

LA CONSTRUCTION DE L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX :
UNE ANALYSE PAR LES DIFFÉRENTS GENRES DE CONTRIBUTION

Wassim MIMECHE, Bernard FALLERY et Florence RODHAIN

MRM - Université Montpellier 2

Résumé

L'identité numérique prend aujourd'hui un caractère stratégique, autant pour les professionnels qui sont en charge de représenter leur entreprise sur le Web social que pour les individus qui y développent consciemment ou non leur réputation. Mais une analyse fine des processus par lesquels passe la construction de ces identités numériques sur les médias sociaux n'a pas encore été proposée. Dans cet objectif nous testons ici dans une étude exploratoire le concept de genre communicationnel proposé par Orlikowski et Yates (1994) : le pourquoi et le comment du processus de construction de l'identité numérique sont alors décrit précisément dans l'utilisation d'un répertoire des différents genres de contribution.

Abstract

Today, digital identity on the social web is strategic for professionals who are in charge of representing their company and for individuals who consciously or unconsciously develop their reputation. However, detailed analysis of the construction of these digital identities on social media has not been examined yet. For this, we analyzed here with an exploratory study the communicational genre concept that was proposed by Orlikowski and Yates (1994): why and how the contribution on social media through different genres of contribution is used in the construction of digital identity.

Mots clés : contribution, médias sociaux, identité numérique, genre de communication

Keywords : contribution, social media, digital identity, genre of communication

Introduction

À l'ère du Web collaboratif, les médias sociaux offrent aux utilisateurs comme aux entreprises des fonctionnalités qui permettent d'échanger, de savoir, de créer, d'évaluer, de dire, de partager... (Cardon, 2008, Kaplan and Haenlein, 2010). Le Web collaboratif a permis le passage d'un modèle de diffusion vers un modèle de contribution (Millerand et al, 2010, Girard et Fallery 2009). Les sites comme Facebook, LinkedIn, Viadéo, Twitter, YouTube, Wikipédia... ont changé notre façon de communiquer, de travailler, voire d'exister (Millerand et al., 2010 ; Charest et Gauthier, 2012). Ceci a largement modifié les représentations des personnes physiques ou morales, en permettant à chacun de créer et de gérer son identité numérique sur la toile (Sconce, 2000, Cardon, 2008, Zhao et al., 2008, Georges, 2009).

Bien que ces considérations aient déjà trouvé un large écho en sociologie et en stratégie avec les questions de l'identité numérique (Allard, 2007 ; Livingstone, 2008 ; Cardon, 2008, 2009 ; Merzeau 2009 ; Flon et al. 2009 ; Georges, 2011 ; Pierre, 2011 ; Etscheid, 2009, 2013), de l'intégration des médias sociaux dans les stratégies de marque employeur (Soulez et Guillot-Soulez, 2011 ; Girard, 2012), de l'inclusion sociale (Helsper, 2007 ; Zywica et Dawosky, 2008 ; Notley, 2009) et de la contribution aux médias sociaux (Goldenberg, 2008 ; Proulx, 2009 ; Millerand et al, 2010, Proulx et al 2012 ; Mimeche et al, 2013), force est de constater qu'on ne trouve pas dans la littérature en management une analyse fine des processus de contribution qui permettent de construire cette identité numérique et cette e-réputation.

Dans cette perspective, nous proposons donc ici, en nous appuyant sur le concept de genre communicationnel proposé par Orlikowski et Yates (1994), d'étudier ces différents « genres de contribution » utilisés dans la construction d'une identité numérique. Nous cherchons ainsi à définir et analyser le répertoire possible des différents genres de contribution aux médias sociaux.

Nous présenterons ici, dans un premier temps, une revue de littérature sur la construction de l'identité numérique, dans un second temps, nous développerons le cadre théorique des genres communicationnels. Ceci nous permettra d'analyser les résultats d'une étude exploratoire par entretiens, conduite en 2013 sur un échantillon de vingt-cinq contributeurs, qu'ils soient community managers professionnels ou utilisateurs experts.

1. Une revue de littérature sur la construction de l'identité numérique

L'appellation « identité numérique » n'est apparue que récemment avec l'émergence du Web nommé 2.0, Web collaboratif ou encore Web social. Le concept d'identité numérique (Pierre, 2011) contient à la fois une apparence, une appartenance, des affinités, un lien de cohésion et toute forme d'auto

compréhension et d'auto-identification qui ont pour objectif de se reconnaître et être reconnu (Brubaker, 2003 ; Pierre, 2011). L'identité numérique se crée alors à travers une « collection de traces » (Merzeau 2009 ; Flon et al. 2009, Etzscheid, 2009 ; 2013) laissées volontairement ou non sur Internet. Ces traces peuvent être « profilaires » (elles correspondent, ou pas, à un type de profil déclaré ou calculé), « navigationnelles » (elles renseignent sur les sites fréquentés) ou « déclaratives » (elles correspondent à des publications et reflètent des opinions) (Etzscheid, 2013).

Sur les médias sociaux l'identité numérique prend un caractère stratégique, car en obligeant à s'auto-décrire par des critères fermés (pour les personnes par nom, photo, sexe, âge, profession... (Chalet, 2007), pour les entreprises par nom de marque, secteur d'activité, bilans financiers, sociaux, énergétiques... (Bourdon et al. 2008)), ces plateformes numériques incitent les personnes physiques ou morales à s'exposer de plus en plus. Cette exposition est un nouveau risque pris devant les autres : famille, amis, collègues, employeur, employés, fournisseurs, clients... (Cardon, 2009). L'identité numérique présente, en ce sens, une triple dimension d'artefact technique, social et cognitif (Collard, 2005 ; Henri et al, 2007; Meurier et Peraya, 2010 ; Georges 2011). Elle est pour les individus comme pour les entreprises à la fois une construction d'image et une construction de réputation. Il s'agit ainsi non seulement de l'ensemble des signes qu'un individu ou une organisation laisse de façon volontaire, mais aussi des signes qui sont saisis par les autres utilisateurs et par le système à son égard, par exemple les tags sur une photo, l'historique des connexions, mais aussi les commentaires de salariés, la médiatisation d'un *tweet*... (Georges, 2011 ; Girard, 2012).

Selon Georges (2011) l'identité numérique est sous « emprise culturelle » et se compose de trois facettes identitaires : identité « déclarative », « agissante » et « calculée » (voir figure 1). L'expression identité « agissante » est aussi utilisée par Cardon (2008) mais dans un registre différent, en complément d'identité « civile », « narrative » et « projetée ». Au total, l'identité numérique des personnes physiques ou morales dans le champ social du Web répond non seulement à une stratégie des acteurs, émergente

et/ou calculée, mais aussi à des normes sociales en évolution rapide, dans le cadre de nouveaux objectifs socialement reconnus.

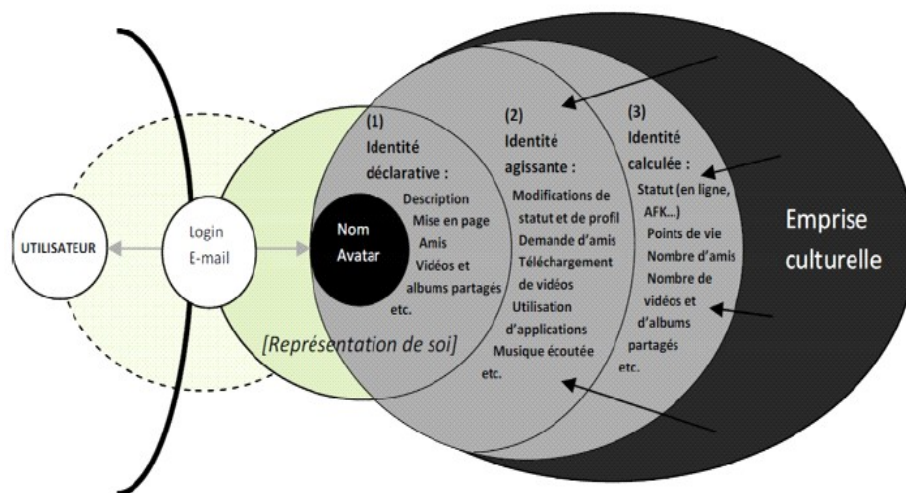


Figure 1 : Représentation de soi et identité numérique (Georges, 2011)

2. Le cadre théorique du répertoire des genres de contribution

Dans un groupe, une communauté, une organisation, toute communication entre individus est régie par un ensemble de normes qui constituent « l'ordre de l'interaction », c'est le résultat de modulation et de négociation entre les participants, où l'individu n'a de liberté que dans le respect des règles et des formes ritualisées (Goffman, 1974). La communication est structurée suivant un processus socialement approuvé (Campbell et Jamieson, 1978; Miller, 1984 Swales, 1990 ; Yates et Orlikowski, 1992, 1994, Im et al, 2005) et guidée par des normes temporelles (évolutives) qui sont partagées entre les membres (Orlikowski et Yates, 2002, Im et al, 2005).

Un genre « de communication » est alors une action de communication collective institutionnalisée, possédant un objectif ou une fonction socialement construite (Orlikowski et Yates, 1994) par exemple : le curriculum vitae est un genre de communication qui a son objectif et sa forme pour présenter le parcours d'une personne, mais il peut être remis sous format papier pendant un face à face, être envoyé par la poste ou publié sous format électronique. Loin d'être définies a priori, les associations entre différents genres et différents médias sont justement le résultat des interactions sociales en évolution dans un groupe ou un milieu particulier.

Au total, un genre de communication tel qu'il est défini par Orlikowski et Yates (1994) est caractérisé à la fois par une substance et une forme :

- La substance du genre (l'intention) se réfère à l'objet, au sujet, aux thèmes et aux arguments exprimés dans la communication ;
- La forme du genre se réfère aux trois caractéristiques observables de la communication : la structure, le canal et le langage.

Sur les médias sociaux les individus s'approprient ainsi de nouveaux modes de production socioculturels (normes et contenus) (Proulx et al, 2012) et développent de nouveaux genres de communication qui reflètent la nature des pratiques établies. Les contributeurs sont devenus tour à tour auteurs, critiques, journalistes, experts, commentateurs, joueurs, photographes... (Proulx et al, 2012), créant ainsi une « force d'agir » et une véritable « culture de la contribution » (Jenkins, 2006 ; Millerand et al., 2010). On assiste à une co-création de normes intersubjectives dans une mutation des rapports sociaux (Boyd, 2008 ; Cassili, 2010, Proulx et al, 2012).

Au final chaque genre de contribution sur les médias sociaux doit donc se caractériser par « pourquoi on contribue » (le mobile social) et « comment on contribue » (les règles tacites ou formelles qui définissent le format de l'interaction) (Mimeche et al, 2013).

3. Pourquoi et comment contribuer aux médias sociaux : une étude exploratoire

Pour vérifier l'intérêt du concept de genre de contribution dans la construction des identités numériques, nous avons mené une étude exploratoire auprès de 25 contributeurs :

- 10 contributeurs professionnels en entreprise : Community managers, créateur d'entreprise, consultant associé et des responsables en e-réputation, stratégie, communication, marketing digital, NTIC, recrutement.
- 15 contributeurs hors entreprise : auteurs spécialisés, chercheur, doctorant/consultant, candidats expérimentés, jeunes diplômés, passionnés du Web.

L'étude a été réalisée entre juillet et août 2013. L'échantillon est de convenance, les entretiens d'une heure en face-à-face ou par téléphone, avec des questions fermées (fréquence ? Liens forts ou faibles ?)... et ouvertes (Pourquoi ?, Comment?)... L'analyse de contenu s'est faite manuellement par un codage progressif des entretiens transcrits ou des prises de notes de verbatims.

Premier résultat : la définition du répertoire des genres de contribution

Par leur substance et leur forme, nous avons pu caractériser huit genres de contribution volontaires sur les médias sociaux : Profil, Question-Réponse, Commentaire, Recommandation, Publication, Discussion, Partage de contenu et Vote.

Genre de contribution	Caractéristiques du genre
Profil	<p><u>La substance du genre :</u> il s'agit d'une communication qui consiste à se représenter et à se faire reconnaître par ses actuels ou futurs contacts, une exposition de ce que l'on est et de ce que l'on fait.</p> <p><u>La forme du genre :</u> Du côté des professionnels on crée à la fois son propre profil mais aussi des profils pour son entreprise (lesquels peuvent changer d'une plateforme à une autre en fonction de l'objectif visé), le langage demeure formel. Du côté des non-professionnels il est fréquent d'avoir des profils avec des informations différentes d'une plateforme à une autre (c'est le cas de 10 non-professionnels sur 15).</p>
Question-Réponse	<p><u>La substance du genre :</u> il s'agit d'une communication intermédiaire entre l'appel téléphonique et la messagerie classique. On a besoin d'une réponse courte et rapide, et donc de vérifier la disponibilité de l'interlocuteur : puisqu'il est connecté, il accepte d'être sollicité. La communication répond à une obligation urgente pour débloquer une situation, elle concerne principalement des personnes déjà rencontrées ou contactées par réseaux.</p> <p><u>La forme du genre :</u> la messagerie instantanée s'avère ici l'outil privilégié lorsqu'on ne souhaite pas déranger la personne par téléphone ou lorsqu'on n'a pas le temps de rédiger un e-mail. Les messages sont courts pour tous les types de contributeurs. Le langage est formel avec des clients, des managers ou d'éventuels recruteurs. Entre personnes proches il est très fréquent d'utiliser un langage peu formel et un</p>

	langage de symboles (émoticônes). Les communications se font en mode un-à-un et un-à-plusieurs.
Commentaire	<p><u>La substance du genre :</u> on commente les publications d'autrui soit pour échanger (créer un débat, donner son opinion, critiquer...) soit pour avoir l'avis des autres (sur un produit, un poste, une politique...). La motivation principale est de se donner à voir, de s'exprimer et de sympathiser avec une communauté.</p> <p><u>La forme du genre :</u> le Commentaire se fait généralement avec des phrases courtes mais quelque fois avec des textes très longs, rarement avec des images, avec un style uniquement formel pour les professionnels, mais un style formel ou informel pour 7 non-professionnels sur 15 (images drôles, abréviations, etc.). Tous les contributeurs disent se mettre au même niveau que la personne qui a publié. La communication a lieu aussi bien en mode un-à-un qu'en mode un-à-tous.</p>
Recommandation	<p><u>La substance du genre :</u> pour les professionnels il s'agit surtout de « qualifier » des contenus sur le Web, de participer à un travail de groupe qui se fait à grande échelle. Pour les non-professionnels il s'agit d'exprimer son avis et de conseiller une communauté sur un produit, un site, une actualité ou une personne.</p> <p><u>La forme du genre :</u> quand il s'agit de recommander un produit, un service, un site internet, une idée... la communication se fait principalement en mode un-à-plusieurs ou en mode un-à-tous, alors que la recommandation d'une personne se fait quant à elle principalement en mode un-à-un.</p>
Publication	<u>La substance du genre :</u> pour tous les professionnels il s'agit d'abord de publier sur l'actualité de la marque commerciale et de la marque employeur pour renforcer l'e-réputation. Il s'agit ensuite d'interagir avec la communauté afin de l'intéresser, tester de nouvelles idées, diffuser des offres

	<p>d'emploi (c'est le cas dans 6 entreprises sur 10). Pour les non-professionnels, il s'agit d'abord de s'exprimer au sein d'une communauté, de diffuser du contenu qui sera perçu comme utile, ludique voire passionnant... (c'est le cas pour 12 non-professionnels sur 15) et il s'agit dans 7 cas sur 15 de développer intentionnellement leur <i>personal branding</i>.</p> <p><u>La forme du genre</u> : les formes que prennent les publications au niveau professionnel dépendent beaucoup du secteur de l'entreprise (photos et schémas dans l'automobile, textes et graphiques dans le secteur bancaire...), de la cible de l'entreprise (BtoB ou BtoC) et du canal utilisé (<i>Tweets</i> de 140 caractères, photos sur Printrest, vidéos sur YouTube...). Les non-professionnels favorisent en plus la publication de fichiers son et de fichiers texte. La publication se fait aussi bien en mode un-à-plusieurs qu'en mode un-à-tous.</p>
<p>Discussion</p>	<p><u>La substance du genre</u> : communication intermédiaire entre le face à face, la messagerie instantanée et l'appel téléphonique, la Discussion privilégie le canal de la visioconférence ou de l'audioconférence (avec prise de rendez-vous ou vérification de la disponibilité de l'interlocuteur connecté). La communication répond à une obligation d'échanger de vive voix sur un sujet : animer une conférence, prendre des nouvelles, passer un entretien...</p> <p><u>La forme du genre</u> : le langage est formel avec des clients, des managers, des recruteurs et quand la Discussion a lieu en groupe. Entre personnes proches il est très fréquent d'utiliser un langage courant peu formel. La Discussion permet de communiquer avec plusieurs personnes en même temps, elle concerne principalement des personnes déjà rencontrées ou contactées par réseaux (pour 5 des 7 professionnels utilisateurs et pour 6 des 9 non-professionnels utilisateurs). Les communications se</p>

	font en mode un-à-un ou en mode un-à-plusieurs.
Partage de contenu	<p><u>La substance du genre</u> : le Partage de contenu est une façon simple d'attirer l'attention (alimenter un site, une page personnelle ou de groupe, un forum...) mais sans produire soi-même le contenu. Partager du contenu relève de l'envie de jouer un rôle d'éditorialiste, de classer des connaissances pour une communauté, il peut à la limite prendre la forme d'un pillage. Il est possible de partager le Partage.</p> <p><u>La forme du genre</u> : le Partage peut avoir plusieurs formes (agrégation de textes, d'images, de sons, de vidéos...) accompagnés généralement des phrases courtes qui renvoient (ou pas) à la source d'origine. Le style est toujours formel pour les professionnels qui jouent un rôle d'éditeurs, mais il est formel ou informel pour les non-professionnels.</p>
Vote	<p><u>La substance du genre</u> : il s'agit d'une contribution qui permet d'exprimer son accord (et parfois son désaccord), d'attirer l'attention de ses « amis » ou de participer à un vaste projet de groupe.</p> <p><u>La forme du genre</u> : On ne peut contribuer qu'à travers un Clic pour évaluer ou confirmer qu'on aime (ou pas) telle ou telle publication, telle ou telle photo, etc.</p>

Deuxième résultat : l'identité numérique se construit par le jeu dans un répertoire des genres de contribution

L'analyse de contenu des entretiens fait apparaître quatre niveaux pour qualifier un processus de contribution (voir la figure 2) :

- le niveau des logiques sous-jacentes à chaque contribution (logique de l'intérêt calculé et/ou logique du don/contre don);
- le niveau du répertoire des différents genres de contribution (avec les huit genres caractérisés dans le premier résultat);
- le niveau des traces volontaires ou non volontaires laissées sur les médias sociaux (traces profilaires, navigationnelles ou déclaratives);
- enfin le niveau des trois dimensions de l'identité numérique ainsi en

construction (identité déclarative, agissante et calculée).

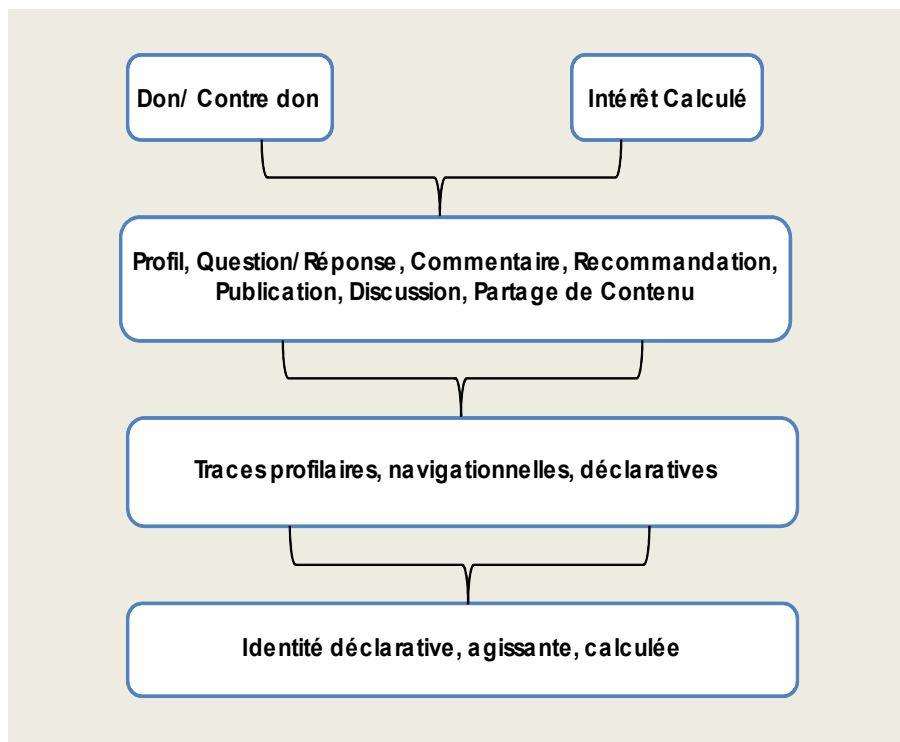


Figure 2 : Les processus de construction de l'identité numérique

En amont des processus on peut en effet clairement repérer deux logiques de contribution, c'est le "Pourquoi on contribue" : une logique d'intérêt calculé (cela peut m'être utile) mais aussi une logique de don/contre don (cela me fait participer à une communauté).

Un jeu est alors possible en utilisant tout ce répertoire des genres de contribution, c'est le "Comment on contribue" : le genre Publication laisse par exemple apparaître des traces déclaratives (les opinions exprimées...),

alors que les genres Profil et Vote laissent apparaître des traces profilaires (qui l'on est, ce que l'on préfère...) et que le genre Recommandation laisse apparaître des traces navigationnelles (les sites visités ou conseillés...).

Il apparaît au final que les différents genres de contributions participent, par l'intermédiaire de différentes traces laissées sur les médias sociaux, à la création de différentes composantes de l'identité numérique : le genre Commentaire renvoie par exemple à la création d'une identité agissante par des traces navigationnelles, alors que le genre Publication renvoie à l'identité déclarative, le genre Profil correspond à l'identité calculée par des traces profilaires.

Conclusion

Nous recherchions une analyse fine des processus par lesquels se construisent les identités numériques.

Le concept de genre de contribution a d'abord montré son intérêt pour décrire « pourquoi on contribue » (l'intention sociale du genre) et « comment on contribue » (la structure, les canaux et le langage du genre). Chacun des huit genres que nous avons pu repérer lie une intention sociale particulière et une forme particulière d'échange sur le Web.

C'est ensuite par le jeu des utilisateurs dans tout ce répertoire des genres de contribution que l'on peut voir pourquoi et comment les contributeurs construisent une identité numérique, à travers les différentes traces laissées sur le Web.

Cette étude exploratoire menée auprès de 25 contributeurs a bien évidemment ses limites méthodologiques, mais les résultats théoriques prometteurs incitent à une étude approfondie notamment pour valider les interactions entre les quatre niveaux d'analyse que nous avons définis, pour analyser finement ces niveaux dans un cas particulier (comme par exemple celui du recrutement et pour approfondir le rôle des algorithmes dans le lien entre les traces sur le Web et l'identité calculée).

Bibliographie

Balagué C. et Fayon D. (2010), « *Facebook, Twitter et les autres réseaux sociaux* », France, Pearson Village Mondial. 256 pages.

Besson L. et Digout J. (2012), « *e-Recrutement à l'ère du Web 2.0 et des réseaux sociaux* », France Vuibert, 288 pages.

- Boyd D. (2008), "Taken Out of Context - American Teen Sociality in Networked Publics", Falls Church VA: *The Speech Communication Association*, p. 9-32.
- Cardon D. (2008), « Le design de la visibilité. Un essai de cartographie du web 2.0 », *Réseaux* (n°152), p.93-137.
- Cardon D. (2009), « L'identité comme stratégie relationnelle », *Hermes*, (n°53) p.61-66.
- Charest F. et Gauthier A. (2012), « Changement de logique et des Arts de faire dans les pratiques communicationnelles avec les médias sociaux », *Communication et Organisation*, vol. 4 (n°41).
- Coutant A. et Stenger T. (2009), « Les configurations sociotechniques sur le web et leurs usages : le cas des réseaux sociaux numériques », 7ème Colloque du Chapitre français de l'ISKO : intelligence collective et organisation des connaissances.
- [Ertzscheid O.](http://books.openedition.org/oepe/332) (2013), « *Qu'est ce que l'identité numérique ? Identité numérique et e-réputation* », France, OpenEdition Press, 73 pages, <http://books.openedition.org/oepe/332>.
- Georges F. (2009), « Identité numérique et représentation de soi : analyse sémiotique et quantitative de l'emprise culturelle du web 2.0 », *Réseaux*, vol 2 (n°154), p. 165-193.
- Girard A. (2012), « L'intégration des médias sociaux dans les stratégies d'e-GRH : le cas du recrutement », *Thèse de Doctorat*, Université Montpellier 2.
- Girard A., Fallery B. (2009), « Du Web Transmission... au Web Interaction : le cas du e-Recrutement », Conférence Frontières Numériques ICI-AIM, Décembre 2009, Brest
- Godbout J. (2000), « *Le don, la dette et l'identité : homo donator versus homo oeconomicus* », France, La découverte, 188 pages.
- Goldenberg A. (2008), « *La participation dans les communautés épistémiques : don ou contribution ?* », Cap. 14 in *Web social, mutation de la communication*, Montréal. Presses de l'Université du Québec, 374 pages.
- Im H-G., Yates J. et Orlikowski W. (2005), "Temporal coordination through communication : using genres in a virtual strat-up organization", *Information Technology & People*; Vol 2 (n°18), p.89-119.
- Kaplan M. and Haenlein M. (2010), "Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media", *Business Horizons* (n°53), p.59-68
- Licoppe C., Proulx S. et Cudicio R. (2010), « L'émergence d'un nouveau genre communicationnel dans les organisations fortement connectées : les questions rapides par messagerie instantanée », *Études de communication*. <http://edc.revues.org/1661>.
- Merzeau L. (2009), « Présence numérique : les médiations de l'identité », *Les Enjeux de l'information et de la communication*, Vol 1, p. 79-91.
- Millerand F., Proulx S. et Rueff J. (2010), « *Web social : mutation de la communication* », Montréal. Presses de l'Université du Québec, 374 pages.

Mlaiki A. (2012), « Compréhension de la continuité d'utilisation des réseaux sociaux numériques : les apports de la théorie du don », *Thèse de Doctorat*, Université Paris Dauphine.

Mimeche W., Fallery B. et Rodhain F., (2013), « Le don/contribution, une nouvelle culture des réseaux numériques dans le e-Recrutement » Journée AIM, 3ème journée IT & Culture, Rouen Business School.

Orlikowski W. et Yates J. (1994), « Genre repertoire: the structuring of communicative practices in organizations » *Administrative Science Quarterly*, Vol 4 (n°39), p. 541-574.

Proulx S. (2011), « La puissance d'agir d'une culture de la contribution face à l'emprise d'un capitalisme informationnel: premières réflexions », Conférence au Colloque Culture et barbarie: communication et société contemporaine. Hommage à Edgar Morin, Athènes, 26-28 mai 2011.

Stenger T. et Coutant A. (2011) : « Ces réseaux numériques dits sociaux », *Hermès* (n°59), Edition CNRS.

Yates A. et Orlikowski W. (1992): "Genres of Organizational Communication: A Structural Approach to Studying Communication and Media", *The Academy of Management Review* (n°17), p.299-326.

Zhao S., Grasmuck S. et Martin J. (2008), "Identity construction on Facebook: Digital empowerment in anchored relationships", *Computers in Human Behavior*, (n°24) p.1816-1836.