

MÉDIATION & MÉDIATISATION DANS LE GROUPE CONTRÔLES TL LAUSANNE SUR FACEBOOK

Gabriela NIKOLIĆ & Ivana ZEČEVIĆ

Université de Lausanne

gabriela.nikolic@unil.ch, ivana.zecevic@unil.ch

Résumé

L'objectif commun des membres du groupe Facebook Contrôle TL Lausanne est de traquer les contrôleurs des transports publics de Lausanne. Ce but commun a conduit à la création d'une communauté digitale, reconnaissable aujourd'hui par son langage, ses règles de communication et de mise en forme des messages spécifiques, explicitement et implicitement établis par les membres du groupe. Ces aspects démontrent qu'il s'agit d'une véritable communauté digitale, directement liée à la communauté hors-ligne formée par des usagers des transports publics lausannois, sans laquelle la première n'existerait pas.

Keywords : communauté, digital, Facebook, langage, produsagers

1. Introduction

Dans cette contribution, on abordera la médiatisation et médiation de la communauté que constitue le groupe *Contrôle TL Lausanne* dans le dispositif Facebook. Il s'agit d'un groupe côtoyé par des usagers des Transports publics de la ville de Lausanne qui consiste à communiquer la localisation des contrôleurs s'occupant de ce réseau. Les TL¹ comprennent tous les bus de Lausanne, la ligne du LEB (Lausanne-Echallens-Bercher), et les métros. Les usagers de ce réseau public devraient, théoriquement, acheter leur titre de transport aux distributeurs de tickets placés aux stations de la ville, ou auprès du conducteur de bus au moment d'y entrer. Ils peuvent aussi se procurer un billet par SMS, ou via l'application *tl Live*. Cependant, tous les usagers ne paient pas leur titre de transport, et ce pour des raisons diverses, propres à la situation financière et idéologique de chacun. Le groupe existe ainsi pour obtenir des informations quant à la localisation des contrôleurs, afin d'éviter la peine pécuniaire pour l'utilisation

¹ TL pour 'Transports lausannois'. Voir le « Plan de réseau », <https://www.t-l.ch/>, consulté le 08 janvier 2020.

illégal des Transports publics. L'existence du groupe est donc sa finalité, et dès lors, chaque membre de ce groupe flirte, théoriquement, avec l'infraction civile.

Lorsqu'on esquisse les « portrait-robots » des membres, les propriétés suivantes semblent émerger : au niveau social, ils sont usagers des Transports publics (il n'y a apparemment pas d'intérêt à être membre de ce groupe dans le cas contraire) ; au niveau digital, ce sont des produsagers qui informent, sont informés, interagissent, produisent de l'information pertinente² (ou usager). Autrement dit, les membres de la communauté utilisent le groupe comme une ressource complémentaire : ils postent pour les autres et s'informent des autres.

Dans l'idéal, chacun informe dès qu'il le peut, et toute la communauté en bénéficie. Le groupe accueille aussi de simples 'usagers', c'est-à-dire des membres inscrits qui profitent des informations à disposition, mais en aucun cas ne contribuent à alimenter le groupe en retour. D'autres membres détiennent un abonnement de transports (en théorie, ils n'ont donc pas besoin du groupe) mais informent tout de même quand des contrôleurs sont en vadrouille, et sans bénéfice apparent, ils participent à donner vie au groupe. Chaque membre peut potentiellement changer de casquette à n'importe quel moment.

Les TL recouvrent tous les endroits de la ville de Lausanne relevant de l'espace public. Le réseau est actif à tout moment de la journée et informe les contrôles pour les éviter en temps réel. Chaque fois que des contrôleurs travaillent, un membre peut le notifier. Le groupe est donc mis à jour et utilisé à tout moment, de manière continue ou non, selon l'usage qu'en font les produsagers. Dès lors, comme le groupe concerne les mouvements des contrôleurs qui eux travaillent sur l'entier du réseau, le groupe se réalise partout et n'importe quand (à travers ses membres quand ils notifient les contrôleurs en action), et potentiellement nulle part et jamais (quand les contrôleurs ne sont pas en action, ou que personne ne le déclare bien qu'ils le soient). Les données sont donc générées par les membres du groupe lui-même, en direct et en fonction de la réalité qu'ils décident de notifier. Les produsagers médiatisent ces informations en les postant sur le mur du groupe, impliquant qu'un contrôle concret peut ne pas fournir de donnée.

² Bruns A, (2008), « The Future Is User-Led: The Path towards Widespread Produsage », In *Fibreculture Journal*, n° 11.

2. Corpus

L'archive utilisée pour composer le corpus de cette analyse est le groupe *Contrôle TL Lausanne*, présent sur le dispositif Facebook depuis octobre 2012. Après avoir parcouru la page du groupe le 21 et le 28 novembre, une cinquantaine de posts publiés ont été sélectionnés pour constituer une collection de données. Le corpus est composé des posts qui font partie des 7 catégories ci-dessous, avec adjoint les *règles du groupe*. Souvent, plus d'une capture d'écran par catégorie était utilisée afin de mieux délimiter le profil des utilisateurs. Les 7 catégories sont les suivantes :

1. **Alerte des contrôleurs** : cette catégorie légitime le groupe ; les contrôleurs y sont signalés par des membres de la communauté ;
2. **Enquête** : cette catégorie comprend les posts où les utilisateurs s'informent sur l'emplacement des contrôleurs et leur nombre, et potentiellement sur ce qu'ils font. Officiellement, ce genre de message n'est pas autorisé, mais on peut voir qu'ils ne sont pas supprimés ;
3. **Échanges de billets** : on y trouve des posts de personnes qui ont acheté un ticket et qui n'en ont plus besoin bien qu'il soit encore valable. Le ticket est caché quelque part et sa position révélée par le biais d'un post, souvent avec une photo. De cette façon, un autre membre du groupe peut en profiter et économiser de l'argent ;
4. **Objets trouvés** : cette catégorie concerne les messages dans lesquels les membres du groupe signalent qu'ils ont trouvé ou vu à un certain endroit un certain objet, perdu par un autre utilisateur des TL, en espérant que l'objet retrouve son détenteur. Cette catégorie est étroitement liée à la suivante ;
5. **Objets perdus** : il s'agit de messages de personnes qui ont perdu un objet sur une ligne TL et espèrent qu'un membre du groupe l'ait retrouvé. Ces deux catégories ne sont pas interdites, mais redirigent souvent les produsagers vers d'autres sites plus appropriés ;
6. **Redirection** : ce sont principalement des réponses à d'autres posts redirigeant des signalements de contrôleurs qui concernent d'autres réseaux (comme le réseau ferroviaire CFF par exemple). Les utilisateurs signalent souvent la présence d'un groupe plus utile et plus approprié ;
7. **Exhortation** : cette catégorie s'inscrit dans la discussion de la communauté, et aide à tisser la relation digitale des membres entre eux, bien que ces messages ne donnent pas d'informations directement liées au but officiel du groupe.

3. Analyse des données

D'un point de vue pratique, chaque nouveau membre prend connaissance des règles qui régissent la communauté pour pouvoir s'inscrire. Lors de l'analyse des données, des captures d'écran des *Règles du groupe* ont aussi été faites. Ces dernières sont importantes, car, dès le début, comme condition d'inscription dans le groupe, le but doit être accepté. Le groupe est privé et afin d'y accéder, plusieurs questions sont posées et si aucune réponse n'est donnée, l'accès au groupe est refusé. Comme on peut voir sur l'Image 1, il y a, dès le départ, un filtre basé sur une délimitation territoriale, et sur la motivation du membre au sein de la communauté.

INTROU TL Contrôles TL Lausanne
Gruppo Privato · Membri: 19898

La tua richiesta di iscrizione è in attesa di approvazione. Rispondi a queste domande create dagli amministratori del gruppo per aiutarli a controllare la tua richiesta di iscrizione. Solo gli amministratori e i moderatori vedranno le tue risposte.

!!!LES PERSONNES QUI NE RÉPONDONT PAS A TOUTES LES QUESTIONS NE SERONT PAS ADMISES!!! ...

Consentez-vous à LIRE et à RESPECTER le règlement et d'y apposer un "lu et approuvé" en commentaire? ...

Scrivi la tua risposta...

Habitez ou travaillez vous dans la région Lausannoise? ...

Scrivi la tua risposta...

Pour quel motif désirez-vous accéder au groupe? ...

Scrivi la tua risposta...

Regole del gruppo create dagli amministratori

I membri del gruppo accettano di rispettare queste regole:

- 1 L'ambiance**
Pour une bonne ambiance il serait bien qu'il y ait un peu de respect, envers les contrôleurs et envers les membres du groupe.
- 2 Les publications**
L'auto-promotion, le contenu indésirable, les annonces de prêt et les liens non pertinents ne sont pas autorisés.
- 3 Les photos**
Les photos sont interdites. Les seules photos qui seront admises se sont celles des billets encore valable

Image 1 : Questions préliminaires

Toute communauté se définit par des modalités spécifiques de médiation et de médiatisation du groupe. Pour Contrôles TL, les affordances de la plateforme Facebook contraignent la médiatisation comme processus technologique. Facebook est accessible à tous et permet aux utilisateurs d'exercer une activité commune, celle d'alerter la communauté de la localisation des contrôleurs. Pour *Contrôles TL*, la médiation comme processus symbolique établissant les identités de membres se réalise à travers le comportement effectif des produsagers. S'il est par exemple explicité que les membres ne doivent pas demander la localisation des contrôleurs, de fait ils le font et personne n'efface le post :



Image 2 : demande d'information sur la localisation des contrôleurs

De tels messages théoriquement interdits sont si fréquents qu'ils en deviennent une norme, au-delà des règles générales. Il est donc pertinent d'insister ici sur l'aspect auto-générateur et auto-décisionnel implicite qui se met en place : les règles d'une communauté s'établissent par les comportements des membres au fil du temps, autant que par les règles qui la constituent. Considérons les aspects linguistiques de cette 'constitution'.

3.1 L'aspect linguistique

En analysant les captures d'écran de notre corpus, des formes linguistiques sont récurrentes. En premier lieu, comme on le voit sur les Image 3, les membres octroient souvent des surnoms aux contrôleurs : « schtroumpfs ; les bleus ; etc. ».

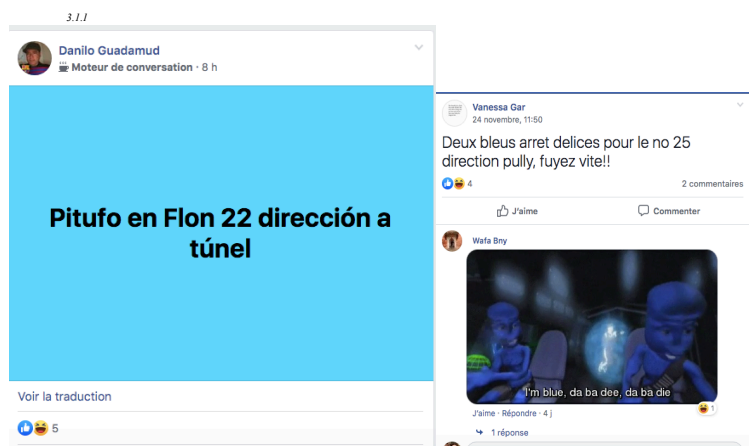


Image 3 : Les surnoms de contrôleurs³

Les images ci-dessous offrent un autre exemple de l'usage d'un répertoire de formes linguistiques propre à la communauté : un utilisateur s'y réfère en tant que

³ *Pitufo* (espagnol) : 'Schtroumpf' (français).

« cavaliers » par opposition aux « soldats » (les usagers). Il y a une forte différenciation entre *nous* – les usagers, qui font partie du même camp, les attaqués – et *eux* – les contrôleurs, qui font partie du camp adverse, ceux qui attaquent – qui s’interprète comme une marque d’appartenance à la communauté. Régulièrement, ‘nous’ se représentent comme des combattants essayant d’échapper aux persécuteurs, créant ainsi une véritable fiction de mission secrètement guerrière autour de l’acte commun et quotidien de prendre les transports publics en évitant les contrôles. Le post de l’image 4 ci-dessous est également intéressant, car on y voit l’interaction entre différents utilisateurs discutant une explication concernant le code linguistique de la communauté :



Image 4 : la dimension belliqueuse ou périlleuse

On peut imaginer que Jason, le premier à commenter, est nouveau dans le groupe et cherche à mieux comprendre les significations qui se cachent derrière « tombé au combat ». Le fait que ce ne soit pas celui qui ait écrit le post, mais un autre produsager qui répond à la question de Jason laisse percevoir qu’il y a bien un code de médiation particulier, exprimé ici en référence à un répertoire métaphorique spécifique pour les situations de contrôles. D’une manière générale les situations de contrôle se caractérisent linguistiquement par le recours au champ lexical du danger ou péril.

3.2 L’aspect visuel

En plus d’un code linguistique propre, émergent des posts des données visuelles récurrentes. L’insertion d’images ou de fonds qui font écho au code linguistique, ou aux règles fixées par l’administrateur, semble être un élément fondateur de la communauté. Par exemple, l’Image 3 montrait un message sur un fond bleu : à travers l’utilisation de cette couleur – faisant écho aux schtroumpfs

– Danilo ne démontre pas seulement qu’il s’adapte au code linguistique et le reproduit, mais aussi qu’il a compris le jeu qui se cache derrière en y jouant.

Sur l’image 5 on voit le lien supplémentaire qu’établi un utilisateur avec la figure des contrôleurs en ajoutant, comme commentaire, l’image de la vidéo de la chanson du groupe musical Eiffel 65 en collaboration avec Gabry Ponte, intitulée I’m blue (‘Je suis bleu’).

Dans ce post, les contrôleurs ne sont pas seulement appelés les bleus, mais ils sont liés à une chanson où le protagoniste est obsédé par le bleu. Plusieurs messages peuvent potentiellement être identifiés derrière cette référence : les contrôleurs sont bleus ; l’obsession de l’utilisateur de la ligne TL pour la couleur bleue, et donc, son attention constante le poussant à chercher les contrôleurs et le menant à voir tout en bleu, comme l’auteur de la chanson. Il y a sans doute aussi de la part du produsager l’intention de faire rire en plus de vouloir informer.

L’image 5 est un autre exemple de la confrontation pacifique déjà soulignée par la dénomination sympathique des contrôleurs comme « schtroumpfs » :



Image 5 : signalisation ‘affective’ des contrôleurs

Ici, l'utilisateur insère un fond rouge et rose, parsemé de cœurs rouges, symbole d'affection et d'amour. Les cœurs, au même titre que les termes *schtroumpfs* ou êtres *bleus*, y font écho. Simultanément à cette connotation affectueuse, il y a celle de l'idée de confrontation à travers l'utilisation de l'émoticône 🐍. On obtient ainsi une signification ironique ou une impression globale de confrontation bonhomme : une ‘guerre’ paradoxalement pacifique. De plus, l'utilisateur démontre avec ce fond qu'il fait activement partie de la communauté : en effet, il montre qu'il a lu et compris les règles du groupe, notamment le point 1, qui concerne le respect dû aux contrôleurs.

Dès lors, il semblerait que le positionnement de la communauté soit le suivant : *nous* (la communauté pacifiquement confrontationnelle) s'oppose à *eux* (les contrôleurs, la répression affectueuse) avec une mise en scène duelle. On pourrait imaginer que l'idéologie derrière la médiation-médiatisation de cette communauté est la suivante : le groupe *Contrôle TL Lausanne* est une communauté en guerre contre les contrôleurs des Transports publics, dont les membres s'entraident pour ne pas tomber au combat. Cependant, les membres n'évoquent jamais d'attaquer les contrôleurs : il s'agit seulement de savoir où ils sont pour les éviter. Donc, le mot d'ordre est l'évitement, et non la confrontation bien qu'ils soient « en guerre ».

Sans rentrer dans le détail analytique des autres catégories, il paraît important de souligner comment, autrement que par ce qui a déjà été exposé, la communauté se définit elle-même comme telle. La création spontanée des autres catégories, à savoir *objets trouvés*, *objets perdus* et *échanges de tickets* reflète le comportement et le sentiment d'entraide qui structurent les relations entre les membres du groupe. Le fait de payer son titre de transport et de le faire passer (et non de le vendre, à moitié prix par exemple), d'annoncer la perte ou la retrouvaille d'un objet qui ne nous appartient pas est un signe de solidarité, souvent propre à marquer les liens de communauté.

Peut-être, l'exemple le plus emblématique est celui de la catégorie des *exhortations* : ces posts ne véhiculent aucune information réelle, mais permettent tout de même aux membres du groupe de communiquer entre eux. Ici, la relation purement communautaire se tisse : ils posent des questions et montrent des signes d'appréciation de ce qui est dit, à travers les fonctions que fournit le dispositif et les réactions aux différents commentaires, et l'image 6 en est un exemple.



Image 6 : post d'exhortation

Ce type de message montre à quel point la communauté est active dans le partage. À travers l'usage déictique du pronom personnel « ils », l'auteure laisse percevoir que tous les membres de la communauté comprennent le sujet de la discussion : les contrôleurs des TL. Le but de la communauté – à savoir identifier et signaler les contrôleurs aux autres membres – est ici référencé.

4. Conclusion

Pour conclure le propos, il paraît pertinent de rappeler comment le groupe – la communauté Transports TL – se caractérise comme tel. L'existence de la communauté tient en grande partie au fait que les informations sont instantanées et instantanément transmises (produites et consommées dans l'instantanéité). De telles informations relèvent d'une activité quotidienne, celle d'utiliser les transports publics pour un Lausannois, en lien avec une réalité hors ligne directement pertinente au plan pragmatique. Quant à la dimension auto-génératrice et auto-alimentée, elle a beaucoup attiré notre attention : la communauté n'existe que grâce à la participation active de ses membres et à la collaboration digitale active et instantanée entre ses produsagers. Mais ce groupe est aussi, inversement, ce qui permet à la communauté d'exister : l'un ne vit pas sans l'autre. À l'ère digitale qui caractérise les pratiques sociales des sociétés contemporaines, il est intéressant de se pencher sur des données engendrées de manière « naturelle » et « superficielle » et ce *hors-ligne* et *en ligne*.

Références

- ADAMI Elisabetta (2016). Multimodality. In: O. Garcia, N. Flores and M. Spotti, *Oxford Handbook of Language and Society*, Oxford: Oxford University Press, 451-472.
- AIELLO Giorgia & Woodhouse Anna (2016). When corporations come to define the visual politics of gender : The case of Getty Images. *Journal of Language and Politics*, Vol. 15, n° 3, 352-368.
- BARTON David & LEE Carmen (2013). *Language online: Investigating digital texts and practices*, London: Routledge.
- BRUNS Axel (2008). The Future Is User-Led: The Path towards Widespread Produsage , *Fibreculture Journal*, n° 11.

- BURGER Marcel (2018). Entre affordances et multimodalité : de nouveaux enjeux pour l'analyse des discours du digital, *Cahiers de l'ILSL*, n° 55, Lausanne, 3-24.
- PERAYA Daniel, (1999). Médiation et médiatisation: le campus virtuel, *Hermès*, Vol. 25 n° 2, 153-167, <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-1999-3-page-153.htm>, consulté le 08 janvier 2020.
- TL, « Plan de réseau », <https://www.t-l.ch>, consulté le 08 janvier 2020.