

Mobilisations citoyennes internet et risque d'opinion

Par *Thierry PORTAL* et *Arnaud DUPUICASTERES*

Depuis les travaux d'Alain TOURAINE (1), on sait qu'une petite communauté d'individus peut mener, avec succès, un combat d'envergure. C'est l'un des enseignements de la sociologie de l'action défendue depuis le tournant des années 70 par ce sociologue atypique qui a décrit les processus de mobilisation d'acteurs contre le 'système' (2). Or, il semblerait aujourd'hui que la montée en puissance du World Wide Web éclaire d'un jour nouveau ces travaux anciens ...

En effet, via la toile, l'accélération de la réactivité des mouvements associatifs et leur capacité à mobiliser pèsent de plus en plus sur la fiabilité des organisations et de leurs projets à court et moyen terme. De fait, des collectifs d'acteurs très rapidement constitués n'hésitent plus à interpeller tous les pouvoirs - institutionnels et politiques, économiques et financiers - pour obtenir gain de cause, si besoin est en passant par le tribunal de l'opinion (3). Des campagnes 'citoyennes' sont ainsi régulièrement organisées par de grands réseaux ou des 'collectifs' offensifs, avec pour objet de faire pression sur les décideurs, de déclencher des opérations de boycott en réseaux (4) ou de nourrir une rumeur (5) ... Figures modernes de David contre Goliath, ces e.mobilisations semblent pouvoir déstabiliser les organisations les plus solides, les réputations les mieux établies en faisant d'elles des colosses aux pieds d'argile ...

Cet article souhaite mettre en évidence quelques caractéristiques fondamentales de ce phénomène nouveau de mobilisation 'citoyenne' par l'internet. A partir d'exemples concrets puisés, entre autres, auprès de professionnels du conseil (NOTA 1, fin de texte), il tentera d'en comprendre les ressorts les plus saillants, d'en tirer quelques enseignements majeurs et d'en dégager de souterraines logiques grâce à l'apport des sciences sociales. Loin d'être une liste à la PREVERT de tous les cas d'école susceptibles d'être recensés, ce texte s'appuiera au contraire sur quelques exemples suffisamment 'emblématiques' pour illustrer et dégager, de manière pédagogique, certaines des pratiques, en cours et à venir, dans l'utilisation militante du réseau des réseaux.

Le 1^{er} d'entre eux servira d'ailleurs de matrice générale. En effet, la mobilisation autour des organismes génétiquement modifiés structure la lente montée en puissance d'un débat social d'origine militante, apparu selon une série de séquences qui facilite l'étude des ressorts et des jeux d'acteurs. Son historique, son émergence puis son explosion auprès du grand public s'expliquent par le parallélisme entre la constitution d'un écosystème particulièrement réceptif aux enjeux de biodiversité (NOTA 2, fin de texte) et l'avènement d'un socle communautaire 'citoyen' agrégé, entre autres, par les technologies émergentes de l'information et de la communication. Sur ces premières fondations, les auteurs s'attacheront alors à déployer une logique d'analyse dont l'objet sera de faire ressortir, comme autant d'enseignements majeurs, des points de convergence entre différentes pratiques de l'Internet militant. Enfin, le temps sera venu, en s'appuyant sur la recherche en sciences sociales, d'établir quelques pistes de réflexion sur l'évolution du risque d'opinion grâce aux nouvelles 'pratiques de lutte' permises par les NTIC en général.

Cet article propose donc une lecture à trois niveaux, successifs :

- ☞ En reconstruisant à grands traits les principales étapes de la lutte contre les OGM par l'internet (Le calendrier social - I),
- ☞ les auteurs dégageront certaines des pratiques d'e.mobilisations citoyennes (Mécanismes / enseignements majeurs - II),
- ☞ qui permettent d'annoncer, peut-être, l'avènement d'une société où le risque d'opinion peut menacer les détenteurs d'une part de légitimité sociale, économique et politique (Potentialités, recherches / perspectives - III).

I – OGM : le calendrier social des mobilisations via internet

L'histoire de la mobilisation du grand public sur les OGM se conjugue avec l'émergence / avènement du phénomène internet. C'est donc un double regard qu'il s'agit de porter ici sur l'évolution de cette thématique dans le corps social.

► **Les principales étapes de la montée en puissance de la thématique OGM via les NTIC** : plusieurs étapes seront évoquées, des années 80 à aujourd'hui, pour caractériser la montée en puissance, accentuée par les NTIC, du thème OGM.

■ *Les années 80 et 90* : Au départ, l'opposition aux OGM en France reste confinée aux grands réseaux (en particulier Greenpeace et Les Amis de la Terre). Autour de cette poignée d'acteurs gravitent alors quelques

représentants issus des milieux agricoles (Confédération paysanne ; Fédération internationale d'agriculture biologique Nature & Progrès ; associations d'agronomes ...), médecins, citoyens ou élus 'verts' qui, à eux seuls, ne parviennent pas à rendre lisible leur discours d'alerte sur les OGM auprès du grand public (5 bis).

En parallèle, depuis la fin de la décennie 80, les premiers outils d'information en réseau se déploient, en particulier le Minitel. Certes, avec un retard évident par rapport aux autres pays (création en 1991 du World Wide Web par Tim BERNERS LEE aux USA), la France réussit toutefois à entrer dans la société de l'information à partir de 1995, année où le Ministère de l'éducation nationale expérimente la connexion d'établissements scolaires et où le sujet trouve ses premiers vrais publics dans les médias. De plus, entre 1997 à 2002, s'opèrent simultanément l'introduction en bourse de ses principaux opérateurs et la croissance exponentielle du secteur dans son ensemble. En 1999, 1,4 million de foyers était connecté (6).

Cette 'explosion' de l'internet en France permet alors l'émergence d'initiatives en matière de mobilisation sur de nombreux sujets, entre autres celui des OGM ou de l'agriculture BIO. Il est vrai que la lutte contre l'extension des terrains militaires du Larzac, menée dans les années 70, avait permis la naissance d'une génération de leaders syndicaux et associatifs (7). Durant les années 80 et 90, ces personnalités charismatiques ouvrent alors la voie à une contestation élargie au nucléaire civil, puis aux risques industriels et technologiques majeurs (8) et, enfin, à toutes les questions liées de près ou de loin à la santé publique et à l'environnement. C'est donc sur ce 'terreau' militant que va se constituer la 1^{ère} vague des e.mobilisations : la première liste d'échanges sur le sujet OGM, créée par Thierry RUFFIN, est concomitante de la création du premier site d'information en français (9). La communauté des 'anti' commence à se faire connaître, à s'agréger autour de quelques outils de partage et d'échange ...

■ *Les Années 2000* : A la fin des années 90 et au début des années 2000, le débat sur les OGM se constitue pour une large part par le rapprochement d'individus isolés ou de groupes marginaux qui obligent les grandes organisations constituées, vecteurs des mobilisations traditionnelles, à renouveler leurs modes d'action. Il faut dire que le nombre de connectés a fortement augmenté. La France compte 3,1 millions d'internaute à la fin 2000, année qui sera marquée par l'avènement de l'ADSL et son effet catalyseur sur le marché (6). L'année 2003 est considérée comme charnière avec l'engouement pour le haut débit, période qui se prolonge depuis, surtout avec l'avènement des offres triple play (internet, télévision, téléphonie) et l'essor du dégroupage total.

La mobilisation oppositionnelle relève alors d'un mixte réussi entre les réseaux d'ONG traditionnelles (qui ont pris aussi le mouvement Internet en marche) et les initiatives pionnières constituées sur Internet. La lutte passe donc alors, en France, d'une action militante brouillonne et désordonnée, typique des années 90, à une expression polyphonique, davantage canalisée, donc crédible pour le plus grand nombre. Ainsi, en prenant le relais de 'Danger OGM', un autre site se crée, renouvelant l'offre d'information sur la question (www.infogm.org) à partir de l'an 2000. Profitant de la montée en puissance de l'outil internet chez les particuliers et les mouvements associatifs, INFOGM a pour objet de coordonner l'information sur les OGM. Ainsi, en organisant l'information, en veillant à ne pas prendre partie, INFOGM permet aux partisans de 'La Cause' de « disposer de sources d'information crédibles, d'une équipe dédiée à la vérification de l'information, d'un moteur de recherche efficace, d'un réseau structuré pour relayer l'information au travers des mille sites associatifs internet existants à travers le monde ... » (10).

Les premières cyber@ctions apparaissent, sous la houlette de mouvements associatifs particulièrement engagés dans la défense de l'environnement, à l'instar de www.cyberacteurs.org, créé en 1999 par un ancien cadre de la Fédération nationale des élus écologistes. Ou encore des sites www.lapetition.com, www.place-publique.fr ... De telles associations ont pour objectif de « donner un prolongement électronique à des campagnes menées par ailleurs par les réseaux militants, de mélanger ces réseaux afin d'en démultiplier la visibilité et l'efficacité » (11), de favoriser, aussi, les actions de 'démocratie participative' (e.pétitions). Ces organisations agissent comme des boosters de 'notoriété' auprès des réseaux constitués sur la toile et vers le grand public ...

► **L'état des lieux aujourd'hui** : après bien des années de mobilisation, la thématique des OGM est devenue un élément si important du débat public que le gouvernement, suite au 'Grenelle de l'environnement', publiait début décembre 2007 les décrets, d'une part, portant création d'un comité de préfiguration d'une Haute Autorité sur les OGM (12) confié au sénateur LEGRAND et, d'autre part, interdisant la vente aux agriculteurs du Mon810, seul OGM cultivé en France. Toutefois, à force de 'labourer' en profondeur nos villes et nos campagnes, la polémique semble avoir semé les graines d'autres discordes à venir ...

■ *Enracinement social de la thématique OGM* : Parmi les nombreux risques apparaissant régulièrement dans le débat social, le sujet des OGM est, en France, suffisamment central pour être devenu un enjeu d'actualité ainsi que de positionnement idéologique et politique. Pour de nombreux acteurs politiques ou associatifs français, il représente une opportunité unique, voire fondatrice, de proposer les termes d'un nouveau style de débat 'citoyen' au sein d'un calendrier social déjà bien chargé (nucléaire, amiante, déchets ...). Par exemple, les Verts en font un enjeu de civilisation

en convoquant la notion de respect (principe de précaution sanitaire envers les populations, modes de production des agriculteurs, de la biodiversité sur l'ensemble de la planète) ou en affirmant un certain nombre de choix (une recherche au service de l'homme et non au service de l'économie ; le souci de la démocratie dans toutes les activités humaines ; des engagements vis à vis des pays du Sud ...).

Dans ce concert en évolution permanente, les grands réseaux ne sont pas en reste puisqu'ils offrent, eux aussi, des outils de mobilisation 'clef en main' sur le net, à l'instar de Greenpeace avec : 1/ Cyber actions ou cyber pétitions, « soit deux ou trois campagnes organisées / an sur une question liée aux OGM, à l'image de celle menée à la fin 2007 auprès du Commissaire européen à l'environnement, Stavros DIMAS, pour interdire la culture de deux types de semences de maïs génétiquement modifiées (appelés Bt 11 et 1507). Lors des deux premières semaines, la pétition électronique récoltait 75 000 signatures dont 10 000 en France » (13) - 2/ Vidéos : lors de la Présidentielle 2007, Greenpeace déversait des tonnes de maïs devant le QG de campagne de Nicolas SARKOZY, seul candidat à l'époque qui n'avait pas arrêté de position sur la question des OGM. Une vidéo fut tirée de cette opération puis diffusée sur des sites de partage comme You Tube, Daily Motion etc Plus de 100 000 clic en quelques jours (« l'une des vidéos de l'organisation les plus visionnées ces dernières années »).

■ *Les semences, une nouvelle thématique à l'horizon* : La question des semences amateurs / paysannes - versus les semences dites industrielles - est en passe de devenir un nouvel horizon des revendications écologiques, sociales et politiques, filtrée au travers du prisme de la biodiversité. En effet, depuis l'installation du sujet OGM dans le débat public planétaire, des thématiques sont présentes qui permettent une remise en cause des modèles agricole et alimentaire, des pratiques d'aide publique, de la dépendance des agriculteurs par rapport aux grands groupes semenciers industriels, des incertitudes scientifiques liées aux effets de nouvelles pratiques d'obtention végétale, voire d'une perte d'étanchéité entre régimes juridiques protecteurs (certificat V brevet) ... C'est donc sur cet acquis contestataire que les partisans des semences paysannes règlent leurs pas en utilisant largement l'outil Internet et en 'instrumentalisant', au moyen d'un discours radical, un jeu d'acteurs déjà bien installé.

En effet, à l'instar du débat sur les OGM, les principaux soutiens aux semences sont issus des milieux agricoles, des réseaux associatifs de protection de l'environnement. Mais d'autres parties prenantes se sont emparées de ce dossier, à leur tour 'motrices' : associations de consommateurs, ONG, certains partis politiques, médias spécialisés voire généralistes ... Très présents sur la toile, proposant des campagnes de mobilisation clef en main et bénéficiant des 'coups d'éclats' de quelques

irréductibles, ces acteurs disposent d'un argumentaire s'étendant sur un large spectre où les marqueurs idéologiques d'une écologie radicale, d'une conscience libertaire mais aussi d'un refus de l'Etat ou du marché sont, à l'évidence, particulièrement convoqués sur le fonds (le discours) autant que sur la forme (l'utilisation du web).

↳ Ce qu'il faut retenir d'essentiel : Successives dans leur mise en ordre, évolutives dans 'la montée en tension sociale' qu'elles contribuent à construire, ces différentes séquences mettent ainsi en lumière les étapes de la 'résistance citoyenne' : quelques initiatives expérimentées localement, susceptibles d'être exploitées dans d'autres régions du monde, profitent de l'explosion du nombre des internautes (pour certains déjà agrégés autour de valeurs et de causes 'universelles' à défendre), ainsi que de l'évolution rapide et exponentielle des technologies disponibles, pour trouver, dans les réseaux (différents ou grands), des caisses de résonance démultipliées à l'échelle de la planète ...

II – Quelques mécanismes de base et enseignements majeurs

Comme pour les OGM, de multiples événements nationaux ou mondiaux illustrent la montée en puissance des e.mobilisations, certaines étant vecteurs de crise. Certes, chaque campagne est mue par une 'cinétique' n'appartenant qu'à ses parties prenantes et relevant de ses propres enjeux. Par exemple, la déprogrammation d'une émission de Télé réalité en 2005 sur le thème des dernières tribus ('Au bout du Monde' - France 2) n'a pas grand chose à voir avec les phénomènes de mobilisation apparus cette même année lors des mouvements étudiants contre le CPE. Pourtant, au-delà du seul outil utilisé, il apparaît une série de convergences visibles surtout dans les pratiques et les formes de mobilisation militante utilisées ... Ce second niveau de lecture du phénomène des e.mobilisations doit permettre de comprendre certains des processus en oeuvre comme autant de 'mécanismes' opérationnels.

► **L'omniprésence d'un point central qui organise la 'lutte'** : il y a toujours un point de départ dans une e.mobilisation., c'est à dire un acteur particulièrement virulent autour duquel s'organisera la 'résistance'. Au-delà de la seule évidence, cela signifie qu'un acteur agrège autour de lui un ensemble de partenaires, plus ou moins engagés dans la 'cause' à défendre mais dont le poids et les noms sur ajoutés créent une communauté d'acteurs 'citoyens' complémentaires, porteurs d'une conception de l'intérêt général en phase avec leurs publics respectifs. A minima, ces autres acteurs apportent leur visibilité, leur légitimité et servent de révélateur au caractère collectif de l'action entreprise. De plus, quelque soit leur niveau d'engagement, ils relayent largement l'action entreprise (via les NTIC). Pourtant, si l'acteur central est déterminant pour créer la dynamique (et l'entretenir), il n'en est pas nécessairement 'le

pilote' tout au long du processus. En fonction des stratégies d'acteurs, tel ou tel peut prendre le relais pour relancer le mouvement auprès d'autres cibles et démultiplier les moteurs de la mobilisation en cours. On assiste alors à un phénomène qui s'auto gère, souvent de manière aléatoire au gré des impératifs de chacun, créant ainsi les conditions d'une spontanéité plus ou moins orchestrée. Ainsi naît la dimension d'intérêt général auprès d'une opinion dont il s'agit de s'attacher les faveurs.

Par exemple, la journée internationale de refus des OGM est née d'une initiative isolée qui a su s'attacher la communauté écologique Internet, réussissant alors à mettre en évidence un tissu d'organisations régionales et nationales qui y ont trouvé une tribune internationale, habituellement réservée aux grandes ONG. Au départ, une association locale s'est appuyée sur le réseau associatif structuré (14) pour proposer en 2004 les conditions d'un travail collaboratif qui devait permettre la préparation d'un événement contre les OGM. Face au succès national de la 1^{ère} cession, la 2nde journée devient européenne en 2005 (forums, visioconférences, listes de diffusion, campagnes de mailing, vidéos en libre téléchargement). La 3^{ème} cession de 2006 se mondialise, devenant la 1^{ère} journée Mondiale du refus et s'appuyant sur les sites internet d'opposants actifs à travers le globe. Enfin, pour la première fois, le G8 citoyen des 3-4 Juillet 2006 comportait un Forum international sur cette question. Autre exemple : l'action 'Insupportables', montée contre les antennes relais de téléphonie mobile du début des années 2000, fût portée par un collectif formé d'une petite dizaine d'associations françaises, en partenariat avec quelques syndicats (15). La colonne vertébrale nationale se révéla être l'association PRIARTEM qui mit en place des listes de diffusion et des lettres type à adresser aux parlementaires et aux élus locaux concernés. Sur le terrain s'organisait un réseau associatif dense dont l'objet était de mettre la pression sur les municipalités. Avec quelques résultats puisque, entre autres, des structures de concertation furent peu à peu installées (de façon inégale) sur le territoire afin de nourrir le dialogue entre opérateurs, services de l'Etat, collectivités territoriales et associations, donnant lieu à des chartes de bonne conduite et autres accords.

► **Le sentiment d'appartenance ou l'émergence du lien communautaire** :

Une campagne de mobilisation n'est possible que s'il existe, à la base, un éco système favorable pour la naissance, la diffusion puis le relais vers d'autres publics. Ce qui détermine l'action individuelle d'adhésion à une campagne (quel qu'elle soit) relève de la perception que l'on a de sa propre capacité à changer le cours des choses. Cela signifie donc que toute mobilisation par le web exige la pré existence d'un socle communautaire solide qui permet à un certain nombre d'individus / organisations de partager des valeurs, dites citoyennes, et d'espérer les promouvoir ensemble. Ceci est d'autant plus vrai que de nombreuses mobilisations reposent sur l'énergie de quelques personnes sans légitimité ni

moyens particuliers mais trouvant un fort écho dans une communauté constituée. Dès lors, la mobilisation revendique son caractère 'citoyen' au travers d'un socle social suffisamment enraciné qu'il s'appuie sur des militants de la 1^{ère} heure, souvent anciens activistes d'extrême gauche ayant trouvé dans l'univers alter et les mouvements 'citoyens' le prolongement naturel de leurs engagements antérieurs.

Exemples : Nous avons vu précédemment l'importance du socle identitaire sur lequel s'agrégeaient, après les OGM, les militants des semences d'origine. Prenons également le cas de l'Alliance pour la Planète qui a lancé, par le web (blogs, listes de diffusion et sites écologistes), une mobilisation citoyenne le 1^{er} février 2007 afin d'économiser cinq minutes d'électricité (action d'autant plus symbolique que cette date correspondait à la sortie du rapport du GIEC sur le changement climatique). Cette opération fut un réel succès, portée par l'ensemble du réseau communautaire 'écologiste' et relayée par les grands médias. Il en fut de même, enfin, pour le débat sur la Constitution européenne en 2005 où les citoyens ont sur investi le web et se sont organisés en "communautés" d'intérêts, de revendications et de valeurs. Fortement 'colorées' politiquement, ces dernières se répartissaient de manière très claire entre partisans du "oui" et partisans du "non". La montée en puissance du camp du NON s'explique, en grande partie, par le déséquilibre quantitatif des deux camps : plus de 70% du temps de parole consacré au débat avait été utilisé par des hommes politiques favorables à la constitution européenne ; toutefois, au plus fort du débat, on comptait un très net déséquilibre quantitatif en faveur des sites web pro NON (161, contre 79 pour les pro OUI), soit 67% des sites (contre 33%). Le web devenait donc une tribune pour ceux qui se sentaient écartés des grands médias 'parisiens'.

► **Une grande partie des campagnes récentes éclaire sous un jour différent les effets de la mondialisation** : chacune d'entre elles utilise à merveille l'outil universel d'accès à l'information qu'est le web pour mettre en lumière les effets néfastes de la mondialisation dans ses dimensions économiques et sociales, politiques et militaires, culturelles et idéologiques. En procédant ainsi, ces mobilisations citoyennes Internet cherchent à exercer une pression sur tous les pouvoirs, politiques, sociaux, économiques et financiers. De plus, en prenant à témoin les opinions publiques, elles n'hésitent pas à s'appuyer sur une expertise citoyenne qui s'ancre dans les mouvements militants, souvent issus des rangs d'une gauche revendicative et expérimentée, sur fonds de démocratie participative et de travail collaboratif (17). Surtout, les propositions avancées par chacune des campagnes 'surfent' sur des problématiques portées globalement par le débat public (18) : en revendiquant leur part de 'citoyenneté', elles sont assurées d'un relais efficace auprès des autres acteurs militants et peuvent même espérer peser sur le débat intellectuel et médiatique.

Exemples : En 2005, le débat sur la Constitution européenne voyait clairement s'opposer deux camps : porté par de multiples sites web de gauche / extrême gauche et alter mondialistes, relayé par un certain nombre de leaders politiques et syndicalistes de gauche, le « NON » était compris par les analystes soit comme un refus d'une Europe trop libérale soit comme un vote sanction contre le gouvernement (climat social dégradé, chômage, contrat nouvelle embauche, flambée dans les banlieues ...). En quelques mois seulement, le déséquilibre flagrant en faveur des tenants du NON sur la toile contribuait largement au rejet du Traité, bloquant la construction européenne pendant plus de deux ans et obligeant le nouveau locataire de l'Elysée à utiliser la voie parlementaire pour ratifier le Traité de Lisbonne. De fait, ce schéma binaire est souvent reproduit lors des campagnes orchestrées sur le web par les grands réseaux sur le réchauffement climatique et la préservation de la biodiversité ou encore sur les différentes mobilisations régionales, nationales (relayées par cyber@cteurs et ACME) ou internationales concernant la gestion de l'eau, bien universel qui ne saurait être privatisé ...

► **Un processus rodé de prise de relais mondiale par les grands réseaux :**

Quelques unes des grandes campagnes (par exemple sur les Droits de l'Homme) portées par les grands réseaux militants à travers le globe obéissent à une logique qui passe 'du local au global'. Ainsi, quelques évènements citoyens locaux peuvent émerger de l'actualité dans tel ou tel pays, dépassant largement les seules frontières administratives grâce aux vertus du marketing viral, des manifestations On Line, de la diffusion de vidéos (You Tube, Daily Motion) et d'autres chaînes collectives de partage. Portées par des associations / plate formes membres (ou non) de grands réseaux, ces initiatives locales peuvent créer une dynamique commune.

Exemples : A l'instar de la campagne commune entre Human Right Watch, Amnesty International et Fédération Internationale des Droits de l'Homme sur le sujet des mines à fragmentation ou des mines anti personnel, ceux-ci peuvent être amenés à co financer des dossiers de fonds, souvent instruits par d'anciens professionnels de l'audit ayant rejoint la sphère ONG (BANK Track ou Profondo par exemple sur les campagnes énoncées ci devant). Sur cette base peut ensuite être lancée une opération contre les sources de financement qui autorisent la pérennité de telle ou telle activité : les banques, les assurances, les acteurs économiques et industriels majeurs ainsi que les fonds de pension dans le cas des campagnes anti-mines. Professionnelles dans leur pilotage d'ensemble, de telles initiatives visent donc d'abord à inciter les entreprises à devenir 'vertueuses', en étant par exemple des leviers efficaces et performants sur le plan de la responsabilité sociale des entreprises. De plus, en fonction de la performance de telle ou telle campagne sur le terrain (succès médiatique, relais pris par les autorités d'un pays ...), les grands réseaux s'organisent pour conduire une action de

longue durée (entre 3 et 5 ans) qui s'inscrit dans l'agenda des grandes institutions internationales.

↳ *Ce qu'il faut retenir d'essentiel : Tout au long de ces différentes étapes de la montée en tension sociale, l'Internet constitue donc l'un des outils utilisés pour produire du mouvement et de l'accélération, de la mobilisation et de l'information militantes, de l'identité et du sens communautaires. Tout en profitant des acquis contestataires et des luttes passées, chaque campagne dessine de nouveaux cercles d'influence : les associations locales puis nationales font pression pour que des législations soient prises par leurs gouvernements respectifs, quitte à en passer, pour faire 'masse', par des plate formes communes avec d'autres acteurs ; les grands réseaux attaquent ensuite les bailleurs de fonds et/ou maintiennent une activité intense auprès des gouvernements, puis des institutions mondiales... L'opinion publique est progressivement prise à témoin, devenant le levier pour faire bouger les lignes de la décision politique et de l'investissement socialement responsable.*

III – Quelques éléments de recherche et de perspective

Comme annoncé, ce troisième niveau de lecture permettra, en prenant de la hauteur, de proposer quelques liens entre e.mobilisations citoyennes et sciences sociales. En effet, l'Internet s'est développé en faisant de chaque élément le réceptacle mais aussi l'émetteur de contenus multiples à travers un réseau sans filtre ni grillage, où chacun est libre de contacter tout le monde et où les plus grandes institutions et organisations coexistent avec des millions de micro opérateurs indépendants. Avec des effets majeurs sur les modalités de l'action communautaire, militante et politique, sur la perception et les croyances liées aux risques qui nous menacent, sur la réalité de ce que l'on nomme l'opinion publique ...

► **De nouvelles formes d'agrégation communautaire** : Les dynamiques propres aux systèmes sociaux apprennent que la diversité des seuils de coopération entre individus peut pousser certains d'entre eux vers une 'épidémie' de coopération ... En effet, certains chercheurs en sciences de l'information, comme Howard RHEINGOLD (19), parlent aujourd'hui de formes d'actions collectives nouvelles ou de mobilisations globales rendues possibles par les NTIC ; ils évoquent également l'émergence de phénomènes d'e-participation / e-solidarité. La multitude d'outils développés sur le web facilite, il est vrai, ces rapprochements 'spontanés' et ces synergies 'glocales' : forums, blogs, marketing viral, moblog, photo-reportages, buzz, cyberactivisme, web2.0, espaces de partage, Second Life ... De fait, les nouvelles technologies permettent aux groupes constitués de fonctionner davantage en réseaux. Les avantages sont multiples : frontières perméables, interactions possibles entre membres, connexions d'un réseau à l'autre (20) ... Les organisations militantes formeraient à ce

jour des réseaux d'alliances complexes dont les membres pourraient répondre à plusieurs hiérarchies, ordres du jour et campagnes de mobilisation, sur la base du volontariat (21). Dans cet espace d'autonomie 'cybernétique', chacun pourrait redessiner les limites de sa propre citoyenneté, ce qui contribuerait à le rendre maître de sa communauté personnelle en le préparant à des mobilisations à venir (22).

Exemples : Ce fut en effet le cas, assez récemment, des jeunes publics : lycéens / étudiants engagés dans le refus du CPE (2005) d'un côté, et internautes se mobilisant contre la loi DAVDSI d'Août 2006 qui réglementait le téléchargement de fichiers informatiques, notamment musicaux et vidéo, de l'autre. Ces jeunes publics (pour la plupart) mobilisèrent l'univers militant du logiciel libre ou du HACK, de l'alter mondialisme ou de l'extrême gauche comme le firent, à leur manière, les lycéens et étudiants pour refuser un Contrat 1^{ère} Embauche jugé par la plupart d'entre eux comme symbolique d'une marche forcée vers l'ultra libéralisme. Du reste, les mêmes outils furent utilisés : sites d'information, pétitions en ligne (avec un nombre impressionnant de signatures). Ces ressemblances 'communautaires' apparaissent aussi lors des opérations de boycott contre TOTAL, suite au naufrage de l'ERIKA, ou de DANONE, qui furent organisées en ligne au travers de sites dédiés (exemple : www.jeboycottedanone.com) permettant la diffusion de pétitions en ligne ou le détournement des bannières de marque (TOTALement responsable ; FINAlement coupable).

► **De nouvelles modalités d'action militante et politique rendues possibles par les NTIC** : Alain TOURAINÉ énonçait il y a longtemps les conditions de la réussite de minorités agissantes (1). Au travers de son Centre d'Etudes des Mouvements Sociaux, le sociologue cherchait alors à savoir si les manifestations sociales des années 70 (féministes, régionalistes...) pouvaient être perçues comme de nouveaux acteurs sociaux en lutte contre les éléments de domination. Cette sociologie de l'action mettait en lumière l'engagement de petits groupes qui, bien structurés, pouvaient suffire à produire parfois des gains importants, telle la reconnaissance sociale ou politique.

Aujourd'hui, cet effet d'entraînement est d'autant plus pertinent qu'il s'appuie sur l'utilisation militante des NTIC, sans contrôle possible et libre d'accès. Les sciences sociales se conjuguent donc à l'univers virtuel pour permettre de nouvelles formes d'actions 'citoyennes'. Comme l'explique le sociologue Alain MERGIER (16), le désir de redevenir maître de son propre destin autorise l'individu isolé à devenir un acteur à part entière. Le passage à l'acte relève donc du sentiment que l'action individuelle n'est pas vouée à l'échec, si tant est qu'elle puisse 'faire masse', une fois relayée par l'internet, avec celles d'autres citoyens engagés (en particulier avec les Buzz).

De l'initiative individuelle à l'action collective, il n'y a donc qu'un pas : une action militante peut rapidement revendiquer le caractère 'citoyen' du fait de l'idée d'intérêt général qu'elle défend, de l'expertise qui la fonde, et surtout, du postulat que la démocratie ne peut se réduire à sa version représentative, compte tenu des nouvelles formes de sociabilité rendues possibles par les NTIC. D'autant plus que, grâce à celles-ci, la majeure partie des mouvements associatifs et des individus engagés bénéficient d'une visibilité qui est rarement en rapport avec leur vrai poids social. En accélérant l'information, la toile intensifie le bruit autour d'un objet, le rend audible auprès du plus grand nombre, lui octroyant peu à peu les attributs de la reconnaissance, donc une certaine forme de citoyenneté. Une poignée d'individus très actifs peut alors utiliser la toile comme un média alternatif en contournement des médias traditionnels dont ils se sentent exclus. Instrumentalisant le registre de l'affectif, le succès de la mobilisation peut dépasser parfois les prévisions les plus optimistes. Ainsi, pour le meilleur mais aussi pour le pire, par les NTIC, une minorité active peut choisir d'agir en premier et voir son action déclencher une réaction en chaîne portée par de nombreux individus qui attendaient cette opportunité pour agir. Déjà en 1985, l'ethnologue Georges BALLANDIER annonçait une société « où tout se joue de moins en moins sur le terrain des institutions et de plus en plus sur celui de la socialité et des initiatives microlocales » (22 Bis).

Exemples : le Gouvernement de Jean-Pierre RAFFARIN dût faire face fin 2002 à une fronde de la part des chercheurs que personne n'avait vu venir, mise en oeuvre alors même que le gouvernement prenait des mesures dont il pensait qu'elles iraient dans le sens d'une recherche renforcée. Naturellement connectée, la communauté scientifique fût mobilisée par une e-pétition « Sauvons la recherche » que le Gouvernement découvrait au moment même (début janvier 2003) où sa médiatisation faisait passer en quelques jours le nombre de signataires de 15.000 à 60.000 signataires. Dès lors, le gouvernement ne pouvait avoir l'initiative sur une 'crise' Internet qui avait pris sur lui l'ascendant dans le temps (le rythme), l'espace (les médias) ou encore les thématiques convoquées ... Il en fût de même lors d'un conflit social au sein d'une entreprise de service (centres d'appel, employant principalement des personnes de moins de 30 ans) lorsqu'un blog fut ouvert par un salarié à l'annonce d'un plan d'externalisation. Proposant dès le départ une lecture 'radicale' de l'événement, ce blog agrégeait en quelques jours l'attention de l'ensemble des salariés, internautes pour la plupart, jusqu'à se transformer en forum, en outil de coordination interne (quatre sites géographiques étaient concernés), notamment lors d'opérations 'coups de poing', voire de désinformation. Dans ces deux cas, à partir d'une initiative militante isolée mais très forte, l'Internet permettait une très rapide montée en tension au travers d'un espace commun de mobilisation.

Même amateurs, les animateurs de ce type de campagne le savent bien, qui partagent un Know How en la matière proche du professionnalisme : la réussite d'une mobilisation citoyenne par le web dépend aussi de son niveau de visibilité, de son "taux de pénétration" dans l'univers cible (veille on line, mesure de l'évolution du sujet dans les sites et médias ciblés, c'est-à-dire les plus pertinents pour relayer la cause défendue) et de l'efficacité des relais utilisés (leaders d'opinion, médias, experts ou politiques). A l'extrême, les esprits 'révolutionnaires', nourris de l'idée du Grand Soir, pourraient se réjouir de la redoutable efficacité des mobilisations citoyennes utilisant les NTIC, à l'instar de l'échange de dizaines de milliers de SMS, ajouté à une intense activité Internet, qui permettaient au peuple espagnol de manifester contre la lecture officielle des attentats de MADRID en Mars 2004. Avec les incidences électorales et politiques que l'on connaît ...

► **La constitution d'une nouvelle forme de culture du risque** : Depuis les travaux de Jacques THEYS / Jean LOUIS FABIANI (23) et ceux, plus récents, d'Ulrich BECH (24), nous savons que nous vivons dans une civilisation où le concept du risque devient, progressivement, le nouveau 'paradigme' ... Celui-ci est d'une nature nouvelle et entraîne une redéfinition de la dynamique sociale et politique (8) en devenant progressivement un critère au moins égal, si ce n'est supérieur, à la notion de répartition des richesses, qui structurerait jusque là la vision que nous avons du monde depuis le XIX siècle ...

Bouleversant alors le champ des connaissances grand public et libérant, du même coup, d'immenses espaces où s'engouffrent le bon et le moins louable, une culture 'profane' du risque émerge ainsi peu à peu, qui peut produire dans l'immédiat caricatures et trompe l'œil avant d'espérer le retour à un nouvel équilibre social sur le long terme. Les à peu près succèdent parfois aux rumeurs et l'opinion 'gère' son attention au grès des sujets qu'elle contribue à faire émerger dans l'actualité, auto proclamés citoyens grâce aux nouvelles formes d'expertise, de partage et de mobilisation utilisées. Par exemple, derrière les argumentations sur les semences se profilent déjà d'autres enjeux sociaux. D'une certaine façon, on pourrait dire que, comme pour les OGM et l'apparente précision des questions qu'ils suscitent, les débats sur les semences tendent déjà à introduire des problèmes plus vastes tel que celui – déjà entamé - du maintien de la biodiversité (5), celui du statut du vivant demain ou encore celui, plus global encore, du bien commun. La focalisation sur le seul sujet des semences provoque donc une perte de charge sur d'autres débats jusqu'à ce qu'un autre thème prenne le relais, jugé plus urgent car emblématique d'une marche du monde forcée vers une mondialisation que beaucoup refusent.

Ainsi, nous entrons de plein pied dans la société du risque d'opinion où un sujet d'inquiétude chasse l'autre sans que ses fondations techniques et politiques aient pu être solidifiées. De fait, celle-ci privilégie la vitesse à l'immersion en eaux profondes, favorisant l'émergence de sujets qui présenteront, parfois à tort, toutes les garanties d'un vrai débat social 'citoyen'. Tout semble se mettre alors en place pour que le concept de risque appelle la constitution d'un jeu de dominos géant, générateur de débats s'alimentant de la circulation tous azimuts d'une information d'autant plus libre et ouverte qu'elle se jouera des frontières imposées ; et aussi producteur de croyances, agrégats en tous genres d'actions individuelles - selon la thèse de l'individualisme méthodologique cher à Raymond BOUDON (24 Bis) où l'individu reste l'atome primordial de l'analyse sociologique. Par l'Internet, les effets de composition entre individus, c'est-à-dire la façon dont l'ensemble des actions individuelles s'agrègent pour créer un phénomène social, peuvent générer autant d'effets vertueux que d'impacts pervers. Un nouveau champs de turbulences apparaît donc où des mécaniques sociales (rationalité cognitive, croyances) peuvent, de manière impromptue, se mettre en place avec des effets surprenants (25) qu'il s'agira d'anticiper ...

► **Issue Management - l'obligation de lire en profondeur les processus d'interaction** : Comme l'explique Joël de ROSNAY (26), la complexité naît de la dynamique des interactions entre agents. Le phénomène Internet nous fait donc entrer dans une nouvelle ère en nous obligeant à comprendre comment les éléments se combinent dans des ensembles plus vastes qui rétroagissent à leur tour sur les premiers.

La notion d'opinion publique sur le web gagne d'autant plus en complexité qu'elle n'a pas besoin d'être 'constituée' pour créer des réactions en chaîne de masse : le phénomène des e.mobilisations en est une parfaite illustration, qui démontre la difficulté à venir pour comprendre, voire anticiper, les phénomènes d'opinion sur Internet. Ainsi, l'idée d'une opinion publique spécifique au web reste d'autant plus délicate à cerner qu'elle dépend, d'une part, des usages et pratiques de l'individu isolé (nature de la vie sociale, 'mobilité' individuelle), et d'autre part d'un enchaînement d'interactions accéléré par le réseau des réseaux ... En effet, les individus sont inclus dans des systèmes d'interaction dont la structure fixe certaines contraintes à leurs actions : ainsi, le web propose un 'système fonctionnel', un nouveau 'marché d'échange' propice à l'émergence de phénomènes d'agrégation qui génèrent leur propre processus d'interdépendance entre rôles sociaux (de la part d'individus réputés libres et autonomes).

Ainsi, que l'on pense qu'elle est une réalité objective, donc mesurable parce que consistante ; ou bien que l'on estime qu'elle constitue une simple possibilité virtuelle que, à un moment donné, s'agrègent des 'foules'

déjà pré connectées autour d'enjeux et de valeurs partagés ... l'opinion générée par le réseau des réseaux ne doit plus se définir par les outils classiques de mesure et d'enquête. La nécessité de disposer d'une vision à moyen ou long terme des composantes majeures d'un débat social deviendra, en effet, particulièrement délicate à formuler par les méthodologies d'approche utilisées : seuls comptent les processus de structuration, en particulier les formes d'échanges et de savoirs sous jacents que celui-ci suscite, les processus d'appropriation qu'il induit et, surtout, la fragmentation dont il souffre.

Autrement dit, la complexité des phénomènes d'agrégation sur le Word Wide Web restera opaque pour les entreprises et les institutions tant que celles-ci ne chercheront pas à cerner les ressorts profonds, c'est à dire les mécaniques de base d'une possible montée en tension que cet article a voulu esquisser. C'est tout l'intérêt de l'Issue management que d'assurer une veille efficace dans la détection des prémices d'une mobilisation citoyenne, ces fameux 'signaux faibles' qui, toujours, structurent la nature fondamentale d'une crise, notamment d'opinion. L'enjeu majeur est donc clairement aujourd'hui de se doter des moyens pour 'voir venir', tant la vitesse de circulation de l'information, la constitution de communautés virtuelles et la mise en œuvre de plate-formes de revendications permettront, de plus en plus, à un sujet 'déterminé' d'exister dans le débat public ... (27) Surtout, l'avenir appartient aux organisations qui auront su instiller, en leur sein, les éléments fondamentaux d'une culture du risque en mettant en place, prioritairement sur le réseau des réseaux, des radars ouverts et des capteurs sensibles chargés d'écouter, de comprendre et d'agir.

Thierry PORTAL

Consultant et journaliste

Arnaud DUPUI-CASTERES

Président de VAE SOLIS

NOTA 1 / Pour le temps et l'accueil qu'ils ont bien voulu leur accorder, les auteurs tiennent à remercier Messieurs Stéphane HARROUCH, Directeur du Pôle Affaires Publiques + Nicolas NARCISSE, Directeur du Pôle WATCH + Laurent TERRISSE, Directeur Général adjoint du Pôle NON Profit (TBWA Corporate France) – Madame Florence BAITINGER, Directrice de clientèle + Monsieur Vincent BRAY, consultant senior (BURSON MARSTELLER France) - Monsieur Yves JAMBU MERLIN, Partner + Madame Juliette DARBOIS, consultante (EURO RSCG C&O).

Bibliographie utilisée et notes d'entretiens

NOTA 2 / Cet article a trouvé son origine dans un travail initial de Thierry PORTAL –
Lien : <http://www.communication-sensible.com/download/risque-d-opinion-thierry-portal.pdf>

- 1 – Alain TOURAINE 'Pour la sociologie' Edit Seuil 1980 – 'La voix et le regard : sociologie des mouvements sociaux' Edit Seuil 1993 – 'Sociologie de l'action' Seuil 1965
- 2 - et non malgré, par opposition à Michel CROZIER - 'L'acteur et le système' – Seuil 1981
- 3 - Nicolas NARCISSE 'Issue Management : le tribunal de l'opinion' / OIC 2006
- 4 - Naomi KLEIN 'La tyrannie des marques' 2000 Poche
- 5 - Didier HEIDERICH 'Rumeur sur Internet : Comprendre, anticiper et gérer les cybercrises' – Broché
- 5 Bis – Jean Pierre OURY 'La querelle des OGM' Avril 2006 PUF
- 6 - Sources : Médiamétrie
- 7 - Dominique VOYNET ou José BOVET cités par Luc FERRY 'Le Nouvel Ordre écologique' Grasset 1992
- 8 - Patrick LAGADEC 'Civilisation du risque' (Seuil 1982) ; 'Ruptures créatrices' – Editions Mac Graw Hill 2000 et toute sa bibliographie en général
- 9 - OGM Danger, 1998 – Sources : entretien avec Thierry RUFFIN, sociologue, ancien Président d'INFOGM – Nov. 2007
- 10 - Sources : entretien avec Christophe NOISETTE d'INFOGM – Nov. 2007
- 11 - Sources : entretien avec Alain UGUEN, Responsable et animateur de CYBER ACTEURS, ex FEDEL – Nov. 2007
- 12 - Les Echos du vendredi 07 et samedi 08 décembre 2007
- 13 - Sources : entretien avec Magali RINGOT, chargée des campagnes OGM chez Greenpeace – Nov. 2007
- 14 - www.altercampagne.free.fr
- 15 - Agir pour l'Environnement, Pour une Réglementation des Implantations des Antennes Relais de Téléphonie Mobile, UFCS, CLCV, CGL, FCPE, UNAF et FNE
- 16 – Alain MERGIER 'Le descenseur social : enquête sur les milieux populaires' PLON 2006
- 16 Bis – Sources : émission Arrêt sur image (France 5, 10 avril 2005), après comptage effectué sur les trois principales chaînes hertziennes
- 17 - Par exemple www.observatoire-medias.info
- 18 - www.place-publique.fr
- 19 - Howard RHEINGOLD 'Foules intelligentes : une revolution commence' 2005 Editions M2
- 20 - Nathalie GLANCE et Bernardo HUBERMANN, chercheurs XEROX - 'The dynamics of social dilemmas' - Scientific American – 1994
- 21 - Barry WELMANN 'Physical Place and Cyber place : the rise of personalized networking' International Journal of Urban and Regional Research – 2001
- 22 - Daniel KAPLAN, Délégué général de la Fondation Internet Nouvelle Génération FING – In 'Foules intelligentes' de Howard RHEINGOLD 2005 Edit. M2
- 22 Bis – Georges BALLANDIER 'Anthropo-logiques' 1985 Livre de Poche
- 23 - 'La Société Vulnérable' Collectif dirigé en 1987 par Jean Louis FABIANI et Jacques THEYS – Presses de l'ENS
- 24 - Ulrich BECH - 'La Société du Risque' 2003 Flammarion
- 24 Bis – Raymond BOUDON 'La Logique du social' (1979) Pluriel Poche , 'La place du désordre' (1984) Presses Universitaires de France
- 25 - Bertrand ROBERT 'Esquisse d'un alphabet de la surprise : scrabble antique pour temps modernes' – Auto édition Argillos 2004

26 - 'L'Homme symbiotique' 1995 Seuil – '2020 Les scénarios du futur' Edit. Des idées et des Hommes 2007

27 - Jean Pierre BEAUDOIN 'Etre à l'écoute du risque d'opinion' – Editions d'Organisation 2001

Article publié sur le Magazine de la Communication de Crise et Sensible

A lire – Accès libre et gratuit

Le Magazine de la Communication de crise et sensible

<http://www.communication-sensible.com>

Edité par l'Observatoire International des Crises
(association sans but lucratif)

<http://www.observatoire-crisis.org/>

