %C3 %A9claireurs_(AGSE).

15. Le dernier en date porte le numéro 1456 et est décerné aux participants du jury *SensCritique* lors du 11ème festival du film coréen.

3.1 Gratifier et signifier la norme

À la fois geste et discours d'autorité, l'attribution des badges s'écrit dans une composition de signes graphiques et verbaux particulièrement codés et connotés. Les badges ronds récompensent ou sanctionnent les activités de base, les badges octogonaux signalent les membres qui répondent aux très nombreux sondages proposés par *SC* et enfin, ceux qui ont une forme d'écusson ou de blason permettent de signaler les goûts et pratiques distinctives des membres. Les badges s'inscrivent par ailleurs dans un code couleur correspondant aux différents univers culturels du site : rouge pour les jeux vidéo, bleu pour les films et séries, orange pour la BD, jaune pour les livres, rose pour la musique, le vert étant réservé aux activités de base, c'est la couleur généralement associée aux badges représentés dans un cercle (29, figure 1). Le graphisme, très stylisé mais cherchant cependant à signifier, rapproche les badges des pictogrammes, système de communication à la fois iconique et symbolique.



Figure 1 – (29) Badges

Chaque badge est désigné par un nom et accompagné d'un court texte qui permet de comprendre plus précisément à quelle pratique il se rapporte. Le texte se conclut systématiquement par la mention de fréquence d'attribution du badge qui peut être unique, rarissime en passant par rare, courant ou répandu.

Si les quatre premiers badges semblent avoir été créés pour reconnaître l'investissement de quelques proches dans les phases de test et d'expérimentation du site, ceux qui suivent gratifient les activités de base : écrire une critique, créer sa collection, publier des listes, répondre aux sondages… Pour chacun de ces badges, il est prévu une progressivité de la récompense (niveaux de 1 à 5) en fonction de la quantité d'actions comptabilisées.

SC s'autorise même à attribuer un statut, une identité particulière aux contributeurs remarquables, voire exceptionnels. Ainsi, avec le badge « Ambassadeur », « prêcheur parmi les prêcheur », ou le badge « Bienfaiteur » qui « par ses actions a été remarqué par les hautes instances du site. […] Gardien de la base de données », *SC* remercie les membres particulièrement impliqués et signale à la communauté que leur investissement est précieux.

Viennent ensuite des badges qui indiquent les pratiques courantes, souhaitées et appréciées par le site : ainsi l'« Éclaireur naturel », acteur essentiel du réseau du fait de la « subtile alchimie entre son ouverture aux éclaireurs et son nombre d'abonnés » ou le « Scribe », « personnage important qui n'hésite pas à écrire », le « Bâtisseur » « précieux car il contribue à la base de données », ou bien encore le « Prêcheur », défini comme celui qui « répand la bonne parole » en utilisant la fonction parrainage.

Enfin, un peu plus loin dans la liste, apparaissent des gratifications qui récompensent le nombre de lectures ou d'appréciations positives obtenues par les critiques, les listes créées par certains membres… manifestant à nouveau l'importance de la logique quantitative et comptable nécessaire à la valorisation économique du site (voir Paquienséguy dans ce même ouvrage).

Les badges servent aussi à récompenser et donc encourager l'adhésion pionnière aux nouvelles fonctionnalités progressivement développées par le site. Ainsi, le fait de relier son compte *Facebook* à celui de *SC*, de laisser une appréciation sur les listes et les critiques, de créer des listes d'achats, des listes d'envies ou bien d'utiliser l'application mobile permet d'obtenir un badge, lequel rappelle pédagogiquement les avantages des propositions du site. Ainsi, pour le membre qui relie son compte *SC* à son compte Facebook « plus de mot de passe spécifique à retenir, facilité pour retrouver ses amis, et partages paramétrables » et celui qui fait des listes d'achat bénéficie d'un « utile mémo, c'est également une liste à partager pour être sûr de recevoir des cadeaux qui font plaisir ». Bien entendu, si les bénéfices pour SC n'apparaissent pas de façon explicite (accès au réseau des relations sur Facebook, identification des produits les plus désirables…) ils constituent probablement la principale justification de ces développements progressifs.

Dans cette liste conçue comme autant de bons points et de récompenses, se trouvent des badges rares comme le badge « Mitraillette » que l'on obtient si l'on note 666 œuvres dans la même journée et le badge « 100 millions : badge unique attribué à la personne qui a écrit le 100 millionième caractère dans une critique ». Ces défis particulièrement délirants permettent d'entretenir une relation ludique avec les membres, mâtinée d'humour potache et d'ironie, dimensions omniprésentes et particulièrement nécessaires à la gestion de l'activité par l'attribution de badges.

3.2 Surveiller et sourire

Le territoire, à la fois quadrillé et nourri par les données des membres se prête particulièrement bien à une surveillance basée sur différentes mesures et calculs. Toute l'activité est disséquée, mesurée et récompensée par de très nombreux badges : notes moyennes, taille des critiques, association note / critique, rapport entre nombre d'éclaireurs et nombre d'abonnés. Dans la veine des univers vidéoludiques, la tonalité générale des messages adressés par *SC* à ses membres dessine une relation bienveillante et amicale grâce à un mélange de gratitude, de rappels pédagogiques sur les effets positifs de la participation (30, figure 2) et de connivence grâce à des références culturelles partagées (31, figure 3).



Figure 2 – (30) Badge « Le vote compte »



Figure 3 – (31) Badge « À nous les petites Anglaises »

Lorsque *SC* juge que certaines pratiques doivent faire l'objet d'un recadrage, le site dispose de quelques badges qui ressemblent à des injonctions paradoxales, jouant simultanément sur les registres de la valorisation et de la remontrance moqueuse. Ainsi le badge « Monomaniaque » (32) fait clairement référence à la surveillance qu'exercent les gestionnaires du site tout en adoucissant l'impression de contrôle par la mise en scène d'une forme de bienveillance taquine.

> (32) « Sous ses dehors débonnaires, ce membre est en fait un véritable monomaniaque des films, faisant quasiment fi des autres univers culturels. Au début, on le surveillait juste du coin de l'œil. Aujourd'hui, il n'y a plus de place au doute. Dites-lui que c'est un passionné, ça passera mieux. »

Concernant la notation, il existe un badge pour sanctionner les membres trop sévères (33, figure 4) ou trop généreux dans leur notation (34, figure 5).

Sur le même principe, il existe un badge pour les rédacteurs de critiques jugées soient trop longues (35, figure 6) soit trop courtes (36, figure 7).

L'usage de l'ironie, dans les situations délicates de recadrage de l'activité correspond à un usage tactique du langage qui manifeste un certain art de l'esquive. Plutôt que d'entrer dans une confrontation directe, *SC* désigne les erreurs de certains membres

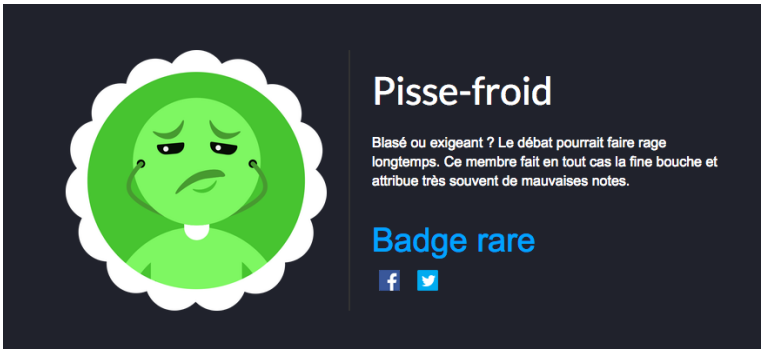


Figure 4 – (33) Badge « Pisse-froid »

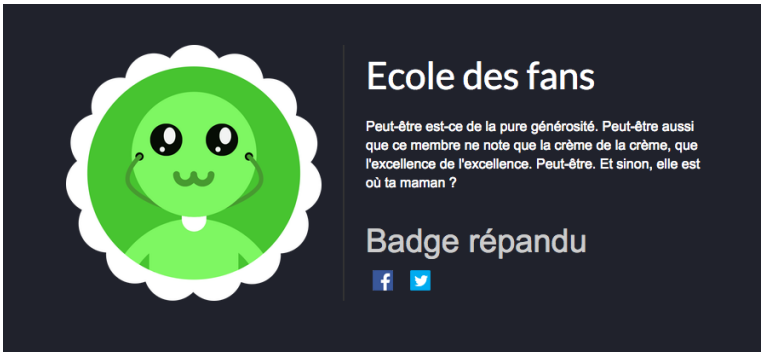


Figure 5 – (34) Badge « École des fans »

en faisant mine de s'adresser à la communauté (alors même que les badges ne sont visibles qu'au niveau du profil du membre concerné). Le public, pris à parti est même invité à réagir : « Dites-lui que c'est un passionné, ça ira mieux », ou encore pour le badge « Appréciation des listes niveau 5 », « Si ce n'est pas encore fait, vous devriez aller jeter un œil sur son profil ». Cette façon indirecte de décrire les comportements des membres permet d'éviter la confrontation directe et rappelle à nouveau l'univers scolaire où le professeur, depuis sa chaire ou son bureau peut parler d'un élève en particulier à la troisième personne devant la classe en faisant de l'humour de façon à séduire son auditoire et donner ainsi plus de force à son propos. Si la convocation d'un tiers imaginaire rompt la confrontation directe, cela n'atténue pas toujours la violence symbolique attachée à l'exercice du pouvoir comme en témoignent certains échanges sur la page *Facebook* de *SC* (37, figure 8).

Le fait de prendre à témoin la figure des usagers en mobilisant l'humour permet de simuler une interaction, d'instaurer un « nous » qui embarque la communauté des membres dans la prise de parole de *SC*. Cette dernière exprime une posture de vigilance combinant le rappel indirect de la norme (en faisant référence au bon sens, véritable *doxa* populaire) et en mobilisant des référents culturels sur le ton de l'humour. La répétition systématique du registre de l'humour et en particulier de l'ironie peut



Figure 6 – (35) Badge « Loquace »



Figure 7 – (36) Badge « Précoce »



Figure 8 – (37) Interaction entre *SC* et un usager de la plateforme sur *Facebook*

laisser penser que ce registre est non seulement employé pour désamorcer la critique d'une posture autoritaire de régulation des comportements, mais aussi pour impulser une modalité particulière de prise de parole, un modèle à suivre pour l'ensemble des interactions du site, une manière d'être ensemble et de faire communauté.

Cette gestion des pratiques de la communauté semble s'inscrire parfaitement dans la perspective développée par Antoinette Rouvroy et Thomas Bern (2013) de « gouvernementalité algorithmique » dont les auteurs distinguent trois temps : la récolte des données, le traitement et la production de connaissance et l'action sur les comportements. Il est en effet tentant de considérer que le pouvoir propriétaire peut sans aucune difficulté surveiller et gérer le territoire qu'il a auparavant dessiné et quadrillé. Mais, si la vision globale de l'activité obtenue par le traitement des traces d'usages numériques permet à *SC* de définir les formes d'une supervision stratégique, il convient d'agir avec tact pour préserver la participation des membres au dispositif.

3.3 Gouverner et s'ajuster

Bien que *SC* semble contrôler et gouverner fermement sa plateforme, différents indices confirment l'hypothèse d'ajustements permanents du site aux remarques et critiques adressées par les membres, en miroir et en dialogue des ajustements permanents des membres au site. Quelques rares « *posts* » attestent d'une prise de parole directe de *SC* à destination de la communauté mais dans l'ensemble, le site privilégie des espaces de parole qui lui permettent de s'expliquer sans autoriser de droit de réponse. Cependant, la dimension dialogique du discours apparaît nettement notamment dans la rubrique aide ou « questions fréquentes ». Ainsi, pour justifier l'impossibilité de noter des événements culturels, spectacles vivants ou expositions, le site revendique un choix éditorial. Il explique qu'il privilégie des « expériences reproductibles pour tous », en bref « des œuvres universelles » justifiant ainsi que seuls les produits de l'industrie culturelle puissent être considérés sur le site. À la question du calcul des notes affichées par *SC*, le site indique qu'il s'agit d'une « note pondérée censée mieux refléter la valeur de l'œuvre » sans préciser les modalités de la pondération. De la même manière, à la critique que l'on devine derrière la question « Pourquoi n'est-il pas possible de créer des listes multi-univers, regroupant des œuvres d'univers différents ? », *SC* justifie son choix en affirmant qu'il s'agit « d'une fausse bonne idée », expliquant que dispositif a été expérimenté mais que l'essai ne fut pas concluant car les listes multi-univers sont moins consultées et génèrent par conséquent moins de connexions.

Mais le site reconnaît aussi que les pratiques des usagers sont une source d'inspiration (38, figure 9) et donnent lieu à des propositions, des idées de sondages qui contribuent à alimenter la plateforme, même si le badge qui récompense les membres dans cette situation est désigné comme rarissime.

Deux espaces ont par ailleurs été créés pour donner de la visibilité aux corrections et aux développements apportés au site : « Le lab » et « Changelog ». Ces deux rubriques donnent accès à l'« Arrière-boutique » du site, en publiant des vidéos et des explications sur les projets, les expérimentations conduites par les développeurs de l'équipe. C'est aussi une manière de signifier aux usagers que la plateforme est vivante, dynamique et surtout soucieuse d'améliorations permanentes. Les mises à

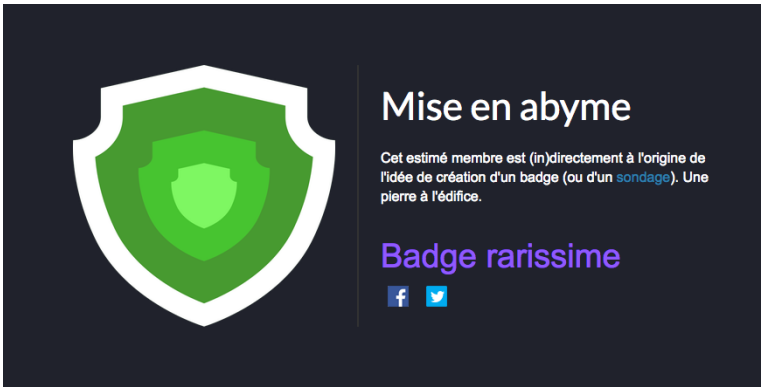


Figure 9 – (38) Badge « Mise en abyme »

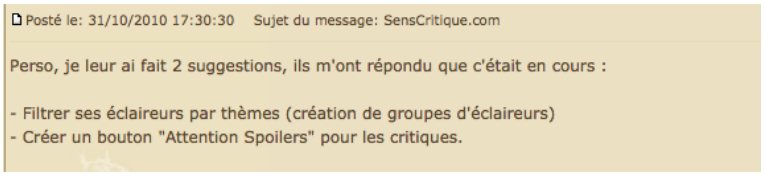


Figure 10 – (39) Suggestions de modifications de la plateforme *SC*

jour publiées dans la rubrique « Changelog » listent les corrections apportées à la plateforme, corrections qui font généralement suite à des suggestions (39, figure 10) ou des signalements de problèmes par les usagers.

Pour faire remonter des remarques ou des problèmes, les usagers de *SC* peuvent utiliser l'onglet « *Feedback* » qui figure en permanence sur les pages du site, suivant même le défilement vertical de la consultation. Enfin, il est possible de mettre en perspective quelques critiques lues dans des forums ou la page *Facebook* du site, par exemple sur le badge mitraillette que l'on obtient si l'on note 666 œuvres en une seule journée, considéré par certains comme une aberration (40, figure 11), et des actions de *SC* qui semblent répondre aux critiques (suppression du badge mitraillette).

In fine, si la gestion du territoire et des membres est massivement déléguée aux algorithmes qui enregistrent, mesurent, calculent et traduisent les différentes formes d'activités en notes, top 111, badges etc., il apparaît clairement que l'équipe de SC effectue une veille de façon à contrôler et ajuster le dispositif aux pratiques. Il est possible d'envisager les relations entre les membres et le site à partir des théories du *Digital Labor* (Cardon & Casilli, 2015) considérant principalement l'exploitation des données fournies gratuitement et les rapports de pouvoir évidemment en faveur de *SC*. Il nous semble aussi possible de considérer que du côté des usagers s'instaure des relations que Michel de Certeau qualifie de « compétition de complices » entre les usagers mais aussi entre les usagers et la plateforme ; des relations comme autant de jeux entre des acteurs, des jeux qui n'occultent pas les rapports de force mais autorisent chacun des acteurs à trouver une place et un rôle.



Figure 11 – (40) Échanges entre utilisateurs à propos du badge « Mitraillette »

4 Décadrages : mises à distance, tact et contacts

Les usagers disposent de ressources et sont soumis à des contraintes qui *échappent* à *SC*. Ainsi, d'une part, des pratiques de réappropriation créatives et réflexives se déploient dans les interstices du dispositif. Ces manières informées de « faire avec » témoignent de la conscience des usagers concernant notamment les effets de la note, les décadrages opérés par rapport aux formes classiques de la critique culturelle professionnelle. D'autre part, bien que *SC* développe le projet d'un accès immédiat à une « culture » délestée de ses hiérarchies et de ses formes classiques de légitimité, la plateforme donne accès à des rapports à la culture parfois impensés, parfois pris pour objet d'un discours réflexif par des usagers du site, parfois saisis dans des temporalités biographiques et mémorielles auxquelles les enquêtes traditionnelles permettent peu d'avoir accès.

Ces décadrages sont ambivalents, en ce qu'ils sont toujours susceptibles d'être à leur tour repris dans le dispositif, qui s'adapte et adapte les pratiques des usagers au fur et à mesure.

4.1 Un rapport informé à la critique professionnelle

Joëlle Le Marec nous rappelle qu'il faut « compter avec une culture sociologique et une réflexivité croissante de ces publics qui incorporent ou mettent à distance les schémas et représentations dont ils sont l'objet. Ce faisant, ils transforment sans cesse le sens des catégories produites à leur sujet. [...] Mais cette culture sociologique et cette réflexivité n'impliquent nullement un affaiblissement de l'engagement des visiteurs dans leur rapport aux institutions et aux pratiques culturelles » (Le Marec, 2007 : 189). Aussi « les études de pratiques font de fait apparaître des engagements multiples des visiteurs soit dans les registres de perception mobilisés soit dans les niveaux de communication activés tout à la fois en tant que citoyen, usager des médias et musées, consommateur, membre d'une communauté culturelle, parent et éducateur, soit dans

l'interprétation et la construction du sens non seulement des expositions, mais aussi des institutions » (*ibid.* : 190).

L'observation non pas des profils ou d'un ensemble de traces laissées par chaque usager, mais de discours produits et de leur réitération sur SC, nous donne à penser que les apports de la réflexion de Joëlle Le Marec sur les publics des musées peuvent être étendus et adaptés aux usagers de *SC*. Ceux-ci témoignent en effet de compétences fines de perception de différents cadres – et en particulier du cadre de la *critique culturelle* auquel se rattache et duquel *SC* vise à détacher l'activité de « prescription culturelle » qu'ils sont invités à pratiquer sans parcimonie par leurs notes, leurs collections, leurs commentaires.

Ainsi, les usagers sont susceptibles de témoigner et d'afficher explicitement des formes de compétence en rapport avec la *critique culturelle professionnelle* : en réalisant des répertoires systématiques de critiques professionnelles importées d'autres supports médiatiques (41) ; en montrant sous une forme ironique leur connaissance du « champ » de la critique culturelle (42) ; en reprenant de manière polychrésique les façons de faire des critiques professionnelles : témoignage d'une connaissance du genre par l'usage de certains registres discursifs et champs lexicaux, mise en symétrie équivoque des postures du critique et de l'usager de *SC* (43), instrumentalisation de *SC* comme renvoi vers un autre espace numérique (blog…) où l'aspirant professionnel développera ses commentaires sur des produits culturels dans un espace hors de *SC*.

(41) Listes « Les jeux […] les mieux notés par la rédaction de Jeuxvideo.com », « Les 25 films [indonésiens, colombiens…] les mieux notés sur IMDb ».

(42) « En général ne suis pas aussi sévère que Télérama mais là, vraiment, j'ai pas aimé » *vs* « Y'avait pourtant une bonne note dans Télé Poche ».

(43) Liste « Comment se faire passer pour un critique littéraire sur *SensCritique* ».

L'importation de cadres médiatiques « classiques » (ceux de la critique professionnelle) dans le dispositif de *SC*, qui pourtant prend soin de clore les pratiques des usagers au sein du site, reste informée par le dispositif. Cependant, elle permet au chercheur d'observer une réflexivité des usagers en acte et dans ses traces, et à ces derniers de mettre en partage cette réflexivité, une réflexivité « au carré » en ce qu'elle porte sur la pratique mais également sur la pluralité des cadres dans lesquels s'inscrit cette pratique. Cette importation n'est pas transparente, en ce qu'elle bouscule à plusieurs titres le genre bien connu de la critique professionnelle : dans sa finalité (pas de visée promotionnelle et, corollairement, pas d'obligation de s'en tenir à l'actualité, pas de nécessité de maintenir le suspens, etc.), dans sa forme (longueur, ton employé…), dans le rapport entre énonciateur et destinataire (prévenance, alertes « *spoiler* », explicitation de la position énonciative par rapport à un visionnage achevé ou en cours, etc.). La mise en trivialité du genre de la critique culturelle en déplie ainsi de nouvelles potentialités.

4.2 Du « bouche-à-oreille » à la réification des légitimités culturelles

Malgré le credo réitéré de *SC* selon lequel tout produit culturel est digne d'attention (c'est-à-dire d'être noté) et que toutes les pratiques culturelles se valent, on peut apprécier en de nombreuses circonstances la robustesse de la légitimité culturelle « hors ligne », dont les catégories sont bien connues, mentionnées et semblent parfois même renforcées dans cet espace « non institutionnel » que serait SC… mais dont on voit ainsi le caractère en partie illusoire : lorsque « le rôle social et instituant des organisations documentaires apparaît absent, laissant place à une énonciation culturelle "vidée" de l'institution » (Bonaccorsi & Croissant, 2016), les usagers convoquent des institutions destinées à « fixer la référence » (Boltanski, 2012), à rappeler l'existence de critères communs, même s'ils recourent comme toujours à des registres variés, du sérieux à l'ironie, de l'instance normalisatrice voire castratrice à l'autorité moquée et détournée.

Les hiérarchies culturelles classiques peuvent ainsi parfois paraître renforcées (en contraste avec les institutions culturelles qui permettent au contraire un jeu et une latitude sous couvert de leur autorité), mais elles apparaissent en tout cas nécessaires pour l'organisation de l'échange et du partage entre les usagers qui, bien souvent, en situant sur une échelle de valeur culturelle générales leurs « goûts » et les produits qu'ils désignent, font preuve de tact envers les autres participants (44, 45, figure 12).

> (44) « Un jour je comprendrai ces films, mais en attendant je leur donne une bonne note juste pour me la péter », « Je n'ose pas noter : œuvres dont je pense le plus grand mal, mais en silence », « Les films que les gens n'osent pas critiquer et mettent forcément une bonne note, ou alors se retournent contre la masse et se font insulter », « Mes notes ne mentent pas : Je suis un gros hipster de base qui s'extasie devant des films intos-conceptuels chelous », « Une note de 2 mais ca vaut 10 selon les critères du nanar ».

La robustesse réaffirmée des classements culturels cohabite cependant avec la création d'espaces de spécialisation et de compétence très spécifiques, portant sur des courants, voire des sous-courants artistiques ou culturels (musicaux, littéraires…), comme le « nanar », le film de super-héros, etc. C'est là que réside le potentiel créatif des pratiques développées sur *SC*, en lien avec d'autres espaces numériques et non numériques. Nous pouvons cependant faire l'hypothèse que ces formes de spécialisation ne se développent pas prioritairement sur *SC* (dont la vocation généraliste est assumée), la plupart du temps, mais plutôt sur des forums spécialisés et espaces dédiés. À travers l'expression de ces expertises particulières, on peut repérer le travail de négociation de l'*ethos* en tension entre les catégories imposées par *SC*, celles de la culture légitime et une identité singulière qui s'exprime notamment par une créativité et une réflexivité affichées.

Le parcours analytique que nous avons proposé, dont l'intelligibilité suppose de prêter attention de manière différenciée à des objets hétérogènes, permet d'identifier des indices convergents des ajustements réciproques entre la plateforme et ses usagers, et de leur acculturation mutuelle. Nous avons ainsi pu mettre en lumière une « élabora-



Figure 12 – (45) Liste « Livres de sociologie marquants »

tion triviale de la culture [qui] ne peut être prédite, parce qu'elle relève précisément d'un processus conjoncturel et créatif » (Jeanneret, 2008 : 18). Nous avons également enrichi la compréhension que l'on peut avoir du *dispositif* : nous posons que pour en comprendre l'opérativité, il faut le considérer comme un cadre structurant mais néanmoins labile.

SC détermine fortement la construction de la plateforme, selon des finalités affichées (le « bouche-à-oreille ») et non affichées (*Digital Labor*, recette publicitaires. . .). Mais les interstices sont nombreux pour les usagers de *SC*, qui peuvent braconner ou mettre en œuvre des résistances créatives, dans une coexistence complice avec la plateforme, « architecture de procédures à travers laquelle une "intelligence collective" émerge des contributions individuelles » (Cardon, 2015 : 63).

Pour accéder à l'observation de ces processus complexes et articulés, la position du chercheur dans l'enquête anthropo-sémiotique doit être particulièrement construite et explicitée, car il navigue dans des flots d'énoncés prescriptifs, axiologiques ou encore normatifs particulièrement puissants et cohérents. À l'inverse, les résultats que nous avons obtenus n'ont ni la force de l'évidence, ni la séduction de la cohérence. Mais c'est à ce prix que nous avons pu faire émerger et prêter attention à des pratiques invisibles ou invisibilisées dans les enquêtes sociologiques traditionnelles sur les pratiques culturelles (réflexivité, souvenir et mémoire, maîtrise de codes et de cadres médiatiques, institutionnels et professionnels, etc.) tout en prenant au sérieux les incidences de la plateforme et les gestes ténus des usagers pour se l'approprier et/ou la subvertir.

Bibliographie

BEAUDOIN, Valérie, PASQUIER, Dominique (2014), « Organisation et hiérarchisation des mondes de la critique amateur cinéphile », *Réseaux*, n° 183, p. 125-159.

BOLTANSKI, Luc (2009), *De la critique : Précis de sociologie de l'émancipation*, Gallimard, Paris

BONACCORSI, Julia ; CROISSANT, Valérie (2015), « Votre mémoire culturelle » : entre logistique numérique de la recommandation et médiation patrimoniale. Le cas de Sens Critique », *Études de communication*, N°45, p.129-148

BOUCHARD, Julie (2008) (dir.) « La communication nombre », *MEI* n° 28.

CARDON, Dominique (2011), « Réseaux sociaux de l'Internet », *Communications* n° 88, p. 141-148.

CARDON, Dominique ; CASILLI Antonio (2015), *Qu'est-ce que le Digital Labor ?*, INA éditions, coll. Études et controverses.

De CERTEAU, Michel (1990), *L'invention du quotidien : 1. Arts de faire*, Gallimard, Paris.

DESEILIGNY, Oriane (2015), « L'écriture de soi en ses formes numériques : le journal intime saisi par le réseau », *Trajectoire et témoignage. Pour une réflexion pluridisciplinaire*, Éditions des archives contemporaines, Paris, p. 143-158.

GEORGES, Fanny (2009), « Représentation de soi et identité numérique. Une approche sémiotique et quantitative de l'emprise culturelle du Web 2.0 », *Réseaux* n° 154, p. 165-193.

GILLESPIE, Tarleton (2010), « The politics of « platform » », *New Media & Society,* vol. 12 n° 3, p. 347-364.

GOFFMAN, Erving (1991), *Les cadres de l'expérience*, Éditions de Minuit, Paris.

JUTANT, Camille (2011), *S'ajuster, interpréter et qualifier une pratique culturelle : approche communicationnelle de la visite muséale*, Thèse de doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication, Avignon / Montréal.

LE MAREC, Joëlle (2007), *Publics et musées : La confiance éprouvée*, L'Harmattan, Paris

MOUILLAUD, Maurice ; TÉTU, Jean-François, *Le journal quotidien*, Presses universitaires de Lyon, 1989.

RENAULT, Sophie (2014), « Crowdsourcing : La nébuleuse des frontières de l'organisation et du travail », *RIMHE : Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise* n° 11, p. 23-40.

ROUVROY, Antoinette ; BERNS, Thomas, « Gouvernementalité algorithmique et perspectives d'émancipation. Le disparate comme condition d'individuation par la relation ? », *Réseaux* n° 177, p. 163-196.