



HAL
open science

L'expérience de contribution non monétaire

Erwan Joud

► **To cite this version:**

Erwan Joud. L'expérience de contribution non monétaire. Gestion et management. Université de Bretagne occidentale - Brest, 2021. Français. NNT : 2021BRES0092 . tel-04127347v2

HAL Id: tel-04127347

<https://theses.hal.science/tel-04127347v2>

Submitted on 13 Jun 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

THESE DE DOCTORAT DE

L'UNIVERSITE
DE BRETAGNE OCCIDENTALE

ECOLE DOCTORALE N° 597
Sciences Economiques et sciences De Gestion
Spécialité : *Sciences de gestion*

Par

Erwan JOUD

L'expérience de contribution non monétaire.

Thèse présentée et soutenue à Brest, le 6 décembre 2021
Unité de recherche : Laboratoire d'économie-gestion de l'ouest (LEGO)

Rapporteurs avant soutenance :

Amina BECHEUR
Nil ÖZÇAGLAR-TOULOUSE

Professeure, Université Paris-Marne La Vallée
Professeure, Université de Lille

Composition du Jury :

Président :
Patrick GABRIEL

Professeur, Université de Bretagne Occidentale

Examineurs :
Amina BECHEUR
Nil ÖZÇAGLAR-TOULOUSE
Claire ROEDERER

Professeure, Université Paris-Marne La Vallée
Professeure, Université de Lille
Professeure, EM Strasbourg – Business School

Dir. de thèse :
Marine LE GALL-ELY

Professeure, Université de Bretagne Occidentale

Co-dir. de thèse :
Nicolas JULLIEN

Maître de conférences, Institut Mines-Télécom Atlantique

L'université n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les thèses : ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.

— N'ayez pas peur! Je leur montrerai ma tête!

Frédéric, pour le mortifier, lui notifia sa propre candidature. Le cabotin, du moment que son futur collègue visait la province, se déclara son serviteur et offrit de le piloter dans les clubs.

Ils les visitèrent tous, ou presque tous, les rouges et les bleus, les furibonds et les tranquilles, les puritains, les débraillés, les mystiques et les pochards, ceux où l'on décrétait la mort des rois, ceux où l'on dénonçait les fraudes de l'Épicerie; et, partout, les locataires maudissaient les propriétaires, la blouse s'en prenait à l'habit, et les riches conspiraient contre les pauvres. Plusieurs voulaient des indemnités comme anciens martyrs de la police, d'autres imploraient de l'argent pour mettre en jeu des inventions, ou bien c'étaient des plans de phalanstères, des projets de bazars cantonaux, des systèmes de félicité publique; puis, çà et là, un éclair d'esprit dans ces nuages de sottise, des apostrophes, soudaines comme des éclaboussures, le droit formulé par un juron, et des fleurs d'éloquence aux lèvres d'un goujat, portant à cru le baudrier d'un sabre sur sa poitrine sans chemise. Quelquefois aussi, figurait un monsieur, aristocrate humble d'allures, disant des choses plébéiennes, et qui ne s'était pas lavé les mains pour les faire paraître calleuses. Un patriote le reconnaissait, les plus vertueux le houspillaient: et il sortait la rage dans l'âme. On devait, par affectation de bons sens, dénigrer toujours les avocats, et servir le plus souvent possible ces locutions: «apporter sa pierre à l'édifice, — problème social, — atelier».

Une légende attribuée à Flaubert l'origine de l'expression *apporter sa pierre à l'édifice*.

« Rien n'est si insupportable à l'homme que d'être dans un plein repos, sans passions, sans affaire, sans divertissement, sans application. »

Blaise Pascal Pensées (1969)

REMERCIEMENTS

Les années de doctorat sont une longue expérience faite de joies et de moments difficiles. Ce ressenti est bien souvent un face à face avec soi-même mais il est aussi partagé. Sans un groupe d'êtres humains autour de moi, je n'aurais pas pu apprécier chaque instant de joie et surmonter chaque passage difficile. Bien entendu, certains sont même devenus des coproducteurs de ma thèse qui en devient une œuvre commune.

Tout d'abord je tiens à remercier mes encadrants de thèse : le Professeur Marine Le Gall-Ely et le Professeur Nicolas Jullien. Avoir vécu cette aventure entre vos mains était une chance.

Merci aux rapporteurs et aux membres du jury de thèse qui me font l'honneur d'accepter de lire et d'évaluer mon travail : le Professeur Amina Bécheur, le Professeur Nil Özçağlar -Toulouse, le Professeur Claire Roederer et le Professeur Patrick Gabriel.

J'adresse mes remerciements au Professeur Madeleine Besson et au Professeur Christine Gonzalez, membres du comité de suivi de cette thèse, pour leurs conseils avisés.

Merci aux acteurs du Laboratoire d'Economie-Gestion de l'Ouest qui forment une communauté facilitatrice pour les doctorants. Merci à son directeur, le Professeur Patrick Gabriel qui œuvre avec chacun au rayonnement du laboratoire. Merci à son prédécesseur, le Professeur Bertrand Urien qui m'a fait confiance en m'intégrant dans cette équipe à l'occasion de mon master recherche. Merci au Docteur Yann Regnard qui a allumé la mèche en m'encourageant à envisager un parcours doctoral. Merci à Madame Cécile Morinière dont l'état d'esprit est remarquable. Merci aux anciens doctorants du LEGO qui m'ont inspiré et soutenu (en particulier le Docteur Fayrouz Akrim-Morvan et le Docteur Morgane Innocent). Merci aux nouveaux doctorants pour l'envie qu'ils apportent à notre communauté (une mention spéciale au jeune Ahmed Benhoumane et ses qualités humaines).

Un immense merci à ma famille et en particulier à ma mère, Madame Marie-Dominique Beaufils qui a consacré beaucoup d'énergie à relire et à polir la syntaxe de ce mémoire. Merci à tous ceux qui, de manière simple, ont témoigné leur soutien. Chaque geste compte et le plus important c'est le sens que je leur donne. Merci à vous.

SOMMAIRE

Remerciements	5
Sommaire.....	6
Introduction	9
La contribution, une forme de prosomation.....	9
L’expérience de contribution, notre objet de recherche	12
Objectif, portée et limites de la thèse	13
Le plan de thèse.....	15
1 Partie 1 - Revue de la littérature	17
1.1 Chapitre 1 – Vers une définition de la contribution	17
1.1.1 Les facultés productives du consommateur en question.....	18
1.1.2 Le consommateur (co)producteur.....	18
1.1.3 Producteur, consommateur, des concepts flous ?	25
1.1.4 La critique de Graeber, entre consommation et expérience individuelle.....	27
1.1.5 Le concept de prosomation.....	32
1.1.6 La prosomation, un cadre indispensable mais insuffisant	71
1.1.7 Vers une nouvelle catégorie : le contributeur	71
1.2 Chapitre 2 - Aborder l’expérience de contribution.....	86
1.2.1 L’expérience comme porte d’entrée vers la contribution	86
1.2.2 Comprendre l’expérience	95
1.2.3 La question de recherche	125
2 Partie 2 – Chapitre 3 - La méthodologie.....	134
2.1 Introduction : accéder à notre objet de recherche	135
2.2 Le terrain	137
2.2.1 Comment aborder le terrain ?	137
2.2.2 Approcher les sujets.....	138
2.3 Les entretiens d’explicitation.....	145
2.3.1 Accéder à l’expérience subjective	145
2.3.2 La méthode des entretiens d’explicitation	146
2.3.3 Mobiliser l’explicitation dans un cadre académique	157
2.3.4 Les pionniers de l’explicitation en Sciences de Gestion.....	166
2.4 Une analyse des données, deux points de vue	175

3	Partie 3 - Les résultats.....	177
3.1	Chapitre 4 – Primo-analyse, les trajectoires d’expérience.....	177
3.1.1	Une première approche constructiviste	177
3.1.2	Analyse par l’explicitation, notre adaptation.....	180
3.1.3	Le tableau des expériences collectées.....	184
3.1.4	Les commencements d’expérience	186
3.1.5	Ce qui intervient au cours de l’expérience	214
3.1.6	Les fins de trajectoire de contribution	255
3.1.7	Conclusion de la primo-analyse	260
3.2	Chapitre 5 – Un modèle d’expérience de contribution, deux profils.....	262
3.2.1	L’expérience de contribution : construire un affect positif.....	263
3.2.2	La boucle de l’expérience contributive.....	328
3.3	Conclusion de la troisième partie : vers un modèle de l’expérience de contribution	334
3.3.1	Une boucle d’expérience dynamisée par les affects positifs	335
3.3.2	Parcours de contribution contemplative	337
3.3.3	Parcours de contribution optimale.....	337
3.3.4	Un continuum pour la contribution non monétaire.....	338
3.3.5	Deux analyses, un modèle d’expérience de contribution	340
4	Partie 4 - Chapitre 6 - Discussion	341
4.1	Les apports théoriques dans le champs du marketing	342
4.1.1	Les apports au courant théorique de la prosommatation	343
4.1.2	Un apport conceptuel au marketing expérientiel	348
4.1.3	Bien-être, implications sociales de la prosommatation et inégalités	351
4.2	La méthode des entretiens d’explicitation	353
4.3	Préconisations managériales.....	357
4.3.1	L’expérience contributive comme amélioration d’autres expériences de vie.....	357
4.3.2	Améliorer l’expérience de contribution optimale pour favoriser sa réitération.....	359
4.3.3	Accompagner la création de valeur contributive	360
4.4	Limites et voies de recherche	362
	Conclusion.....	366
	Table des matières	371
	Table des illustrations.....	377

Bibliographie	379
Annexes	403
Formation aux entretiens d'explicitation.....	403
Exemple de retranscription graphique d'un entretien	407

INTRODUCTION

Art + Feminism est une organisation sans but lucratif¹ qui vise à lutter contre un biais de représentation des femmes, des personnes non-binaires, transsexuelles ou racisées dans les encyclopédies Wikipédia et ses projets annexes (Commons pour les médias ou Wikidata pour les données). L'un des moyens de lutte privilégiés de cette organisation consiste à améliorer les articles encyclopédiques, notamment ceux qui parlent des artistes féminines ou appartenant à des catégories sous-représentées. Des événements appelés édit-a-thons sont organisés



Figure 1 - édit-a-thon au MoMa de New-York en 2019 par Manuel Molina Martagon licence CC-BY-SA

partout dans le monde, dans des universités ou des musées. Cet agenda ambitieux a pu compter sur 18 000 personnes dans le monde qui auraient participé à l'amélioration de plus de 84 000 articles encyclopédiques afin de rendre équitable la visibilité des femmes et des minorités opprimées. Pour faire avancer cette cause, une armée de contributrices et de contributeurs a rejoint la communauté des wikipédiens, les éditeurs de l'encyclopédie en ligne.

LA CONTRIBUTION, UNE FORME DE PROSOMMATION

Les wikipédiens sont des individus qui participent gratuitement à la rédaction et à la maintenance de l'encyclopédie en ligne Wikipédia en acceptant ses règles d'édition. Ils seraient plus de 70.000 à être actifs² dans le monde selon la Wikimedia Foundation. La production sans cesse actualisée d'une des plus importantes sources d'information de notre époque repose en grande partie sur ces éditeurs libres et non rémunérés. En comparaison, la Wikimedia Foundation qui détient la marque Wikipedia et héberge les données ne compte qu'un peu plus de quatre cents salariés³. Les wikipédiens ne signent aucun contrat explicite ou implicite pour leur travail et il

1 <https://artandfeminism.org/>

2 Il y a plusieurs façons de comptabiliser un utilisateur actif de Wikipédia, nous avons retenu la norme de cinq modifications sur les 30 derniers jours.

<https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia#R%C3%A9dacteurs>

3 https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikimedia_Foundation#Budgets_et_ressources

paraît impossible de les dissuader d'arrêter leurs efforts si c'est leur choix. Autrement dit, l'engagement comme le désengagement dans cette activité d'édition est libre de toute forme d'aliénation liée à un contrat ou des pressions sociales. Par ailleurs, les wikipédiens obtiennent des récompenses individuelles déjà révélées par la littérature traitant des relations humain – machines (Jullien, 2012 ; Yang et lai, 2010 ; Nov, 2007) : amusement, joie, plaisir de faire, acquisition de compétences, reconnaissance, renforcement du concept de soi... Cette satisfaction individuelle est obtenue tout en participant à améliorer une œuvre commune avec une organisation à but non-lucratif. Or, ces comportements individuels libres et dominés par des objectifs personnels doivent être intégrés dans une activité collective de production de valeur impliquant un certain nombre de contraintes (les règles régissant la participation à Wikipedia sont comparées à une bureaucratie, Butler et al., 2008). Alors qu'ils représentent une force productive, les contributeurs ne sont soumis à aucune obligation contractuelle ou morale quant à la quantité d'effort qu'ils fournissent. Le risque est que les nouveaux participants d'un projet, déçus de leurs expériences, abandonnent la contribution dans laquelle ils s'étaient engagés au profit d'activités plus satisfaisantes. Par exemple, sur l'année 2020, 182.000 nouvelles personnes se sont inscrites sur Wikipédia en français alors qu'en moyenne seuls 6.000 contributeurs inscrits modifient l'encyclopédie au cours d'un mois⁴. Les moyens de favoriser l'amélioration des expériences de contribution dans le but d'augmenter la participation en termes de nombre de contributeurs, de diversité des profils et d'investissement temporel sont peu explorés, notamment par la recherche en marketing pourtant parfaitement adaptée à ce type d'investigation.

Le marketing s'intéresse aux offres ayant de la valeur pour les consommateurs, voire plus largement la société. Cette discipline est notamment légitime dans l'étude de contextes où la valeur créée est échangée. Par un raccourci rapide, il est possible de voir les wikipédiens comme des consommateurs dans la mesure où ces individus sont motivés par leur satisfaction personnelle (sans que cette motivation ne soit exclusive de motivations collectives portées par l'organisation supportant les projets encyclopédiques). Ces consommateurs d'une expérience d'encyclopédiste amateur produisent de la valeur qui est mise à disposition des lecteurs avec un certain succès (Wikipédia est le septième site web le plus populaire au monde⁵). Le loisir qu'ils pratiquent consiste à produire une encyclopédie et il est donc tentant de les désigner plus précisément comme des consommateurs co-créateurs de la valeur (Prahalad et Ramaswamy, 2004 ; Vargo et Lusch, 2004). Enfin, la recherche en marketing expérientiel (Roederer et Filser, 2015) se propose de comprendre en profondeur ce que vivent les consommateurs en les intégrant dans le processus de contextualisation. Cet intérêt pour la subjectivité du consommateur impliqué dans une activité comportant toujours une forme de production est particulièrement inspirant pour qui cherche à comprendre les wikipédiens et plus généralement les projets contributifs.

4 Source <https://stats.wikimedia.org/#/fr.wikipedia.org>

5 <https://www.similarweb.com/fr/top-websites/>

Cependant, l'usage des termes « consommateurs » ou « consommation » mérite d'être questionné. Plus largement, le marché comme contexte dominant les recherches en marketing expérientiel peut imposer des concepts qui n'ont pas le même sens dans d'autres formes d'échange. Ainsi, selon Graeber (2011), la consommation, « *théorie des désirs et de l'accomplissement humain* », est une catégorie d'activités marquée par une conceptualisation fuyante puisque appliquée à toutes les formes de production non instituée. Le choix de désigner les wikipédiens comme des consommateurs, s'il n'est pas incohérent, constitue pourtant un biais présupposant une structure consumériste qui n'existe pas dans ce contexte relevant davantage d'un commun (Ostrom, 1990). C'est d'ailleurs probablement ce qui explique que le marketing comme science des comportements de consommation soit très peu représenté dans les études académiques portant sur Wikipédia. Le plus souvent, ce cas-là, sans réellement être théorisé, se retrouve dans la littérature marketing avec un rôle d'illustration pour montrer l'existence d'une frontière floue entre consommation et production. Bien entendu, le problème des catégories « consommation » et « production » est pris en compte depuis des décennies par la discipline, de manière encore plus soutenue avec l'avènement du web 2.0. Mais, comme en écho à la critique de Graeber, les concepts marketing souffrent d'un biais consumériste pour décrire le phénomène de contribution actif dans Wikipédia et d'autres contextes. Il semble que seule la prosommation, revendiquée comme concept neutre, puisse éviter cet écueil. Ce mot constitué de *production* et de *consommation* a été proposé en 1980 par Alvin Toffler pour désigner les activités mêlant les deux notions sans pouvoir les distinguer. La prosommation, après avoir sommeillé jusqu'à l'aube des années 2010, a été reprise par la littérature marketing, et notamment Georges Ritzer. Ainsi, comme Ritzer et Jurgenson (2010), nous intégrons les wikipédiens dans la prosommation qui paraît être le cadre théorique le moins inadapté pour situer la contribution dans le champ disciplinaire. Autrement dit, la contribution est une forme particulière de prosommation, mêlant consommation et production. En revanche, ce cadre conceptuel, s'il a l'avantage d'être cohérent sur le plan théorique, manque de précision pour comprendre ce qui se trame pour l'individu impliqué dans une expérience de contribution. Il est indispensable que le corpus théorique sur la prosommation dispose de la catégorie *contribution* comme concept et, pour ce faire, une approche exploratoire visant à comprendre le phénomène est la plus indiquée.

L'EXPERIENCE DE CONTRIBUTION, NOTRE OBJET DE RECHERCHE

Notre travail doctoral nous a permis de circonscrire un objet de recherche, **la contribution**, à partir du cas des wikipédiens, de la sémantique et par comparaison avec des catégories proches. De plus, le choix a été fait de parler de contribution non monétaire dans la mesure où la contribution peut aussi signifier un don d'argent. Ainsi, la contribution non monétaire se définit comme la *part productive plutôt que matérielle apportée à une œuvre commune et qui implique un contrôle dérisoire sur l'engagement du contributeur de la part de ceux qui bénéficient de son action ou de ceux qui agissent à ses côtés*. La contribution ne doit pas être confondue avec le don parce que ce qui est apporté relève principalement d'une activité productive. Elle ne doit pas non plus être confondue avec le bénévolat puisque le contrôle sur l'engagement y est beaucoup plus faible⁶. En l'absence de contrat ou de rémunération, la contribution n'est pas un travail au sens institué, ce qui exclut la plupart des cas de crowdsourcing. La liberté de faire ou de ne pas faire rend même les forces du marché relativement périphériques dans les contextes de contribution. Enfin, nous avons précédemment positionné la contribution dans le cadre théorique de la prosommation. Bien que ce repérage soit indispensable, il n'en reste pas moins que cette seule approche conceptuelle ne nous apporte pas de quoi comprendre le phénomène qui nous intéresse.

Pour obtenir un accès profond à l'essence de ce qu'est la contribution, nous avons fait le choix de donner la parole à ceux qui la vivent. Partir du sujet impliqué dans le phénomène étudié plutôt que des concepts en place s'est trouvé justifié par le caractère exploratoire de notre projet de recherche. Le manque d'outils conceptuels rendait nécessaire une construction théorique partant de l'expérience des contributeurs comme connaissance à extraire. L'**expérience** est, cependant, un terme polysémique et le sens qui nous intéressera en premier lieu est celui qui se rapproche de *vivre une expérience*. D'un point de vue académique, le concept d'expérience fait l'objet de débats philosophiques (voir, par exemple, Perreau, 2010) et il faudrait consacrer bien plus qu'une thèse pour aboutir à un panorama complet de la pensée sur l'expérience humaine. Notre choix s'est porté sur la phénoménologie et ce sera donc ce courant-là qui donnera un cadre à la définition de l'expérience. Pour Merleau-Ponty, l'expérience est *la relation incarnée que le sujet entretient avec le monde*. Au-delà du flux de stimuli qu'un sujet perçoit, la phénoménologie s'est intéressée à la manière dont le sens se fait. En effet, tout ce qui est vécu peut faire sens mais tout n'est pas nécessairement réfléchi et exprimable. L'approche expérientielle qui servira de base à la méthodologie employée dans cette thèse s'appuie sur la théorie des modes de conscience husserlienne et suggère de déterminer la manière dont le flux de vécu devient sens pour le sujet. De façon plus pratique, la technique des entretiens d'explicitation (Vermersch, 2010, 2012) nous permettra

⁶ Le bénévolat comme une structure sociale et politique instituée, tend à se professionnaliser, voire à se contractualiser, et dispose de moyens de contrainte sur les individus plus importants que la contribution (Demoustier, 2002)

d'extraire les vécus d'expérience de contribution en respectant les principes de la phénoménologie husserlienne. Enfin, la modélisation du parcours expérientiel des contributeurs sera rendue possible par une analyse en deux étapes, la première phénoménologique et la seconde mobilisant la théorie de l'autotélisme-flow (Csikszentmihalyi, 1990, 2014)

La principale question à laquelle cette thèse va répondre est la suivante :

Quelle est l'essence de l'expérience de contribution non monétaire ?

OBJECTIF, PORTEE ET LIMITES DE LA THESE

L'objectif de notre thèse est de décrire et de comprendre la contribution comme phénomène à partir de ceux qui la vivent. D'ailleurs, le terme *contribution*, lui-même, est issu du vocabulaire des wikipédiens pour se désigner. Les contributeurs à Wikipédia sont de précieux témoins, toutefois, nous avons également cherché à élargir la compréhension du phénomène à d'autres contextes. Pour accéder à la réalité subjective des contributeurs, notre travail doctoral se situe dans une posture épistémologique constructiviste radicale au sens de Glasersfeld (2001, 2005) et Le Moigne (2007). Dans ce cadre de pensée, le chercheur ne se positionne pas sur l'existence ou la non-existence du réel en dehors de l'expérience subjective. De plus, l'expérience subjective est un réel connaissable mais toute réalité qui serait en dehors de l'expérience ne peut être réputée connaissable ou inconnaissable *a priori*. Cette non-détermination découle directement de la posture constructiviste radicale qui ne se positionne pas sur un éventuel réel existant en lui-même. Ce qu'il faut retenir, c'est que le chercheur ne peut connaître la réalité qu'à partir de l'expérience des phénomènes. Autrement dit, bien qu'il puisse exister diverses réalités, seules celles qui sont expérimentables peuvent être connues. Enfin, la connaissance est une représentation construite dépendante de la cognition humaine : selon le projet de construction de la connaissance et son contexte, la représentation de la réalité peut évoluer (Le Moigne, 1977). Afin de mettre en œuvre notre propre projet de recherche à partir de cette posture et de disposer d'un cadre actionnable pour dévoiler le réel expérimenté, nous nous sommes largement reposés sur la phénoménologie qui est une science de la connaissance en plus d'être un courant philosophique (Depraz, 2009). En résumé, notre proposition consiste à éviter d'aborder un phénomène par une construction conceptuelle pré-établie et en cela notre thèse est phénoménologique.

Au regard de l'intérêt porté actuellement par le marketing sur la prosommation et les comportements en marge de la consommation dans un marché, les apports de notre thèse seront de plusieurs ordres. Tout d'abord, d'un

point de vue théorique nous proposerons une définition académique de la contribution qui manquait au marketing puisque des concepts inadaptés étaient, jusqu'ici, mobilisés pour approcher le phénomène en question. Sur le plan méthodologique, ensuite, nous mettrons en œuvre une articulation originale entre les entretiens d'explicitation (Vermersch, 2010, 2012), technique psycho-phénoménologique permettant de collecter l'expérience subjective, et l'analyse par la théorie de l'autotélisme-flow issue de la psychologie positive (Csikszentmihalyi et Csikszentmihalyi, 1992 ; Csikszentmihalyi, 2014 ; Csikszentmihalyi et Nakamura, 2014). Notre méthodologie permettra de modéliser les parcours d'expérience de contribution et d'identifier deux profils de contributeurs. Enfin, l'essence des sciences de gestion en général et du marketing en particulier est de produire une connaissance actionnable par les praticiens des organisations. A partir des schémas d'expérience et de la compréhension des processus expérientiels de chaque profil, nous ferons des préconisations utiles pour ceux qui animent et pilotent des projets contributifs. Une question managériale sera amplement discutée autour de cette thèse : peut-on manager les contributeurs ? Nous montrerons que, ce sera notre point de vue, c'est effectivement possible avec une approche marketing.

Si nous nous sommes penchés sur un phénomène ayant déjà fait l'objet de plusieurs lectures différentes, ces lectures ne sont pas reliées, ce qui brouille la conceptualisation. Notre travail a donc un caractère exploratoire dans le sens où le sujet lui-même est placé au centre de l'analyse et de la production de connaissance. C'est de cette façon que nous souhaitons apporter notre pierre à l'édifice : en donnant la capacité aux individus de révéler ce qu'ils vivent sans présupposer ce qu'ils expérimentent subjectivement. De la sorte, la structure de cette thèse ne reflète pas fidèlement la trajectoire de notre propre expérience de recherche. C'est vrai pour de nombreux doctorants mais c'est particulièrement vrai pour notre revue de la littérature qui comprend de nombreux apports théoriques qui se sont trouvés implémentés après que les personnes au centre de nos préoccupations nous aient indiqué quelles étaient leurs vérités. Autrement dit, les outils théoriques que nous avons exploités l'ont été parce que le terrain le réclamait. Cette approche est inspirée de la Grounded Theory (Glaser et Strauss, 1967) et comme le résume Goulding (2005, p. 296), un de ses principes est que « *la littérature n'est pas totalement explorée avant la recherche, comme dans de nombreuses études, elle est plutôt consultée dans le cadre d'un processus itératif, inductif et interactionnel de collecte de données, d'analyse simultanée et d'interprétation émergente* ». C'est par cette relation aux vérités multiples que le voile est levé sur l'expérience de contribution non monétaire. Les contours de cet objet de recherche furent précisés tard dans notre parcours de thèse pour respecter une posture épistémologique et méthodologique constructiviste radicale (von Glaserfeld, 2005 ; Le Moine, 2007 ; Avenier, 2011). Les schémas et modèles mis au jour dans ce manuscrit n'ont pas encore été validés à grande échelle. C'est une limite de ce travail. Cependant, il nous semble que nous avons proposé à la communauté scientifique un cadre rigoureux et un socle ouvrant la voie à des recherches futures fertiles, en particulier pour le marketing.

LE PLAN DE THESE

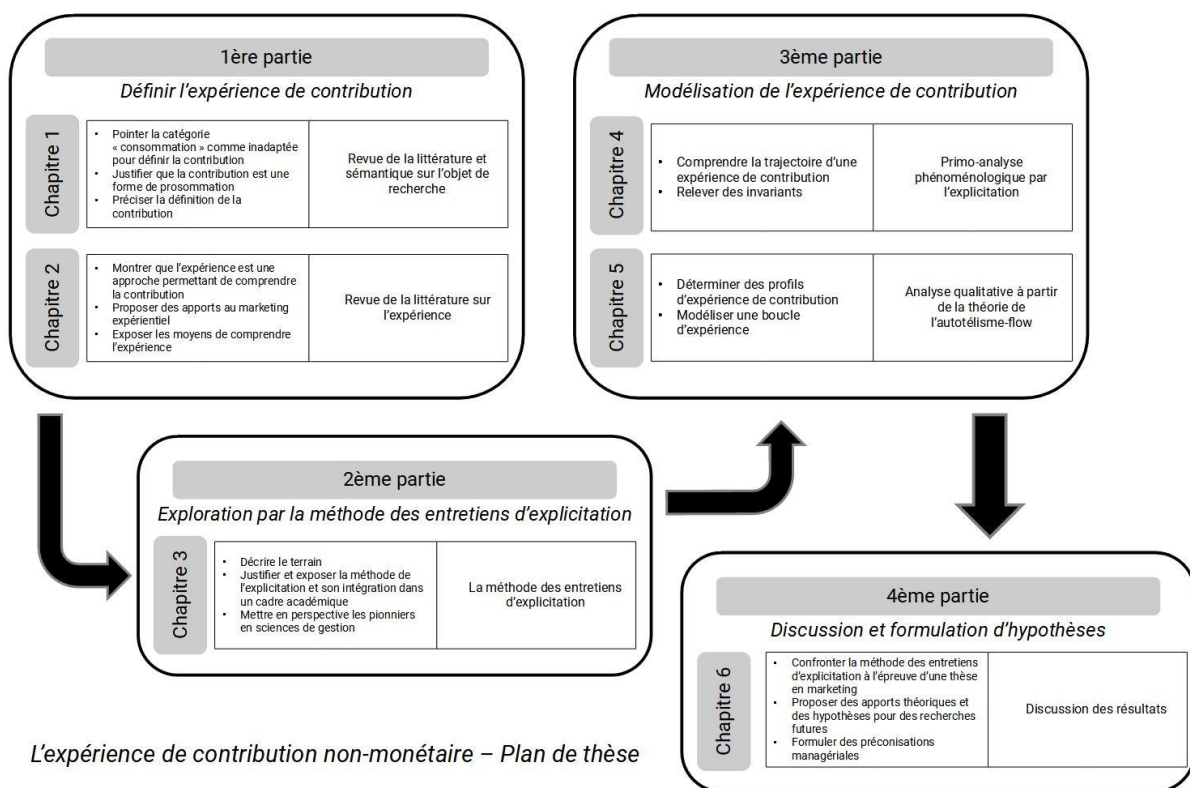
La première partie de notre thèse sera consacrée à la revue de la littérature. Nous commencerons par balayer la recherche en marketing qui permet d'attribuer au consommateur des facultés productives. Notre argumentation, à partir de la critique de Graeber (2011), viendra pointer la limite de la catégorie « consommation ». Nous reprendrons ensuite le concept de prosommation qui évite le biais consumériste. Nous nous intéresserons, notamment, au renouveau de la prosommation dans le champ marketing où la contribution a sa place. A partir de là nous pourrons définir précisément le terme *contribution* à l'aide d'une étude linguistique et de la littérature traitant de phénomènes proches comme le bénévolat, le don ou le crowdsourcing. Pour comprendre la contribution en profondeur, nous nous inspirerons de la proposition du marketing expérientiel invitant le chercheur à tenir compte de la subjectivité des individus. Afin de disposer d'un cadre d'analyse qui soit adapté au phénomène étudié, nous terminerons cette partie en nous penchant sur des travaux en psychologie de l'expérience, en particulier la théorie de l'autotélisme-flow de Csikszentmihalyi.

La seconde partie permettra de présenter la méthodologie en débutant par une rapide description de notre approche terrain. Nous détaillerons aussi le projet phénoménologique de la thèse. La construction d'une telle méthode d'étude des expériences passe par les fondamentaux de la phénoménologie. Dans le cas de cette thèse, ce sera plus particulièrement l'approche d'Husserl qui nous permettra d'accéder à ce mode de connaissance et d'intégrer les sciences valides. La méthode actionnable nous est donnée par la psycho-phénoménologie de Vermersch (2012) puisque la phénoménologie husserlienne est difficile à mettre en pratique dans un projet de recherche. Dans ce courant de recherche, nous nous attarderons sur le cœur de l'extraction de données qui s'appuie sur les entretiens d'explicitation (Vermersch 2010, 2012). Nous exposerons enfin la méthode d'analyse à deux prismes : celle, psycho-phénoménologique associée à l'explicitation puis celle construite à l'aide des travaux sur l'expérience optimale (flow) et les buts émergents (Csikszentmihalyi et Nakamura, 2014).

La troisième partie sera consacrée aux résultats et à l'analyse. Pour cela, nous reprendrons la structure en double prisme après une introduction reprenant l'approche constructiviste de cette thèse. Premier prisme : nous dévoilerons les trajectoires d'expérience selon une adaptation des recommandations de Vermersch (2010, 2012) issue de l'explicitation. Nous dessinerons alors les premières structures de l'expérience et en particulier la dimension absente de l'explicitation que nous avons ajoutée : les états affectifs. Second prisme : à l'aide de plusieurs travaux en psychologie positive nous proposerons un modèle essentiel d'expérience de contribution non monétaire qui repose en une large partie sur les affects positifs. D'un parcours expérientiel majoritairement commun, nous distinguerons deux profils de contributeurs.

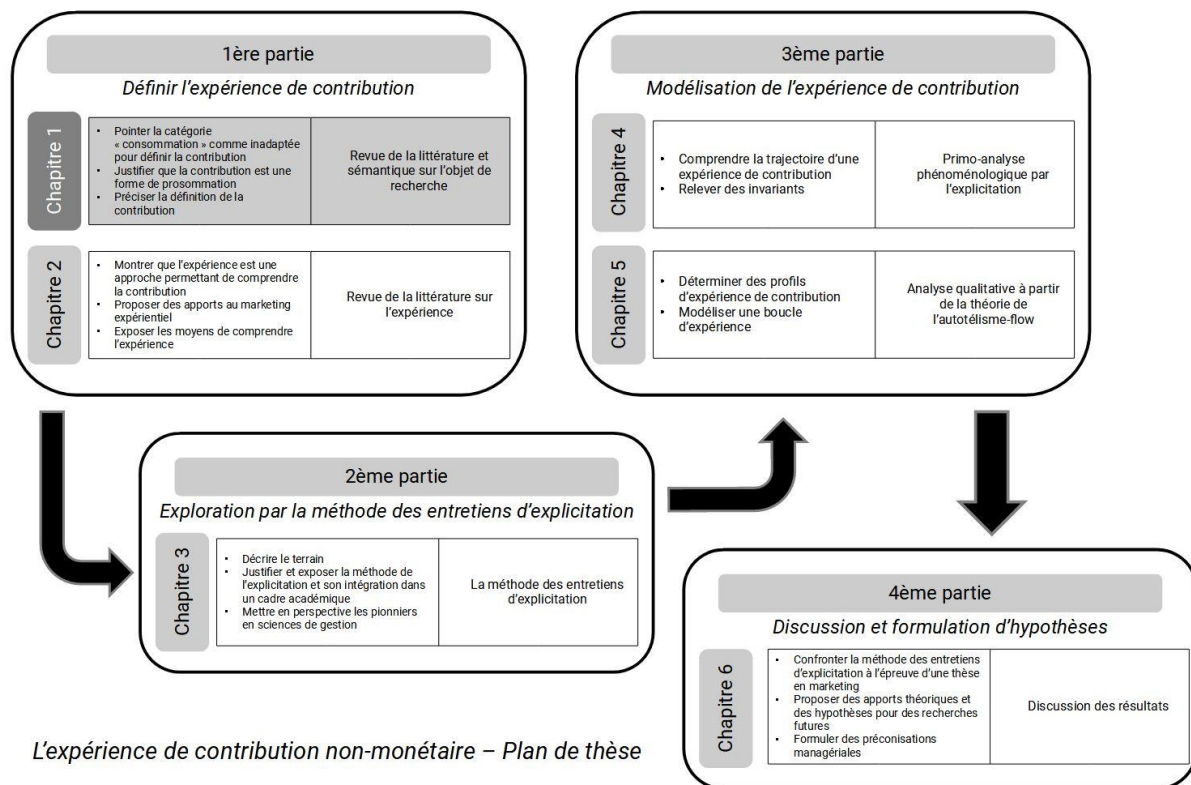
Enfin, la quatrième partie sera l'occasion de revenir sur les apports de notre thèse et de proposer un dialogue avec la littérature marketing. Cette discussion intéressera le projet de théorisation de la prosommation et sera l'occasion de suggérer un certain nombre d'hypothèses pour des recherches futures. Avant cela nous aurons pris soin de documenter notre propre retour d'expérience sur la méthodologie issue des entretiens d'explicitation. Nous terminerons avec les préconisations à destination des praticiens.

Une conclusion permettra de revenir sur l'ensemble de ce mémoire et des années qui ont conduit à sa rédaction. Nous tâcherons de prendre un peu de recul et de pointer les directions qui nous semblent porteuses pour l'avenir.



1 PARTIE 1 - REVUE DE LA LITTÉRATURE

1.1 CHAPITRE 1 – VERS UNE DEFINITION DE LA CONTRIBUTION



Dans ce chapitre, nous allons cheminer vers la définition de l'objet de recherche de notre thèse. D'un point de vue marketing, la manière la plus commune d'aborder la contribution serait d'user du prisme de la *consommation*. Cette approche serait d'autant plus intéressante que les capacités productives du consommateur sont largement traitées par la littérature. Bien que pertinente à bien des égards, ce choix ne nous a pas semblé être le plus profitable à notre argumentation. En effet, la catégorie *consommation* désigne des phénomènes très différents et reliés sans continuité satisfaisante pour comprendre la contribution. C'est la critique de l'idée contemporaine de *consommation* émise par un anthropologue, David Graeber (2011), qui va justifier que nous faisons appel à un autre concept central pour notre travail doctoral. De plus, la consommation n'est pas un concept neutre puisqu'il implique un biais consumériste issu de la société industrielle. Ainsi, les travaux sur la *prosommation*, concept inventé par Alvin Toffler en 1980, vont nous permettre d'envisager plus de neutralité et de cohérence avec notre problématique. Se faisant, nous emboîtons le pas de nombreux chercheurs en marketing

qui ont repris ce concept depuis une petite quinzaine d'années. Nous allons montrer que la contribution s'intègre bien dans ces théories même si, et c'est le revers de la médaille, la *prosomption* manque encore de travaux empiriques pour couvrir l'ensemble de son spectre. C'est à partir de ce point que nous viendrons proposer une définition claire de la *contribution non monétaire*, notamment à l'aide d'un travail sémantique et d'une exploration de la littérature traitant des phénomènes proches.

1.1.1 Les facultés productives du consommateur en question

Les outils conceptuels du marketing ne manquent pas pour envisager d'expliquer ce que font les personnes engagées dans une activité de contribution. Le plus souvent, ces théories envisagent l'individu comme un consommateur, c'est-à-dire un sujet « *qui utilise un bien ou un service pour satisfaire des besoins individuels ou collectifs* »⁷. Or, c'est bien ce que fait un contributeur à Wikipédia, appelé wikipédien⁸ : il satisfait un certain nombre de besoins en éditant des articles encyclopédiques et en participant à l'animation d'une communauté. Par ailleurs, Ladwein (2003) rappelle que la consommation est intimement liée à la notion de satisfaction qui peut être praxéologique (les besoins essentiels), expérientielle (la qualité perçue du vécu) ou intégrée à la construction de l'identité (la signification de soi et d'autrui). La consommation paraît donc adaptée pour aborder notre objet de recherche, la contribution. Nous allons balayer un certain nombre de pistes théoriques aptes à nous aider à comprendre le phénomène de contribution et plus particulièrement les travaux accordant au consommateur la faculté de produire de la valeur. En effet, la contribution implique une dimension productive, c'est-à-dire d' « *d'engendrer, de faire exister* »⁹ la valeur. Nous terminerons par pointer la limite du concept de consommation, en particulier pour désigner l'activité contributive, en nous appuyant sur Graeber.

1.1.2 Le consommateur (co)producteur

A partir d'une littérature fondatrice, Cova et Dalli (2009), ont pointé que le sujet dans son rôle de consommateur est de plus en plus impliqué activement dans la phase de production des offres. Cette intégration au processus productif est rendue possible grâce à des capacités individuelles et collectives qui ont donné aux consommateurs des pouvoirs étendus. Finalement, c'est tout l'équilibre des pouvoirs entre producteurs et consommateurs qui s'est transformé. Parmi les papiers les plus structurants de la recherche sur les capacités productives du consommateur, nous retrouvons ceux sur les pratiques de consommation (Holt, 1995), la co-création de valeur (Prahalad et Ramaswamy, 2004), le *service dominant logic* (Vargo et Lusch, 2004), la *consumer*

7 <https://www.cnrtl.fr/definition/consommateur>

8 <https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Wikip%C3%A9diens>

9 <https://cnrtl.fr/definition/production>

culture theory (Arnould et Thompson, 2005), l'innovation (von Hippel, 2005) ou les *producers* (Bruns, 2008)¹⁰. Les associations entre pouvoir de produire et consommateurs se trouvent plus particulièrement dans les papiers traitant des services, de l'innovation, de la performance, de l'expérience, des cultures et contre-cultures de consommation, des identités, des stratégies de création de valeur ou encore de l'exploitation marchande de l'information.

1.1.2.1 Vers un empowerment du consommateur

Les discours sur le pouvoir d'agir des individus ont connu une rupture depuis la fin des années 1990, ce qui a largement enrichi la recherche en marketing (Denegri-Knott et al., 2006; Cova and Cova, 2009). L'un des concepts les plus stimulants de cet ensemble est le *consumer empowerment* (Denegri-Knott et al., 2006)¹¹. Ces auteurs ont identifié trois approches théoriques du pouvoir du consommateur. La première, le modèle de la souveraineté du consommateur, repose sur la capacité des individus à opérer des choix librement et de manière rationnelle. Celle-ci suppose en prémices que les consommateurs soient parfaitement informés et autonomes. Le terme « *souverain* » associé au consommateur illustre le fait que la somme des consommateurs « *agents* » dispose d'un pouvoir fort sur les producteurs plus isolés. La frontière entre consommateur et producteur est ici bien présente, le pouvoir du premier ne s'étend pas dans les domaines réservés du second (par exemple, le travail). Une autre approche est celle du pouvoir culturel qui postule que le marché est oppressant et impose sa culture, enfermant le consommateur dans la passivité. Dans ce paradigme, et dans la lignée de De Certeau (1984), le pouvoir du consommateur revient à résister à la force du marché par la créativité. Denegri-Knott et al. (2006) relie ce pouvoir de résister aux travaux en recherche sur le consommateur postmoderne¹² tels que ceux de Firat & Dholakia (1998), Firat et al. (1995) ou encore Firat & Venkatesh (1995). Enfin, dans ce modèle, le marché est considéré comme un lieu dont les règles s'imposent et où les individus doivent survivre face aux jeux de pouvoir. Ainsi, l'expérience quotidienne du consommateur ressemble à une opposition toujours plus intelligente et consciente face aux incessantes tentatives de manipulation exercées par le marché. Cette opposition insinue, comme dans le cas du « *consommateur souverain* », une délimitation nette entre des individus consommateurs et un marché formaté par des entreprises.

10 Les deux derniers papiers ne sont pas dans le champ disciplinaire du marketing mais ont des liens avec la recherche sur le consommateur.

11 *L'empowerment* étant difficile à traduire en français, nous pouvons suivre l'invitation de Le Bossé (2005) à parler de « pouvoir d'agir ».

12 La postmodernité (Lyotard, 1979, Lipovetsky, 2006) est une ère sociologique débutant dans les années 1970 qui se caractérise par une forme de déclin (de la science et du progrès notamment). Malgré la connotation négative de l'idée de déclin, certains aspects seraient plus favorables comme l'individualisation et l'hédonisme.

La dernière approche, celle du pouvoir discursif, pointe (p. 964) que les deux types d'agents exercent leurs pouvoirs au travers de discours normalisant ce que chacun peut faire. Dans ce paradigme foucauldien (Foucault, 1982, 1984, 1986)¹³, les consommateurs et les producteurs interagissent sur le marché et créent ensemble le lieu d'interaction qu'est le marché. Le consommateur n'est donc ni un souverain, ni un résistant mais, dans ce modèle, les individus ont conscience de leur pouvoir. L'ordre établi évolue et le rôle passif du consommateur n'existe que par la force du discours sur le consommateur. L'empowerment serait donc un nouveau discours lié à une transformation. Le marché peut laisser la place à d'autres relations de consommation et de production alors même qu'il a souvent permis le *pouvoir d'agir* du consommateur. Enfin, si nous nous référons à ce cadre théorique, il convient d'avoir une attention particulière sur la relation entre le pouvoir exercé et la connaissance puisque cette dernière, considérée comme une vérité, est nécessairement formée par le pouvoir. A l'opposé, Cochoy (2015, p. 134) fait le constat d'un paradoxe dans la littérature (Vargo and Lush, 2004 ; Prahalad and Ramaswamy, 2004 ; Cova et Cova, 2012 ; Cova et al., 2011 ; Dujarier, 2016 ; Scholz, 2013) : « *the consumer is active at the physical level, but passive at the cognitive and political levels, not realizing that his or her activity has been turned into the passive execution of scripted, delegated tasks.* » Autrement dit, le travail du consommateur serait comme « *de l'eau dans un moulin* ». L'individu toujours plus actif apporterait son implication et ses compétences sans vraiment avoir conscience que les organisations captent cette ressource.

Quelle que soit la posture soutenue, pour Denegri-Knott et al. (2006), le concept d'*empowerment* paraît trop peu théorisé en recherche sur le consommateur. Malgré ce manque (constaté en 2006), les auteurs énumèrent des thèmes régulièrement associés au pouvoir comme la résistance, la souveraineté et l'agence du consommateur (voir par exemple Desmond, 2003 sur le pouvoir du consommateur et Holt, 2002 sur la résistance). Les deux premières approches, nommées respectivement « *consumer sovereignty model* » et « *cultural model* », limitent la description de la contribution par le maintien rigide de la catégorie *consommateur*. Cette frontière est même indispensable au premier modèle. Il semble qu'il soit malaisé de vouloir effacer la distinction entre le consommateur, agent constitutif ou antagoniste du marché, et le producteur avec ces deux premiers modèles. En revanche, la troisième approche, « *discursive power model* », paraît beaucoup plus souple et performative pour décrire la contribution : le marché n'est pas nécessaire et le rôle du consommateur n'est pas figé. Ainsi, Denegri-Knott et al. (2006, p. 964) reconnaissent qu'un « *consommateur vraiment capable d'agir serait un faiseur d'espaces de pouvoir et de biens exploitables et non un simple agent s'y adaptant. Les agents ayant du pouvoir dans ce modèle peuvent produire les discours conduisant à des formes d'engagement normalisées et acceptables, changeant ainsi les champs d'action et élargissant ce qu'il est possible de faire.* » La théorie du pouvoir discursif semble cohérente et compatible avec l'étude de la contribution, pour le moins ce qui peut

13 L'ordre est internalisé par les agents au travers de « *norms and codes of conduct take place via iterative and co-evolving processes of "objectivisation" where truths are established to effect normalising behaviour, and "subjectivisation" where appropriate practices of the self results in the constitution of a subject as a known, free and empowered agent.* » (Denegri-Knott et al., 2006, p. 961).

être observé dans Wikipédia (les wikipédiens négocient vraiment les normes et ce que la communauté peut faire).

Si nous suivons l'invitation de Denegri-Knott et al. (2006) à remettre en cause des catégories rigides grâce au modèle de l'*empowerment discursif*, le marketing, qu'il soit académique ou organisationnel, reste une discipline attachée au concept de consommateur. C'est pourquoi, il est important d'identifier ce qui peut encore représenter des contraintes théoriques réduisant le développement de notre recherche. Ainsi, pour Shankar et al. (2006), le marketing propose une vision relativement traditionnelle de l'*empowerment* du consommateur « [that] is thus equated to the power to exercise choice » (p. 1014). Ils rappellent, en citant Cochoy (1998), que le consommateur et la consommation sont des concepts idéologiquement incontournables pour le marketing, lui-même au service du capitalisme. L'arrière-plan philosophique, c'est-à-dire l'auto-détermination de l'individu dans un contexte de compétition entre producteurs, va permettre d'étendre les capacités du consommateur à exercer des choix. Cependant, les individus n'ont pas accès de la même manière au marché parce qu'un certain nombre d'inégalités interviennent. Le *pouvoir* serait alors objectivé comme une chose que l'on possède plus ou moins. A partir de l'exemple de consommateurs mécontents de la qualité des produits Apple, les auteurs mettent à jour la capacité des individus à utiliser une *technologie de soi* (le blog) pour mettre en place un contre-pouvoir communautaire face à la marque. Eux aussi en citant Foucault (1984, p. 46), suggèrent que ces *technologies de soi* permettent de se décentrer du système de connaissance dominant. L'*empowerment* des consommateurs peut donc être perçu comme une capacité à produire une connaissance opposable à celle que les organisations veulent imposer. Cette proposition rejoint celle de Denegri-Knott et al. (2006) et paraît partiellement adaptée à ce que nous souhaitons étudier. Cependant, elle reste endémique à un rapport de domination situé qui est le marché.

1.1.2.2 Le consommateur et ses capacités productives

A partir des années 2000, de nombreux travaux ont commencé à attribuer au consommateur un certain nombre de capacités productives qui participent à la création de valeur diffusée sur le marché (Firat et Dholakia, 2006). Ce panel d'activités productives ou liées à un processus de co-création est repris par Cova et Dalli (2009). Il s'agit, entre autres, de services (Manolis et al., 2001), d'innovations (Franke et Shah, 2003 ; von Hippel, 2005), de performances (Kozinets et al., 2004), d'expériences (Holt, 1995 ; Arnould, 2007), de cultures ou de contre-cultures de consommation (Heath et Potter, 2004 ; Goulding et Saren, 2007, Kozinets, 2007), d'identités (Firat et Dholakia, 1998) ou encore de stratégies de création de valeur (Holt, 2002). De plus, dans l'ère post-industrielle, les consommateurs ont une fonction productive quand leurs comportements sont captés comme des intrants pour la fabrication d'informations exploitées comme des marchandises (Zwick et Denegri-Knott,

2009). Le consommateur est également perçu comme un élément actif, voire indispensable, de la communication avec le bouche-à-oreille et les systèmes de recommandation online (Chen et Xie, 2008). Enfin, la possibilité pour le consommateur de participer plus ou moins partiellement à la production de l'offre d'un producteur (une firme) peut être mutuellement profitable, comme l'ont montré Arakji & Lang (2007) dans le cas du jeu vidéo. Cependant, la revue des conceptualisations liées à ce consommateur produisant proposée par Cova et Dalli (2009) permet de mieux comprendre que les conciliations entre les objectifs des individus coproducteurs et ceux des organisations sont variables. Ils abordent, par ailleurs, le risque d'exploitation, voire de double exploitation (Zwick et al, 2008) : le consommateur coproduit gratuitement un produit ou un service qu'il peut être amené à payer ensuite. L'exploitation par le marché de la capacité productive du consommateur rappelle le « *cultural model* » de Denegri-Knott et al. (2006) dans le sens où le marché imposerait la règle des producteurs aux consommateurs.

Cova et Dalli (2009) définissent les *consommateurs au travail* comme « *les consommateurs qui, par un travail immatériel, ajoutent des éléments culturels et affectifs aux offres du marché. La contribution des consommateurs au travail augmente la valeur marchande de ces offres, même si, généralement, elles sont réalisées hors du contrôle des producteurs* » (p. 333). Les auteurs justifient le terme de *consommateur au travail* en s'appuyant sur Dujarier (2008), et montrent que la consommation est un travail puisqu'il s'agit d'une activité propice à la connexion sociale, à la (co-)création de valeur et organisée pour modifier un *milieu*. Pourtant, la catégorie de consommateur est maintenue alors que la présence de néologismes, comme le terme *prosommateur*, traduirait davantage l'évolution du consommateur plutôt qu'une activité en rupture complète avec la consommation. Cochoy (2015) pointe que le travail du consommateur n'est pas nécessairement un transfert de tâche de l'organisation vers l'individu régie par un calcul rationnel coût/bénéfice. Tout d'abord, la tâche en question n'est pas exactement la même (un client n'a pas à produire un sourire en faisant ses achats grâce à une caisse automatique comme le ferait un hôte de caisse). De plus, l'expérience de production peut être amusante, intéressante ou même un moyen d'expression de soi, ce qui a été montré par les travaux du courant de la CCT¹⁴ (Arnould et Thompson, 2005). Ce point étant étroitement lié à la subjectivité, il n'est pas simple de déterminer si une activité productive est intrinsèquement amusante ou non. Cependant, l'auteur affirme que l'absence de contractualisation, ne serait-ce que sous forme de rétribution monétaire, sous-tend une absence d'exploitation du consommateur lorsqu'il travaille. La valeur retirée par l'organisation n'est alors qu'une ex-

14 *Consumer Culture Theory*. Nous reviendrons à plusieurs reprises sur le courant de la CCT et notamment pour discuter des résultats de nos travaux. La recherche orientée CCT met la consommation au centre de son propos mais reste stimulant pour ceux qui font le choix de penser l'activité humaine au prisme de la prosommation. Rappelons que la force des travaux se réclamant de la CCT est d'envisager la consommation comme mue par une relation entre l'individu et des symboles au sein d'une culture plutôt que sous l'angle de la contractualisation entre une organisation et ses clients. Le consommateur est alors compris comme un sujet qui agit pour vivre des expériences, idéalement y trouver du plaisir, voire un sens qui conduit à un enrichissement individuel et social.

ternalité positive de son point de vue, ce qui peut correspondre aux contextes contributifs (en particulier Wikipédia). Par ailleurs, sous cet angle, le travail du consommateur est « *une activité de consommation plutôt qu'une activité de client* » (p. 147). Cette nuance évite la rationalisation excessive qui découlerait d'une posture où l'acquisition d'une activité productive serait un simple transfert de tâche. Bruns (2016) estime même que les consommateurs ont des capacités professionnelles. Ce sont les ressources spécifiques des individus, telles que des savoirs, de l'argent ou du temps qui en font des **pro-sommateurs** (à ne pas confondre avec la prosomation au sens de Ritzer que nous allons définir plus loin). De plus, ils participent à la production d'un résultat que l'auteur limite au processus industriel ou commercial. Bruns reprend le concept de *pro-am*, professional-amateurs (Leadbeater & Miller, 2004), ce qui laisse penser que son approche est centrée sur l'ère du capitalisme industriel où le standard d'analyse est la séparation de la sphère professionnelle et de la consommation. Autrement dit, un individu possède des compétences productives parce qu'il est un producteur dans la sphère productive instituée et qu'il va les mettre au profit de son rôle de consommateur dans la sphère consumériste. Ce peut être le cas des contributeurs et, en ce sens, ils peuvent être entendus comme des consommateurs au travail.

Enfin, Zwick et al. (2008, p. 164) apportent un regard critique sur ce nouveau consommateur, décrit comme « *ayant le pouvoir d'agir, entrepreneurial, et libéré* » par de nombreux chercheurs en marketing. Les auteurs interrogent le sens donné à la logique de co-création qui peut être comprise comme une nouvelle technique managériale d'exploitation : « *La co-création, en tant qu'ensemble de stratégies organisationnelles et de procédures discursives visant à reconfigurer les rapports sociaux de production, mobilise la liberté du sujet consommateur dans le but d'encourager et de capter le savoir-faire du commun créatif* » (p. 184). Selon le point de vue des auteurs, les discours sur l'empowerment et la réalisation de soi ne seraient que des techniques au service du principe de co-création qui assigne le rôle de producteur au consommateur. Il apparaît, par ailleurs, que lorsque le consommateur au travail prend trop de liberté et s'autonomise d'une manière subversive, il s'expose à une opposition de la part de l'organisation ayant permis la co-création. Nous constatons que la lecture du consommateur avec un rôle de producteur peut nous aider à interroger la relation entretenue entre un contributeur et les forces en présence dans son environnement. Ce que nous pouvons retenir, c'est qu'il apparaît que les agencements de rôles basés sur le consommateur ont tendance à dépendre de discours visant à organiser l'extraction de valeur par les organisations. Le risque, pour notre travail doctoral, c'est d'importer ces relations de manière prématurée.

1.1.2.3 Pas de marché, pas de consommateurs ?

Nous l'avons pointé, le marché a la capacité à se transformer. Cette vision récente permet de modérer la tendance qui lui confère un déséquilibre systématiquement en faveur du producteur. Nous pouvons aussi rappeler que d'autres formes d'échanges de valeur existent. Par exemple, *le commun* (Ostrom, 1990) est une alternative

ancienne et toujours vivante de socialité organisant les activités productives où, entre autres, les échanges monétaires sont marginaux. Le cas de Wikipédia associe une création de valeur (une mise à disposition, en ligne, du savoir humain selon une approche encyclopédique) autour d'une organisation institutionnelle (la Wikimedia Foundation) et d'individus organisés (les wikipédiens). Il s'agit là d'une illustration classique que le marché n'est pas hégémonique. Toutefois, il en existe d'autres : le logiciel libre, le mouvement maker¹⁵, les systèmes d'échanges locaux¹⁶, les systèmes associatifs, ... Si nous interrogeons le cas de Wikipédia avec l'approche par le concept de *consommateur au travail*, ce dernier trouve ses limites. En effet, quand le travail concerné est à prédominance immatérielle et que la socialité à la base des échanges repose sur un commun, il est difficile de trouver une simple, voire une double exploitation, puisque l'accès à l'outil de production comme au produit final est gratuit. Dans le cas précis de Wikipédia, le portage par une organisation à but non-lucratif limite l'exploitation à l'accumulation de valeurs non-économiques. Comme le notent Ritzer et Jurgenson (2010) il n'y a pas de double exploitation par l'institution. La fondation à but non lucratif qui maintient l'infrastructure physique de Wikipédia capitalise aussi sur des marques qui n'appartiennent pas aux contributeurs participants aux divers projets. La propriété intellectuelle de la fondation a une valeur potentielle et peut être une forme d'exploitation de ce qui est produit par les contributeurs. Cependant, d'une part l'accès au produit est gratuit et aucune contrepartie obligatoire, même non monétaire, n'est exigée (pas de publicité, ni de revente des données personnelles, ...) Le résultat du travail des contributeurs n'est pas exploité comme une marchandise. D'autre part, bien que la contribution à Wikipédia soit un loisir apportant des bénéfices personnels, il n'y a pas de volonté de faire payer les wikipédiens pour avoir le droit de participer à cette activité. Enfin, les contenus tout comme les outils permettant la production sont sous licences libres. A condition de disposer de serveurs et de salariés pour les maintenir, il est possible de dupliquer Wikipédia de façon légale (il faudrait, malgré tout, créer une nouvelle marque). Ceci fait de Wikipédia un commun de connaissance au sens d'Hess et Ostrom (2007) : il s'agit d'une ressource partagée par un groupe d'individus et gérée selon des normes sociales différentes d'un marché. Ainsi, « *les avantages tangibles obtenus par [le] travail* » (Cova & Dalli, 2009, p. 333) sont une ressource partagée et, au moins en principe, non transférée au marché pour être exploitée. Il est tout à fait possible de désigner les contributeurs comme des consommateurs au prix d'un habillage conceptuel approprié et d'un discours assumant son ancrage marketing industriel - pour qui un individu impliqué dans un échange de valeur et qui n'est pas un producteur institué comme tel, est un consommateur. Les travaux sur les communs forment une alternative plus adaptée que le marché pour comprendre certains contextes de contribution (et Wikipédia en est un que la littérature a clairement associé aux communs, Jullien, 2012). Nous identifions déjà un risque issu du choix de considérer les contributeurs comme des consommateurs : celui d'un biais consumériste où le marché est dominant.

15 Anderson, 2012

16 Privat, 2014

1.1.3 Producteur, consommateur, des concepts flous ?

1.1.3.1 La mise en question des catégories « consommateur » et « producteur »

La consommation et la production comme catégories conceptuelles ont leur utilité pour décrire l'échange marchand dans une économie de marché ayant ses racines dans l'industrialisation de la société. Cette séparation relèverait d'une convention alors que paradoxalement les deux concepts sont indispensables à la description de la création de la valeur dans la plupart des contextes (Humphreys et Grayson, 2008). Toutefois, certains penseurs pointent que la société est en train de vivre un ensemble de mutations propices à rendre caduques consommation et production. Ainsi, Toffler (1980) estime que l'ère industrielle arrive à sa fin pour être remplacée par la *Troisième Vague*, et justifie l'abandon de l'idée que ces catégories soient encore pertinentes. Pour Firat et Dholakia (2006), l'évolution qui sous-tend une telle rupture serait la postmodernité (Lyotard, 1979) qui conduit inévitablement à repenser les catégories de production et de consommation. Ils affirment que : « *les débats postmodernes ont souligné la condition selon laquelle toute activité humaine est performative et doit être considérée comme un moment dans un cycle perpétuel de production.* » (p. 138). Reprenant Baudrillard (1975, 1981), ils invitent à considérer la production des signes par les individus et les signes eux-mêmes puisqu'ils participent à la création de valeur économique dans un monde postmoderne. Les auteurs appellent même à envisager les post-consommateurs comme agissant collectivement pour participer à la coconstruction d' « *ordres multiples* ». Ces derniers, sans nécessairement exclure les organisations, peuvent être des alternatives au marché. A partir du cadre de la *modernité tardive*, Giddens (1991, p. 3) va encore plus loin dans l'idée que les institutions sont bouleversées et constate : « *la réorganisation du temps et de l'espace, ainsi que les mécanismes de désencastrement, radicalisent et globalisent les caractéristiques institutionnelles préétablies de la modernité ; et ils agissent pour transformer le contenu et la nature même de la vie sociale de tous les jours* ». Le propos de Giddens est de décrire un ordre social extrême où les changements à l'œuvre annoncent une rupture radicale. La consommation est inévitablement questionnée par ces tensions profondes.

Malgré le maintien presque généralisé de la catégorie *consommateur* (comme convention ?) les auteurs en marketing ont eux-mêmes largement remis en question la frontière conceptuelle avec le *producteur*. Ces travaux sont ceux qui vont, plus radicalement que d'autres, assumer la critique de la consommation comme catégorie. Pour la recherche en marketing, il est possible de situer le point de départ de cette prise de recul avec la théorisation du *Service Dominant Logic* par Vargo et Lusch (2004). Ainsi, Etgar (2008, p. 97) reprend les travaux de Lush et Vargo (2006) pour placer une frontière conceptuelle poreuse entre consommation et production : « *Les activités de consommation ne sont pas séparées des activités de production mais elles y sont connectées.* » En effet, il paraît difficile de maintenir la dualité consommation/production, où le consommateur passif est destructeur de la valeur alors même qu'il y participe. Dans le même temps, pour Prahalad et Ramas-

wamy (2004), le paradigme dans lequel la valeur est co-crée par les firmes et les consommateurs est directement relié à l'augmentation de leurs capacités d'action et leurs organisations en réseaux. Le marché, lui-même, se redéfinit puisque les nouveaux rapports de force permettent aux consommateurs de négocier avec les firmes un rôle élargi dans le processus de création de valeur. Ainsi, les auteurs suggèrent de repenser « *les rôles traditionnels et distincts du consommateur et de l'entreprise et d'examiner l'impact d'une convergence des rôles de production et de consommation*[...] » (p. 7) Par ailleurs, il convient de distinguer la co-créeation d'une simple intégration du consommateur à un point ou une phase du processus (par exemple, l'innovation) alors que l'ensemble resterait centré sur la firme ou le produit. Cova et al. (2007a) estiment que l'implication toujours plus prononcée des tribus de consommateurs sur le marché conduit inexorablement à l'effacement des catégories de consommateur et de producteur. Cova et Cova (2009) synthétisent une large littérature pour mettre en lumière l'ensemble du processus par lequel les consommateurs sont attachés à une catégorie évoluant au gré des discours et des théories marketing. Cela se traduit empiriquement : depuis les années 2000, les consommateurs continuent d'avoir des pratiques de consommation malgré une augmentation de leurs capacités de coproduction avec les organisations.

Plus centré sur le courant de la *Consumer Culture Theory*, Saren (2015) questionne le sens du terme *consommation* et les effets néfastes d'une prédétermination conceptuelle. Il y apporte une vive critique, que ce soit en relevant « *le piège de traiter de façon axiomatique la consommation comme un phénomène, une catégorie ou un concept.* » (p. 567, en s'appuyant sur Hirschmann, 2007). Cette critique s'inscrit dans un débat avec l'idée que la consommation est une métaphore des désirs humains (Ger et al., 1996 ; Belk et al., 2003 ; Askegaard, 2014). D'une certaine façon, la métaphore permet de concilier le fait que toute activité liée au désir humain n'est pas consommation quand le constat qu'une lecture consumériste se trouve être efficace puisque le marché est omniprésent dans ces activités. Saren (2015) oppose à ce discours, l'apport de l'anthropologie (et notamment Graeber, 2011) qui se focalise davantage sur les objectifs sociaux comme moteurs du désir humain. Pour montrer que la consommation n'est pas un concept nécessaire, l'auteur désigne des théories qui abandonnent déjà les catégories de producteur et de consommateur, comme le *Service-Dominant-Logic* de Vargo et Lusch (2014) et approuve l'appel à des recherches où la consommation n'est pas centrale (Fitchett et al., 2014). Enfin, Hartmann (2016) s'appuie également sur Arnould et Thompson (2005) pour comprendre la « *consommation comme une catégorie de la production* » (p. 9) et considère finalement que c'est la distinction même de production et de consommation qui n'a plus de sens au regard des pratiques individuelles. Sur les concepts permettant d'aborder la multiplication des phénomènes où la frontière entre consommation et production est faible voire inexistante, Cova et al. (2013, p. 117) constatent que les termes mobilisés sont utiles mais peu concrets : « *nombre de notions proposées pour dénommer le brouillage de la frontière producteur/consommateur ne sont pas des concepts précis et réifiés mais plutôt des images provisoires, mouvantes et labiles, [...]* »

1.1.3.2 Une frontière idéologique à abandonner ?

Nous avons pointé que la consommation et la production se confondent de plus en plus sous l'effet d'une mutation du consommateur qui acquiert des capacités productives. D'un côté, ce dernier travaille davantage et devient productif, mais d'un autre côté, les travailleurs considérés comme producteurs (employés, auto-entrepreneurs, ...) sont également pris dans un mouvement de fragmentation dans leurs liens avec l'organisation (Andrews, 2018). Cochoy (2015) montre ainsi, dans le cas du self-service et de la co-production de la donnée, que le travail en tant qu'effort et dépense d'énergie, est antinomique de la consommation. Alors, plus sa charge de travail augmente, moins l'individu sera enclin à devenir un consommateur. Avec une posture plus théorique, l'essai d'Antonio (2016) reprend un certain nombre de courants de pensée socio-économiques s'opposant sur la question de qui domine le capitalisme et l'économie de marché. D'un côté des *marginalistes* qui conduisent à l'idée que le consommateur est souverain en dictant ce qui doit être produit (école autrichienne, école de Chicago School ou école de Cambridge) ; et d'un autre côté une critique institutionnaliste menée par John Kenneth Galbraith (1958 [1998]) où le système productif impose sa culture de la croissance par la détention des moyens de production (p. 477) : « *le [consommateur] a été subordonné au [producteur] en raison d'un biais productiviste écrasant* ». Malgré la pertinence de nombreux travaux portant sur le consommateur pour étudier la contribution, seuls ceux ayant pris de la distance permettent de ne pas plaquer des théories préconçues dans des contextes anciens (industrie, capitalisme.) Et encore, ces derniers sont des glissements, certes à propos, mais inévitablement ancrés dans l'idée que la consommation reste un terme approprié pour parler d'individus impliqués dans la satisfaction de leur besoin tout en produisant quelque chose pour autrui. La frontière de la consommation est devenue floue avec la production mais elle tient encore. Un peu comme Saren (2015), nous proposons de nous référer à Graeber (2011) pour retrouver le fondement anthropologique de la consommation afin de montrer que son évolution vers toujours plus de capacités productives n'était pas nécessaire.

1.1.4 La critique de Graeber, entre consommation et expérience individuelle

Pour pouvoir comprendre le phénomène de contribution en général et les wikipédiens en particulier, nous pouvons les nommer *consommateurs*. Or, bien que la littérature en marketing ait su théoriser l'évolution des consommateurs et de leurs capacités productives, nous venons de pointer que la catégorie *consommation* comportait des biais. Dans cette section, nous allons nous intéresser à une critique de l'usage du terme consommation issue d'un article de l'anthropologue David Graeber paru en 2011 dans *Current Anthropology*. L'angle de cette critique est de revenir à la source de la catégorie pour interroger sa pertinence. En suivant la réflexion de Graeber, nous allons montrer que le concept de consommation n'est pas à mettre de côté comme un mot démodé, mais à repenser comme ayant un sens plus étroit. Cette position qui revient aux sources sémantiques de

la consommation n'en est pas moins valable dans notre contexte contemporain. Voici le radical constat de départ de l'auteur : « *pour la plupart des chercheurs, non seulement la catégorie « consommation » a une importance auto-évidente, mais, en plus, ce fut l'une des plus grandes fautes des théoriciens du social du passé de ne pas avoir su la reconnaître* » (2011, p. 489).

Pour construire son argumentaire, il commence par s'étonner que le terme « *consommation* » soit rarement défini dans les travaux académiques. Il se pose alors la question « *qu'est-ce que cela signifie aujourd'hui ces sortes de comportements que nous nommons « consommation » plutôt qu'autrement ?* » (p. 491). L'auteur suggère que le sens de *consommation* soit tellement large – tout ce qui n'est pas de la production en vue d'un revenu ou d'un échange - qu'il est devenu inutile de le préciser. La conséquence directe de l'usage de *consommation* comme concept fourre-tout est qu'une forme de production non instituée comme telle est bien souvent considérée comme de la consommation. Cette largesse ne manque pas d'avoir été intégrée académiquement puisque les discours marketing ont depuis longtemps abandonné l'idée que la consommation soit une activité purement passive. Cette construction est portée par des courants de pensée faisant coopérer anthropologie et marketing comme la *Consumer Culture Theory* (Arnould et Thomson, 2005). De manière plus critique encore, Graeber déclare que « *l'hypothèse selon laquelle la principale chose que les gens font lorsqu'ils ne travaillent pas est de 'consommer' des choses* » est une forme de « *cosmologie tacite, une théorie des désirs et de l'accomplissement humain* » (p. 491). Selon lui, la question est donc éminemment politique car la confusion sert le discours du marketing des organisations : le terme consommation n'est pas neutre, il est idéologique. La conséquence théorique que cela implique est que toute recherche qui vise à proposer une compréhension des individus dans leurs systèmes de valeurs doit prendre ses distances avec la consommation : « *nous devrions nous méfier à propos du fait d'importer l'habitude de l'économie politique de voir la société comme divisée en deux sphères, l'une liée à la production et l'autre à la consommation, notamment quand il s'agit d'analyse culturelle. Cela nous oblige presque inévitablement à considérer quasiment toutes les formes de production non aliénées dans la catégorie de la consommation ou même du 'comportement de consommation'* » (p. 501). Il ajoute comme un appel : « *toute production non destinée au marché est traitée comme une forme de consommation, ce qui a l'effet politique incroyablement réactionnaire de traiter presque toutes les formes d'expériences non aliénées dans lesquelles nous nous engageons comme un cadeau que nous accordent les capitaines d'industrie* » (p. 502). L'expérience de production non aliénée, c'est-à-dire qui ne soit pas issue d'un rapport de travail, est totalement sous-théorisée. Graeber relève d'ailleurs que le fait de suggérer que les individus construisent leurs identités à partir de la consommation revient à sous-estimer qu'ils puissent tout simplement répondre à un mécanisme humain qui a toujours existé. En définitive, plaquer la catégorie *consommation* sur tout ce qui n'est pas de la production instituée comme telle par un prisme politique capitaliste néolibéral, c'est se priver d'un accès plus neutre à des phénomènes humains. L'essai de Graeber est donc une proposition de réinitialisation, une possibilité de redéfinir la consommation et la permission d'aborder certains phénomènes de manière plus libre.

Graeber fait table rase et envisage de neutraliser, par la démonstration, le biais implicite enchâssé dans le terme *consommation*. Il commence par rappeler que *consommation* a longtemps eu le sens de destruction et que c'est l'économie politique du XVIIIème siècle qui a réemployé le terme pour signifier l'opposé de la production. L'industrialisation avec la séparation franche du lieu de travail et du lieu de vie a conduit à la séparation sémantique de la *production* et de la *consommation*. Ainsi est née la « *société de consommation* » qui aurait gardé son culte de la destruction, indispensable à la croissance infinie de la production. Il est donc déjà possible de reconsidérer la consommation comme ayant un sens plus étroit de destruction. Ce choix exclut alors des réalités nommées actuellement *consommation* et c'est sur ce point qu'il détaille son argumentation. Pour Graeber, les phénomènes de consommation au sens large, donc plus actuel, sont liés au désir humain. Pour parvenir à montrer comment la consommation peut concerner sémantiquement des choses différentes du sens primaire de destruction, il s'appuie sur l'origine de la conception du désir depuis l'antiquité, le moyen-âge, la renaissance et la révolution industrielle bourgeoise. Tout d'abord, il constate que le désir fait l'objet de deux positions généralement opposées : d'un côté celle de Platon et de Lacan où le désir apparaît face au manque puis, d'un autre côté, celle de Spinoza et de Nietzsche où le désir est celui de poursuivre sa propre vie (la maintenir). Dans le premier cas, l'objet du désir devient « *l'achèvement imaginaire d'un sens de soi brisé* » (Graeber, 2001, pp. 257-258). Dans le second, il s'agit plus d'une énergie qui tisse le monde. Pour l'auteur, cette opposition n'est pas utile puisqu'il est possible de distinguer la volonté, un élan incorporé, du désir qui est l'imagination en résultant. En d'autres termes, le désir repose sur la relation entre l'individu en action et son imaginaire. Il va ensuite s'appuyer sur Hegel pour préciser que le désir implique, chez l'humain, la reconnaissance de ce désir par autrui. Désirer être désiré est, par ailleurs, la source de violents conflits. Graeber résume (2011, p. 494) : « *dans la mesure où il est utile de distinguer quelque chose appelé 'désir' des besoins, des pulsions ou des intentions, c'est parce que le désir est toujours enraciné dans l'imagination et qu'il tend à s'orienter vers une sorte de relation sociale, réelle ou imaginaire. Et cette relation sociale implique généralement un désir d'une certaine forme de reconnaissance et donc une reconstruction imaginative de soi, un processus lourd avec comme danger la destruction de cette relation sociale ou la transformation en une sorte d'effroyable conflit.* » Il suggère également que « *la valeur est la manière dont l'importance de ses propres actions s'inscrit dans l'imagination - toujours par traduction dans un plus large langage social ou système de signification, en étant intégrée dans un tout social plus grand. Cela passe aussi toujours par une sorte de médium concret - qui peut être à peu près n'importe quoi [...]* » (p. 496). Cette approche permet de lier les objets de désir à la motivation puisque leur valeur intègre l'action imaginaire du sujet envers eux. Graeber donne les exemples suivants : « *le désir d'argent inspire le travail, le désir pour les signes honorifiques inspire les comportements honorables, le désir pour des signes d'amour inspire des comportements romantiques [...]* » (p. 497). Ce que nous pouvons retenir, c'est que la motivation à agir d'un sujet est sous-tendue par le désir et l'imaginaire et que le besoin de destruction n'est qu'une nécessité parmi d'autres dans cet ensemble. La consommation cantonnée à la destruction a progressivement englobé l'ensemble des désirs et donc des comportements (à l'exclusion de ce qui est institué comme de la production pour le marché).

A partir de là, Graeber veut comprendre comment la consommation a pu intégrer des expériences humaines liées au désir et laisser l'impression qu'elles reposaient sur une forme de destruction. Il s'intéresse ainsi à l'image du paradis terrestre des temps anciens qui, du point de vue des élites, revient à vivre une expérience romantique « *du 'goût', de l'éphémère, des essences éphémères et, finalement, des mondes familiers de la consommation d'élite, de la mode, du style et de la poursuite de nouveautés insaisissables.* » (p. 497). Le désir des élites est donc orienté vers ce qui lui échappe et ne peut être totalement saisi. Cette forme de désir *embrasse* son objet qui n'est ni complètement possédé, ni détruit, et prend ses racines dans l'érotisme romantique où la possession est toujours fuyante. L'opposition avec le paradis idéalisé mais plus trivial du peuple est clair puisqu'il s'agit alors d'y ingérer de grandes quantités de nourritures. Plus tard, le capitalisme et les temps modernes vont progressivement instituer cet appétit pour les choses matérielles mais de manière individuelle en les justifiant par la nécessité d'une croissance sans fin de la production. Par ailleurs, Graeber pointe l'importance que revêt le désir dans le sens moderne de la consommation puisque l'industrialisation a vu un phénomène nouveau où de nombreuses personnes se sont mises à vouloir des objets de consommation qui ne soient plus uniquement nécessaires. D'un côté un désir sur le modèle de l'érotisme romantique, de l'autre un modèle de l'ingestion, de la consommation : « *on pourrait dire que l'aspect innovant des théories consuméristes modernes du désir est de combiner l'accent matérialiste populaire sur la consommation avec la notion d'image éphémère insaisissable comme force motrice de la maximisation de la production.* » (p. 497). Mais comment résoudre alors le paradoxe qui veut que les humains aient des désirs infinis et insaisissables ? Se reposant sur Agamben (1993a), Graeber suggère de manière nuancée que l'imagination et l'expérience aient besoin d'être séparées. La culture du consommateur est un dilemme où il faudrait que les désirs se portent sur le monde réel, et donc sur l'expérience, pour être assouvis. L'imaginaire ne suffit pas, alors que l'expérience qui n'est jamais pleinement satisfaisante puisqu'éphémère, peut être un objet de consommation. En résumé, la consommation est une théorie des désirs qui a su réduire le paradoxe entre le sens initial de destruction et d'élan infini de l'imaginaire toujours en mouvement. La clef de cette conciliation est que la consommation est devenue une activité humaine qui permet de vivre des expériences dont les attentes déçoivent l'imaginaire et sont appelées à se renouveler indéfiniment.

Cette définition de la consommation manque de précision parce que l'imaginaire est infini et elle concerne donc potentiellement n'importe quelle activité humaine. C'est pourquoi Graeber va suggérer une définition de la consommation plus restreinte mais plus précise et acceptable d'un point de vue philosophique, sémantique et anthropologique. Afin d'être en phase avec la société de consommation actuelle, il rappelle que c'est ce contexte social qui a distribué à tout le monde une souveraineté jusqu'alors réservée aux princes. Cette souveraineté s'exprime sur un objet de désir, c'est-à-dire sous la forme d'une relation exclusive entre un individu et le reste du monde. La souveraineté individuelle implique que les autres n'ont plus de droits sur un objet. Le possesseur de l'objet se prouve à lui-même ainsi qu'à autrui l'existence de cette relation quand il a le droit de

détruire cet objet, de le consommer. Graeber fait alors appel au paradoxe d'Hegel, dit de maître/esclave, qui voudrait que pour obtenir la pleine reconnaissance de sa souveraineté, un individu doive détruire l'objet qu'il possède. Le problème est que la destruction met fin à la relation. Chaque individu lutte ainsi constamment pour asseoir sa souveraineté en détruisant les parties du monde qu'il a le droit de dominer. Le concept de consommation permet de résoudre ce paradoxe uniquement s'il a le sens réduit de destruction. La consommation de nourriture ou d'hydrocarbures est parfaitement compatible avec cette problématique puisque ce qui est mangé ou brûlé est détruit par son propriétaire (et intégré physiquement ou indirectement à lui-même). Alors, la consommation restreinte peut se définir comme *l'action d'un sujet qui détruit un objet qu'il possède par son intégration physique ou indirecte*.

Graeber termine son argumentation en pointant ce qu'il n'est pas possible de consommer au sens restreint de détruire mais qui est quand même entendu comme de la consommation au sens large. Dans ce cas, la consommation est plus proche d'une relation entre l'imagination et l'expérience. Nous l'avons montré antérieurement, selon la littérature sur la culture du consommateur, il est possible pour le sujet de s'investir dans une forme active de consommation, de devenir créateur et constructeur de son identité. Plutôt que de consommation, Graeber propose de parler d'un continuum d'activités où une production non aliénée est possible : « *on peut imaginer une sorte de continuum où [la consommation restreinte] représente un extrême.* » (p. 500). De plus, les individus, parfois organisés en communautés, partagent l'expression de leur imaginaire tout en pratiquant ces activités. Et c'est ce qui intéresse beaucoup les recherches sur la culture du consommateur. Enfin, la passivité observée chez un individu au cours d'une expérience n'est pas un marqueur de consommation au sens restreint. En effet, certaines expériences peuvent être particulièrement passives, sans pour autant ne relever que de la destruction. Par exemple, la fatigue physique ou émotionnelle peut expliquer qu'un sujet préfère ne pas s'engager dans une production active à partir de son expérience (écouter de la musique, lire, regarder une série, ...) Cependant, à partir du moment où une forme de créativité sur l'imagination est présente dans une activité, il n'est plus possible de l'appeler véritablement consommation. En définitive, une activité qui n'est ni de la consommation au sens de destruction, ni de la production soumise au marché, concerne la vie sociale contemporaine mais ne devrait pas s'appeler *consommation*. Et Graeber pointe que cette « *vie sociale repose, en réalité, sur la production des personnes qui la compose alors que la production de choses n'en est qu'un moment subordonné, et c'est seulement l'organisation très particulière du capitalisme qui nous permet même d'imaginer que c'est le contraire.* » (p. 502). Ce que nous retiendrons pour notre propos, c'est que les travaux en marketing ont agrégé des pans entiers de l'activité humaine dans le sens de consommation. Ce maintien de la catégorie consommation en toutes circonstances est un biais qui lui a fait perdre sa précision. Pour notre thèse, nous résumerons que la consommation représente ce qui relève de la destruction de ce qui est possédé par un individu. Les humains vivent des expériences agençant consommation, production et leurs désirs qui découlent de leurs imaginaires confrontés à la réalité. Ce qu'il nous reste à faire est de nommer ces expériences

en évitant les biais consuméristes comme productivistes, puis à préciser comment la contribution se trouve être une catégorie d'expérience dans ce vaste ensemble.

1.1.5 Le concept de prosommation

Dans la littérature marketing, il y a un concept traitant l'ensemble des activités impliquées dans un échange de valeurs qui revendique l'évitement des biais consumériste et productiviste : la *prosommation*, contraction de *production* et de *consommation* (Toffler, 1980 ; Ritzer et Jurgenson, 2010). Nous allons montrer que d'une part, la prosommation est théoriquement compatible avec la proposition de Graeber – disposer d'un continuum d'activités où la consommation est un mot précis, et que d'autre part, elle permet d'ancrer notre thèse dans le champ du marketing. Cet ancrage va nous permettre de disposer d'une base théorique fluide et ouverte à l'exploration de phénomènes peu conceptualisés. Nous allons montrer que le terme *prosommation* reprend le projet de la recherche sur le consommateur qui vise à étendre la consommation à un large spectre d'activités humaines mais, cette fois-ci, avec un concept explicite. Par ailleurs, il s'agit d'une construction qui se réfère à une évolution du contexte social et notamment l'effritement de la technoculture industrielle. D'une certaine manière, il s'agit d'une proposition qui est pensée comme un dépassement de la consommation permettant à la recherche en marketing de disposer d'une base de réflexion cohérente avec la société actuelle. En embrassant toutes les activités qui étaient jusqu'ici nommées consommation et en y ajoutant la production instituée (au sens de Graeber), la prosommation ne constitue toutefois pas un concept suffisant pour étudier un phénomène en particulier. Notre revue de la littérature ne pourra pas se contenter de la prosommation et il sera nécessaire d'y circonscrire un ensemble de phénomènes ayant une essence commune. La contribution sera, bien entendu, au cœur de cette catégorisation.

Prosumption, traduit **prosommation** en français, peut se définir comme l'activité économique pratiquée par les humains lorsque la société industrielle ne sépare pas production et consommation qui se confondent alors naturellement. Cette activité était dominante avant l'avènement du monde industriel, elle doit le redevenir après sa chute. L'idée est exposée dans la *Troisième Vague*, livre publié en 1980 et écrit par le futurologue Alvin Toffler. Le mot prosommation détient aujourd'hui une reconnaissance universitaire, notamment depuis que le marketing s'en est emparé pour l'associer à la nouvelle ère digitale. La majorité des publications en marketing traitant de la prosommation citent la *Troisième Vague* de façon légitime : cette œuvre est au fondement du concept. Cependant, et ce sont les contraintes des articles académiques qui l'expliquent, l'argumentation critique de Toffler y est très peu développée. Un développement des positions de Toffler nous permettra de renforcer l'ancrage de notre thèse dans le champ du marketing se référant à la prosommation. Par ailleurs, dans cette discipline des sciences de gestion, l'article *Production, consumption, prosumption: The nature of capitalism in the age of the digital 'prosumer'* paru dans *Journal of consumer culture* en 2010 et signé de Ritzer

et Jurgenson est le papier qui fonde la visibilité du courant de recherche sur la prosommation¹⁷. Dans cet article, se trouve une des définitions de la prosommation les plus reprises : « *la prosommation implique à la fois de la production et de la consommation plutôt qu'une focalisation sur l'une (la production) ou l'autre (la consommation)* ». Ritzer a pu modifier cette définition tout en restant fidèle au point de vue de Toffler (mais aussi de Graeber) qui considère l'emploi du mot *consommateur* comme un postulat industriel. Des dizaines de parutions autour de la prosommation forment désormais une sphère significative du marketing. Dans un premier temps, nous évoquerons l'origine du terme *prosumption* tel qu'il est construit dans « *La Troisième Vague* » (Toffler, 1980). L'objectif que nous souhaitons atteindre n'est pas d'épouser les prédictions de Toffler pour démontrer la justesse de sa vision mais de donner un cadre à notre objet de recherche. Un certain nombre de principes de la prosommation ont pu être délaissés par la littérature en marketing, or, ils permettent de comprendre ce qu'est une expérience en marge de la culture industrielle – et notre discussion pourra interroger la contribution sur ce critère. Ensuite, nous reviendrons sur les recherches en sciences de gestion qui se sont emparées du concept à partir des années 2000, l'ont enrichi et ont fait évoluer sa définition. Notamment, nous explorerons quelques pistes permettant de dessiner la redistribution des jeux de pouvoir entre individus et organisations. De plus, les motivations à prosommer qui ont fait l'objet de recherches seront énumérées. Des théories et des travaux empiriques voisins de la prosommation pourront être abordés dans la mesure où, nous le verrons, la prosommation est un vaste champ d'activités humaines qui peut avoir des interprétations conceptuelles nuancées mais connexes.

1.1.5.1 Consommation et production : pas d'avenir ?

En avance sur la littérature produite ces dernières décennies et que nous avons pu balayer antérieurement, Toffler est un auteur qui perçoit dès la fin des années soixante-dix l'importance prise par le *Self-Service* (Ritzer, 1993), le *Travail du Consommateur*¹⁸ (Cova et Dalli, 2009), la *Co-Création* (Prahalad et Ramaswamy, 2004 ; Vargo et Lush, 2004) d'une part¹⁹ et par le *Do-It-Yourself* (Goldstein, 1998 ; Wolf et McQuitty, 2011 ; Norton et al., 2012) d'autre part. Ces phénomènes participent à la proposition de Toffler qui consiste à abandonner, ou du moins à relativiser, **la distinction entre production et consommation**.

17 Il est le second le plus cité pour la revue selon ScienceGate <https://www.sciencegate.app/source/15138/top-cited>

18 « [le client] lancera tout le processus de fabrication et deviendra ainsi un élément de production, au même titre que les travailleurs à la chaîne en salopette de notre monde agonisant » (Toffler, 1980, p. 341)

19 Sur ces points, le livre de Toffler écrit en 1980 est particulièrement en avance sur la recherche académique.

1.1.5.1.1 Consommation et production, des concepts propres à l'ère industrielle ?

Alvin Toffler est un futurologue né à New York le 4 octobre 1928²⁰, décédé en 2016²¹ ²². Le concept de **pro-sommateur** est issu de son livre écrit en 1980, « *The Third Wave* », « *La Troisième Vague* ». Dans cette œuvre, le terme *prosommation* revêt une connotation optimiste : il s'agit d'une forme d'émancipation de l'individu grâce à des technologies des médias dont le développement serait à venir, la « *première civilisation véritablement humaine de l'histoire* ». Toffler, par le concept de prosommation, souhaite mettre un mot sur un phénomène bien réel qu'il perçoit dès les années 1980 : le « *fossé historique qui sépare le producteur du consommateur* » se résorbe (p. 23). L'époque contemporaine, celle de la publication du livre (1980), est située dans l'ère industrielle, plus précisément à la fin de cette ère. L'origine de la civilisation industrielle, complexe, prendrait racine dans une rupture. Il suggère que le marché et le divorce entre producteur et consommateur soient décisifs, ce qu'il nomme d'ailleurs « *le coin invisible* » (p. 151). Il s'agit d'une métaphore liée à l'effet mécanique d'un coin métallique utilisé par un bûcheron lorsqu'il éclate des bûches au bois très dense. La révolution industrielle a vu un grand nombre de technologies se développer à grande fréquence et ont permis une production de masse à des fins de consommation de masse, engendrant des rapports sociaux spécifiques. Cette civilisation se caractérise également par une explosion du nombre de personnes morales et de corporations, par une culture de masse, un système d'information rapide et massif²³. Au-delà des considérations philosophiques fertiles issues de l'enquête de Toffler, c'est la vision du rapport production/consommation qui va inspirer de futurs travaux académiques, dont notre thèse. Il est essentiel de retenir que l'originalité de la proposition de Toffler est de ne pas considérer la séparation de la consommation et de la production comme une loi naturelle. Il s'agirait d'une invention humaine causée par l'émergence de la seconde vague il y a 300 ans, c'est à dire l'industrialisation : « [...] *l'industrialisation a entraîné le divorce entre la production et la consommation, le producteur et le consommateur. A l'économie 'indivise' d'autrefois, se substitue l'économie 'éclatée' d'aujourd'hui* » (p. 58). Au milieu du duo consommation / production, Toffler place le marché, qui est un système d'échange où le profit n'est pas nécessaire. Si l'on compare avec l'individu de la première vague (l'ère agraire), il est possible de dire que l'homme contemporain de l'ère industrielle est devenu *responsable* dans le sens où son environnement économique est fortement interdépendant. De plus, la production de la première vague était motivée par l'usage (l'autoconsommation dominante) alors que la production de la seconde vague est motivée par l'échange (c'est à dire le marché). Selon Toffler, les conflits réglés par le marché

20 https://fr.wikipedia.org/wiki/Alvin_Toffler

21 <https://www.lapresse.ca/sciences/201606/29/01-4996649-le-futurologue-alvin-toffler-est-decede.php>

22 <https://www.nytimes.com/2016/06/30/books/alvin-toffler-author-of-future-shock-dies-at-87.html>

23 Toffler parle du système en place en 1980 qui est constitué des services postaux modernes, du téléphone, de la télévision, de la presse,...

ne sont pas traités de manière optimale. La déshumanisation et la « *corruption mercantile* » déjà décrite par Marx sont un revers de l'efficacité du marché. La société industrielle « *reposant sur des rapports contractuels, explicites ou tacites* » (p. 62) aurait rendu l'individu « *schizophrène* ». Lorsqu'il est consommateur, il se comporte de manière hédoniste alors que lorsqu'il est producteur (c'est à dire travailleur), il est docile et discipliné. Toffler voyait dès 1980 une aspiration au réenchâtement. Le changement se perçoit depuis que la quête de sens qui anime les humains de 1980 jusqu'à nos jours est aussi pressante qu'instable : défense ou retour des cultes, thématiques en ébullition autour de la psychologie, « *narcissisme pathologique* » (Toffler, 1980, p. 30) ...

Toffler énumère ainsi les traits définissant l'industrialisme :

- la standardisation,
- la spécialisation²⁴ qui est intimement liée à la division du travail théorisée par les économistes libéraux (le concept de consommateur en découle),
- la synchronisation. Le rapport au temps est l'attribut de l'industrialisation qui s'est peut-être le plus fondu dans nos routines : avant la seconde vague, l'horloge et la ponctualité ne conditionnaient pas nos vies,
- la concentration géographique (de l'urbanisation jusqu'aux prisons en passant par les lieux de travail, les écoles ou même les organisations financières détenant les capitaux),
- la maximalisation qui est un principe économique qui empiète sur la survie de l'espèce humaine : le culte de la croissance et sa mesure, le PIB, ne se démentent pas « *au risque d'une catastrophe écologique et sociale* » (p. 79),
- la centralisation du pouvoir, des informations, des décisions se retrouve aussi dans l'organisation hiérarchique.

Par ailleurs, bien que dans la civilisation industrielle les individus vivent et s'organisent de manière hétérogène, certains modèles psychologiques semblent stables et partagés par de nombreux humains de cette civilisation sur la planète. Toffler parle de la seconde vague comme d'un ensemble de dogmes culturels, sociotechniques,

24 L'exemple qui est donné par l'auteur se retrouve dans certaines polémiques liées à l'encyclopédie Wikipédia et qui nous semble éloquent de l'opposition entre civilisation industrielle et prosumériste. L'automédication et le souci de son propre corps se retrouvent antagonistes de la santé industrielle, affaire institutionnalisée comme relevant de producteurs spécialisés : les médecins. La question de l'opposition entre communautés de patients et système médical se repose régulièrement, ainsi que la fiabilité des informations médicales qui sont disponibles dans l'encyclopédie en ligne (Laurent et Vickers, 2009 ; Jouet et al., 2010).

qui repose sur un marché mondial intégré et soumis à la division du travail. Derrière la critique d'économie politique, l'apport conceptuel de Toffler est l'**industréalité** ou « *phénoménologie de la société industrielle* » (p. 129). Selon lui, il s'agit d'une clef commune à chaque individu pour appréhender le monde. L'industréalité peut être décrite ainsi et découle de la définition même de l'industrialisme :

Trois principes fondateurs :

- le **culte du Progrès**, c'est à dire du leitmotiv « *du bien vers le mieux* » (p. 134),
- **la nature est exploitable** sans limite, l'homme domine la nature,
- l'industrialisation est le sommet de l'évolution, **une civilisation supérieure** ; ce que Toffler considère comme du darwinisme social.

Quatre caractéristiques qui façonnent la perception de la réalité, selon Toffler :

- la **causalité**. La nature a un ordre : « *non seulement le cosmos et la nature mais aussi la société et les hommes sont assujettis à des lois immuables et prévisibles* » (p. 147). Cette caractéristique a l'avantage d'être compatible avec les convictions athées et religieuses dominantes. Sans le dire explicitement, Toffler associe civilisation industrielle et sciences positives...
- l'**atomisme** est privilégié à l'unicité de l'univers. C'est aussi vrai en philosophie qu'en physique, en médecine ou en politique. L'individualisme est lié à cette caractéristique et se traduit aussi bien dans les valeurs de liberté individuelle, d'autonomie que dans l'expression du droit de vote (un homme, une voix).
- l'**espace est synchronisé et standardisé** grâce à un système de mesure qui se traduit par la norme, la précision, les frontières...
- le temps est standardisé, également par la mesure. Chaque quantité de temps est uniforme et interchangeable. **Le temps est linéaire**, évoluant du passé vers l'avenir de manière cohérente avec les principes d'évolution et de progrès.

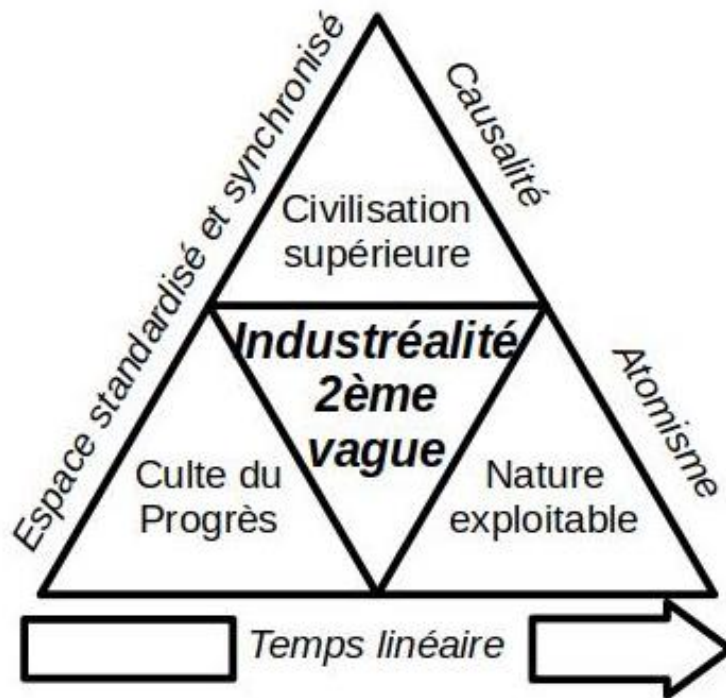


Figure 4 - *L'industréalité, phénoménologie de la civilisation de la seconde vague. Schéma original d'après A. Toffler (1980)*

1.1.5.1.2 Une Troisième Vague déjà présente

Si nous suivons Alvin Toffler, nous ne sommes pas encore sortis de l'ère industrielle, ou du moins que très partiellement. La Troisième Vague, si elle constitue une réalité contemporaine, paraît davantage se superposer à la Seconde... La seconde vague est censée rester dominante face à l'émergente troisième vague dans un premier temps, c'est pourquoi Toffler parle de résistance face à la civilisation industrielle. Globalement, la troisième vague apporte une forte décentralisation et est synonyme de diversité des contenus et de dialogue plutôt que de mass media à sens unique. Les conséquences envisagées du passage d'une culture de masse à une *culture éclatée* sont la prolifération d'« *images désintégrées et éphémères* » (p. 209), la fin des certitudes et le chaos médiatique. Il va parfois toucher du doigt les symboles actuels de la numérisation de la société comme lorsqu'il imagine les gens « *lever ou baisser un pouce électronique à un crochet où s'exhibent des amateurs locaux* » (p. 206). La rupture entre une réalité consensuelle et un monde aux réalités multiples est un axe fort du propos de Toffler : « *C'est là un accablant fardeau qui nous échoit mais, d'un autre côté, cela conduit à un plus grand développement de l'individualité [...]* » (p. 210). Pour Toffler, la cohésion du système Troisième Vague passe par une société de l'information associée à l'impact de l'informatique dans la production de signes, un renforcement de l'intelligence humaine grâce aux machines, un peu comme l'ère industrielle et la seconde vague avaient permis le renforcement de la force humaine. Parallèlement, l'importance prise par

le temps libre et les loisirs laisse la possibilité aux travailleurs/producteurs de basculer de façon intermittente dans des activités de prosommation. La frontière psychologique entre travail et loisir devient poreuse.

La troisième vague, qui doit s'imposer selon Toffler, répond à de nouveaux codes :

- **Le rapport au temps est libre.** La machine n'impose plus le rythme, le temps de travail décroît et, d'une manière générale, les horaires sont plus souples. Si la synchronisation devient difficile, elle reste possible avec la contribution de l'informatique. Cet aspect est crucial pour Toffler puisque « *lorsque l'on touche au temps, on touche à l'expérience humaine toute entière* » (p. 314).
- **Mouvement de déstandardisation.** L'abandon du principe de standard, de norme, a un impact sur l'approche du marketing (les 4P, p. 318), le management, les styles de vie et la culture (religion, habitudes alimentaires, sexualité, éducation, ...) La diversification des réalités devient globale.
- **Mise en œuvre du concept de « *petit-dans-le-grand* »** (p. 325). Il s'agit d'une forme d'organisation qui peut se définir comme l'imbrication de petites unités autonomes dans une grande structure. Cela nécessite de faire appel à une plus grande auto-coordination (p. 329). De plus, la troisième vague voit naître l'**adhocratie**, concept énoncé par Toffler dans le *Choc du Futur* (1970). Une organisation ad-hocratique a « *pour base la constitution de groupes d'intervention pluridisciplinaires et de durée éphémère, informels et fluctuants, chargés de mener à bien un projet donné* » (Toffler, 1980, p. 93). L'adhocratie est supposée supplanter la hiérarchie.

Le monde où la Troisième Vague serait advenue est décrit ainsi par Toffler :

- les sources d'énergie sont variées, renouvelables et résilientes,
- les technologies sont diversifiées et sobres,
- l'information est le socle de la civilisation,
- l'électronique est présente partout, dans « *pratiquement chaque brique de chaque mur* »,
- le travail est moins aliénant et plus souvent localisé dans la sphère personnelle,
- le foyer est à la fois plus central et en réseau,
- la prosommation est dominante.

1.1.5.1.3 La prosommation, un nouveau rapport de production

Le changement de rapport de production n'est pas le seul argument de Toffler pour justifier le changement de civilisation en cours. Cependant, il va nous intéresser plus particulièrement dans ce mémoire de thèse dans la mesure où le terme *prosumption*, traduit en français *prosommation*, est le mot qui désigne le phénomène que nous interrogeons : l'effacement de la frontière entre production et consommation. Nous l'avons compris, l'humanité aurait connu trois phases selon Toffler. La première vague correspond à une ère de production artisanale qui peut être domestique mais aussi professionnelle. La révolution industrielle a ouvert, trois siècles durant, une seconde vague où la production fut industrielle. Ce mode de production perdure largement de nos jours et se caractérise par le recours aux grandes séries et à la massification. Grâce à des technologies intelligentes permises par l'informatique, la troisième vague revient à une forme de production artisanale. Des unités de production permettent de baisser les coûts économiques par le biais de l'ordinateur : « nous assistons à la naissance d'une technologie avancée de la fabrication sur mesure qui n'est rien d'autre que la remise au goût du jour d'un système de production florissant avant la révolution industrielle mais s'appuie maintenant sur les méthodes d'avant-garde les plus sophistiquées. Nous démassifions les procédés de fabrication exactement de la même façon que nous démassifions les médias » (p. 231). Si la thématique de « l'aliénation au travail » (p. 194) est associée à la civilisation industrielle, les désirs de productions personnelles et locales seraient facilités par les nouveaux outils de prosommation : « les expériences réalisées avec des technologies appropriées ou alternatives, notamment dans le domaine de l'énergie, permettent de penser que, bien que simples et à échelle réduite, elles peuvent être aussi sophistiquées que les technologies complexes aux dimensions ambitieuses lorsque l'on fait entrer tous les effets secondaires en ligne de compte, et que la machine est correctement adaptée au travail qu'elle doit fournir. » (p. 195). C'est dans ce contexte que Toffler entrevoit un floutage de la frontière entre le consommateur et le producteur. Concrètement, le mouvement repose sur une intégration de plus en plus forte de la production et du contrôle du consommateur (toujours catalysé par l'informatique). Toffler, de manière plus large, parle d'une finalité où « des biens totalement personnalisés mettant en œuvre des processus de fabrication globaux et continus sous le contrôle direct, toujours plus étendus, du consommateur » (p. 233).

Toffler se fait critique de « certains sociologues » qui soutiennent qu'une ère *post-industrielle* s'installe et qu'elle s'appuie sur une *production abstraite*, c'est-à-dire dématérialisée (p. 233). Lui, prétend que cette réalité qui se fait largement sentir en 1980 avec la multiplication des *cols blancs* n'est qu'un signe de la résistance de la seconde vague face à la troisième : le bureau est industriel, il s'appuie sur un « travail émiété, répétitif, fastidieux et déshumanisant » comme le fait une usine. Toffler perçoit les changements profonds que l'informatique occasionnera sur le travail de bureau et sur la structure de l'emploi. D'un autre côté, cette organisation du travail, même équipée d'ordinateurs, reste industrielle. L'auteur estime que la véritable rupture de la troisième vague repose sur le travail à domicile, plus particulièrement lorsqu'il consiste à traiter de l'information

à l'aide de l'informatique. Il y voit des effets positifs sur l'économie, l'écologie, le lien social et même la famille (p. 254) : la production étant ancrée dans le foyer, elle peut offrir plus de stabilité que ne le proposent les organisations industrielles. Dans cet élan, la Troisième Vague serait propice au statut d'entrepreneurs indépendants, voire à un glissement des moyens de production des industriels vers les individus : « *dans un système pareil, il se peut que le travailleur accède de façon croissante à la propriété d'une partie des 'moyens de production'. Peut-être verra-t-on aussi se créer de petites sociétés formées de travailleurs à domicile qui commercialiseront leurs services ou, pourquoi pas ? se constitueront en coopératives propriétaires du matériel. Toutes sortes de relations et de formes d'organisation inédites deviendront possibles* » (p. 256). Par ailleurs, la prosommation permet l'émergence de communautés d'experts amateurs ou, plus généralement, de communautés d'intérêt. Toffler déclare que « *ces groupes personnifient, et c'est capital, une métamorphose qui transforme le consommateur passif en prosommateur actif [...], [ils] opèrent un transfert d'activité du [...] secteur de l'échange au secteur du prosumérisme.* » (p. 335).

En définitive, la prosommation n'est pas bornée à un mode de « production intégrant la consommation » dans le sens où le concept décrirait uniquement la capacité productive croissante du consommateur. La prosommation façon troisième vague est plus complexe puisque le producteur individuel, lui-même, devient propriétaire de moyens de production, tout comme le consommateur. C'est une des raisons qui poussent production et consommation à se rapprocher : les moyens de production étant plus accessibles pour les individus (et plus seulement pour les organisations), la prosommation peut revenir au centre de la création de valeur. Tout comme Graeber (2011) bien après lui, Toffler juge que la consommation comporte un biais. Il postule que ce biais « industriel » existe à partir du moment où le consommateur est nommé « consommateur » et le producteur, « producteur ».

1.1.5.1.4 La limite de la prosommation selon Toffler

Le retour du prosommateur au cours de la troisième vague serait autant un changement de la subjectivité collective qu'une transformation des rapports de production et du système d'échanges de valeur. Sur le second plan et afin de décrire sa conception des transformations économiques liées aux trois vagues, Toffler utilise deux secteurs : le A et le B. Le secteur A « *englobe tout le travail non rémunéré que les gens effectuent directement pour eux-mêmes, leur famille ou leur communauté* », le secteur B « *[comprend] l'ensemble des biens et des services produits pour être vendus ou échangés à travers le marché* » (p. 332). Chaque vague s'appuierait sur une articulation entre les deux secteurs. La première vague était dominée par la « *production pour l'usage* » où le secteur A était bien plus important que le B. La seconde vague a vu une nette séparation du consommateur et du producteur (le coin invisible), ce qui a engendré « *une rapide expansion du marché ou réseau d'échange* » (p. 331). L'industrialisation est un mode de « *production pour l'échange* » et s'appuie

donc majoritairement sur le secteur B pour fonctionner (p. 332). Toffler estime qu'un biais industrialiste tend à tout percevoir par le marché : « *la définition même du mot 'économie' excluait toutes les formes de travail ou de production n'ayant pas le marché pour fin, et le prosommateur devint invisible* » (p. 332). Par ailleurs, selon l'auteur, le marché « *est simplement un avatar de la notion de circuit d'échange et il y a eu (il y a encore) beaucoup d'espèces différentes de circuits d'échange* » (pp. 342-343). Pour la troisième vague, Toffler prévoit un maintien des secteurs A et B mais avec une articulation entre les deux qui ne « *ressemblera en rien à ce que nous avons connu jusqu'à présent – une économie qui ne privilégiera ni le secteur A ni le secteur B* » (p. 343).

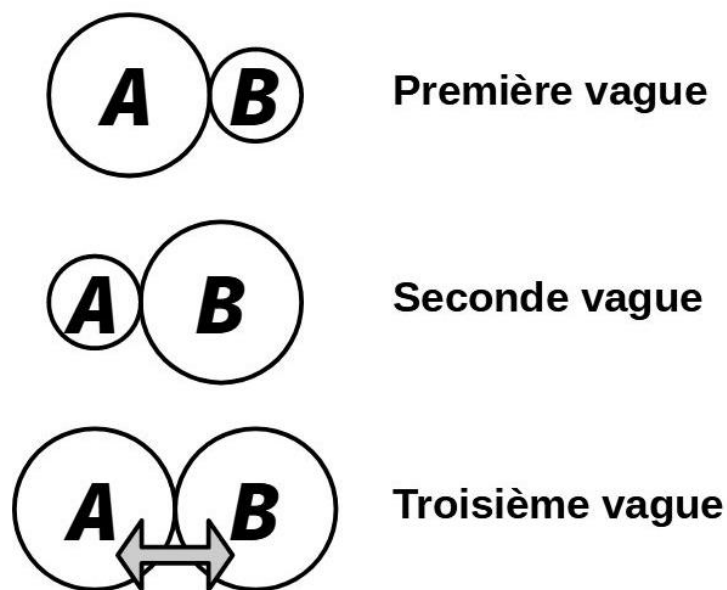


Figure 7 - Evolution des secteurs A (production pour l'usage) et B (production pour l'échange) à partir d'Alvin Toffler (1980).

A ce niveau de son discours, l'auteur ne peut apporter plus de précision puisqu'il écrit son ouvrage dans un contexte industriel dominant et que les phénomènes de prosommation sont encore en train de germer. Il a notamment sous-évalué la production pour l'échange (secteur B) qui n'est pas échangée selon les règles du marché. Par exemple, le don n'est pas pris en compte, ni les communs (Ostrom, 1990) alors que ces relations sociales permettent des échanges de valeur hors du marché et devraient intégrer le secteur B. D'une certaine façon, il place une partie de ces échanges dans le secteur A lorsqu'il évoque une production pour l'usage à destination de la communauté - les échanges y étant implicites. Il aurait été pertinent de faire le lien entre ces systèmes d'échange et la prosommation. Alvin Toffler exprime simplement une intuition quant à l'originalité des formes de production et d'échange de la nouvelle civilisation, qualifiée de *trans-marché*. Il anticipe des

rapports nouveaux entre secteurs A et B, aucun ne devant disparaître mais n'en fait pas une description précise. En 1980, la prosomation de la troisième vague n'est donc pas une connaissance académique, et encore loin d'être un concept confronté à la réalité.

1.1.5.2 Prosomation et marketing : le renouveau

Le concept de prosomation inventé par Alvin Toffler en 1980 ne fera l'objet d'aucune réappropriation par quelque courant de recherche que ce soit avant les années 2000, voire 2010. Sur une période de trente ans, les mots *prosumption*, *prosumer*, *prosomation* ou *prosommateur* ne vont plus apparaître significativement dans la littérature comme le montrent les deux statistiques issues de Google Books ci-dessous.

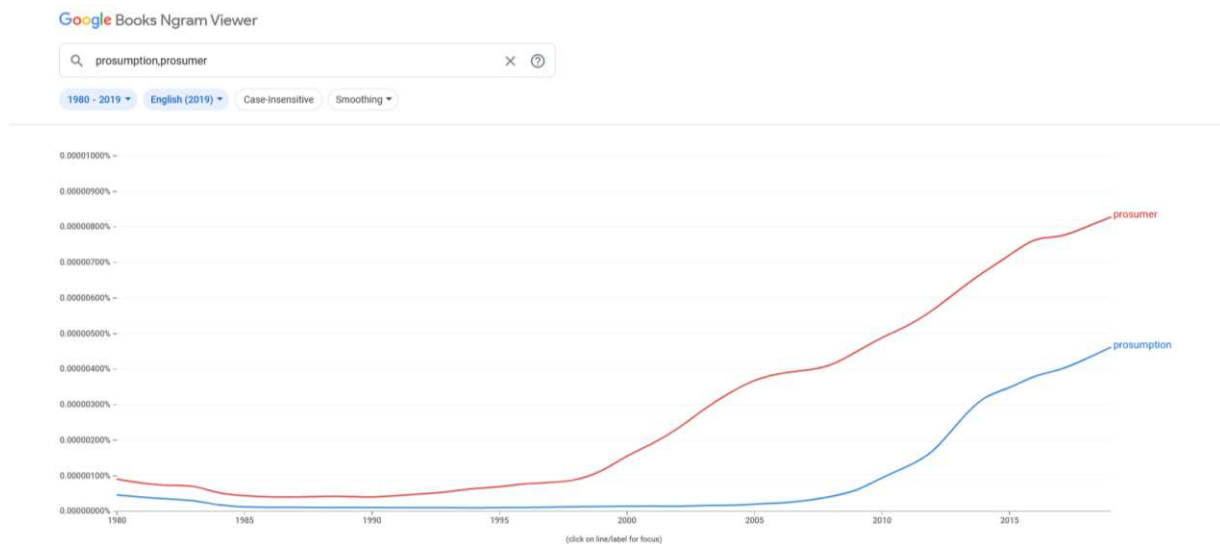


Figure 8 - Occurrences des termes anglophones *prosumption* et *prosumer* depuis 1980 jusqu'à 2019 dans les statistiques de Google Books

Source : Google Books²⁵

25 https://books.google.com/ngrams/graph?content=prosumption%2Cprosumer&year_start=1980&year_end=2019&corpus=26&smoothing=3&direct_url=t1%3B%2Cprosumption%3B%2Cc0%3B.t1%3B%2Cprosumer%3B%2Cc0#t1%3B%2Cprosumption%3B%2Cc0%3B.t1%3B%2Cprosumer%3B%2Cc0

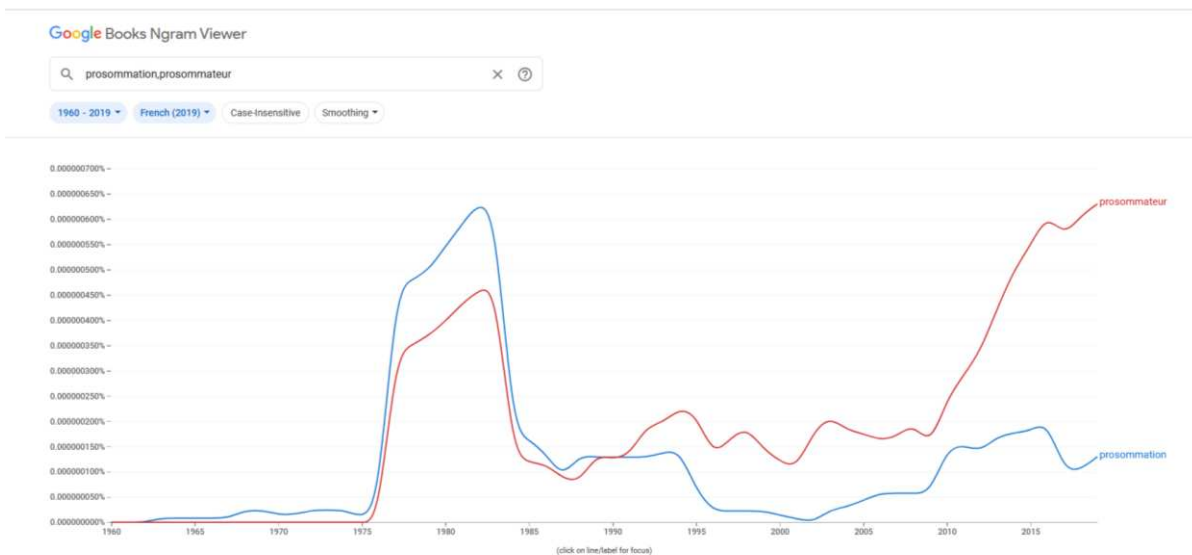


Figure 9 - Occurrences des termes francophones **prosommation** et **prosommateur** depuis 1960 jusqu'à 2019 dans les statistiques de Google Books

Source Google Books²⁶

Le concept de prosommation fut réactivé à l'aube des années 2010 dans plusieurs champs disciplinaires dont le marketing (également en économie, en sociologie, en ergonomie, design, ...) Ce qu'il est important de souligner, c'est que le phénomène observé est une chose, le concept qui le désigne en est une autre. Ainsi, la recherche sur le consommateur a pu se pencher sur un certain nombre de phénomènes et produire des théories cohérentes avec le prisme des désirs consuméristes pointé par Graeber quand il aurait pu être celui de la prosommation. Par exemple, le concept de *Working Consumers* proposé par Cova et Dalli (2009) pourrait faire l'objet d'une lecture conceptuelle prosumériste (et dans ce cas, les auteurs s'en défendent explicitement). Cette interchangeabilité du consommateur (augmentée de facultés productives) et du prosommateur est un indice de la fragilisation de la frontière établie avec la production. Les dissonances induites par des approches sémantiques divergentes du même phénomène n'excluent pas des construits de réalités partiellement ou totalement communes. Depuis une dizaine d'années, il est donc fréquent de trouver des articles académiques de marketing abordant le terrain de la prosommation avec un langage consumériste. Pourtant, même s'il a parfois été relégué au rang de simple néologisme, le terme de *prosommation* est devenu, lui-même, relativement courant dans certaines revues orientées vers la recherche sur le consommateur (*Journal of Consumer Culture* plus particulièrement).

26 https://books.google.com/ngrams/graph?content=prosommation%2C+prosommateur&year_start=1980&year_end=2019&corpus=30&smoothing=3&direct_url=t1%3B%2Cprosommation%3B%2Cc0%3B.t1%3B%2Cprosommateur%3B%2Cc0#t1%3B%2Cprosommation%3B%2Cc0%3B.t1%3B%2Cprosommateur%3B%2Cc0

1.1.5.2.1 Reformulation et évolution du concept de prosommation

Xie et al. (2008) signent un article pionnier en proposant le concept de prosommation dans une recherche en marketing. Cette appropriation novatrice dans le champ disciplinaire, assumant sa filiation avec le Service-Dominant-Logic (Vargo and Lusch 2004), a commencé par définir le consommateur prenant part à une activité de prosommation comme un individu produisant ce qu'il consomme. Ainsi, Xie et al. (2008, p. 110) ont interprété la prosommation comme un rouage encore méconnu de la création de valeur où la frontière entre producteur et consommateur est encore bien présente. Le terme *prosommation* a alors pour avantage de ne pas avoir besoin de préciser si l'individu en relation avec l'entreprise, anciennement le passif *consommateur*, a des capacités productives ou non. En d'autres termes, il s'agirait d'un consommateur sémantiquement mis au niveau de la connaissance sur le consommateur au travail, le consommateur co-produisant ou co-crétant. Autrement-dit, à ce niveau, la prosommation relève plus d'un néologisme utile que d'une théorie complète. Nous approfondirons la définition de la *prosommation* plus bas, mais il est intéressant de considérer celle de Xie et al. (2008, p. 110) qui ne se détache pas encore des catégories existantes : « *activités de création de valeur entreprises par les consommateurs qui reviennent à produire des produits qu'ils vont éventuellement consommer et qui vont devenir leurs expériences de consommation.* » Les activités dont il est question peuvent être physiques ou mentales mais ressemblent à celles que les producteurs exercent (nommément, « *manufacturing-like activities* ».) Finalement, cette première approche marketing est profondément structurée par son contexte académique et une sémantique prenant le parti d'une continuité dans l'histoire de la consommation (p. 111) : « *la transition de la consommation à la prosommation est à la fois nécessaire et facilitée par les pratiques modernes du marketing, la technologie et les méthodes de production.* » Cette approche se retrouve aussi chez Beer et Burrows (2010) où la prosommation répond à la difficulté croissante de séparer production et consommation quand le consommateur participe de plus en plus à la création de valeur (c'est-à-dire du processus organisationnel). Knott (2013) va empiriquement désigner, à partir de Toffler, le « *consommateur produisant* » comme un prosommateur, c'est-à-dire impliqué dans un « *large éventail de pratiques, qui va de la customisation au do-it-yourself* » (p. 46). D'une autre manière, Cova et al (2013, p. 117) relie le nouveau terme de « *prosumption* » à la sociologie de la consommation. Nous pouvons en conclure que le marketing a une tendance cohérente à voir dans la prosommation une évolution de la consommation. Cette posture n'est pas celle de Toffler qui, au contraire, suggérait dans la prosommation une rupture radicale avec l'idéologie consumériste de l'ère industrielle.

Pour voir apparaître une vraie rupture théorique dans la littérature marketing, il faut attendre les travaux de George Ritzer. Pour Xie et al. (2008) l'expérience de consommation revient à avoir une expérience de production. A contrario, Ritzer et Jurgenson, 2010 (p. 14) vont définir le concept avec plus de distance et en s'appuyant davantage sur les thèses de Toffler : « *prosumption involves both production and consumption rather than focusing on either one (production) or the other (consumption)* ». Le principe est d'éviter le biais induit

par la séparation des deux sphères, qu'il soit productiviste ou consumériste (comme le font les marketeurs). Plus tard, Ritzer (2014a) redéfinira la prosommation comme « *the interrelated process of production and consumption* » (p. 3). Pour justifier cette évolution, il explique que dans le processus de prosommation, les activités de production et de consommation ne sont pas simultanées mais alternées au cours du temps écoulé. Ce changement de définition nous paraît être un compromis avec la discipline marketing, un rétablissement de la frontière, même floue, entre consommation et production. Finalement, dans cette seconde alternative, la consommation n'est pas totalement évincée par la prosommation. Notre thèse se référant à la critique de Graeber, nous choisissons la version de 2010 que nous pouvons traduire ainsi : « ***la prosommation implique à la fois la production et la consommation plutôt que de se focaliser sur l'une (la consommation) ou l'autre (la production)*** ». Nous pointons, cependant, que cette définition de la prosommation évite de préciser l'arrangement qui s'opère en consommation, production et d'autres éléments (comme, la subjectivité). Ce dernier point fait que le concept pourra aussi bien convenir à des approches par la mesure externe de l'activité que par des approches par la subjectivité individuelle.

Selon Ritzer (2014a), ce qui va favoriser le retour académique du concept de prosommation dans les années 2000, c'est le fait qu'internet, un substrat pour le phénomène, devienne tangible. En sourçant l'expansion des phénomènes de prosommation dans la sociotechnique numérique en réseau, Ritzer prend le contre-pied du Service Dominant Logic (Vargo et Lusch, 2004) et des travaux sur la co-création. Internet, les communautés en ligne, les réseaux sociaux, les moyens de production numérique, tous ces phénomènes sont visibles, décrits et théorisés par la recherche en marketing. Cependant, le couple consommateur (et son nouveau pouvoir d'agir) / producteur (l'organisation co-créatrice de valeur) restent structurants pour le marketing quand Ritzer suggère de prendre du recul et de s'intéresser à d'autres formes d'interactions que le marché. Par exemple, Ritzer et Jurgenson (2010) vont intégrer Wikipédia ou Linux à leur approche mais surtout définir le périmètre de la prosommation de façon suffisamment neutre pour que des phénomènes hors marché soient pris en compte. Reprenant largement l'idée des trois vagues de Toffler (1980), Ritzer et Jurgenson (2010), pointent que la prosommation fait partie du capitalisme depuis longtemps. La période préindustrielle était basée sur une valeur d'usage pour le prosommateur dans la mesure où les individus étaient relativement impliqués dans l'élaboration des biens et services dont ils avaient besoin (Ritzer, 2014a ; Ballantyne & Varey, 2008). Puis, l'ère industrielle fut celle de la valeur d'échange directement liée à l'existence du marché pour écouler une production de masse destinée aux consommateurs. Enfin, Ritzer constate l'actuel retour à la valeur d'usage reliée à la consécration du prosommateur (suggérant une dilution de la vision binaire production/consommation) et du paradigme de « Service Dominant Logic » (Vargo & Lusch, 2004). Alors, après une phase de séparation de la production et de la consommation, la prosommation reprend de l'importance avec l'émergence de nouveaux dispositifs numériques : « *Le Web 2.0 facilite l'implosion de la consommation et de la production. [...] La prosommation n'a clairement pas été inventée avec le Web 2.0, mais étant donné l'implication massive, la popularité et les nombreux développements dont il fait l'objet [...], il peut être soutenu que c'est actuellement*

à la fois le lieu le plus répandu de sa réalisation et son plus important facilitateur en tant que ‘moyen de prosommation’ » (Ritzer et Jurgenson, 2010, p. 19-20). Comme le soulignent Büscher et Igoe (2013) en s'appuyant sur Ritzer et Jurgenson (2010), partant d'une situation où le consommateur était simplement « *mis au travail* » dans les années quatre-vingt-dix, le web 2.0 a démultiplié les possibilités de co-création. Dusi (2016, p. 376) poursuit en pointant que le web 2.0 est une des clefs qui a donné les moyens aux individus de se passer du système de division du travail instituant la frontière producteur/consommateur (il donne les exemples enseignant/élève, écrivain/lecteur, designer/utilisateur, ...) Se référant à Benkler et Nissenbaum (2006), il va affirmer « *le changement du statut ontologique des individus depuis celui d'utilisateurs passifs à celui de participants actifs* ».

Ritzer (2014a) modère l'idée que la prosommation soit un nouveau paradigme. Il trouve des attaches philosophiques chez Walter Benjamin à l'idée que la prosommation actuelle est un simple retour à une réalité plus ancienne. Il s'appuie sur Benjamin se référant à « *l'éternel retour* » proposé par Friedrich Nietzsche. Il n'y aurait rien de nouveau dans l'émergence de phénomènes sociaux apparaissant comme inédits. Dans le contexte de la consommation de masse, par exemple, les centres commerciaux sont une nouvelle forme de bazars. Ritzer applique ce principe à la prosommation de cette façon : « [...] *la prosommation qui a d'abord dominé, autant que de tout temps dans l'Histoire, a aujourd'hui réintégré la scène de différentes façons, et plus particulièrement dans les formes ultra modernes d'internet et des smartphones* » (p. 17). Cependant, l'auteur rappelle que des différences se manifestent entre deux retours (Benjamin, 1999 ; Deleuze, 1986). La prosommation actuelle s'appuie sur des technologies originales, qui sont aussi sociales que techniques (à la façon de l'Actor-Network Theory, Callon, 1984).

1.1.5.2.2 La prosommation et le continuum de Ritzer

Ritzer (2014a) considère que les sciences économiques et sociales ont une tendance ancienne à renforcer un biais productiviste (Karl Marx, Adam Smith, Max Weber ou encore Durkheim). Pour illustrer son propos, il s'appuie sur les travaux de Veblen (1914/1964) qui postule un « *instinct pour la maîtrise à l'ouvrage* » soit des « *expédients pratiques, des voies et des moyens, dispositifs et stratagèmes d'efficacité et d'économie, des compétences, du travail créatif et une maîtrise technologique des faits... une propension à se donner du mal* » (p. 33). Ceci sous-tend l'idée que les individus sont naturellement des producteurs bien souvent organisés en communautés (comme des industries) et qu'elle occulte les autres aspects de la nature humaine. Si le biais productiviste, depuis la révolution industrielle à nos jours domine, le concept de consommation est tout aussi hégémonique, notamment depuis la Seconde Guerre Mondiale, et conduit à un biais consumériste (John K. Galbraith, Jean Baudrillard, Sigmund Bauman). Nous l'avons déjà abordé : un large courant de recherches s'est focalisé sur la consommation (visible par l'éventail des revues académiques sur le consommateur et la

consommation). Ce basculement, qui n'a pas détruit le biais productiviste, est à l'origine de l'avènement d'un monde post-moderne. Pour autant, Ritzer (2014a) reconnaît que les travaux qui se sont focalisés sur la consommation, ses mécanismes et son sens profond tout en permettant de préparer l'émergence du concept de prosommation sont fondateurs (par ex, Georges Simmel ou Werner Sombart).

Le concept de prosommation proposé par Ritzer a donc la faiblesse de sa force. Il englobe une vaste étendue de phénomènes dont on ne parvient pas toujours à décrire la cohérence. Le continuum de Ritzer (2014a) est un outil conceptuel qui a pour objet de relier sous la bannière de la prosommation le large spectre des activités humaine répondant à sa définition. Ainsi en va-t-il de l'expérience d'un ouvrier d'une entreprise industrielle, d'un maker dans un fablab, d'un cuisinier amateur ou d'un shopper d'hypermarché. Confronter le concept de prosommation avec ceux de producteur ou de consommateur (dont le rôle unique n'est que d'avoir des besoins) invite à relier ces deux extrêmes par un continuum progressif, pour ainsi dire analogique. C'est ce que fait Ritzer (2014b) quand il insiste sur le fait que le concept de prosommation permet de manipuler un seul processus plutôt que de se focaliser uniquement sur la production ou la consommation : « *la prosommation est vue ici comme le processus générique ; celui qui subsume la production et la consommation* » (p. 3). C'est pourquoi l'auteur propose d'apprécier la prosommation comme un continuum allant de la *prosommation-fortement-productive* à la *prosommation-fortement-consommatrice* en passant par une *prosommation équilibrée*. Il pointe l'absence de formes pures (ou d' « idéaux-types » à la Weber) dans ce continuum: « *il n'y a pas véritablement de chose qui soit de la production pure (avec un minimum de consommation) ou de la pure consommation (avec un minimum de production); les deux processus s'interpénètrent toujours* » (2014a, p. 10). L'auteur illustre la *prosommation-fortement-productive* (*p-a-p* comme *prosumption-as-production*) en évoquant le travailleur qui, pour l'accomplir, va consommer des éléments stockés afin de les assembler (l'exemple donné est celui d'un capot de voiture consommé pour produire le véhicule). D'un autre côté, il rappelle que le consommateur est, en réalité, davantage un prosommateur-fortement-consommateur (*p-a-c* comme *prosumption-as-consumption*), ce qui autorise à le considérer comme capable de produire quelque chose (le consommateur *empowered* ou au travail décrit plus haut). Pourtant, l'auteur soutient que ce courant de recherche sur l'activité productive du consommateur est encore trop souvent sujet au biais productiviste. Il cite le papier de Howe (2009) où l'obsolescence du consommateur est bien constatée mais pas celle du producteur. La zone entre les deux pôles constitués par la pure consommation (*p-a-c*) et la pure production (*p-a-p*) est caractérisée par des activités mêlant production et consommation. Finalement, les exemples empiriques de prosommation équilibrée seraient les plus fréquents et probablement les plus appelés à se développer : manger dans un fast-food, assembler un meuble IKEA, fournir des vidéos amateurs aux chaînes d'information, participer aux enchères d'eBay ou encore publier un article sur Wikipédia (détails p. 12 de Ritzer, 2014a).

1.1.5.2.3 Le tournant digital de la prosommation

Nous pouvons affirmer que si Ritzer (2014) s'appuie plus largement sur Toffler que la plupart des marketeurs avant lui, il apporte une nouvelle lecture de la prosommation. Pour Toffler, la production et la consommation ont bel et bien existé avec la civilisation industrielle alors que pour Ritzer, production et consommation n'ont pas d'existence concrète en dehors d'une conceptualisation utile comme outil sémantique. Toute activité humaine est une forme de prosommation impliquant une part de production et une part de consommation (de manière plus ou moins équilibrée). C'est d'ailleurs ce que relève Dusi (2016) en constatant que le contexte numérique s'accommode plutôt bien de la posture de Ritzer (il donne l'exemple de l'internaute passif qui produit quand même des données, malgré lui, et donc de la valeur).

Ritzer (2014b) pointe que l'émergence d'internet n'a pas fait que favoriser la prosommation, elle a également permis de nouvelles façons de prosommer. Dans les deux cas il constate (Ritzer, 2014a) que « *ce qui est immatériel, en particulier les mondes numériques, seront de plus en plus caractérisés par la prosommation, car il est très facile de transférer les tâches immatérielles de ceux que nous considérons comme producteurs à ceux qui sont plus clairement des prosommateurs* » (p. 19). L'auteur soutient que si la prosommation a toujours existé, elle entre aujourd'hui dans une phase explosive pour plusieurs raisons. Tout d'abord, de nouveaux modèles économiques, très rentables pour les firmes, s'appuient en grande partie sur des prosommateurs qui accomplissent gratuitement des tâches pour eux-mêmes ou intégrées aux offres mises en marché. D'un autre côté, ces offres peuvent être proposées gratuitement. Enfin, un certain nombre de technologies permettent ce développement. Ces pratiques économiques associées aux technologies actuelles sont ainsi désignées comme de « *nouveaux moyens de prosommation* », rappelant le concept de « *moyens de production* » de Karl Marx (p. 13). Les *moyens de prosommation* sont définis comme « *des moyens qui rendent possibles, pour les individus, de prosommer des biens et des services [et] permet, voire oblige, ces mêmes individus à être des prosommateurs* » (p. 14 - 15). Le site internet d'Amazon, une plateforme de blogging ou Wikipédia sont des exemples éloquentes de moyens de prosommation associés à un ordinateur ou un ordiphone. La place des plateformes de l'environnement numérique semble non négligeable dans ces évolutions. Ainsi, les *contenus générés par l'utilisateur* ont été favorisés par l'émergence des plateformes qui permettent leur création et leur partage (Bruns, 2016). Cet auteur fait exclusivement référence au monde digital dans son article encyclopédique : Linux (et le logiciel open-source), Wikipédia ; Google et Amazon. Les deux premiers seraient vertueux tant « *de tels projets sont gérés à la fois pour attirer un large éventail de contributeurs mais aussi pour générer des résultats qui soient largement reconnus par les utilisateurs quotidiens* » (p, 4). Les deux suivants sont associés à l'exploitation du travail des usagers qui donnent gratuitement de la valeur à l'offre ; ce travail n'étant pas toujours perçu par les prosommateurs eux-mêmes.

Dans ce contexte, les prosommateurs humains sont de moins en moins centraux dans le processus de prosommation à mesure que des dispositifs non-humains se mettent à prosommer de manière autonome (Ritzer, 2014b). Cette automatisation de la prosommation, en particulier sur internet, voit des prosommateurs produire des ressources (souvent inconsciemment) à destination de prosommateurs non-humains comme des algorithmes. Ainsi en est-il de la saisie sur les claviers lors de la navigation sur différents sites comme Facebook ou Amazon (voir également Zwick & Knott, 2009). Le *dispositif de prosommation intelligent* (smart prosumming machine), est défini par Ritzer (2014b) comme *un agent non-humain qui agit dans un processus de prosommation de manière autonome, soit en étant activé par un humain, soit sans aucune intervention humaine*. Cet agent n'appartient plus tout à fait au paradigme de la technologie humaine (c'est-à-dire contrôlée directement par des décisions humaines) mais au moins à celui de la technologie non-humaine (la machine a le contrôle des décisions). Les exemples d'agents non-humains relevant presque exclusivement de la technologie non-humaine deviennent de plus en plus courants comme, par exemple, les objets connectés surveillant l'état de santé de leur propriétaire.

1.1.5.2.4 Prosommation et valeur

L'effet Ikea est tel qu'un même meuble aura une valeur perçue plus élevée s'il est monté par le consommateur que s'il est acheté tout fait. Les gens ont tendance à donner plus de valeur à un objet qu'ils produisent qu'à un objet produit par d'autres, même si ce dernier a une meilleure valeur d'échange (Ariely et Norton, 2007). Bien plus qu'une simple ficelle marketing, Humphreys et Grayson (2008) montrent que le sens du terme *prosommateur* en tant que témoin d'un profond changement dans l'organisation du système économique traduit la capacité nouvelle du consommateur à produire une valeur d'échange au sens de Marx (Marx, 1867 [2001]). D'un autre côté, ils pointent que la substitution entre consommateurs et employés d'une organisation ne représente pas une rupture organisationnelle – lorsque les consommateurs travaillent pour l'organisation, phénomène nommé coproduction (à relier à la littérature autour du *working consumer*, Cova et Dalli, 2009). La position d'Humphreys et Grayson (2008) est davantage ancrée dans un paradigme où consommateur et producteur sont des rôles séparés. Lorsque les consommateurs participent à augmenter la valeur d'usage d'un bien ou d'un service en endossant des activités qui peuvent être réalisées par des employés de l'organisation, ils resteraient dans le rôle de consommateur – par exemple en débarrassant un plateau dans un fastfood. Si les auteurs affirment cela, c'est que le rôle socialement accepté du consommateur ne change pas même si le prix du bien change du fait de l'implication du consommateur dans le processus. Cependant la valeur d'échange n'est pas réalisée explicitement en rémunérant le travail fourni (au contraire, la participation du consommateur peut élever le prix de vente, comme c'est le cas pour la personnalisation). Ce qui est produit par le consommateur a une valeur d'usage pour lui-même – l'organisation ayant toujours le choix de le produire elle-même.

Selon Humphreys et Grayson (2008, p. 973), « *la véritable révolution potentielle à propos de la consommation/production se produit dans les cas de plus en plus fréquents où les consommateurs sont invités – et acceptent souvent volontiers – de prendre le relais des étapes de la chaîne de valeur qui créent de la valeur d'échange. Autrement dit, ils aident les entreprises à mieux réussir sur le marché. Cette production de valeur d'échange, selon nous, est un processus fondamentalement différent de la production de valeur d'usage* ». En d'autres termes, le consommateur peut être amené à produire une valeur d'usage qui ait de la valeur pour autrui, c'est-à-dire pour un marché. Dans sa théorie, Marx (1867 [2010]) parle d'aliénation parce que le processus qui conduit à produire quelque chose en y intégrant une valeur d'échange pour les autres et pour une réalisation à venir sur un marché, sépare le producteur des autres. Par un travail visant à être échangé avec d'autres, le consommateur perd son statut de consommateur pour devenir un prosommateur plus proche du p-a-p (Ritzer, 2014). Il reste à déterminer quelle est la répartition de la valeur d'échange au moment de sa réalisation. Humphreys et Grayson suggèrent que les prosommateurs renoncent à la valeur d'échange sous forme monétaire parce qu'ils sont rétribués en plaisir de participer (se référant à Tapscott and Williams, 2007) ou en plaisir de faire partie d'une communauté (se référant à Holt, 1995 ; Muniz et O'Guinn, 2001 ; Schouten et McAlexander, 1995). Le projet qui consiste à mettre en lumière ce qui fait que les prosommateurs se motivent pour participer à la création d'une valeur d'échange est crucial pour Humphreys et Grayson, tout comme la compréhension du flou autour de la rémunération de la valeur d'échange. Finalement la question qu'ils soumettent à la communauté scientifique est celle de savoir si « *les consommateurs comme construction académique sont soit dupes, soit héroïques et les théories autour de leur fausse conscience peuvent être testées et peut-être repensées* » - la fausse conscience faisant référence à la conscience de classe de Marx, les prosommateurs ont-ils une conscience de classe ?

Watson et Shove (2008) notent que la consommation liée au *fait et conçu maison* par un individu - *craft consumption* - demande des compétences, des savoirs, des capacités de jugement et de la passion (Campbell, 2005). Ils en déduisent que « *la consommation artisanale ressemble beaucoup à la production artisanale mise en avant par des penseurs tels que Marx, Veblen et Morris, qui la considéraient tous comme une expression authentique de l'humanité par opposition aux processus de production aliénants de l'industrialisation* » (p. 71). Nous pouvons suivre l'invitation de ces auteurs à faire le lien entre prosommation et artisanat professionnel. Ce type de consommateurs producteurs étant des « *acteurs avertis dont les acquisitions sont en quelque sorte l'expression de leurs capacités et de leurs ambitions orientées vers un projet* » (ibid). De son côté, Dujarier (2016) affirme que le travail, qu'il soit réalisé par un travailleur ou un consommateur, est une activité qui produit une valeur en combinant de l'effort, de l'enthousiasme, des compétences et un certain degré de conformation. Cockayne (2016) suggère, lui, de tenir compte de la valeur affective de ce que les prosommateurs peuvent produire. C'est d'ailleurs grâce à cette valeur affective capturée par les systèmes numériques que la valeur économique peut être augmentée. De manière générale, en prenant la capacité d'être réalisée (vendue) à d'autres, la valeur d'échange intègre des aspects plus sociaux : « *les produits fabriqués avec une valeur*

d'échange dans l'esprit sont donc susceptibles d'incarner des réalités sociales existantes » (Humphreys et Grayson, p. 974).

1.1.5.2.5 Le produsage, une alternative ?

Le terme **produsage** est une alternative à celui de prosumption proposé par Bruns (2008). L'auteur justifie ce choix par le fait que le mot *consommateur* ait une connotation de passivité mais surtout que le terme *production* ne permette pas de décrire de nouvelles formes d'espaces productifs portés par les utilisateurs (dont Wikipédia et le logiciel libre). De plus, il s'agit d'un concept théorique qui assume un certain nombre de postulats qui limitent son application à des projets dont le cœur est la connaissance et le traitement de l'information. Le produsage est un mode de production où les utilisateurs assurent des tâches de traitement de l'information et de la connaissance de manière pair-à-pair et dont l'organisation est communautaire. Le résultat du produsage (l'output) est réputé ne jamais être abouti. Il nous semble que le concept est tout à fait stimulant mais trop restrictif à des communautés numériques spécifiques et à un mode d'organisation limité.

1.1.5.3 *Prosommateurs et pouvoir*

1.1.5.3.1 Des rapports parfois difficiles avec les organisations industrielles

Le rapport entre les prosommateurs et l'organisation industrielle n'est pas toujours fluide. Cette question est centrale dans la littérature (et pour notre propos). Darmody et al. (2017, p. 1096) pointent ainsi les nombreux articles traitant de l'exploitation du prosommateur ou du consommateur au travail : Cova et Dalli (2009), Dujarier (2016), Humphreys et Grayson (2008), Ritzer (2015a), Terranova (2004), Zwick (2015), Campbell (2005), Benkler (2006), Cassidy et al. (2015), Djelassi et Decoopman (2013) ou encore Ford et al. (2015). Le fait que la prosommation soit associée à une forme d'exploitation du travail gratuit (Bruns, 2016) souligne la tension qui existe entre un élan naturel qui pousse des individus à produire et la captation de la valeur par un marché omniprésent. Le terme de « *travail précaire* » (Banks et Deuze, 2009) est repris par l'auteur pour souligner le contrat flou proposé par les organisations aux prosommateurs qui n'ont qu'une information largement imparfaite sur les termes de l'échange. De leur côté, Bajde et al. (2015) ont montré que les youtubers - nativement prosommateurs - avaient été disciplinés par la société Youtube. Dans ce cas précis, il s'agissait de forcer des prosommateurs à récupérer leur statut strict de consommateur ou de producteur au moyen d'un algorithme. Les auteurs ont souligné que l'intelligence artificielle pouvait affecter la nature de la prosommation au point de limiter sérieusement la liberté des prosommateurs et de créer des conflits. Youtube est précisément un cas où le contrôle des prosommateurs dépend d'une entreprise capitaliste (Google).

Il apparaît clairement dans l'article de Cova et al (2013, p. 117) que les termes les plus utilisés par la recherche en marketing pour parler de l'activité productive du consommateur (co-création, coproduction, travail du consommateur, ...) sont fortement intégrés au contexte de marché. Pour les marketeurs, le consommateur exerce son activité en lien avec l'organisation. Que ce soit autour du *Service Dominant Logic* (Vargo et Lusch, 2004) ou de la *Consumer Culture Theory* (Arnould et Thompson, 2005), le consommateur participe de façon plus ou moins autonome à un projet conçu initialement par l'organisation – les buts personnels, communautaires, et la résistance n'ont pas été oubliés par ces courants de recherche, bien au contraire (Kozinets, 2002 ; Roux, 2007 ; ...) En poussant le centrage au maximum vers la spontanéité du consommateur, c'est le travail autour des communautés de marque qui est mentionné (Muniz et Schau, 2007). Même dans ce cas, les consommateurs viennent produire au profit d'une organisation, quand bien même le projet eut été laissé à l'abandon par cette dernière. En d'autres termes, même si l'expérience du consommateur²⁷ est structurée par le consommateur, pour reprendre (Cova et al, 2013), le préfixe « co- » implique que l'organisation ait un rôle constitutif de l'action.

Parmi les conséquences négatives des phénomènes de prosommation, il y a ceux liés au transfert de responsabilité qui suivent la création de valeur. Ainsi, Chen (2015, p. 447) « *approfondit les critiques de Ritzer en soutenant que le passage dans la prosommation est souvent l'occasion de transférer les responsabilités et les risques aussi bien organisationnels qu'étatiques sur les individus, ce qui appauvrit les travailleurs et surcharge les capacités de prise de décision individuelles.* » L'auteur va plus loin en suggérant que la sémantique du libre choix, de l'empowerment individuel et d'un marché plus efficace, bien que phénomènes réalisés dans certains contextes, masque la charge imposée aux prosommateurs. Parallèlement, il propose de s'intéresser aux pratiques de « **disruptive prosumption** » (prosommation de rupture) qui transforment la société en contrepoint des conventions en place – pour évaluer la force de cet élan, le rôle du collectif est à prendre en considération. Parmi les cas mentionnés par l'auteur : le mouvement *maker* (Anderson, 2012), le DIY, la fabrication de prothèses ou encore le *crowdfunding*. Dans ce cas, les bénéfices peuvent être la favorisation l'innovation ou d'aider la prise de décision. D'un autre côté, les experts professionnels peuvent subir la concurrence effective de prosommateurs de plus en plus présents, notamment dans les sphères culturelles (journalisme, Wikipédia ou Musées), tout comme les entreprises qui font face à certains comportements de violation de règles établies. Enfin, la prosommation a un potentiel de transformation des règles en place ainsi : « *lors de l'exécution et de l'affûtage des compétences, les participants réexaminent leurs opinions politiques, approfondissent*

27 Nous maintenons le mot consommateur pour ne pas dévoyer la pensée des auteurs, mais selon nous il s'agit souvent d'individus impliqués dans de la prosommation équilibrée entre consommation et production.

leur implication militante (Lechaux 2010) et démontrent le potentiel transformatif de ce type de prosommation » (p. 454).

1.1.5.3.2 La prosommation émancipée du marché ?

Avec une approche critique et sceptique, Antonio (2015), sociologue, estime que la voie ouverte par Ritzer (2014, 2015b, Ritzer et Jurgenson, 2010) est d'une grande importance académique mais invite à la prudence. Certes, le potentiel de la prosommation est d'être la racine d'un grand changement socio-économique et culturel, ce qui serait totalement cohérent avec la Troisième Vague de Toffler. L'autre possibilité est aussi que ça ne soit qu'une simple adaptation du capitalisme et non un changement de paradigme. Selon Antonio, seule la multiplication d'études académiques permettra de répondre à cette question.

Par ailleurs, Bruns (2016) remarque que Benkler (2006) a passé le cap de l'association de la prosommation avec le marché. Pour cela, le terme prosommation est délaissé pour des expressions plus complexes mais plus précises comme « *commons-based peer production* » - production de pair-à-pair basée sur un commun – ou « *nonmarket and radically decentralized production models* » - modèles de production non-marchands et radicalement décentralisés. Sémantiquement, cela traduit une certaine rareté de concepts récents autour de la production et des échanges de valeurs dès lors que le marché est à la marge. La sémantisation de la prosommation émancipée est, selon nous, une voie à poursuivre. Les termes proposés par Burns ont cette spécificité de concerner des phénomènes éloignés du marché. Cette séparation entre prosommation et marché capitaliste se retrouve aussi dans l'article de Ritzer et Jurgenson (2010, p. 31). Ils ont émis l'hypothèse qu'une des conséquences de la prosommation serait de transcender le capitalisme, notamment en favorisant « *un système économique distinct [...] où les services sont gratuits et les prosommateurs ne sont pas payés pour leur travail* ». Ceci n'est pas sans rappeler ce que Firat and Dholakia (2006) ont pu suggérer : les post-consommateurs peuvent construire collectivement des ordres multiples qui ne soient pas nécessairement en lien avec le marché.

Les typologies d'ordres sociaux dissidents du marché ne manquent pas... De manière non exhaustive, nous pouvons citer :

- Le web 2.0 d'O'Reilly (2005)²⁸,
- L'économie open-source (von Hippel, 2001 ; Lerner et Tirole, 2002),
- La métaphore de la Cathédrale et du Bazar (Raymond 1999),
- « *Agoric Open System* » de Miller et Drexler (1988)²⁹,
- La production par les pairs (*peer production*, Bauwens et Lievens, 2015)
- plus proche de la transformation du marché : le consommateur résistant (Roux, 2007) ou qui s'évade (Kozinets, 2002),
- les communs (Ostrom, 1990), définis comme une ressource qui est partagée par un groupe de personnes qui la gèrent en s'appuyant sur des règles et des normes sociales.

De leur côté, Humphreys et Grayson (2008, p. 977) évoquent le cas de la « *production collective* » qui suggère une certaine émancipation de l'organisation industrielle puisque la valeur créée l'est pour la communauté de consommateurs / prosommateurs. Les exemples de peer-production dans les communautés en ligne (Dusi, 2016, pp. 377 - 378) révèlent également que « *les utilisateurs [...] travaillent la plupart du temps sans les hiérarchies du marché et du management. Ils sont engagés dans des activités en tant que bénévoles, à savoir qu'ils offrent leur travail gratuit et leur temps libre pour atteindre des objectifs communs qui peuvent être pertinents pour le groupe auquel ils appartiennent et / ou pour l'ensemble de la société* ». De plus, Fox (2018, p. 177) pointe que les prosommateurs peuvent profiter de leur production grâce à des plateformes différentes de celles détenues par des organisations qui exploitent la prosommation. Il cite les exemples du *crowdfunding* (financer un projet DIY), de l'*impression 3D* (créer, produire) ou des *places de marché* dédiées. Cette approche donne au prosommateur une propension à l'entrepreneuriat qui peut le faire basculer dans une activité productive proche de l'artisanat. Toutefois, dans ce processus, il tient bien plus d'une réappropriation du marché par l'entrepreneuriat que d'un nouvel ordre.

Finalement, Dusi (2016) souligne que la littérature a une tendance sémantique binaire autour du concept de prosommation, entre utopie numérique et contre-utopie capitaliste : « *les approches positives considèrent les*

28 <https://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html?page=1>

29 <https://agoric.com/assets/pdf/papers/markets-and-computation-agoric-open-systems.pdf>

prosommateurs comme les principaux sujets des nouvelles pratiques de production en ligne, tandis que les approches négatives les considèrent comme les victimes de la perpétuation des logiques capitalistes traditionnelles » (p. 375). En d'autres termes, la prosommation serait soit un paradigme de rupture propice à l'émancipation des individus, soit un ensemble de nouvelles pratiques récupérées par le système capitaliste, ses structures hiérarchiques et ses mécanismes de contrôle. Le propos n'est pas de nier que certaines activités de prosommation soient intrinsèquement plus bénéfiques aux individus que d'autres puisque plus proches d'une démarche individuelle d'*empowerment* (peer production, logiciels libres, communautés de hackers, communautés DIY, wikis ou encore cyberdémocraties – exemples issus de la littérature académique donnés par Dusi). ; mais ce bénéfice est à mettre en perspective avec des mécanismes de contrôle ancrés ou émergents comme le traitement par l'IA de la vie privée par l'exploitation des données personnelles. Le discours académique a largement montré, entre autres, les effets négatifs de la prosommation numérique pour les individus. L'auteur pointe pourtant « *l'échec pour atteindre une compréhension globale des phénomènes émergents et pour développer une prise en compte simultanée d'aspects différents, articulés et interdépendants (par exemple économiques, sociaux, politiques)* » (p. 379). Par conséquent, il invite les chercheurs à privilégier des approches holistiques. D'une manière générale, face à un phénomène émergent, Dusi appelle à tenir compte de sa complexité en se libérant des préconcepts, c'est-à-dire « *en reconnaissant l'ambiguïté et la multivalence des nouveaux arrangements sociotechniques* » (p. 380).

1.1.5.3.3 Une gouvernance de la prosommation ?

Les premiers cas de prosommation mis en lumière par George Ritzer (1993) furent liés à l'implication plus ou moins subie des consommateurs dans la production de ce qu'ils consomment. L'exemple emblématique est l'intégration du consommateur dans le processus de production des McDonalds qui a donné l'expression « *McDonalisation.* » Dans ce cas de production de masse, les consommateurs n'ont pas la liberté de créer en dehors de ce qui leur est demandé. Cette gouvernance est parfaitement décrite dans les travaux sur le consommateur au travail (Cova et Dalli, 2009). Cette forme de prosommation managée par les entreprises est ancienne : elle découle du libre-service (du magasin formulé par Astride Boucicaud³⁰ jusqu'à la caisse automatique). Pour le phénomène de la McDonalisation, le contrôle par l'organisation est fort et les compétences exigées du client sont faibles.

A l'opposé, dans le cas du Web 2.0, Ritzer et Jurgenson (2010) estiment qu'il y a des indices qui peuvent laisser penser que le capitalisme n'a pas un contrôle sur les prosommateurs aussi large qu'il a pu l'avoir sur les travailleurs, les consommateurs ou même les clients McDonalisés. Entre autres, les auteurs avancent que

30 https://fr.wikipedia.org/wiki/Aristide_Boucicaud

le cyber-libertarisme et l'*éthique hacker* (Himanen, 2001) caractérisent les communautés numériques qui apportent une forme de résistance au capitalisme (qu'elle soit revendiquée ou non). Wikipédia est explicitement donné en exemple. Ainsi, contrairement au client qui participe de manière très encadrée à la création de valeur (celui qui débarrasse son plateau au MacDonald), les prosommateurs du Web 2.0 « *semblent apprécier leurs activités* » (p. 25) et ne sont donc pas contraints. Pour ne pas tomber dans l'angélisme simpliste, les auteurs insistent sur l'ambiguïté relative à l'exploitation des prosommateurs relevée par Zwick et al. (2008). L'enjeu central est alors, dans la mise à jour de la propriété des ressources de production. C'est ce qui est suggéré dans le cas de Wikipédia et de son fondateur qui ne fait pas de profit mais capitalise sur ses marques. Par ailleurs, des arguments en faveur d'une redistribution du contrôle entre prosommateurs et organisations capitalistes existent. Le premier d'entre eux est l'émergence d'un « *système post-rareté* » (p.30) où la maximisation de l'efficacité, sous l'effet de l'abondance, est moins centrale. Ainsi, « *Wikipédia est basée sur un système de contributions quasi infinies conçu afin d'obtenir un bon article à jour quelle que soit l'implication du prosommateur qui les crée.* » (p. 30). Cette approche libère le prosommateur de l'obligation de fournir un effort autrement imposé contractuellement par la firme capitaliste (ou l'administration bureaucratique).

La vision optimiste de la prosommation insufflée par Toffler n'est pas partagée par la plupart des recherches académiques récentes, particulièrement sur son aspect libérateur. Si l'environnement des consommateurs permet, voire incite, à prosommer, l'individu n'est pas pour autant libre d'influences diverses. Xie et al. (2008) admettent que « *la transition de la consommation vers la prosommation est à la fois rendue nécessaire et facilitée par des pratiques modernes comme le marketing, des technologies et des méthodes de production* » (p. 111). Par ailleurs, Knott (2013) pointe que les contraintes sur les capacités d'expression des individus sont omniprésentes car les entreprises souhaitent préserver leurs intérêts en faisant travailler les consommateurs selon des règles fortes. De plus, Bajde & al. (2015) montrent que la gouvernance de la prosommation peut avoir divers effets négatifs sur la créativité et le bien être des consommateurs. A l'intérieur du système de prosommation, les rôles de producteur et de consommateur (au sens industriel) peuvent être attribués selon des règles, elles-mêmes applicables par des automatismes exprimables en algorithmes (p. 304). Lorsque l'activité de prosommation est conçue avec un cadre relativement libre et ouvert pour les acteurs, comme dans le cas de Wikipédia qui n'a que cinq règles fondatrices, elle peut quand même aboutir à une réalité locale où les règles d'action façonnées par la communauté des prosommateurs sont contraignantes (voir par exemple : Ciffolilli, 2003 ; Konieczny, 2010 ; Black, et al., 2011).

Afin de répondre à ces questions de gouvernance du prosommateur, il peut être intéressant de questionner le concept de pouvoir. Ainsi, pour Shankar et al. (2006) les apports de Michel Foucault sont mobilisés pour mieux comprendre le consommateur ayant des capacités d'agir, c'est-à-dire *empowered*. Or ce dernier peut être considéré comme un prosommateur plus ou moins fortement consommateur (voir le continuum de Ritzer). Selon

Foucault, les discours construisent les individus parce qu'ils sont l'expression de ce qui est connaissable. Le pouvoir fait partie intégrante des individus et de la société. « [II] *génère des discours sur des règles et des normes variées qui s'intègrent à la société [...] jusque dans les relations qu'entretiennent les personnes avec elles-mêmes* » (p. 1016). En participant à l'évolution du système de connaissances, les individus produisent des normes et des règles qui vont les discipliner en tant que sujet. Les auteurs citent Foucault (1975/1977, p.102) pour illustrer avec éloquence le principe qui veut que le pouvoir forme les esprits au travers des discours : « *l'esprit devient une surface inscriptible pour le pouvoir* ». Le système de connaissance est alors expérimenté à chaque instant par les individus, il est étendu à la société entière et maintient la pression pour conformer ceux qui en sortent (concept de totalisation). Ainsi, un système de marginalisation dresse une opposition entre ce qui est bien et ce qui est mal. En d'autres termes, les concepts de producteurs et de consommateurs ne sont pas des catégories objectives qui détiendraient plus ou moins de pouvoir, mais des catégories subjectives issues d'un flux de discours générés par le pouvoir. La question qui se pose en retour est celle de la catégorie de consommateur. Même si elle abolit la frontière nette (et subjective) entre consommateur et producteur, elle n'en reste pas moins elle-même subjective. Quel discours est diffusé au travers du concept de consommateur ? Quel nouveau pouvoir est alors établi ? Shankar et al. (2006) répondent en partie à ces questions en estimant que le discours contraint le consommateur à choisir et à endosser le projet libéral (entre autres à devenir un consommateur) : « *le contrôle des personnes en tant que consommateurs et leur libération ou mise en capacité d'agir par la consommation sont, pour ainsi dire, les deux faces d'une même pièce* » (p. 1020). Cet argument est à nuancer car, comme souvent s'agissant des approches marketing, le consommateur est confondu avec le consommateur augmenté. Or, tous les consommateurs ne sont pas des consommateurs à qui l'organisation a attribué un nouveau rôle (par exemple, le consommateur échappé du marché de Kozinets, 2002 ou les Wikipédiens et leur commun de connaissance). Néanmoins, il est intéressant de noter que les auteurs décrivent le pouvoir tel un flux traversant tous les individus, ce qui permet à ces derniers de résister aux modèles imposés et de former des communautés afin d'établir leurs propres modèles. Les individus sont ainsi capables de se transformer eux-mêmes, ce qui relève, selon Foucault, d'une *technologie de soi* (Foucault, 1986). Cette possibilité permettrait à chacun d'opérer des choix et de s'extraire de la norme dominante. Shankar et al. (2006) reconnaissent cependant qu'il est difficile de s'extraire totalement du marché en dehors d'« *espaces éphémères et localisés* » (Goulding et al., 2002 ; Kozinets, 2002). Wikipédia semble pourtant être un espace, certainement localisé mais durable, relativement éloigné d'un marché. Il convient, toutefois, de ne pas oublier que si Wikipédia est loin du marché et que les règles du commun sont largement édictées par les wikipédiens, la technologie de soi doit toujours faire face à des modèles dominants (notamment d'une bureaucratie, Butler et al., 2008).

1.1.5.3.4 Le rôle actif des outils de prosommation

L'une des grilles de lecture de la prosommation proposée par Ritzer est l'analogie entre *moyens de production* et *moyens de prosommation* (Ritzer et Jurgenson, 2010). Sans émergence de tels dispositifs, pas de retour massif de la prosommation. Les auteurs reprennent les arguments de Tapscott et Williams (2007) et Zwick et al. (2008) : les organisations du Web 2.0 sont celles qui favorisent la liberté d'action des prosommateurs grâce à un renforcement de leurs capacités à produire. Ils affirment même que les moyens de prosommation forment moins l'activité de production des prosommateurs que celle des travailleurs salariés. En revanche, la possibilité de générer des profits (ou toute forme de capitalisation) est reliée à l'attractivité de l'outil de production. Dans un sens plus collectif, Von Hippel (2005) précise que les utilisateurs innovateurs ont tendance à coopérer au sein de communautés. En plus de favoriser la coopération relevant de l'assistance entre les innovateurs, "*les communautés d'innovation sont souvent dotées d'outils et d'infrastructures utiles qui augmentent la vitesse et l'efficacité avec lesquelles les utilisateurs peuvent développer, tester et diffuser leurs innovations.*" (p. 93).

Xie et al. (2008) se sont aussi intéressés aux outils permettant la prosommation. Nous l'avons déjà relevé, ils ont abordé le phénomène en le prenant bien plus comme un processus que comme un acte isolé - tel un acte d'achat. Ainsi, un input est apporté par le prosommateur pour obtenir un output par le biais d'activités quasi-manufacturières (les auteurs mobilisent largement l'analogie avec le monde industriel dans leur papier). Watson et Shove (2008) se sont aussi intéressés au DIY, et plus particulièrement aux activités d'amélioration d'une maison par des amateurs. Les auteurs montrent que la disponibilité sur le marché de moyens de production destinés aux consommateurs va déterminer s'ils vont s'engager dans un projet ou non. Concrètement, l'accès à des outils de prosommation tels qu'une ponceuse à parquet ou qu'un lève-plaques de plâtre va jouer un rôle déterminant sur le projet de prosommation. Si ce projet n'est pas lancé, le prosommateur amateur fera appel au « faire faire » par un professionnel ou l'abandonnera. Plus tard, Knott (2013) va pointer que les outils mis à disposition des prosommateurs façonnent ce qu'ils en font : « *le potentiel productif du consommateur dépend de la façon dont il interagit avec les outils et les matériaux qui lui sont remis et de ce qu'il fabrique, et ce nouveau paradigme ne peut pas être négligemment associé à un retour à un passé préindustriel ou à une nouvelle étape d'un avenir technologiquement déterminé.* » (p. 51). Cependant, l'auteur considère que le rôle des outils permettant à la subjectivité du consommateur / prosommateur de s'exprimer par la réappropriation de la culture matérielle (« *reappropriation of material culture* ») n'a pas suffisamment été pris en considération. « *L'accent mis sur les relations entre les consommateurs et les choses qui les incitent à produire donne une plus grande indication de la façon dont les processus de prosommation sont préordonnés, radicaux ou imprévisibles, et nous préserve de l'idée selon laquelle le consommateur reste souverain lorsqu'il s'engage dans une pratique manuelle* » (p. 58). Ce que suggère l'auteur c'est de considérer que le prosommateur exerce un pouvoir partiellement contrarié par les outils qu'il mobilise et la substance qu'il transforme. Enfin, il soumet la

possibilité de voir le prosommateur comme un bricoleur (Lévi-Strauss, 1962) qui utiliserait des outils disponibles pour agir sur son environnement.

L'interaction entre prosommateur et moyen de prosommation n'est pas toujours positive pour l'individu. Après avoir étudié les implications quantitatives et qualitatives du travail du prosommateur lors qu'il utilise une caisse automatique – une aide technique - Andrews (2018, p. 668) compare ses résultats avec la littérature sur l'évolution du travail domestique des femmes. Il pointe la similitude avec les conclusions de Cowan (1983) sur les tâches ménagères : « *les caisses-automatiques créent véritablement plus de travail, de la même manière que les appareils ménagers 'économiques en main-d'œuvre' n'ont pas réussi à réduire considérablement les tâches ménagères* ». Ainsi, si les prosommateurs font eux-mêmes, c'est un travail qui vient en addition de leurs autres activités et pourrait contribuer à un sentiment de surmenage qui n'est pas sans rappeler les sujets d'actualité comme la « charge mentale »³¹ et le « burnout »³². Cochoy (2015, p. 134) indique même que dans le cas qu'il a étudié, la collecte d'informations de communication au moyen de codes 2D et d'un smartphone par le consommateur, « *il semble que l'ère du « libre-service » soit en train de se prolonger sous la forme d'un système 'd'auto-marketing', ce qui augmente incidemment la 'charge de travail' du consommateur.* » Chen (2015) rapproche les travaux de Simon (1947) sur la rationalité limitée et, en psychologie, sur la charge mentale (Levitin, 2014) pour inférer que la prosommation a un effet négatif sur les capacités de prise de décision des individus. La prosommation viendrait ajouter des options et des choix qui autrefois incombaient aux organisations – parallèlement, ces mêmes organisations ont tendance à sous-employer et surcharger les travailleurs. Cet effet serait par ailleurs, absent pour les prosommateurs les plus dotés en ressources. En effet, exemples empiriques à l'appui, Chen dévoile des stratégies de contournement des responsabilités liées à la prosommation. En d'autres termes, les riches prosommateurs peuvent choisir de basculer dans une consommation de service de haute qualité lorsqu'ils souhaitent se soustraire aux désagréments de la surcharge cognitive.

Par sa revue de la littérature, Fox, 2018 met en évidence que l'ancien *statu quo* de la production de masse s'applique toujours à la prosommation. Pour disposer d'objets personnalisés les consommateurs ou les prosommateurs doivent en payer le prix puisque cela demande des compétences artisanales et/ou d'ingénierie. Les premiers devront fournir une ressource monétaire et les seconds une ressource temporelle en plus des compétences requises. La rupture entre les deux catégories se fait plus nettement sous l'influence des outils de prosommation qui reposent sur l'intelligence artificielle, ou du moins sur un traitement algorithmique. Le temps et les compétences sont optimisés, intégrés dans l'outil. De plus, cela permet de résoudre le dilemme « *produire*

31 <https://emmaclit.com/2017/05/09/repartition-des-taches-hommes-femmes/>

<https://theconversation.com/charge-mentale-au-travail-comment-la-detecter-et-la-combattre-89329>

32 <https://theconversation.com/le-burn-out-sera-t-il-reconnu-comme-maladie-professionnelle-73465>

de l'originalité » contre « *produire efficacement* ». Cette influence de l'intelligence artificielle sur la prosommation contemporaine est déjà mentionnée par Ritzer (2015b). Si l'on considère la captation des big data comme étant davantage le travail de *smart prosuming machines* (système de prosommation intelligent), il est alors possible d'affirmer que les non-humains sont capables de réaliser l'effort qui permet la création de valeur (Dujarier, 2016). De façon tout aussi pessimiste que Ritzer à propos de l'éviction de l'humain de ces process, Cockayne (2016) défend l'idée que les individus prosomment parfois sans volonté ni conscience de le faire à cause du développement des *smart prosuming machines* (par exemple en partageant une position GPS avec un smartphone, donnée aspirée par des firmes « *à l'insu* » de son propriétaire). Sans remettre en cause les conclusions de Ritzer et Cockayne, il est possible de dire que le smartphone est un prosommateur et l'individu en est un autre. L'ensemble des prosommateurs humains ou non, des actants, ressemble alors à un réseau façon sociologie de la traduction (Callon, 1984 ; Akrich et al., 2006). Cette théorie majeure nous apprend qu'il y a une certaine complexité à établir les jeux de pouvoir dans tout système socio-technique. Chacun est engagé dans une activité par le prisme de son propre intérêt sans toujours prendre conscience de l'intérêt de l'autre (ce que suggère d'ailleurs Cockayne). En définitive, ce que nous retenons de ces invitations à prendre du recul, c'est que la prosommation a pu parfois être présentée comme libératoire, notamment par Toffler, mais la réalité de cette liberté acquise ne va jamais de soi. Finalement, nous suggérons qu'un autre continuum concerne la prosommation, celui qui décrit le degré de liberté individuelle liée à l'activité concernée.

1.1.5.4 Prosommer : comportements et motivations

La recherche sur la prosommation ne s'est pas contentée de théoriser sur le sens externe de l'activité et sa relation à un environnement plus ou moins en proie à des jeux de pouvoir. Il est possible de trouver un certain nombre de modèles visant à comprendre les comportements et les motivations des individus s'impliquant dans une activité de prosommation. Ces modèles sont à la fois riches et, parfois, portés sur un type d'expérience particulière mais sans que la contribution ne soit véritablement concernée. Notre travail doctoral se place dans cet ensemble et pointe une forme de prosommation particulière, la contribution. C'est pourquoi, il nous faut disposer d'un regard sur ce qui a déjà été fait dans le spectre de la prosommation équilibrée puisque la zone proche de la pure consommation a déjà été largement traitée, tout comme celle de la pure production.

1.1.5.4.1 Le comportement des prosommateurs

Xie et al. (2008) s'interrogent sur ce qui motive un consommateur à faire le choix de prosommer (donc, dans leur approche, participer à la co-crédation de valeur) plutôt que de consommer (donc à acheter ce dont il a besoin). Ils soutiennent qu'un consommateur va aborder la prosommation pour se tester plutôt que pour produire un produit final : « *la propension à prosommer est particulièrement fonction de l'attitude envers le succès,*

l'attitude envers le processus et l'auto-efficacité » (p. 118). Selon von Hippel (2005), les utilisateurs d'un produit peuvent être incités à le concevoir eux-mêmes plutôt qu'à se le procurer (c'est-à-dire l'acheter si nous sommes dans le cas d'un marché). Le premier facteur relève d'une recherche d'évitement des coûts d'agence (Jensen & Meckling, 1976). L'utilisateur innovateur agit dans son propre intérêt et évite les coûts induits par l'alignement de l'intérêt du fabricant sur le sien. Le second facteur est lié au plaisir d'innover et d'apprendre à innover. Dans ce cas, le fait de résoudre un problème devient un objectif et non plus un simple moyen. Ces constats peuvent être directement reliés aux travaux sur les hackers ou les artisans (Himanen, 2001 ; Lakhani & Wolf, 2003 ; Sennett, 2008). Ce concept de *hacker* donne naturellement des clés pour comprendre la motivation au travail des prosommateurs (Ritzer et Jurgenson, 2010 ; Dujarier, 2015). La catégorie hacker comprend des passionnés d'informatique mais également toute personne dont l'activité repose sur les mêmes bases éthiques. De manière générale, les hackers sont des individus qui ont une démarche de compréhension par l'expérimentation de leur environnement, et de création personnelle afin d'améliorer collectivement cet environnement (l'exemple emblématique est le logiciel libre et le système d'exploitation GNU/Linux). Le travail du hacker n'est pas motivé par l'argent mais par le plaisir et il est ainsi confondu avec les activités de loisir. Le titre de l'ouvrage d'Himanen, « *l'éthique hacker* », fait référence à l'éthique protestante du capitalisme exposée par Weber (1905). Cette dernière associe le travail à la contrainte alors que l'éthique hacker consiste à s'en libérer (temps, hiérarchie, argent, ...) Un autre principe hacker est de partager le fruit de son travail afin que la communauté puisse se l'approprier et l'améliorer à son tour. Von Hippel (2005) explique le mécanisme banalisé par lequel un utilisateur innovateur diffuse gratuitement l'information permettant de dupliquer sa production et devient un bien public (ou un commun), alors que sa production a incorporé un coût privé. Il reprend Raymond (1999) et liste un certain nombre d'arguments justifiant ce choix comme l'amélioration plus efficace des innovations et les effets de réseau positifs (réputation de l'innovateur, diffusion accrue de l'innovation, ...)

Grâce aux recherches sur les hackers, nous pouvons retenir que les prosommateurs peuvent embrasser ce type de comportements même si les forces du marché ont la capacité de les en dissuader. Les prosommateurs ayant un comportement trop équilibré au sens de Ritzer, c'est-à-dire autant dans la consommation que dans la production, n'agissent pas toujours dans l'intérêt de la firme. Dans un environnement digital, la propriété des contenus co-produits par les prosommateurs et une organisation, si elle est ambiguë et problématique, va conduire à clarifier la situation en incitant le prosommateur à avoir un comportement de consommateur « pur » ou de producteur « pur » (Bajde & al., 2015). Ainsi, les formes de prosommation problématiques (par rapport à la propriété intellectuelle de ce qui est produit, par exemple) sont généralement évitées. En interrogeant les conflits en rapport avec la propriété de ce qui est prosommé sur Youtube (des vidéos), Bajde et al. ont pointé que le propriétaire des moyens de production impose son contrôle aux prosommateurs. Ce papier ouvre la voie à de nombreuses recherches qui permettront de clarifier la tension qui existe entre communautés de prosommateurs et l'organisation qui contrôle l'activité de production. Notons, à titre de contre-exemple au cas de

Youtube, que le système technique à l'œuvre pour la création du contenu de Wikipédia est un outil encourageant les comportements audacieux (Roberts et Peters, 2011).

Si des règles régissant les comportements de prosommation sont établies pour le rapport à la propriété, il en va de même sur la manière de procéder à leur transfert. Ainsi, les échanges entre consommateurs-producteurs (prosommateurs) peuvent concerner des pratiques intégrant, par hybridation, des logiques de marché, de don-contre-don, de troc ou encore de partage (Scaraboto, 2015). Les exemples ne manquent pas dans le cas de réseaux collaboratifs que l'on trouve sur le net. L'important est que les prosommateurs ne subissent pas nécessairement ces logiques hybridées mais les mettent en forme. Ils assurent le maintien de ce type d'assemblages sociotechniques en partageant un sens commun issu de pratiques en confrontation.

1.1.5.4.2 Prosommer : Motivations intrinsèque et extrinsèque

Afin d'affiner notre connaissance des différentes formes de prosommation équilibrée, nous proposons de nous pencher sur les motivations qui y ont trait. Xie et al. (2008, p. 111) reprennent Toffler (1980) et quelques éléments de la littérature en marketing pour expliquer l'émergence des phénomènes de prosommation équilibrée à partir de six points :

- les gens ont plus de temps libre,
- il y a plus de moyens disponibles pour prosommer (culturels et technologiques),
- il est parfois plus économique de faire soi-même,
- la prosommation est un défouloir dont les gens ont besoin,
- pour certaines personnes appréciant la qualité, faire soi-même est préférable au marché (ce qui est une aubaine pour les entreprises qui valorisent la différenciation ou cherchent à sourcer des compétences),
- enfin, le contexte structurant marché et moyens de productions serait favorable à la prosommation. Notamment le besoin d'expression de l'identité des individus est particulièrement souligné par les auteurs.

Si l'on se rapproche des phénomènes de *customisation* et du mouvement *maker* (Anderson, 2013), nous pouvons ajouter que ce que les prosommateurs produisent est plus proche de ce que les individus souhaitent consommer. Bruns (2016) confirme et précise : les prosommateurs seraient plus nombreux parce que les individus désirent plus qu'avant des produits plus personnalisés et customisés, ce qui implique d'être associés au pro-

cessus de production. Nous pouvons aussi mentionner le concept d'instinct pour l'artisanat (*instinct for workmanship*) de Veblen (1914/1964). Très présent dans les articles sur la prosommation, il suggère que les individus soient naturellement des producteurs et que le besoin de faire des choses fait partie des besoins innés de l'être humain. Pour Xie et al. (2008), ce besoin de produire selon ses envies est à relier aux **motivations intrinsèques**, c'est-à-dire liées à la production d'un résultat souhaité (objet, donnée, service, ...) D'un autre côté, l'éthique hacker (Himanen, 2001) est une lecture de l'activité humaine qui suggère que certains individus ont des motivations à la fois portées sur le résultat individuel (la passion, le plaisir, l'expression de la créativité) mais aussi sur l'intégration dans un collectif (le partage de valeurs avec une communauté). Fox (2014) pointe d'ailleurs que la **motivation extrinsèque** à la prosommation est la reconnaissance par les pairs, ce qui conduit les prosommateurs à s'organiser en communautés numériques. Cette catégorisation aide à notre réflexion mais peut aussi prêter à confusion puisque le sens donné à la dichotomie motivation intrinsèque/extrinsèque est sensiblement différent chez Csikszentmihalyi et Nakamura (2014). La **motivation extrinsèque** survient « *lorsque la seule raison d'agir est d'obtenir quelque chose en dehors de l'activité elle-même* » (p. 180), elle permet d'atteindre un but. En revanche, « *lorsqu'une personne fait quelque chose parce qu'elle obtient une récompense directement à partir de l'activité elle-même, plutôt qu'en vue d'obtenir une récompense future, la motivation est intrinsèque* » (ibid). Nous venons de pointer l'approche de Csikszentmihalyi et Nakamura mais nous aurions pu nous appuyer sur Vallerand (1997) qui est aussi un auteur déterminant usant d'une définition proche : « *un comportement exécuté pour lui-même, afin d'éprouver un plaisir et une satisfaction inhérentes à l'activité* » (Vallerand, 1997, p. 271). Pour ces auteurs qui n'ont pas le même point de vue que Xie et al. / Fox, la reconnaissance par les pairs est bien une motivation extrinsèque, mais la recherche d'un résultat l'est aussi. Si l'on prend le cas d'une personne qui produit un objet parce qu'elle pense que ce sera de meilleure qualité que ce que le marché propose, il s'agit encore de motivation extrinsèque. En revanche, l'amusement et la joie créative dont il est question dans l'éthique hacker sont des motivations intrinsèques au sens de Csikszentmihalyi et Nakamura. La prosommation équilibrée aurait un potentiel pour être motivante en elle-même, ce que suggèrent Watson et Shove (2008) : les activités DIY attirent des prosommateurs par leur nature complexe, reposant sur des structures instables, demandant exploration et capacités d'adaptation. De plus, les prosommateurs impliqués dans le DIY ou des projets du même type expriment le sentiment d'être « *emportés par des vagues de projets, de problèmes, de défis, de résultats et d'ambitions futures* » (p. 84). Kuznetsov et Paulos (2010) ont mené une étude auprès de 2600 personnes impliquées dans des communautés et des plateformes vairées du DIY qui auraient pu être qualifiées d'activités de prosommation équilibrée. Ils ont montré que les motivations les plus importantes étaient la créativité, l'apprentissage et la possibilité de partager sa production. Les deux premières participent à une forme d'expression de soi renforçant l'intérêt de l'activité réalisée pour elle-même. Pour déterminer si le partage est une motivation intrinsèque ou extrinsèque, nous pouvons noter que les répondants rejettent l'affirmation « *travailler et passer du temps avec mes amis* » ce qui permet aux auteurs de suggérer « *que le DIY est une culture qui valorise le partage tout en favorisant le travail solitaire* » (p 8). Il y a là le signe d'une relation intense entre le pratiquant et sa pratique. La motivation intrinsèque est d'ailleurs issue d'un lien entre défis personnels et compétences individuelles comme le rappellent Veblen

(1914/1964) avec l'instinct pour l'artisanat ou la théorie du flow (Csikszentmihalyi, 1990). Les activités qui provoquent une motivation intrinsèque sont dites *autotéliques*, c'est-à-dire comme étant « *une fin en soi* » (Csikszentmihalyi 1990).

Par ailleurs, Williams (2004) a étudié les motivations de prosommateurs à s'engager dans des activités de type DIY (Do It Yourself – dans ce cas, principalement, le bricolage domestique et de la décoration du domicile). Il en conclut que les motivations recouvrent plusieurs dimensions comme le choix de vie (exprimer son identité) et le calcul économique. Les prosommateurs ont des façons très diverses de combiner ces types de motivations. Cependant, un point intéressant est soulevé par l'auteur. S'appuyant sur la primauté des motifs économiques déclarés par les prosommateurs aux revenus les plus bas et la démonstration de McRobbie (1997) de la domination sociale des concepts de plaisir et de désir, Williams (p. 277) invite à ne pas écarter la nécessité matérielle des phénomènes de prosommation. Toujours en reprenant la littérature sur les motivations à la pratique du DIY, Fox (2018) pointe que la plupart des individus trouvent plus de satisfaction dans le fait de produire que d'acheter : plus de fierté dans la possession (Williams, 2004), entretien des relations au sein de la famille (Nelson, 2004), construction de l'image de soi (Miller, 1995) ou encore amélioration de l'estime de soi (Woodward ; 2003). Mais tout comme l'a relevé Williams (2004), il s'agit parfois simplement d'une nécessité économique (Moisio et al., 2013). Au travers de ces travaux, nous commençons à percevoir une certaine complexité dans l'intrication des motivations à prosommer. Pour nous repérer, nous notons qu'une ligne assez nette se dessine entre deux types de récompenses attendues de la prosommation équilibrée (excluant la consommation-destruction et la production aliénée). D'un côté des récompenses découlent de l'activité de prosommation elle-même (et induisent la motivation intrinsèque au sens de Csikszentmihalyi et Nakamura) alors que d'un autre côté, des récompenses sont attendues de l'achèvement d'objectifs atteints par la prosommation (relevant de la motivation extrinsèque).

Récompenses futures	Récompenses dans l'activité
Calcul économique	Expression de l'identité individuelle
Qualité	Instinct pour l'artisanat
Customisation	Passion
Partage de valeurs	Plaisir
Reconnaissance par les pairs	Expression de la créativité

Figure 10 - Les motivations à prosommer selon la littérature.

1.1.5.4.3 Les motivations individuelles et les motivations sociales

Les motivations spécifiques des prosommateurs qui participent à la création de valeur avec l'organisation et dans le périmètre des services, sont recensées par Chandler et Chen (2015). Nous retrouvons des liens avec les motivations intrinsèques et extrinsèques mais également des attributs nouveaux. Les auteurs ont préféré un découpage de la littérature qui sépare motivations individuelles et motivations sociales qui nous paraît tout aussi pertinent que celui de Fox (2014).

Type of motivation	Definition	Exemplars
<i>Individual motivations</i>		
Autonomy	The freedom to choose the process of completing a creative task	Bournelli <i>et al.</i> (2009), Csikszentmihalyi (2000), Dahl and Moreau (2007)
Competence	Psychological satisfaction derived from the successful completion of a project	Dahl and Moreau (2007), Rostan (2010), Watson and Shove (2008)
Enjoyment and relaxation	Immersion in the creative process	Dahl and Moreau (2007), Franke and Schreier (2010)
Learning	Attaining the skills to complete a creative output	Dahl and Moreau (2007)
Self-identity	The desire to enhance the sense of self through creative activities and outputs	Belk (1990), Dahl and Moreau (2007)
Coping	Facilitation of stress, diseases and life transition through creative activities	Nicol and Long (1996), Reynolds <i>et al.</i> (2008), Zausner (1998)
<i>Social motivations</i>		
Community	Sharing, social bonding and family as catalysts for creative activity	Dahl and Moreau (2007)
Relatedness	Desire to feel connected to others	Deci and Ryan (2000)
Public sense of accomplishment	Need for others to acknowledge one's creative accomplishments	Dahl and Moreau (2007)

Figure 11 - Recensement de motivations individuelles et sociales à la prosomation par Chandler et Chen (2015, p. 225)

L'autonomie telle que définie dans le tableau de Chandler et Chen (2015) n'est pas tout à fait de la même nature que la customisation. La première se rapporte davantage à une forme d'expression de soi, alors que la seconde est focalisée sur l'objet de prosomation et le bénéfice matériel retiré du processus. La compétence peut être rattachée à l'instinct pour l'artisanat et, selon les cas, à l'apprentissage mais aussi à la reconnaissance par les pairs. Le plaisir a déjà été relevé plus tôt. Le terme *identité de soi* est sans ambiguïté la même motivation que l'expression de l'identité individuelle. En revanche, le *coping*, c'est-à-dire la « *capacité à faire face* » est

tout à fait stimulant : une motivation à prosommer serait envisagée comme relevant d'une stratégie pour « résoudre le stress, les maladies et les étapes transitoires de la vie au travers d'activités créatives ». Les travaux cités (Nicol et Long, 1996 ; Reynolds et al., 2006 ; Zausner, 1998) relient les activités créatives et une forme de thérapie (voire à l'impact de la maladie sur la créativité pour le papier de Zausner). Selon le type de prosommation considéré, il reste à évaluer si la « capacité à faire face » est une motivation extrinsèque où l'activité importe moins pour le sujet que le résultat thérapeutique. D'ailleurs, les motivations sociales sont tout à fait congruentes avec ce que nous retenons de l'éthique hacker ou de l'approche de Fox (2014) par exemple. Enfin, autour du DIY, Mosio et al. (2013) qui relient leurs travaux au corpus académique sur la consommation productive et la prosommation, ont interviewé uniquement des hommes s'adonnant au bricolage. Ils montrent que l'identité et la classe sociale conditionnent le sens donné à une même pratique de prosommation. Dans ce cas, c'est le genre et le niveau de capital culturel qui va déterminer si la prosommation est une expérience d'artisanat auto-thérapeutique (Moisio et Beruchashvili, 2010) - haut capital culturel - ou une expérience de travail permettant de compenser une dévaluation personnelle subjective - faible capital culturel. Cet exemple nous donne un indice précieux sur la potentielle complexité des motivations des prosommateurs qui manifestement peuvent pratiquer une activité pour se sentir mieux. Le capital culturel va influencer l'approche individuelle quant au diagnostic, ce qui montre que l'expérience est profondément subjective et invite à éviter une interprétation en fonction de la nature de l'activité pratiquée.

Il serait intéressant de construire une première carte des motivations à la prosommation équilibrée en tenant compte de deux dimensions :

- l'aspect intrinsèque/extrinsèque au sens de Csikszentmihalyi et Nakamura (2014), c'est-à-dire relatif aux récompenses liées à l'activité ou aux résultats
- et l'aspect individuel/social, c'est-à-dire le caractère partagé ou non de la motivation.

Bien entendu, cette carte ne signifie pas qu'un aspect en exclut un autre. Par exemple, produire une vidéo avec l'intention de la diffuser sur Youtube pour une communauté peut être un moyen de tisser des liens avec des gens partageant la même passion (récompense liée au résultat). En même temps, il peut s'agir, pour cet individu, de vivre une expérience positive pour elle-même : il peut y avoir une joie sincère à réaliser une vidéo autour de sa passion (récompense liée à l'activité). Notre proposition de cartographie tient compte de deux axes qui sont des continuums n'ayant pas de frontières nettes entre deux extrêmes. Pour cette raison, son utilisation requiert d'envisager des aires couvrant le plan proposé et non des points d'intersection. Enfin, si le graphique s'appuie sur la littérature qui vient d'être exposée, il ne donne pas une vision exhaustive de toutes les situations possibles.

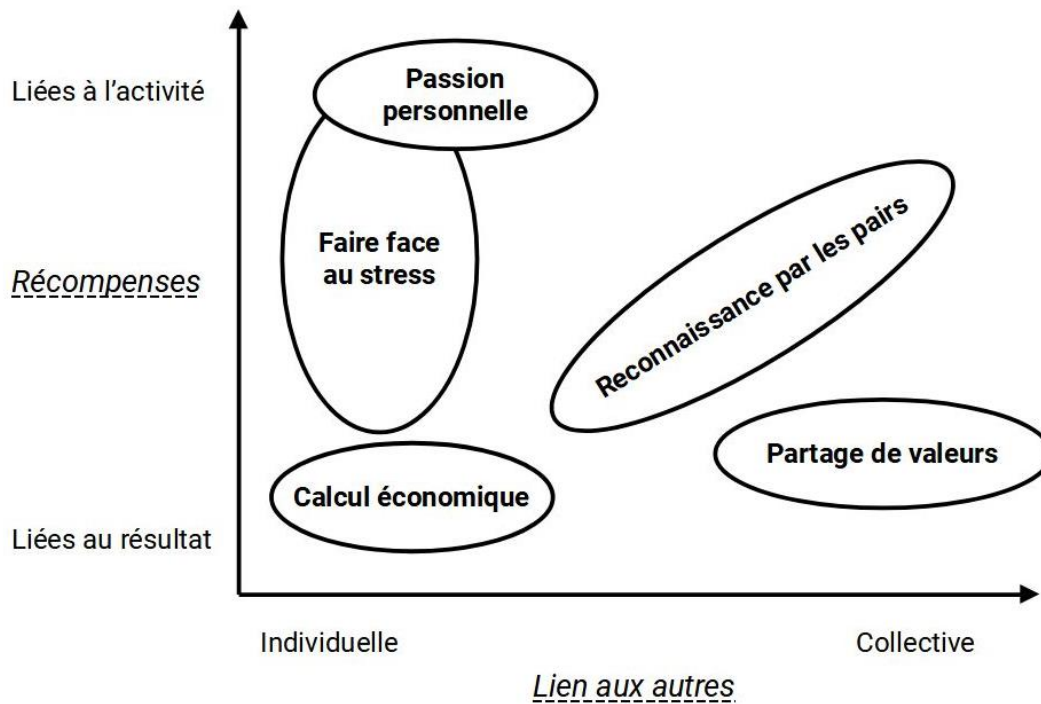


Figure 12 - Suggestion de représentation des motivations à la prosommation équilibrée en fonction du lien aux autres et de la nature des récompenses attendues.

D'après nos lectures, la littérature a tendance à être riche d'illustrations empiriques d'activités de prosommation (par exemple le DIY ou la publication de vidéos sur Youtube) et sur les motivations qui y sont rattachées. En revanche, elle manque de précision pour nommer des phénomènes de prosommation partageant des caractéristiques essentielles. Par exemple, le travail est un phénomène dont l'essence est relativement partagée et est très largement documentée par des travaux scientifiques dans plusieurs disciplines (d'une certaine manière il a même son propre champ de recherche via les Ressources Humaines en Sciences de gestion). Moins répandu dans la littérature mais avec le mérite de bénéficier d'un terme ayant une intention sémantique, le phénomène *makers* (Anderson, 2013) peut être considéré comme relativement précis. Si nous reprenons le cas du *Do It Yourself*, il apparaît que le mot revêt des réalités bien différentes. Les anglo-saxons ont tendance à le relier au bricolage quand d'autres y rattachent les activités créatives que l'on fait à la maison, donc de manière plus ou moins solitaire. Il en est aussi question dans les pratiques makers qui vont fabriquer des machines DIY en communauté. Parle-t-on vraiment du même phénomène pour la rénovation solitaire de sa salle de bain et la conception d'un robot avec le concours d'une communauté relayée par des fablabs du monde entier³³? Nous n'avons pas la réponse mais *DIY* manque de cohérence dans le sens où sa définition n'est déjà pas claire dans les travaux académiques. D'ores et déjà, nous constatons que la littérature gagnerait à rendre explicite des

33 Par exemple, le robot InMoov, star des communautés Makers : <http://inmoov.fr/>

phénomènes dans le périmètre de la prosommation équilibrée en partant d'une approche empirique, comme la proposition d'Anderson (2013) pour les makers. Là où nous voulons en venir, c'est que la *contribution* fait partie de ces phénomènes qui ont une cohérence historique dont la définition est suffisamment partagée. Pourtant, le mot contribution est peu utilisé dans les travaux académiques pour désigner le phénomène y ayant trait.

1.1.5.4.4 La classification de Darmody et al.

Darmody et al. (2017) proposent d'améliorer le continuum de Ritzer (2014) avec une dimension supplémentaire qui repose sur un axe travail privé – travail partagé. Ils identifient trois idéaux-types de prosommateurs dans leur étude de cas – celui des cartes océaniques commercialisées par Navionics et enrichies par une communauté de prosommateurs captifs. Le premier idéal-type est le *soutien à la production* : l'individu partage ce qu'il produit avec un alignement sur les intérêts de l'organisation. Le second idéal-type est le *rebelle récalcitrant* qui consomme la production collective mais garde sa propre production pour lui-même ou ses proches. Le dernier idéal-type est le *brouteur* : il s'agit de purs consommateurs ne s'impliquant pas dans l'activité productive (p-a-c selon le continuum de Ritzer). Ce que cette classification apporte à notre réflexion, c'est que le prosommateur produisant ne le fait pas nécessairement de façon alignée avec l'organisation. Dans le cas spécifique étudié par Darmody et al., le rebelle récalcitrant nous apprend deux choses. La première est qu'une œuvre commune a de la valeur pour ceux qui s'en servent. Le second indice qui nous est donné est que l'individu qui agit librement, sans règle, ni contrat, ni domination, le fait aussi bien dans l'intérêt de la communauté que dans le sien. Cela paraît indubitable, mais il nous semble important de pointer le fait que, sans forme d'aliénation, ce n'est pas le type d'activité ou le contexte de prosommation qui détermine les buts des individus mais leurs subjectivités – et plus précisément leurs dispositions psychiques. Autrement-dit : laissez les gens être eux-mêmes, ils se comporteront comme il leur plaît. La prosommation n'échappe pas à cette dispersion des comportements et nous suspectons même qu'elle y soit favorable étant donné le degré de liberté qui peut être rencontré dans certaines expériences de prosommation équilibrée. Comme notre question s'intéresse à la contribution en tant que phénomène de prosommation, nous devons questionner le degré de liberté pris individuellement vis-à-vis de sa relation au contrôle.

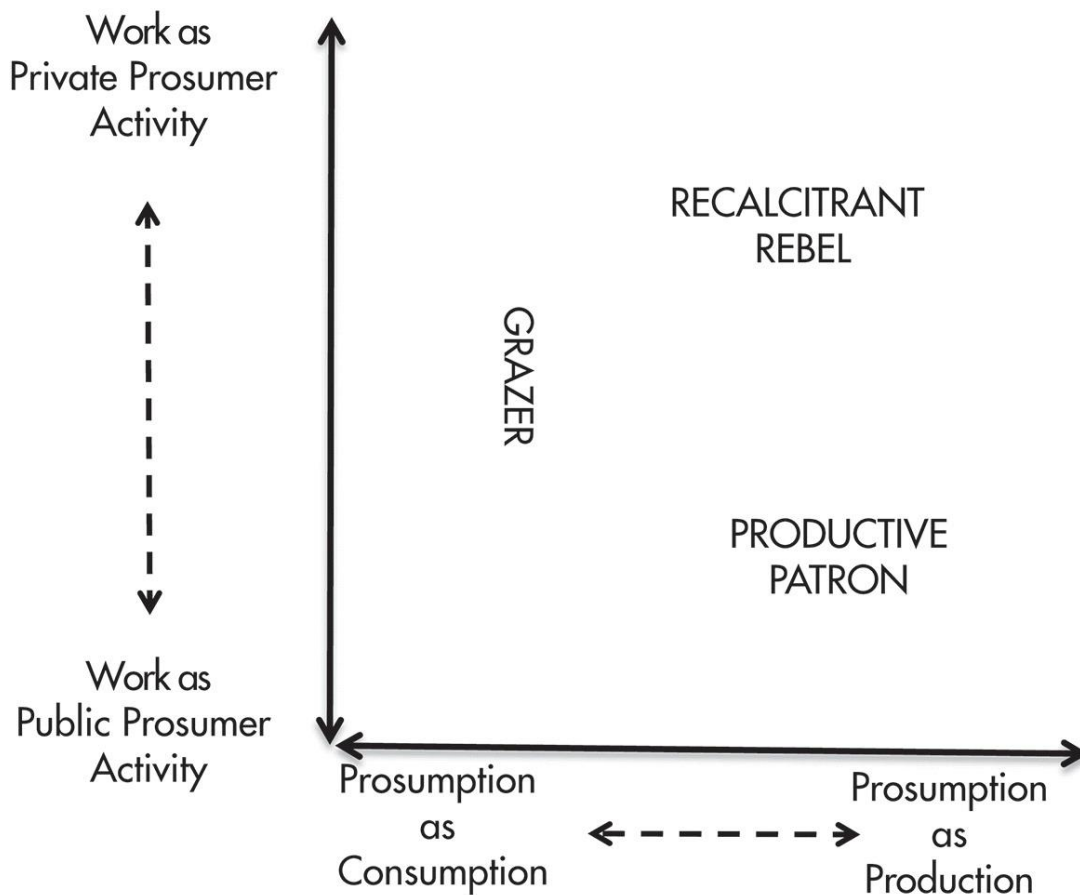


Figure 13 - Illustration issue de Darmody et al. (2017) p. 1111

1.1.5.4.5 L'opposition et la liberté comme motivations

Selon Leadbeater et Miller (2004), les activités comme le bricolage, le jardinage ou le sport sont des moyens de résister à l'aliénation conséquente à la société contemporaine. De manière plus ciblée, Chandler et Chen (2015) montrent que dans le contexte de co-création de services, les motivations primaires sont le lien de parenté et la construction d'une communauté. Les motivations sociales sont donc fondamentales alors même que le champ étudié est restreint au territoire américain qui connaît un déficit de lien social. D'ailleurs, les auteurs justifient la prégnance du lien social par le déclin du capital social aux USA (Putnam, 2000).

Un autre indice relatif au rapport entre individu et liberté se trouve dans le papier d'Andrews (2018). Il a mené une étude quantitative et qualitative pour répondre à une question que chacun s'est déjà posée : est-ce que les caisses automatiques détruisent de l'emploi ? Sans pouvoir extrapoler à tous les phénomènes de prosommation, la réponse est négative dans l'immédiat (les effets sont peut-être graduels comme le souligne l'auteur). La partie qualitative de ce papier est tout à fait stimulante. Ainsi, Andrew (p. 666) émet l'idée que la prosommation

ré-enchant la consommation puisque « *les caisses automatiques elles-mêmes sont une sorte de spectacle, incarnant physiquement l'éthique très libre-service du supermarché moderne sous la forme des dernières technologies de l'automatisation et de l'informatique.* » Cet argument est particulièrement fort puisque l'auteur montre que l'avantage n'est ni matériel (la file d'attente n'est pas plus rapide que pour une caisse avec un employé, voire elle est plus lente), ni pécuniaire (il n'y a pas de répercussion de l'automatisation sur le prix de vente des produits, ni de récompense). ***La motivation à prosommer qui est sous-tendue est la réappropriation du contexte dans lequel évoluent les consommateurs...*** Évidemment nous ne pouvons que relier cette idée aux questionnements de Graeber (2011) sur le sens de la consommation : le fait de vouloir être encore plus actif durant l'activité de passage en caisse ne montre-t-il pas un désir de dominer la machine ?

La prosommation peut, dès lors, être perçue comme un moyen de se libérer d'une forme d'aliénation. Cette libération n'est pas uniquement celle du travailleur, mais aussi celle du consommateur qui aurait été injustement nommé ainsi trop longtemps. Cependant, cette lutte n'est pas toujours en faveur de l'individu, tant le système en place impose toujours son pouvoir (l'industrialisme, le marché, les algorithmes, ...) En prenant soin de ne pas généraliser à partir du cas du festival Burning Man³⁴, Chen (2009, 2012) montre que la prosommation permet à certains individus d'expérimenter leurs compétences, leur créativité et leur désir de se connecter aux autres. Cette approche est alors libératrice et génère du sens. D'un autre côté, Chen (2015, p. 447) illustre l'aliénation individuelle, voire systémique, en prenant un cas impliquant pourtant des prosommateurs avec un fort capital culturel : « *les lecteurs de revues universitaires font de la recherche, rédigent du contenu et révisent avec leurs pairs dans le cadre de leurs responsabilités professionnelles. Ils le font pour une rémunération nulle ou limitée et avec peu de soutien des éditeurs qui vendent et réimpriment ces articles moyennant des redevances. Bien que les établissements universitaires permettent cette prosommation en payant les salaires et les avantages sociaux des chercheurs, leurs bibliothèques doivent acheter des licences coûteuses pour accéder au contenu sécurisé produit par leurs chercheurs ; les coûts prohibitifs des licences peuvent ironiquement limiter la circulation du contenu* ». Nous le voyons, même dans les milieux académiques, le prosommateur qui peut exercer son potentiel libérateur – c'est, rappelons-le, le projet de Toffler – ne le fait pas nécessairement puisqu'il évolue dans un système sociotechnique en place. Bien entendu, l'aliénation n'est pas à entendre comme purement asymétrique : les chercheurs dont parle Chen (2015) retirent des récompenses positives de leurs expériences de prosommation « gratuites ». C'est aussi un point qu'il nous faudra questionner à propos de la contribution, d'autant plus que les éditeurs volontaires des revues académiques, comme les wikipédiens, pourraient bien être des contributeurs.

34 « ***Burning Man*** est une grande rencontre artistique qui se tient chaque année dans le désert de Black Rock au Nevada. [...] Souvent considéré comme étant un festival, son organisation et sa communauté insistent qu'un "Burn" n'est pas un festival, mais plutôt une communauté, une ville temporaire ou encore un mouvement culturel global [...] » https://fr.wikipedia.org/wiki/Burning_Man

1.1.6 La prosomation, un cadre indispensable mais insuffisant

Notre travail de thèse s'intéresse à la prosomation. En suivant les descriptions d'Alvin Toffler jusqu'à la renaissance du concept sous l'impulsion de George Ritzer dans les années 2010, nous pouvons faire deux remarques. La première est que le corpus académique remplit sa promesse d'éviter les biais consumériste et productiviste tout en proposant, en une quinzaine d'années seulement, un panel de recherche déjà fourni. La seconde remarque est que la prosomation et son continuum sont, certes, tout à fait stimulants, ils sont toutefois insuffisants pour désigner avec précision un phénomène donné. Autrement-dit, ce concept n'est pas discriminant. D'une part, toute activité humaine impliquant des échanges peut se réclamer de la prosomation (limites externes du concept), d'autre part, les différentes catégories de prosomation sont floues (limites internes). George Ritzer a fait de cet ensemble diffus le cœur de sa théorie du continuum qui relie toutes les formes de prosomation depuis la pure production jusqu'à la pure consommation (Ritzer, 2014b). A partir de là, nous pouvons souligner que peu de travaux ont vraiment tenu compte d'une composante de la prosomation qui est l'expérience subjective. Si nous nous référons à Graeber (2011), un sujet peut vivre une expérience guidée par ses désirs, impliquant certaines motivations ainsi qu'un agencement d'activités productives (créatrices) et de consommation (intégrant de la valeur qui est détruite), et qui va faire partie d'un système d'échange avec autrui. Ce pourrait être là une définition de l'expérience de prosomation. Quoi qu'il en soit, cet angle est justifié pour comprendre les wikipédiens et les autres contributeurs parce qu'il se place de leur point de vue avant de leur attribuer prématurément des préconceptions. C'est aussi la raison pour laquelle la prosomation est un choix judicieux : suffisamment théorisé pour cadrer notre thèse, suffisamment souple pour ne pas préjuger de l'essence du phénomène de contribution.

1.1.7 Vers une nouvelle catégorie : le contributeur

La critique de Graeber (2011) n'a pas compromis la valeur des travaux en marketing portant sur le consommateur productif (par exemple le *working consumer* ou la co-création de la valeur avec l'organisation), mais suggère de repartir du sens étroit de destruction pour nommer quelque chose *consommation*. Ce point de vue anthropologique est tout à fait prometteur pour qui s'intéresse à des phénomènes récents injustement désignés comme de la consommation. La prosomation théorisée par Toffler, puis Ritzer et un ensemble de chercheurs en sciences humaines est une manière d'emboîter le pas de Graeber. Ce chemin que nous venons de parcourir nous a permis de définir notre contexte de recherche et de le situer dans le champ disciplinaire du marketing. Il nous reste à identifier ce qui se trame dans l'immense spectre de la prosomation équilibrée quand nous parlons de contribution non monétaire. L'humanité connaît déjà ce mot dont l'origine est la tribu romaine, division de citoyens de l'époque royale et l'une des plus archaïques. Le tribut a pris le sens de répartition puis d'impôt, « la contribution », pour devenir *la part apportée à une œuvre commune*. Le phénomène que nous

souhaitons décrire ne part pas de nulle part, toutefois, c'est sa place spécifique dans la prosomation contemporaine qui nous intéresse. La contribution est donc une activité millénaire et en même temps contextuelle. Ce qui nous est apparu comme pertinent en tant qu'apport théorique pour les sciences de gestion, c'est la manière dont elle s'intègre comme une forme d'expérience de production, de consommation et en même temps comme une forme de construction de l'identité relevant de l'imaginaire. Alors que le phénomène est commun, à notre connaissance, nous n'avons pas trouvé de travaux portant précisément sur la contribution en dehors de la contribution monétaire qui peut s'entendre comme un don d'argent. C'est d'ailleurs, ce qui nous conduit à parler de *contribution non monétaire*.

Nommer la contribution non monétaire ne s'est pas fait selon une revue de la littérature autour d'un concept préexistant en marketing ou dans des disciplines proches. Notre démarche est assurément exploratoire. Nous ne partons pas non plus d'une page blanche : nous avons vu que les travaux académiques à propos de la prosomation ont été nombreux depuis plus de dix ans. Ils donnent un cadre déjà très intéressant. En plus de ce dernier, le phénomène qui nous intéresse a pu être conceptualisé d'autres manières. Beaucoup de travaux concernant Wikipédia et d'autres communautés en ligne ont traité de contribution non monétaire, parfois même en mobilisant le mot contribution (Bacqué et Biewener, 2013 ; Jullien et al., 2011 ; Bruns, 2008 ; Bauwens, 2005 ; von Hippel, 2001 ; Himanen, 2001...) Participation, produsage, empowerment, éthique hacker, production peer-to-peer, autant de concepts qui ont un lien plus ou moins proche avec le phénomène que nous avons observé. Notre parti pris est qu'un phénomène cohérent doit être circonscrit et cerné dans un terme. Cette proposition n'enlève absolument rien aux remarquables travaux précédents. Notre question à la littérature est la suivante : est-ce qu'il n'y a pas quelque chose d'essentiel qui soit commun à toutes les expériences de contribution, nommées ainsi ou autrement ? Nous reviendrons sur la pertinence de notre travail doctoral en lien avec la littérature en fin de chapitre. En attendant, il nous faut dessiner le contour précis de ce nous allons étudier et analyser. Nous le ferons à partir des racines sémantiques et de la revue des concepts périphériques.

1.1.7.1 La contribution : un terme polysémique

Dans la littérature traitant des modèles de collaboration en ligne, nous pouvons retrouver l'usage du terme contribution. Ainsi, Crowston et Fagnot (2008) ont défini la *contribution* comme « l'effort fourni par un individu volontaire pour créer un bien collectif » (p. 4). Cependant, en l'absence de travaux structurants portant directement sur la contribution en tant que phénomène, nous avons souhaité interroger le sens du mot *contribution* dans la langue française pour questionner sa capacité à nommer le phénomène qui nous intéresse dans cette thèse. En



Figure 14 – Mois international de la contribution francophone (Wikipédia France)

effet, à commencer par celle donnée par Crowston et Fagnot (2008)³⁵, nous n'avons pas trouvé de définition académique satisfaisante au regard des premières observations faites sur le terrain (et en particulier autour de Wikipédia en français). Il faut aussi préciser que le terme *contribution* qui se trouve dans le titre de cette thèse n'était pas notre choix au début du travail de recherche. En effet, nous avons commencé par utiliser le mot *prosommateurs* pour parler des gens qui ne sont ni tout à fait des producteurs, ni tout à fait des consommateurs, et parmi eux, ceux qui agissent de manière libre. Nous l'avons déjà évoqué, *prosommatation* a un sens couvrant un large spectre de phénomènes mais inévitablement, manquant de précision. Ce que nous étudions au commencement, c'était la *prosommatation émanicipée*, pour signifier une catégorie d'activités où les *prosommateurs* sont quasiment libres de toute aliénation vis-à-vis de forces comme le marché, les rétributions monétaires ou toute forme d'obligation à s'engager sur la durée, c'est-à-dire de contractualiser explicitement ou implicitement. C'est la communauté wikipédienne qui nous a d'abord fourni le mot *contribution*. Dans le contexte du projet Wikipédia francophone, les contributions sont « *un ensemble d'initiatives personnelles, faites par des contributeurs, la plupart bénévoles, dans le seul but d'améliorer l'encyclopédie* ». Un principe fondateur de Wikipédia est de reposer sur les contributeurs et leur audace : « *les contributeurs améliorent sans cesse Wikipédia, sans demander la permission de qui que ce soit* »³⁶ Cet esprit est d'ailleurs relevé par Roberts and Peters (2011) qui ont montré comment la libre contribution pouvait être, malgré cette liberté d'action, organisée pour rester fiable (pour avoir une idée de la prolifique littérature sur ce sujet, voir Jullien, 2012). Ce qui s'est passé pour nous, c'est que l'usage commun des mots *contributeur* et *contribution* dans la sphère wikipédienne s'est trouvé tout à fait adapté aux autres terrains mobilisés pour cette thèse. Dit autrement, nous avons trouvé dans le mot *contribution* plus d'éloquence que dans *prosommatation émanicipée*. Or, nous avons besoin d'un mot révélateur pour nommer ce qui se présentait sous nos yeux et se disait dans nos entretiens. Enfin, le fait que le terme *contribution* vienne du terrain nous semble être en accord avec notre posture épistémologique qui privilégie l'empirisme sur les préconceptions. Le phénomène a sa propre réalité pour ceux qui l'expérimentent. Nous considérons le mot *contribution* comme plus légitime puisque nativement intégré à cette réalité.

Le Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales³⁷ définit la contribution comme la « *part apportée à une œuvre commune*. » L'idée d'*action* est associée à la contribution comme dans le Larousse : « *action de contribuer à quelque chose, part apportée à une œuvre ou à une dépense commune*. »³⁸ Enfin, le Robert³⁹

35 Ce manque de précision sera éclairé par la suite de notre discours, mais de manière simple, cette définition peut être attribuée à des activités très différentes comme le bénévolat voire le salariat.

36 Article communautaire « Contribuer » dans Wikipédia en français : https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:N%27h%C3%A9sitez_pas_! Consulté en 2021.

37 <https://www.cnrtl.fr/definition/contribution>

38 <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/contribution/18924>

39 <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/contribution>

montre bien que deux nuances coexistent concernant la *contribution*. Elle peut être soit la « *part que chacun donne pour une charge, une dépense commune* », soit la « *collaboration à une œuvre commune.* » Cette dernière définition reprend un verbe d'action : « *collaborer* ». L'idée de *part* est systématiquement reliée à la contribution comme le suggère le Littré : « *avoir part à un certain résultat.* »⁴⁰ Enfin, notons l'association fréquente et essentielle de la contribution avec ce qui est mis en *commun*. Cet aspect est indispensable dans toute définition qui peut être donnée à la contribution.

Contribution, contribuer viennent, étymologiquement, de « *tribut* »^{41 42}, qui désigne une forme d'impôt ou une marque de dépendance entre états, entre personnes, et qui implique une obligation. En langage militaire, un tribut est une somme versée pour éviter que l'ennemi ne commette des exactions. Dans les langues populaires anciennes, il a pu donner « *trabug* » ou « *treu* », avec le sens de *distribuer*. Le mot tribut vient du latin *tribu*, forme latine de « *tres* », trois. La tribu était une ancienne division du peuple romain en trois⁴³. Elle a donné le mot tribu, un groupe ethnique, depuis l'idée de « *répartir entre les tribus* »⁴⁴. Nous retrouvons donc le principe de mise en commun alors que le sens contemporain du mot *tribu*, c'est le groupe social, la « *communauté fondée sur des codes communs* »⁴⁵.



Figure 15 - pièce de la Rome Antique (63 avant J-C) représentant un vote CC-BY-SA
Classical Numismatic Group, Inc

40 <https://www.littre.org/definition/contribution>

41 <https://www.littre.org/definition/contribuer>

42 <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/tribut/79526>

43 [https://fr.wikipedia.org/wiki/Tribu_\(Rome_antique\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Tribu_(Rome_antique))

44 <https://cnrtl.fr/etymologie/tribut>

45 <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/tribu/79517>

Si nous revenons au double sens de participer à une œuvre commune qui se fait soit par une action quelconque, soit par une dépense en argent, nous nous trouvons dans une situation ambiguë. En effet, le don d'argent et la contribution en argent sont deux notions qui se recouvrent presque totalement. Un linguiste précisera probablement que la contribution monétaire implique une forme d'obligation, un échange, quand le don pourrait avoir la connotation du désintéressement. Cependant, la littérature académique sur le don (voir par exemple Cova et Rémy, 2014 ; Le Gall-Ely, 2013 ; Bergadaà et al., 2011 ; Sargeant et al., 2006) montrera, dans la lignée de Marcel Mauss (1923), que le don implique presque toujours un contre-don (nous y reviendrons). Il nous semble alors que l'étude de la contribution monétaire consisterait à emprunter la voie déjà pavée sur le comportement de don, qui plus est en recherche sur le consommateur. En outre, à partir du moment où il n'y a pas action de production, nous associerons la contribution qui consiste à apporter des objets à une œuvre commune, au comportement de don déjà étudié par la littérature (Bergadaà, 2006). Le champ qui nous intéresse est donc plus spécifiquement celui de la contribution comme action de collaborer à une œuvre commune, c'est-à-dire le sens que donnent les wikipédiens à *contribuer*. Dans ce cas, et pour recentrer l'idée dans le contexte de la prosommation, la contribution non monétaire ou *en action*, est **la contribution productive à une œuvre commune qui ne se contente pas d'un apport matériel**. Malgré tout, il faut préciser que l'apport matériel n'est pas exclu (notre terrain le montre) mais n'est pas suffisant pour répondre à la précédente proposition. Il nous reste un aspect à traiter qui est celui de la liberté d'action. Il n'est pas le plus aisé puisque les définitions sous-entendent plus cette idée qu'elles ne l'expriment explicitement. D'un autre côté, nous avons compris, au gré de la revue de la littérature sur la prosommation, qu'un manque de précision existait sur ce point. Le fait que les définitions sémantiques de la contribution parlent d'une simple part apportée à l'œuvre commune, et non d'un engagement, suggère qu'il s'agisse d'une action ponctuelle. Dans aucune définition contemporaine nous ne trouvons le sens d'une implication durable. Seul le tribut contient l'idée d'obligation alors que la contribution prenant le sens de collaboration n'en a pas vraiment hérité. D'une certaine manière, il nous faut prendre une décision et c'est l'objet de recherche empirique qui va nous y aider. Nous considérons que **la contribution implique un contrôle dérisoire sur l'engagement du contributeur de la part de ceux qui bénéficient de son action ou de ceux qui agissent à ses côtés**. Ce point de vue aura également le mérite de différencier la contribution du bénévolat et du travail du consommateur. Enfin, et c'est un corollaire à ce qui vient d'être déterminé, nous estimons que la contribution n'implique pas l'influence significative et centrale du marché. En effet, l'idée de contribution est d'apporter une part à une œuvre commune. Or, si ce commun est intégré au marché, alors les individus qui y prennent part de manière productive sont déjà désignés par la littérature (des salariés, des working consumers, etc, ...)

Selon le CNRTL, la proxémie de *contribution* concerne quatre clusters sémantiques :

- Le don d'argent, la cotisation, l'apport financier
- L'impôt, la taxe
- Le soutien, la participation, la collaboration
- Un cluster plus éloigné qui est le sens religieux de confession.

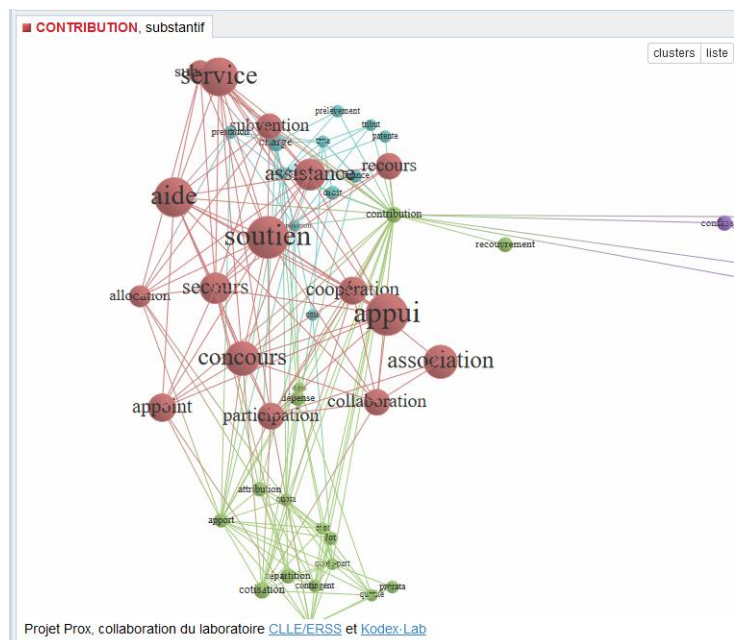


Figure 16 – Proxémie en 3D du mot « contribution »

Les résultats qui seront extraits de notre travail doctoral pourraient faire évoluer notre définition du phénomène. Nous espérons, notamment, que la lecture de l'expérience de contribution sera riche d'enseignements sur l'essence du phénomène. Cependant, à ce stade, nous estimons qu'il est fondamental de disposer d'une définition de la contribution non monétaire issue des sources empiriques, c'est-à-dire des premières approches du terrain, et des sources lexicales susmentionnées.

Contribution non monétaire : *part productive plutôt que matérielle apportée à une œuvre commune et qui implique un contrôle dérisoire sur l'engagement du contributeur de la part de ceux qui bénéficient de son action ou de ceux qui agissent à ses côtés.*

1.1.7.2 *Ce que la contribution n'est pas*

Afin d'éviter les ambiguïtés issues de nos expériences personnelles ou de travaux académiques, il nous paraît important de nous pencher sur des mots, des phénomènes, des concepts qui pourraient être suffisamment proches de la contribution non monétaire pour être partiellement confondus avec elle.

1.1.7.2.1 Le concept de l'autoproduction émancipée

L'autoproduction peut se définir comme « *un type spécifique de coproduction [...] dans laquelle les consommateurs utilisent des éléments préfabriqués par la marque pour produire quelque chose. Ceci est typique de nombreuses activités de consommation (cuisiner, jardiner, monter, maintenir) qui requièrent ou permettent différents niveaux d'effort productif* » (Troye et Supphellen, 2012, p. 33-34, cités par Cova et al., 2013, p. 116). Cova et al., 2013 placent l'autoproduction comme une partie d'un panel toujours plus large de phénomènes où les frontières entre consommation et production sont floues et, par ailleurs, reliés au concept de prosommation. Cova et al (2013, p. 119) reprennent l'origine traditionnelle de l'autoproduction – le phénomène est séculaire – pour le faire passer sous le prisme culturel de l'industrialisation (Chessel, 2012) et de l'économie de marché (Godbout, 2007). L'autoproduction est alors conceptuellement marginalisée puisque « *en dehors de la production marchande* » (Pinçon 1986, p. 629). Ce n'est que récemment que l'autoproduction a retrouvé une place de choix dans le contexte marchand industriel (Montéry, 2010). Pour Cova et al (2013, p. 122), ce qui spécifie l'autoproduction est le fait que la finalité de ce qui est produit avec l'entreprise est une production pour le consommateur (et non pour l'entreprise). Parmi les exemples proposés, il est possible de citer : le montage d'un meuble Ikea, la fabrication de pain avec une machine à pain ou la réparation d'une automobile dans un self-garage. Il convient alors de ne pas dissocier autoproduction et le système marché/organisation.

Dans leur papier, Cova et al. (2013) exposent une étude empirique avec comme finalité d'élargir les frontières du concept d'autoproduction. Ils s'appuient sur un cas de production personnelle de jeux pour adultes à partir de Playmobil d'occasion. Cette activité est désignée par l'auteur comme de l'**autoproduction émancipée**. La valeur académique de ce travail ethnographique et s'appuyant, entre autres, sur des entretiens phénoménologiques, est « *d'enrichir les catégories de l'autoproduction* » (p. 123). Les auteurs justifient ainsi l'utilisation du terme *émancipé* : « *d'une part, le consommateur (ou plutôt « **prosumer** » dans le cas d'Olivier !) ne suit plus à la lettre les canons esthétiques de la marque mais les réinterprète sous de nouvelles formes et dans de nouvelles scènes (Muniz et Schau, 2007), et que, d'autre part, l'entreprise Playmobil autorise tout en ne facilitant pas l'autoproduction des consommateurs (Berthon et al., 2007) ou, tout du moins, n'utilise pas de moyen juridique ou autre pour empêcher l'autoproduction des consommateurs sur la base de l'offre de l'entreprise.* » En d'autres termes, l'autoproduction émancipée – clairement identifiée comme relevant de la prosommation –

est la production d'une offre ayant de la valeur réalisée par un individu qui utilise de manière déviante une ressource conçue par une organisation ne s'opposant pas à cette utilisation. Le cas présenté a la caractéristique d'être initialement une autoproduction pour soi qui devient une activité entrepreneuriale. Les auteurs parlent de réappropriation du système d'offre de l'organisation (p. 127). Cette réappropriation est extrêmement organique tant elle est entremêlée à la vie même de l'individu (Cova et Fuschillo, 2013, p. 2012) : « *Les Playmobil sont nés en 1974 et moi en 1976, on peut dire que nous sommes nés ensemble* » pour notre fanatique de Playmobil ou « *Je suis né puis baptisé dans de l'eau de Vespa* », pour un autre sujet qui dont la passion porte sur les deux-roues Vespa. Les AFOL (adults fans of Lego) qui produisent des dioramas sont également mentionnés (Cova et al., 2013) comme relevant de l'autoproduction émancipée. Un sujet qui se revendique clairement AFOL a été interrogé dans le cadre de notre thèse, ce qui renforce le risque de confusion entre *autoproduction émancipée* et *contribution non monétaire*.

Finalement, nous retenons deux choses de cet article stimulant. La première est que l'autoproduction se trouve être originellement une proposition de catégorie sémantique qui désigne une activité en lien avec le marché dont le résultat est destiné à soi-même ou limité au cercle familial et amical. Il ne s'agit donc pas de contribution non monétaire puisque nous ne voyons pas d'œuvre commune se dessiner en dehors du foyer. L'autoproduction peut se trouver organisée en communautés mais cela ne change pas le fait que l'œuvre produite ne soit pas intrinsèquement commune. Si nous prenons l'exemple de la cuisine, quand bien même des communautés de cuisiniers amateurs se formeraient sur les réseaux sociaux ou en associations, le résultat de la production est la préparation de plats pour un cercle restreint. Seule la production de valeur symbolique est partagée mais relève d'autres analyses conceptuelles. En revanche, si les individus d'une telle communauté venaient à éditer un livre de recettes, peut-être pourrions-nous parler de contribution non monétaire dans la mesure où l'engagement de chacun serait libre et ponctuel. La seconde conclusion que nous tirons du travail de Cova et al. (2013) est que l'autoconsommation émancipée est, au contraire, intrinsèquement communautaire. En effet, l'autorisation de produire accordée par l'organisation est sans objet dans le cadre familial ou amical. C'est bien parce qu'il y a une contre-organisation communautaire, voire entrepreneuriale, que l'ayant droit se trouve obligé de devoir se positionner. C'est pourquoi, il ne nous semble pas opportun d'affirmer que l'auto-production émancipée est une forme de contribution ni même de l'infirmer. Le concept est pertinent s'il l'on se place du point de vue d'une marque, mais perd de sa puissance sémantique du point de vue de l'individu (ce qui n'enlève rien à la qualité des conclusions de Cova et al., 2013). Autrement-dit, l'auto-production émancipée ne détermine pas précisément une seule catégorie de phénomènes et pourrait bien concerner la contribution non monétaire (ce sera d'ailleurs le cas avec notre AFOL) tout comme une forme d'entrepreneuriat. La question de la nature du phénomène de création de valeur par l'individu reste donc ambiguë dans le cas précis de l'auto-production émancipée.

1.1.7.2.2 Le bénévolat et l'engagement associatif

Chantal et Vallerand (2000, p. 477) pointent que « *la notion de bénévolat vise des comportements apportés en l'absence d'une quelconque rémunération* » mais que cette approche n'est pas suffisante pour définir le bénévolat. En effet, les motivations sont des caractéristiques essentielles pour circonscrire le phénomène. Elles relèvent notamment d'une formulation personnelle de l'altruisme et de l'égoïsme où il est rare de ne rencontrer que le premier exclusivement. Les auteurs ont, par ailleurs, ajouté une dimension liée au degré d'auto-détermination de la motivation au bénévolat qui est proche de celle d'intrinsèque / extrinsèque⁴⁶ et qui se réfère à l'origine de la motivation selon qu'elle vienne de soi-même ou d'autrui. Nous pouvons donc confirmer que les phénomènes de bénévolat et de contribution non monétaire sont proches (rappelons-nous que les wikipédiens parlent eux-mêmes de « contribution bénévole » pour leurs éditions à l'encyclopédie).

Le **bénévolat** est sémantiquement l'antonyme du travail salarié. Il est défini comme l'« *état d'une personne qui exerce une activité sans bénéficier d'une rémunération.* »⁴⁷ alors que le **bénévole** est une « *personne que l'on emploie ou qui apporte spontanément son concours sans qu'elle bénéficie d'une rémunération* »⁴⁸

Paradoxalement, le bénévolat se professionnalise au point qu'un *continuum bénévolat – travail* ait pu être identifié (Demoustier, 2002).

D'un point de vue académique, Clary et Snyder (1999, p. 156) parlent de « *la nature laborieuse, soutenue et non rémunératrice du bénévolat* » et se posent la question de ce qui explique que l'engagement des bénévoles puisse être particulièrement durable. Nous ne détaillerons pas ici « *les motivations des personnes à entreprendre des actions aussi diverses, complexes et durables que le bénévolat* » puisqu'elles « *sont particulièrement susceptibles d'être multifformes* » comme le soulignent les auteurs (p. 157). Retenons que l'un des thèmes abordés par ce papier est le contrôle externe, dans le sens de pression, qui peut être plus ou moins fort sur les bénévoles. De manière générale, Prouteau et Wolff (2010) rattachent le comportement de bénévolat à la participation associative. Ainsi, un bénévole est une personne qui investit « *un temps plus ou moins important à son association pour laquelle il représente une source de travail non rémunéré* » (p. 46). Cette définition répond à ce que Prouteau (1998, p. 57) a défini comme le bénévolat formel, un « *don de temps volontaire et*

46 Le lien est d'autant plus pertinent que Robert Vallerand a co-écrit deux ans plus tard un chapitre qui fait référence dans l'ouvrage *Handbook of self-determination research* et qui se nomme *Intrinsic and extrinsic motivation: A hierarchical model* (Vallerand et Ratelle, 2002)

47 <https://cnrtl.fr/definition/b%C3%A9n%C3%A9volat>

48 <https://cnrtl.fr/definition/b%C3%A9n%C3%A9vole>

non-rémunéré »⁴⁹ qui est indissociable d'une structure légale, l'association. Au-delà du bénévolat, Prouteau et Wolff (2010) précisent que les individus impliqués dans la vie associative peuvent aussi être bénéficiaires (usagers) ou adhérents (sphère militante), chaque comportement n'étant pas exclusif d'un autre. De plus, les auteurs montrent que les bénévoles maintiennent leur comportement sur des périodes qui se comptent en années (même si la volatilité est contextuellement plus importante que par le passé). Ils pointent aussi que les bénévoles qui changent d'aire géographique ont tendance à se réinsérer dans une structure associative locale. Plus loin, ils s'intéressent à ce qui pousse un bénévole à quitter une association et cela leur semble être lié « à une mobilité géographique, à l'entrée dans la vie active, à l'arrivée d'enfants, à leur départ du foyer, etc., autant de situations induisant une évolution des besoins ou une modification des contraintes qui pèsent sur les emplois du temps. La cessation d'une participation peut également trouver son explication dans la disparition de l'association. Quant à la continuité de l'affiliation, elle relève elle aussi d'une pluralité de facteurs. L'existence de gratifications relationnelles au sein des associations (rencontrer d'autres personnes, se faire des amis) n'est certainement pas étrangère à la pérennité de l'appartenance à une association » (p. 49). En résumé, ce qui distingue le bénévolat de la contribution, c'est que le premier est un travail soumis à un cadre associatif. Un bénévole est une personne qui revendique une appartenance à une association. Un bénévole donne de son temps à l'association pour travailler (ce qui n'est pas le cas de l'adhérent ou du bénéficiaire) et accepte une certaine contrainte (de *nature laborieuse* pour reprendre Clary et Snyder, 1999). Ceci va conduire à une seconde différence avec le contributeur qui est plus en degré qu'en nature puisque le bénévole va intégrer une structure sociale réclamant un engagement plus fort que s'il était contributeur. Enfin, il est possible de préciser que le bénévole vit un type d'expérience spécifique comme le suggèrent Edgell et al. (1997). En effet, l'expérience d'amitié repose sur une communauté et non sur un marché, les échanges étant organisés par un réseau et la réciprocité. La différence avec la contribution sera à établir au gré de ce travail doctoral.



Figure 17 - Kergourlay CC-BY-Sa, Premier editathon organisé par le Musée d'Art et d'Histoire de Saint-Brieuc le 19 novembre 2017.

49 L'article parle aussi de bénévolat informel, « consistant en activités d'aide tournées vers d'autres ménages (voisins, amis) mais pratiquées en dehors d'un cadre organisé » (p. 58), pourrait correspondre à une forme de contribution non monétaire.

Dans la plupart des cas, la distinction entre un comportement de bénévolat ou de contribution est évident, même dans un cadre associatif (une contribution peut parfaitement avoir un lien avec une association). Prenons l'exemple d'un *éditathon*⁵⁰ sur lequel nous nous sommes rendus pour réaliser des entretiens. L'initiative était organisée par Wikimedia France, une association qui promeut les projets autour de Wikipédia, avec la participation de la *Société des Amis du Musée d'Art et d'Histoire de Saint-Brieuc* et l'encadrement du musée. Un contributeur était celui qui venait participer à l'ajout de contenu encyclopédique ou non à Wikipédia. Un bénévole était celui qui aurait consacré son temps pour travailler à l'organisation de cet événement comme la mise en place du lieu d'accueil ou l'assistance aux contributeurs (en étant affilié à Wikimedia France ou à la société des amis du Musée). Notons aussi que la conservatrice du musée qui participe à la médiation et à la valorisation des collections grâce à cet événement est, elle, salariée. Les rôles sont simples à attribuer dans ce cas, même lorsqu'un bénévole de Wikimedia France devient contributeur en décidant de se mettre à contribuer en apportant, par exemple, des photographies à la banque d'image de Wikipédia, Commons. Un même individu peut donc basculer d'un comportement bénévole à celui de contributeur. Ce qu'il faut retenir de cet exemple, c'est qu'un contributeur qui déciderait d'arrêter de contribuer pour faire autre chose de son temps pourrait le faire sans véritables contraintes ni autre préavis que la politesse d'usage. En revanche, un bénévole qui s'était vu attribuer une charge durant l'éditathon et qui déciderait de l'abandonner mettrait l'organisation de l'association en difficulté et serait probablement sujet à une forme de réprobation de la part du groupe.

1.1.7.2.3 Don, crowdsourcing, working consumer

D'autres comportements peuvent être perçus comme relativement proches de la contribution non monétaire. Nous avons déjà évoqué le don d'argent qui porte le sens de **contribution monétaire** (d'où la distinction établie plus haut) auquel nous avons associé la **contribution en objet** (sans production). Nous les avons distingués de la contribution non monétaire qui traduit une implication productive du contributeur, une collaboration avec le collectif. Le don recouvre la contribution non monétaire de façon plus ou moins ambiguë selon la définition qui en est faite. Ainsi, Godbout et Caillé (1992) associent le don, entre autres, à des prestations de service mais où la motivation est de l'ordre de la construction de la relation sociale. Ce qui nous permet de distinguer fondamentalement le don de la contribution non monétaire se trouve dans la littérature marketing. Ainsi, le don comme alternative à l'échange marchand est introduit dans la recherche sur le consommateur depuis les années 1970 (Belk, 1976) et a tendance à montrer que les individus attendent un bénéfice en donnant (conformément à la thèse du don-contre-don de Marcel Mauss dans *Essai sur le Don*, 1923). Sherry (1983)

50 Il s'agit d'un néologisme issu du terme anglo-saxon hackathon et qui désigne un « événement organisé dans les communautés de projets en ligne pendant lequel les éditeurs créent, modifient et améliorent des articles » <https://fr.wiktionary.org/wiki/%C3%A9ditathon>

puis Ruth et al. (1999) vont dévoiler comment le don-contre-don, un mécanisme complexe de construction du lien social, est une construction relationnelle appelée à perdurer dans le temps. Le Gall-Ely (2013, p. 48) relève que Kierkegaard associe en 1843 le don à un « *jeu contractuel du donner-recevoir* » et que Lévi-Strauss, en 1949, ne fait pas de doute sur le fait que le don soit une forme d'échange basée sur l'obligation. Par ailleurs, dans leur article de synthèse, Cova et Rémy (2014) pointent que le don comme alternative au marché n'est pas exempt de « *contraintes (dépendance, oppression, assujettissement, humiliation, etc.)* » (p. 196). Le côté obscur du don est particulièrement présent dans la littérature marketing (Le Gall-Ely, 2013) : les affects négatifs ressentis par le donateur et le donataire sont à même d'orienter les choix individuels jusqu'à leur faire préférer le marché. Notre propos n'est pas de supposer que la contribution non monétaire s'oppose au don par absence de contraintes, mais nous estimons que le phénomène qui nous intéresse comporte relativement peu de contraintes permettant de retenir durablement le contributeur dans son activité. C'est ce que nous avons déjà pu observer pour les wikipédiens : un éditeur contribue avec un pseudonyme et en dehors d'un très petit nombre d'individus actifs présents lors de rencontres physiques, il est très difficile de parler de contraintes manifestes sur l'engagement ou le désengagement. Finalement, l'ambiguïté entre don et contribution non monétaire peut être levée de plusieurs manières. Tout d'abord, face à une activité qui consiste essentiellement à transférer gratuitement du matériel sans que sa transformation ne soit l'effort dominant⁵¹, nous pouvons parler de don d'argent ou d'objet. Ensuite, si la contrainte de l'échange est durable, en particulier parce que des obligations sociales sont implicites, il s'agira de don. En revanche, l'apport qui est principalement en production et sans contrainte durable relève davantage de la contribution non monétaire que du don. Finalement, malgré cette délimitation que nous faisons entre ces deux activités, il nous semble tout à fait cohérent de voir dans la contribution non monétaire une forme de don spécifique (la littérature parle d'ailleurs de « don de temps », Le Gall-Ely, 2013). Nous pointons, malgré tout, la contribution répond à une définition propre et le phénomène associé est observable.

Nous excluons également toute forme de rémunération de la contribution, ce qui semble aller de soi pour le travail salarié ou l'entrepreneuriat mais peut être ambigu dans d'autres situations. En effet, nous estimons que certaines formes de micro-rémunérations peuvent faire basculer une expérience de contribution dans d'autres activités et notamment le *crowdsourcing* (Surowiecki, 2004). Le crowdsourcing est défini par Howe (2006) comme « *le fait de faire exécuter une tâche spécifique par une foule d'internautes plutôt que par des individus sollicités de manière traditionnelle, comme les employés des entreprises ou les entrepreneurs* » (dans Lemoine et al., 2017, p. 82). Le crowdsourcing, s'il fait penser au travail à la tâche des XVIIIèmes et XIXèmes siècles, est en réalité un phénomène indissociable de l'économie des plateformes (Kenney et Zysman, 2016). Lemoine et al. (2017) pointent que si « *les missions proposées par ces plateformes ont en commun de lier contributeurs*

51 Par exemple, le fait de mettre en scène le transfert d'argent ou d'objet, l'emballer ou créer un contexte symbolique.

et donneurs d'ordre autour de la fourniture d'une prestation contre rémunération » (p. 85), il s'agit bien souvent d'un travail qui échappe à la contractualisation. C'est d'ailleurs le paradoxe de leur papier puisque les contributeurs concernés doivent obéir à des directives plus ou moins fortes. Afin de clarifier cette « zone grise », nous estimons que toute rémunération et/ou contractualisation, qu'elles soient explicites ou implicites disqualifient une activité du champ de la contribution non monétaire. Dans ce cas, il est aussi très important de préciser que la contribution aussi libre soit-elle, n'est pas exempte de règles pour organiser une production qui a un objectif commun. Si nous reprenons l'exemple de Wikipédia, cette plateforme repose sur l'implication d'une foule de contributeurs (ce qui peut être assimilée à du crowdsourcing) et une coordination reposant sur des règles contraignantes (voir par exemple Viegas et al., 2007 ; Geiger et Ribes, 2010 ; Konieczny, 2010 ; Niederer et van Dijck, 2010 et la littérature sur les Wikipedia Studies en général). Cependant, l'existence de règles n'implique pas nécessairement la subordination et la contractualisation. Un contributeur à Wikipédia doit respecter des règles pour voir son apport ajouté durablement à l'œuvre commune. Mais, après tout, une contribution de mauvaise qualité ou enfreignant les règles sera simplement modifiée ou supprimée (seuls les plus malveillants des contributeurs sont bannis). Contractuellement, un contributeur ne risque rien à enfreindre les règles. Pécuniairement non plus. Il n'y a ni contrat, ni rémunération pour les wikipédiens. Nous reviendrons, dans la discussion, sur cette frontière souvent floue entre crowdsourcing et contribution non monétaire. Le sujet nous semble particulièrement essentiel à la réflexion sur la prosommation et intéressera sans doute les chercheurs qui veulent comprendre les enjeux identifiés dans la *Troisième Vague*.

Il nous reste un cas particulier à interroger qui est celui, déjà évoqué, du *working consumer* (Cova et Dalli, 2009). Rappelons que la littérature en marketing suit généralement une tendance à lire les comportements individuels selon un prisme consumériste (Holt, 1995 ; Firat et al., 1995 ; Prahalad et Ramaswamy, 2004 ; Vargo et Lusch, 2004 ; Denegri-Knott et al., 2006) - ce que déplore Graeber (2011) alors qu'il peut sembler légitime de le faire quand la définition de la consommation est large. Dans ce paradigme, le consommateur se trouve de plus en plus impliqué dans la production de valeur sous la domination de l'organisation (Cochoy, 2015) ou de manière libératoire (Kozinets, 2002). A partir de ce point, certains ont pu pointer qu'il ne s'agissait plus de consommation (la *prosumption-as-consumption* au sens de Ritzer, 2014) mais de prosommation. Comme l'implication du consommateur dans le processus de production devient significatif, elle est parfois nommée travail (Dujarier, 2008 ; Cova et Dalli, 2009 ; Cochoy, 2015, qui a donné *working consumer*). Néanmoins, il est envisageable que ce consommateur/prosommateur dont le travail est capté par le marché industriel soit aussi un contributeur. Nous ne pouvons pas exclure que le concept de *working consumer* et la définition de la *contribution non monétaire* ne se recouvrent pas dans certains cas. Cependant, il ne faudrait déjà que le résultat de la contribution soit une œuvre commune avec l'organisation, ce qui n'est pas souvent le cas au regard de l'exploitation qui en découle généralement (Firat et Dholakia, 2006 ; Zwick et Knott, 2009). De plus, la contribution « *implique un contrôle dérisoire sur l'engagement du contributeur de la part de ceux qui bénéficient de son action* », ce qui limite encore la zone de recouvrement. En effet, les forces du marché peuvent

avoir ce contrôle sur l'engagement et là nous retrouvons les travaux sur le *crowdsourcing* qui montrent ces mécanismes. En définitive, nous dirions qu'il ne faut pas renoncer à envisager le travail du consommateur comme une forme de contribution non monétaire selon le cas étudié et la relation entre individu / organisation / œuvre commune. Il convient toutefois de bien distinguer les deux *a priori* pour éviter de dépendre de la catégorie *consommateur* et d'un biais consumériste.

1.1.7.2.4 Vers une proposition de cartographie des activités proches de la contribution

Nous n'avons probablement pas balayé toutes les activités proches de la contribution non monétaire, mais nous estimons que ce travail à partir de la littérature aura permis de mieux cerner ce dont il s'agit. Nous proposons le tableau suivant pour situer les différents cas possibles où le classement se fait selon que le résultat de l'activité est au bénéfice de l'individu ou de ses proches, ou bien qu'il est au bénéfice d'un collectif plus large. En colonne le classement tient compte du fait que l'apport est majoritairement matériel (argent ou objet) ou productif (don de temps, échange d'une force de travail, ...) Le don a la particularité de pouvoir être individuel (don d'objet à un membre de sa famille) ou collectif (don d'argent à une ONG). Enfin, nous y avons ajouté des activités qui n'ont pas fait l'objet d'un développement puisque la seule contractualisation permettait de les écarter de la contribution non monétaire. Effectivement, le contrat est conclu, entre autres, pour permettre un contrôle de l'engagement. Pour ces ajouts, il s'agit de l'investissement marchand (par exemple l'apport monétaire ou en nature au capital d'une société), de la coopération matérielle (par exemple le cas des Coopératives d'Utilisation de Matériel Agricole⁵²), de la coopération en général ou encore du salariat.

52 <http://www.cuma.fr/>

	Apport matériel	Apport productif
Résultat individuel ou cercle proche	Don	Auto-production Auto-consommation
Résultat collectif	Don Investissement marchand Coopération matérielle	Auto-production émancipée Bénévolat Contribution non monétaire Crowd-Sourcing Working-consumer Salarial Coopération

Figure 18 – Les activités proches de la contribution selon le résultat et l'apport

Si nous isolons les cas d'activités où l'apport est productif et le résultat collectif, nous pouvons essayer de les placer selon deux axes : le degré de contrôle de l'engagement (le degré de contractualisation ou d'autres moyens de pression psycho-sociale sur l'individu) et le degré d'implication des forces du marché (et en particulier l'importance de la rémunération ou de la captation de la valeur par le marché). Bien entendu, cette proposition ne prétend pas être basée sur des mesures effectives mais sur une évaluation sémantique étayée par les revues de la littérature. Le principe est de positionner les éléments de manière relative pas quantitative.

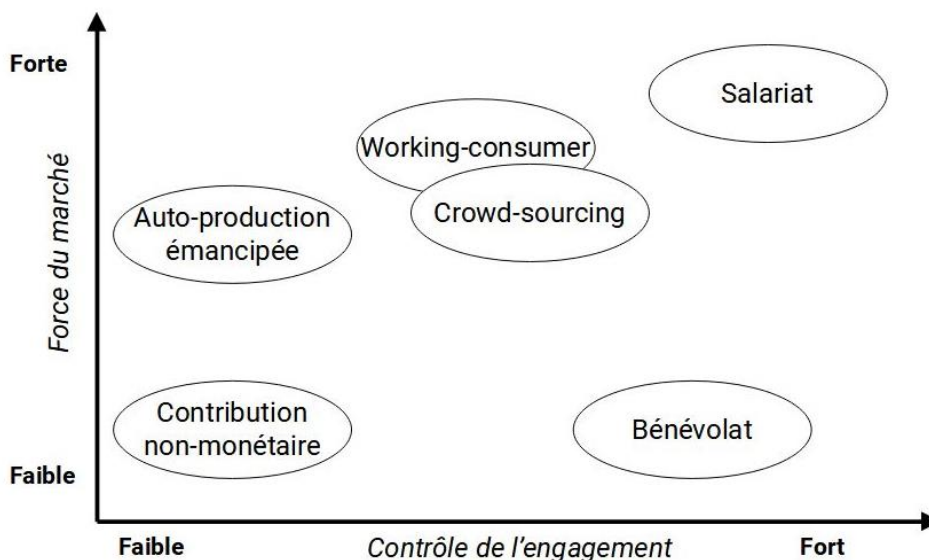
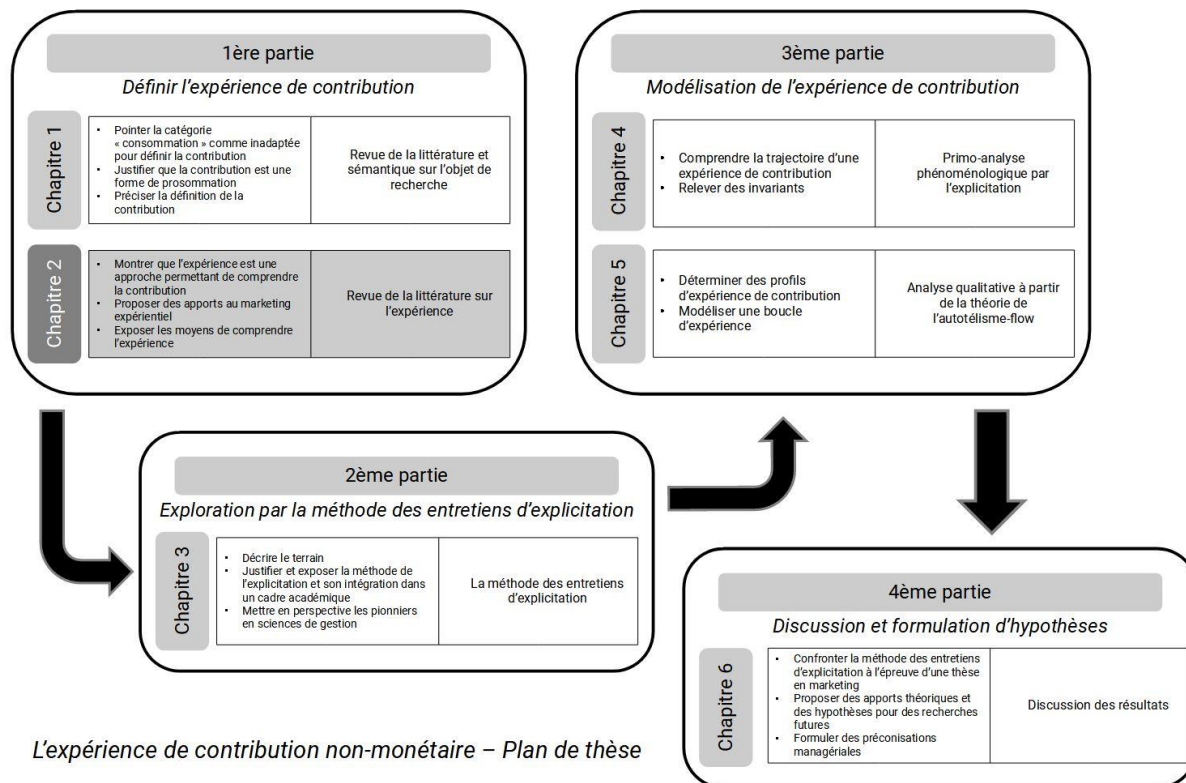


Figure 19 - Proposition de positionnement des activités productives collectives selon deux axes.

1.2 CHAPITRE 2 - ABORDER L'EXPERIENCE DE CONTRIBUTION



Dans ce second chapitre de la revue de la littérature, nous allons montrer que pour comprendre le phénomène de contribution de manière exploratoire, il est tout à fait pertinent et possible de faire appel à l'expérience de ceux qui vivent cette activité. En effet, plutôt que d'observer la contribution avec des conceptions déjà structurantes, la phénoménologie nous invite à suspendre notre jugement de chercheur et à laisser le vécu subjectif se donner comme accès à la réalité. Ce choix de la subjectivité est en partie inspiré par les travaux en marketing expérientiel mais notre thèse s'en détachera dans un premier temps pour revenir suggérer des apports théoriques dans ce courant de recherche à partir de la discussion des résultats. Enfin, ce chapitre traitant de l'expérience, nous allons exposer les outils sélectionnés parmi d'autres pour accéder de manière compréhensive aux vécus subjectifs des contributeurs. La phycho-phénoménologie en a produit une part et la psychologie positive une autre.

1.2.1 L'expérience comme porte d'entrée vers la contribution

Notre recherche vise à comprendre la contribution non monétaire et notre démarche est exploratoire : nous souhaitons décrire un phénomène dont nous venons de définir les limites sémantiques. La littérature nous a permis de le situer ce phénomène dans les champs de la prosommation. Cependant, très peu de travaux portent

précisément sur la contribution non monétaire même si beaucoup en traitent indirectement – autrement dit, partiellement et à la périphérie. Dans une posture constructiviste, nous préférons que les sujets qui vivent le phénomène soient au centre de sa description. C'est pourquoi, nous allons nous intéresser à leurs expériences et donc à leur subjectivité. Ce qui nous importe, c'est ce que vivent les contributeurs. Par ailleurs le marketing expérientiel a pu s'intéresser à la manière dont les consommateurs vivent une expérience dans un contexte proposé par l'organisation. Cet apport théorique permet, lui-aussi, de situer notre propre travail et surtout de replacer les préconisations managériales qui vont en découler. Nous en viendrons à prendre, malgré tout, du recul puisque les outils conceptuels du marketing expérientiel ne peuvent être conservés comme des a priori face à un phénomène mal connu. Au contraire, les principes fondamentaux de la phénoménologie nous invitent à suspendre notre jugement sur l'expérience contribution non monétaire.

1.2.1.1 Marketing expérientiel, s'inspirer de l'expérience de consommation ?

S'il est possible de trouver de la littérature sur diverses expériences de prosommation (voir par exemple Ritzer, 2015 sur l'expérience de prosommation dans l'industrie de l'hospitalité ou le concept de *playbor* d'Özturkcan, 2018, qui est l'expérience de jouer à un jeu vidéo tout en le produisant), aucun de ces travaux, à notre connaissance, n'a de caractère structurant à partir de l'expérience. Toutefois, la prosommation pouvant être entendue comme une évolution de la consommation (Xie et al., 2008 ; Cova et Cova, 2012) ou la consommation comme une forme de prosommation (Ritzer, 2014), le courant de recherche sur l'expérience de consommation est en mesure de nous apporter des éclairages pertinents. En effet, l'expérience a été intégrée comme concept au marketing à partir de Holbrook et Hirschman (1982) pour devenir véritablement incontournable à la fin de années 1990 avec Pine et Gilmore (1998) puis Schmitt (1999). Par la suite, l'expérience de consommation est devenue un courant particulièrement dynamique et central pour la recherche sur le consommateur. Il nous paraît fertile de relier notre travail doctoral à ce courant (et nous le ferons plus encore dans la discussion), tout en évitant d'importer précipitamment les grilles d'analyse du marketing expérientiel dans l'analyse de l'expérience de contribution non monétaire. Ce serait, en effet, prématuré pour une recherche exploratoire que de vouloir mobiliser trop tôt ces formats bien qu'il soit indispensable de les mentionner. Les outils d'analyse issus du marketing expérientiel ont été pris en compte comme repères académiques pour situer notre travail, puis délibérément écartés au cours de la recherche proprement dite pour être discuté à la hauteur de nos résultats. Ils vont aussi permettre d'inspirer et d'enrichir les préconisations managériales.

En sciences de gestion, le marketing expérientiel peut se définir comme « *une démarche marketing qui vise à développer des contextes expérientiels pour différencier la marque en délivrant plus de valeur au client* » (Roederer et Filser, 2015, p. 2). Holbrook et Hirschman (1982), à l'origine de l'intégration de l'expérience dans les recherches en comportement du consommateur, sont partis du constat déjà établi que le style de vie oriente la consommation. En effet, selon le vécu individuel, la valeur symbolique de ce qui est acheté est

différente (Levy, 1963). Ainsi, le consommateur n'est plus un sujet purement rationnel dans la mesure où « *les désirs émotionnels dominent les motivations utilitaires dans le choix des produits* » Hirschman et Holbrook, (1982, p. 94). Par la suite, lorsque l'expérience est devenue plus stratégique à la fois pour les marketeurs des entreprises et ceux des milieux académiques, le principe structurant était que l'organisation pouvait piloter l'expérience du consommateur (et détenir ainsi un avantage concurrentiel plus ou moins durable). Certaines œuvres traitant de l'expérience en marketing (par exemple, Pine et Gilmore, 1998 ; Filser, 2002 ; Hetzel, 2002) ont en effet tendance à donner une place centrale à l'organisation pour construire les expériences des individus qui sont quand même plus ou moins invités à s'impliquer. Autrement dit, l'objectif est de proposer des solutions managériales efficaces pour améliorer l'expérience client. Roederer et Filser (2015, p. 27) synthétisent ainsi les travaux pionniers en marketing sur l'expérience : « *du point de vue de l'entreprise, produire de l'expérience consiste à mettre en place des contextes expérientiels qui forment l'offre proprement dite [...] ou aident à mieux la positionner dans l'esprit du consommateur et à délivrer plus de valeur, en 'expérentialisant' certaines variables de son mix marketing* ». Or, nous connaissons bien le risque d'une stratégie marketing consistant à pousser les expériences vers les consommateurs : la suspicion, la résistance (Roux, 2007) et même l'usure (Roederer et Schwarzeberg, 2015).

Ce qui s'est passé par la suite est en lien direct avec ce qui a déjà été pointé dans la section consacrée au *renouveau académique* de la prosommation dans les années 2010 : le consommateur s'est vu attribuer des capacités productives (ou les a gagnées) et a été impliqué dans le processus de co-création de l'expérience. Nous avons ainsi traité du *Service-Dominant-Logic*, de *l'empowerment* du consommateur, de la *co-création* et ce recouvrement de littérature couplé à la prosommation tend à renforcer le lien avec ce que promeut le marketing expérientiel. Un nouvel élan a profité aux recherches en marketing portant sur l'expérience par ce changement de point de vue où le consommateur est devenu un acteur décisif de la création de valeur : « *il existe une condition sine qua non au marketing expérientiel 'nouvelle génération' : c'est une forme de collaboration, coproduction, co-création minimale de la part du consommateur* » (Roederer et Filser, 2015, p. 4). Ces auteurs ont ainsi pris en compte les capacités productives du consommateur dans leur ouvrage mais le sujet se trouve préférentiellement nommé *amateur* (De Flichy, 2010) plutôt que *prosommateur*. Ce choix est, bien sûr, compatible avec notre propos même si l'idée que le marketing actuel se trouve en prise avec des post-consommateurs (voire des hyper-consommateurs) est une posture sensiblement différente de celle proposée par la recherche sur la prosommation. En effet, la prosommation suppose que les structures organisant l'activité humaine soient représentées par deux blocs antagonistes de seconde et troisième vague (Toffler, 1980, Ritzer, 2015) et non une ère particulière, bien que crépusculaire, de la modernité. Nous pouvons aussi noter que George Ritzer, qui est un auteur fondamental du renouveau de la recherche sur la prosommation, a écrit sur un thème important partagé par le marketing expérientiel : le réenchantelement de la société industrielle. Il a pu dénoncer une forme de domination du système séparant le docile travailleur de l'hédoniste consommateur à l'aide de moyens de consommation puissants appelés *cathédrales de consommation* (les centres commerciaux,

les parcs d'attraction, les restaurants, le e-commerce, les musées, ...) Le réenchantement apparaît alors comme un moyen de créer des expériences pour le consommateur gommant l'hyper-rationalité du monde industriel : « *les gens sont attirés vers les cathédrales de la consommation en leur promettant de réaliser leurs fantasmes, puis ils y sont retenus par diverses récompenses et contraintes* » (Ritzer, 2005, p. 26). L'évolution chronologique de la pensée de Ritzer également auteur de la McDonaldisation de la société (Ritzer, 1993), conduit à la théorisation de la prosommation où l'individu redevenant producteur serait, au moins partiellement, libéré des discours (ré)enchanteurs factices de l'industrie capitaliste. Il y a là une approche plus martiale que celle proposée par le marketing expérientiel. En conséquence, il nous est apparu difficile de fusionner complètement les expériences vécues par un consommateur et celles d'un prosommateur. C'est un des moments où, pour un même phénomène, un même vécu, il nous semble important de faire le choix des mots. De plus, puisque nous nous intéressons à des expériences hors-marché, dans le cadre de la prosommation, nous ne pouvons pas nous contenter de parler d'*expérience de consommation* (Carù et Cova, 2006, voir aussi Graeber, 2011). Carù et Cova, très critiques dans un contexte qui a certes évolué depuis quinze ans, invitent d'ailleurs la communauté académique à se méfier d'une approche trop simpliste (p. 107) : « *le marketing expérientiel biaise la vue de l'expérience puisqu'il ne s'intéresse qu'au contexte social bien précis du marché dans lequel l'individu est un consommateur qui vit des expériences avec le fournisseur et d'autres consommateurs* ». Les auteurs pointent même (p. 106) que le cadre consumériste lui-même devrait de se départir du marché : « *si l'on s'intéresse au paradigme de l'expérience de consommation, il est primordial de dépasser une vue de l'expérience totalement dépendante des offres du marché comme le présente le marketing dit expérientiel* ». Ce que nous avons étudié au cours de ce travail doctoral, ce sont des expériences de prosommation et l'expérience de contribution non monétaire en est une facette. Cet objet de recherche est contextuellement en marge du marketing expérientiel même si des convergences peuvent exister. Nous suggérons que notre thèse soit une poursuite de ce que suggère Ritzer : un marketing expérientiel de la prosommation.

Une fois les mots choisis, nous ne détournons pas le regard de l'immense travail accompli pour décrire et théoriser l'expérience de consommation. Des mécanismes ont été mis au jour, des dimensions révélées, des modèles construits et un vocabulaire établi. Ainsi, pour Roederer et Filser (2015, p. 55), l'expérience de consommation est définie « *comme une interaction entre un sujet et un objet consommé, dans une situation et un moment donné, articulée autour de dimensions* ». Le mot consommation ne manquera pas d'être interchangé avec prosommation, voire contribution. Ce sont les modèles de consommation qui en feront un type d'expérience spécifique. Les dimensions dont il est question sont donc à prendre en compte pour être comparées à nos résultats. Elles sont reprises de Roederer (2012) et au nombre de quatre :

- **dimension praxéologique** (les actions accomplies que ce soit envers autrui ou des objets),
- **dimension hédonico-sensorielle** (ce qui a trait à la sensorialité qu'elle soit négative ou positive comme dans le cas du plaisir),
- **dimension rhétorique** (le sens au travers des symboles et de leur agencement dans un récit),
- **dimension du rapport au temps** (perception du temps).

Roederer et Filser (2015, p. 8) précisent par ailleurs qu' « *en comportement du consommateur, le terme [expérience] désigne un vécu personnel chargé d'émotions, générées par des stimuli dont les produits et les services sont porteurs* » (p. 8). Ils vont rappeler les divers mécanismes liés à l'expérience comme le déclenchement de l'expérience et le rôle de la mémoire : « *L'expérience comme processus débute dès lors qu'un assemblage de stimuli déclenche une interaction entre un sujet et un objet consommé et que cette interaction est jugée suffisamment signifiante pour que le sujet s'en souvienne* » (p. 24). C'est peut-être ici une limite naturelle du marketing expérientiel qui implicitement appose la catégorie *consommation* sur l'objet. La relation intime du sujet avec l'objet est inévitablement au cœur d'une approche par l'expérience. Au-delà de la relative fermeture sur les comportements de consommation, d'autres éléments vont nous intéresser comme le mécanisme de déclenchement de l'expérience, les émotions, le rôle de la mémoire mais aussi les stimuli qui peuvent provenir de l'environnement (marketé ou non) ou de l'intériorité du sujet. Ainsi, « *la consommation hédonique désigne ces facettes du comportement de consommation en lien avec les aspects multi-sensoriels, fantasmatiques et émotionnels qui peuvent être expérimentés avec des produits* » (Hirschman et Holbrook, 1982, p. 92). L'expérience de consommation repose alors autant sur la perception que sur l'intégration subjective qui est faite à partir de cette perception. Il y a bien une prise en compte de l'expérience intérieure ; la recherche d'une excitation émotionnelle serait d'ailleurs particulièrement impliquée dans la motivation à consommer. Roederer et Filser (2015) pointent que « *la consommation hédonique est liée à des constructions imaginaires de la réalité* » (p. 94), c'est-à-dire que le consommateur cherche à être absorbé dans un ordre du monde qui lui convient. Ce modèle rappelle l'approche de Graeber (2011) qui voit dans la confrontation des désirs avec la réalité, c'est-à-dire l'expérience, une trame essentielle de l'activité humaine.

Par ailleurs, si nous nous intéressons à l'éventail des modèles intégrant les émotions à l'expérience de consommation, celui nommé *CABS* comme *Cognition – Affect – Behavior – Satisfaction* (Holbrook et Hirschman, 1982) nous est apparu plutôt pertinent même si, bien évidemment, le système expérientiel de consommation auquel il fait référence est biaisé pour ce qui est de la contribution. D'autres modèles (Roederer, 2016) ont été élaborés pour améliorer celui-ci, dont le *TEAV* (*Thoughts-Emotions-Activities-Value*) de Hirschman et Holbrook (1986) qui place la valeur au cœur du processus. Nous préférons présenter le *CABS* car son principal intérêt est de comprendre l'expérience comme une boucle de rétroaction où les états affectifs jouent un rôle plus fondamental que la valeur. Nous le présentons brièvement ci-dessous. Nous précisons qu'à la lecture de ce modèle, c'est l'apprentissage qui permet de dessiner une boucle de rétroaction propice à la répétition d'expérience. D'un point de vue expérientiel, cet apprentissage repose sur le principe de contiguïté qui « suggère que les sensations, les images, les sentiments, les plaisirs et autres composants symboliques ou hédoniques qui sont fréquemment associés ensemble dans l'expérience ont tendance à devenir mutuellement évocateurs » (p. 138). Ce principe de boucle d'expérience basée sur les affects va être traité à partir d'un autre corpus dans la section de ce mémoire consacrée à la théorie de l'autotélisme-flow.

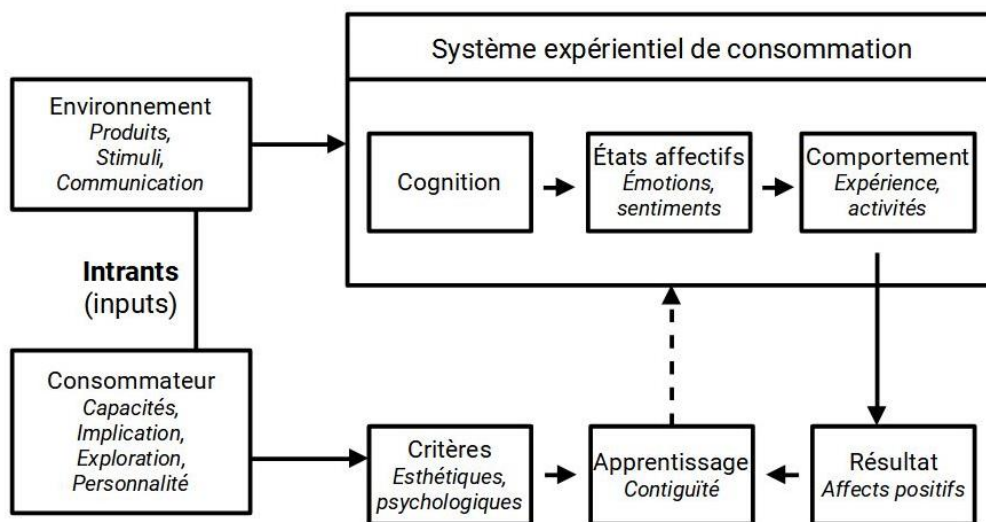


Figure 20 - Point de vue expérientiel du comportement de consommation selon Holbrook et Hirschman (1982, p. 133) à partir du modèle *Cognition – Affect – Behavior – Satisfaction*.

En définitive, nous retiendrons des travaux sur l'expérience du consommateur quelques éléments qui seront à interroger face à la comparaison avec l'expérience du contributeur. Ce sera le cas pour l'interaction sujet / objet, le rôle des émotions, des stimuli, les quatre dimensions de Roeder et le rôle de la mémoire.

1.2.1.2 *Le point de vue phénoménologique*

Bien que le marketing expérientiel puisse apporter des modèles solides quant à la mécanique de l'expérience, il nous faut mettre ces outils entre parenthèses pour éviter de les plaquer en amont sur notre objet de recherche. Nous reprendrons ce corpus une fois nos résultats révélés. Cette posture se justifie par le caractère exploratoire de notre travail doctoral constructiviste où la réalité est multiple, soumise à la subjectivité de l'individu. Pour articuler cette posture avec la notion d'expérience, polysémique et aux diverses définitions, nous avons fait le choix d'aborder la réalité subjective par le prisme de la phénoménologie dont nous allons récupérer les principes fondamentaux les plus utiles à notre propos.

1.2.1.2.1 L'origine de la phénoménologie

La phénoménologie fait partie d'une tradition philosophique qui est bien implantée parmi les penseurs français. Comme le pointe Boudon (1996), les racines de cette appétence remontent aux conférences de l'austro-allemand Edmund Husserl à la Sorbonne qui ont donné *Les Méditations Cartésiennes* (1929). Le courant a essaimé parmi de grands noms de la philosophie (Ricœur, Merleau-Ponty, Lévinas, Sartre, ...) Cette riche littérature a comme précepte que la description de l'expérience immédiate exige d'éviter de l'expliquer par l'abstraction. La connaissance d'un phénomène subjectif devrait ainsi privilégier le vécu à la conceptualisation (Husserl, 1925/1977 ; Lyotard, 1992). Il s'agit, pour ce courant de pensée, d'affirmer que l'expérience ne peut pas être appréhendée sans tenir compte, en priorité, de la subjectivité des individus. Vermersch (2010, p. 26) pointe d'ailleurs que « *l'activité intime du sujet n' [est pas] pas accessible, [...] limitée à ce qui [est] manifeste* », ce qui implique que la réalité de chacun est inconnaissable de manière parfaite mais qu'il faut se contenter de l'approcher. Cette posture constructiviste fait de la phénoménologie à la fois une philosophie et un cadre de pensée scientifique. D'ailleurs, les fondateurs de la phénoménologie (Husserl, Fink, Patocka, Merleau-Ponty, ...) ont permis à ce mode d'accès à la connaissance d'intégrer les sciences valides mais n'ont pas donné de méthode actionnable (Vermersch, 2010). Nous verrons dans la partie méthodologique comment il est possible de dépasser ce manque.

1.2.1.2.2 Quelques principes fondamentaux de phénoménologie

De nombreux philosophes et chercheurs ont repris l'œuvre d'Edmund Husserl, parfois pour l'intégrer dans l'histoire de la pensée, parfois pour la diffuser ou encore pour s'en distinguer. Afin de ne pas nous disperser dans une thèse qui n'est ni épistémologique, ni philosophique, nous avons fait le choix de nous appuyer sur les travaux de Nathalie Depraz, Fransico Varela et Pierre Vermersch pour lire la phénoménologie husserlienne (le

dernier auteur est même central pour notre posture méthodologique). Le principe fondamental en phénoménologie qui cadre notre thèse est que l'être et son environnement sont ce qui fait émerger la réalité pour un sujet (voir la démonstration de Varela et al., 1993, dans *L'inscription corporelle de l'esprit : sciences cognitives et expérience humaine*, apportant le concept d'*énaction*). Ainsi, la connaissance du monde, y compris académique, est un entremêlement des interactions entre le sujet et le monde : le phénoménologue est prêt à accepter que la réalité relève de la possibilité contingente puisque singulièrement intime. C'est la raison pour laquelle la vérité, en phénoménologie, porte le nom d'*intuition* ou d'*évidence*, voire d'*évidence intuitive* qui tient son statut de son incarnation dans l'expérience (Depraz, 2009). Un autre principe de la phénoménologie husserlienne est de ne pas avoir d'objet de recherche mais assume d'être « *une pratique sinon plus ou moins tout autant qu'une théorie* » (Depraz, 2009, p. 11, citant Husserl). Pour Nathalie Depraz, Husserl est un épistémologue dans le sens de la pratique de la connaissance, approche qu'il nomme « *empirisme transcendantal* ». Le chercheur qui souhaite aborder la connaissance de manière phénoménologique dans la pratique doit questionner la relation à l'expérience qui, par nature, « *suspend son contenu objectif, ses propriétés d'être en faveur de sa façon de se donner, à savoir de sa modalité d'accès* » (p. 18). C'est ce principe qui justifie les analyses de notre recherche : nous ne mettons pas en lumière une réalité objective mais la subjectivité qui donne un sens spécifique à un phénomène. D'ailleurs, si Husserl parle d'empirisme transcendantal, c'est parce que l'expérience repose sur une évidence de la relation expérientielle. Elle est profondément subjective mais « *permet d'approcher la dimension transcendantale comme quelque chose que l'on peut authentiquement voir [...], accessible à l'intuition du sujet* » (.ibid). Une illustration concrète de ce qui n'est pas phénoménologie se trouve dans le dialogue qu'Husserl entretient avec la psychologie expérimentale (Watt, Ziehen, Messer, Cohn). Elle s'appuie, entre autres, sur une pratique introspective en troisième personne et ne fait donc pas intervenir de relation expérientielle évidente. L'authenticité du contact avec le vécu est essentielle en phénoménologie.

La pratique de la phénoménologie repose sur *la procédure eïdétique* ou réduction eïdétique qui est exposée dans le *tome I des Idées Directrices* (Husserl, 1913/1950). Au cœur de la proposition de la phénoménologie husserlienne, il y a, concrètement, le dévoilement des vécus de conscience, les phénomènes. L'intentionnalité de la conscience est une notion-clé qui vient du maître d'Husserl, Franz Brentano et qui affirme qu'un sujet a toujours conscience de quelque chose. Dans ce cadre, un phénomène est ce « *qui apparaît à la conscience, [...] cela qui est donné* » et il s'agit de le « *décrire seulement tel qu'il se donne* » (Lyotard, 1992, pp. 8-9). La procédure eïdétique est une méthode qui n'est pas directement applicable mais il nous semble important d'en donner les contours puisque notre propre mise en action méthodologique en découle directement. Cette approche n'est, de plus, pas naturelle mais recherchée par le phénoménologue : il est donc indispensable de l'expliquer pour justifier la manière dont nous avons procédé. Le cœur actif de la procédure eïdétique est l'*epoché*. Cette posture issue des sceptiques hellènes revient à « *suspendre les jugements tout faits que l'on porte sur une situation* » (Depraz, 2009, p. 91). Notre travail doctoral a comme objectif de décrire et de comprendre la contribution à partir de la subjectivité des contributeurs. Cela implique que les pré-conceptions du

chercheur ne viennent pas constituer des grilles de lecture en amont du processus : le sens doit d'abord être donné par les sujets et non suggéré par le chercheur. Autrement-dit, il est question d'une attitude qui revient à mettre entre parenthèses le monde tel qu'il existe selon ses croyances. Le but n'est pas de nier le monde mais de se mettre en capacité de percevoir ce que la conscience construit du monde. Depraz et al. (2003) montrent, à partir d'exemples, comment procède l'époché. De manière circulaire, trois gestes sont éprouvés intentionnellement par le sujet (quelle que soit l'intention : recherche, méditation, philosophie, ...). La *suspension* est l'attitude qui donne son nom à l'époché. Vient la *redirection* qui est l'intention envers l'objet, sa visée. Enfin vient l'*accueil* du sens ou donation. Il s'agit de laisser venir le sens comme une émergence et de le décrire en évitant de l'interpréter. Bien que l'époché soit au cœur d'un travail phénoménologique, il nous est apparu indispensable de disposer d'une approche encore plus pragmatique pour être mise en œuvre (du moins à notre niveau de découverte de la phénoménologie en tant que méthode scientifique). Vermersch est un co-auteur de Nathalie Depraz et de Francisco Varela pour l'ouvrage *On becoming aware* (2003) et fondateur de la psycho-phénoménologie. C'est sa méthode inspirée de l'époché qui nous intéressera dans la partie méthodologique sur les entretiens d'explicitation.

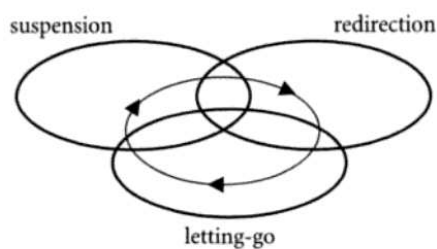


Figure 21 - Les trois principales phases de l'époché dans Depraz et al. (2003, p. 25)

Ainsi, l'époché est le moteur de la posture phénoménologique qui repose sur les trois étapes de la procédure eïdétique. La finalité du phénoménologue est d'obtenir l'*essence* ou *eidos* d'un phénomène. L'*essence* ne consiste pas en une idée générale sur l'objet ou une description individuelle sur celui-ci, mais en une structure spécifique et nécessaire à la prédiction de ce qu'il est (Husserl, 1913/1950). Le modèle qui sera la principale production issue de nos résultats repose sur l'obtention d'une essence du phénomène de contribution. Pour parvenir à cela, il faut respecter la première étape de la procédure eïdétique qui est **la variation**. Il s'agit d'aborder un objet en balayant ses déterminants par l'expérience (les nommer, les agencer...) Certains déterminants sont essentiels et dits *invariants* quand d'autres sont secondaires et ne définissent pas l'objet de manière invariable. Notre objet de recherche aura apporté de nombreuses pistes stimulantes mais qui ne sont pas intégrées dans le modèle final puisque non essentielles. La seconde phase à travailler est le moment où, de manière immédiate, *une abstraction* est extraite des invariants. Elle est nommée **extraction** et permet d'obtenir l'« *essence concrète invariante* » ou autrement dit la « *signature définitive* » de l'objet (Depraz, 2009, p. 62).

Enfin, l'*identification idéatrice* est la « *formation de l'idée, c'est-à-dire de l'unité universelle* » (.ibid). L'idée qui est formulée est une parmi d'autres possibles mais elle témoigne de structures à partir de l'expérience. C'est cette dernière étape qui nous autorise à penser le modèle de la contribution non monétaire comme phénoménologique, construit à partir de l'expérience des contributeurs. En effet, d'un point de vue épistémologique, la phénoménologie repose sur le principe que ce qui est essentiel, les catégories, les idées, reposent sur l'expérience sensible. Les concepts ne sont pas indépendants de l'expérience et sont issus phénoménologiquement des objets ou exemples. Ainsi, « *la variation [éidétique] procède en intégrant les exemples du fait de leur statut de singularité, c'est-à-dire en tirant parti et profit de leur qualité contingente* » (Depraz, 2009, p. 85). Depraz affirme que d'une certaine manière, l'éidétique husserlienne peut être vue comme une *science de la singularité*.

1.2.2 Comprendre l'expérience

Nous venons de faire le choix de comprendre l'expérience de contribution au travers d'une lecture phénoménologique. Cette lecture repose sur un cadre solide et éprouvé par des décennies de littérature. Cependant, à ce stade, nous manquons d'outils plus concrets pour manipuler l'expérience comme phénomène. De nombreux travaux issus de l'œuvre d'Husserl se sont attelés à expliquer ce qu'est l'expérience humaine. Trois choses vont nous intéresser dans cette section. La première est relative à la manière dont un sujet vit son expérience en conscience, à la mémorisation de ce vécu et au rôle de l'attention. Ensuite, nous essayerons, par plusieurs approches, de voir de quelle nature est le lien entre le sujet et l'objet d'expérience (et plus globalement le monde). Enfin, nous nous intéresserons à ce que le courant de la psychologie positive peut nous apprendre sur la façon dont une expérience est vécue et réitérée. En particulier nous ferons le lien entre l'expérience positive et l'émergence de motivations à la revivre (ou à l'abandonner).

1.2.2.1 Psycho-phénoménologie - La théorie des modes de conscience

1.2.2.1.1 La théorie des modes de conscience

« Tout vécu qui ne tombe pas sous le regard peut, en vertu d'une possibilité idéale, être à son tour 'regardé' »
Husserl (1950 et dans Vermersch, 2012, p. 145).

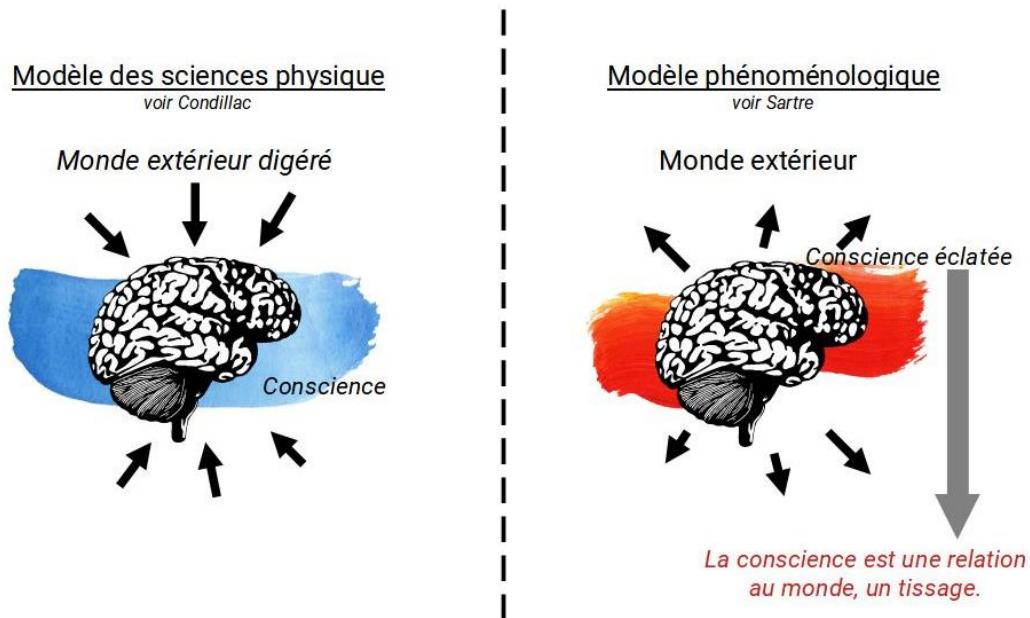


Figure 22 - Deux approches différentes de la conscience. D'après Lyotard (1992).

Crédit image (illustration du cerveau) : CC-BY-SA Pendethan ⁵³ ⁵⁴

La phénoménologie est une philosophie qui peut être expérimentée par tout un chacun alors même que l'œuvre husserlienne est réputée difficile d'approche. Des philosophes ont consacré une partie de leur vie à interpréter les textes en allemand d'Edmund Husserl et il est souvent recommandé aux étudiants de lire des ouvrages sur Husserl avant de s'investir dans la lecture des textes originaux. Pierre Vermersch (2012) est un des nombreux exégètes d'Husserl, certes peu connu (en dehors des praticiens des entretiens d'explicitation), mais il a réussi à en faire une philosophie pragmatique et applicable sans tomber dans le simplisme. Au-delà des aspects méthodologiques qui seront abordés ultérieurement, nous avons trouvé dans ses écrits une manière de s'approprier la phénoménologie qui lui permet de s'intégrer dans un projet de recherche en sciences de gestion. Selon la phénoménologie husserlienne expliquée par Pierre Vermersch (2012), la conscience est un tissage, une *trousse*

53 https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Human_Brain_Symbol.svg

54 Parfois orthographié intentionnalité avec un seul n pour faire référence à la rationalité (voir Lyotard, 1992).

où chaque terme désigne une fonction plus qu'un élément dépendant. Parmi ces fonctions, nous trouvons l'attention, la réflexivité, la mémoire et la sémiologie (c'est-à-dire le sens). Vermersch s'est appuyé sur la théorie des modes de conscience (Husserl, 1913/1950) et la trichotomie inconscience, conscience pré-réfléchie et conscience réfléchie – opposée à la conception dichotomique issue de Freud avec uniquement conscience et inconscience.

Inconscient phénoménologique : inconscient qui « *ne présuppose pas un mécanisme de censure comme c'est le cas de l'inconscient freudien* » (Vermersch, 2012, p. 139). Il est habituel et pas nécessairement pathologique.

Conscience pré-réfléchie (ou conscience en acte pour Piaget) : mode de conscience en tant que tel puisqu'il y a « *une saisie intentionnelle, mais qui n'est pas en même temps elle-même saisie dans une conscience* » (ibid). Nous pourrions dire, également, le fait d'être conscient sans prendre conscience de l'être de manière réflexive.

Conscience réfléchie : « *une complication possible de la conscience vécue* » (p. 140), c'est-à-dire où le sujet réfléchit sa conscience en acte. C'est le mode où nous avons conscience d'avoir conscience. Le langage populaire exprime bien le passage de la conscience pré-réfléchie à la conscience réfléchie avec le terme *prise de conscience*. Dans l'explicitation (mais pas uniquement), la conscience réfléchie vise « *les contenus pré-réfléchis passés* » (ibid). De manière générale, il peut aussi être ajouté que la réflexivité est issue de l'attention qui se vise elle-même (p. 203).

Pour bien comprendre les modes de conscience et leur mécanique fluide de passage de l'un à l'autre, il est nécessaire de nommer les activités réflexives suggérées par la phénoménologie. Vermersch pointe que la langue française peut être ambiguë sur le terme réflexion qui sera évité au profit de celui de **réfléchir**, « *saisie d'informations dont on dispose déjà sous le mode de la conscience réfléchie et sur lesquelles on peut raisonner, opérer des rapprochements, thématiser ou formaliser leur organisation* » (p. 144). Réfléchir c'est avoir une réflexion sur ce qui est consciemment représenté comme raisonner. D'un autre côté le **réfléchissement** sera préféré à la réflexion pour désigner les actes mentaux qui « *consist[ent] précisément à conduire à la conscience réflexive ce qui ne l'était pas encore* » (ibid). Il s'agit, dans ce cas, de se représenter quelque chose de vécu de manière préalable à l'action d'y réfléchir. Le réfléchissement permet la genèse des représentations alors que la réflexion au sens de *réfléchir sur* est l'action mentale menée sur les représentations. Ajoutons que le moi phénoménologique comprend des nuances avec le moi freudien et donne un statut peut-être plus simple que celui attribué par la psychologie traditionnelle. En effet, le moi phénoménologique n'est pas un autre moi mais désigne « *une modification du champ d'attention* » (p. 163) où le moi se regarde lui-même par l'intermédiaire de la réflexion. Autrement dit, il s'agit d'être « *présent à soi-même* » (ibid).

Le fait de porter son attention sur le réfléchissement d'un vécu passé comme une introspection est nommé **ressouvenir** par Pierre Vermersch (terme qu'il tire évidemment de la phénoménologie husserlienne). L'introspection qui porte sur un objet préréfléchi passé peut se faire de deux manières selon lui, soit de façon spontanée, soit de façon provoquée. Cette nouveauté apparaissant dans l'état de conscience d'un sujet découle d'un changement de direction de son attention. La prise de conscience intentionnelle d'un vécu préréfléchi repose, quant à elle, sur trois possibilités dont le préalable est de « *viser indirectement l'absence apparente* » (p. 153) puisque le préréfléchi ne se donne pas de manière spontanée dans ce cas. La première revient à se connecter au moment d'un vécu. La seconde se nomme « *intention éveillante* » (p. 154) et repose sur le lien à objet de recherche qui a une qualité bien particulière (par exemple une importance fondamentale pour le sujet ou un critère saillant comme l'expérience de la victoire⁵⁵). Enfin, la troisième possibilité revient à attendre une émergence spontanée et à porter son attention sur elle alors que le sujet avait préalablement caractérisé ce sur quoi il voulait porter son attention.

1.2.2.1.2 Le statut de la mémoire

A partir des modes de conscience évoqués précédemment, Vermersch (2012) propose une explication du fonctionnement phénoménologique de la mémoire. Partons de ce qui se donne à la conscience, ce qui est représenté comme un flux d'expérience permanent. Ce flux est capté par la conscience préréfléchie ou réfléchie. Ce qui est représenté n'est pas nécessairement exogène mais peut être la manifestation endogène au moment présent d'un vécu passé (le ressouvenir). Le représenté capté par la conscience est ensuite retenu par la mémoire. Il faut bien préciser que cette mémorisation peut aussi bien concerner le flux d'expérience qui se présente au sujet dans l'instant qu'un flux issu d'un passé réactivé. Dans son rapport à la mémoire, la particularité de la conscience réfléchie est d'être une conscience sémiotique parce qu'elle porte sur quelque chose - à l'aide du langage ou non. Prendre conscience est une activité toujours sémiotique qui repose sur la mémoire, qu'elle soit à très court terme (la rétention du présent) ou plus long terme (les souvenirs). Il nous faut tout de même préciser que cette représentation de deux entités distinctes, conscience et mémoire, sert à illustrer le passage d'un état subjectif à un autre. Mais, en réalité, la phénoménologie proposée par Vermersch à partir d'Husserl ne distingue pas les deux concepts comme profondément distincts pour l'individu subjectif : la subjectivité et l'identité reposent sur une conscience qui n'existe que parce qu'elle perdure sous forme de mémoire. D'ailleurs, Vermersch pointe que « *la conscience n'est pas un acte simple, elle est une 'tresse d'actes' associés en permanence de manière codépendante* » (p. 160), la mémoire n'étant qu'une composante de la tresse. Retenons

55 Un parallèle peut être fait avec le concept d'épisode bouleversant (Roederer, 2012), un moment particulièrement fort et mémorable.

que ce qui est mémorisé est nommé la **réten-tion** et que cet acte est immédiat au cours du flux d'expérience. La réten-tion est le résultat d'un filtrage issu de ce qui est donné par l'expérience subjective, l'impression initiale. Tout ce qui est expérimenté n'est pas imprimé et jusqu'ici, nous sommes dans l'instant présent sans qu'un tri ne soit encore fait. En revanche, l'influence du temps sur la mémoire concerne l'inactivation progressive de ce qui a été effectivement retenu. Il y a une persistance de la réten-tion (p. 176) mais les traces disparaissent dans la durée. Enfin, Vermersch parle d'éveil de telle ou telle trace pour signifier que l'accès à la mémoire est entendu comme la continuité de sa réten-tion puis de sa conservation (hypothèse phénoménologique de la continuité, p. 178).

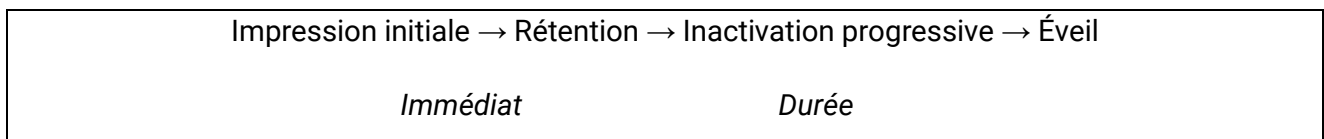


Figure 23 - Le parcours continu de la trace mnésique selon Pierre Vermersch (2012)

1.2.2.1.3 La psycho-phénoménologie de l'attention

En phénoménologie, l'attention est fondamentale au point d'être nommée le *gond* de la méthodologie (Depraz, 2009) alors qu'elle « *opère souvent sans être explicitement formulée* » (p. 36). En phénoménologie husserlienne, l'attention est nécessaire au mécanisme d'intention mais n'a pas d'existence en dehors de la conscience. « *L'attention, c'est ce qui module la conscience en termes de visée (orientation, direction, focalisation) et en termes de formes de saisie (désengagement, saisie, maintien en prise)* » (Vermersch, 2012, p. 203, à partir d'Husserl, 1950). Pierre Vermersch confirme donc ce que l'attention représente dans la pensée husserlienne : une modulation et une composante de la conscience. Depraz (2009) précise que l'attention est un opérateur de l'expérience permettant à la conscience de prendre ce qui se donne avec une « *présence de meilleure qualité* », c'est-à-dire plus active. Elle est associée de manière fluide avec la réflexivité, la mémoire et la sémiose pour composer la tresse de fonctionnalités de la conscience. Il précise qu'elle a deux fonctions : *re-marquer*, c'est-à-dire percevoir les signifiants, et être *intéressé*, implicitement par le signifié, donc chercher le sens de ce qui est perçu. Une bonne analyse phénoménologique doit prendre en compte ce « *vers quel intérêt est tournée la personne* » (p. 207). En effet, Husserl estime que l'attention intervient lorsque la conscience opère une modification intentionnelle (en particulier à l'aide de la perception sensorielle, mais pas exclusivement). Il estime que l'attention porte sur la perception physiologique mais également sur un mode conceptuel et symbolique, si bien qu'il est possible de dire que la conscience admet une intrication de différents modes d'attention (Depraz, 2009). Ainsi, l'*attentionnalité* est définie comme une « *dimension des actes de la conscience dont l'originalité est d'être présente en tant que facteur d'orientation organique ou indicatrice dans*

tous les actes intentionnels, c'est à dire de leur assurer la base vécue qui colore leur propre mode d'apparaître » (p. 51). Les neurosciences confirment d'ailleurs que l'attention est une « modulation de la force associative à l'intérieur d'un réseau connexionniste » (p. 51-52) et d'assurer à ce réseau une certaine cohérence.

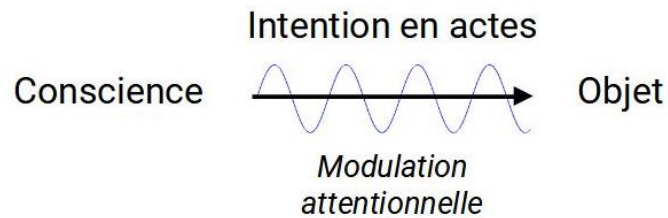


Figure 24 - La modulation de l'attention d'après Husserl.

Diverses études se sont intéressées à la capacité de l'attention à opérer une focalisation. Le papier d'Agarwal et Karahanna (2000) référence trois concepts intégrant la focalisation et en propose un quatrième. Le premier, le **trait d'attention** issu de Tellegen et Atkinson (1974), est « une disposition ou un trait individuel, c'est-à-dire une dimension intrinsèque de la personnalité, qui conduit à des épisodes d'attention totale où toutes les ressources attentionnelles d'un individu sont consommées par l'objet d'attention » (Agarwal et Karahanna, 2000, p. 667). Dans ce cas, le trait d'absorption est une variable favorisant l'état d'absorption. Le second concept se nomme l'**état de flow** (Csikszentmihalyi, 1990) et sera plus largement traité ultérieurement. Le flow est un état dans lequel l'individu vit une expérience suffisamment positive pour ne plus tenir compte des éléments extérieurs à son activité. Les deux principales variables impliquées sont le niveau de défi à relever et les compétences nécessaires pour le relever, le flow survenant lorsque les deux sont alignés et provoquent un sentiment de contrôle chez le sujet. L'**engagement cognitif** (Webster et Ho, 1997) est une variante de l'état de flow reposant sur la variable de l'amusement mais excluant celle du contrôle. Enfin, l'apport de Agarwal et Karahanna a permis de suggérer le concept d'**absorption cognitive** où une caractéristique centrale est la motivation intrinsèque dans l'action entreprise, c'est-à-dire « un comportement exécuté pour lui-même, afin d'éprouver un plaisir et une satisfaction inhérentes à l'activité » (Vallerand, 1997, p. 271). Agarwal et Karahanna ont construit le concept d'absorption cognitive pour leurs travaux sur la relation homme / technologie numérique mais elle pourrait être extrapolée à d'autres domaines. Ils relèvent cinq dimensions de l'absorption cognitive (p. 673) : la perte de la notion du temps, l'impossibilité pour l'attention de traiter autre chose que l'activité sur laquelle elle est focalisée, le sentiment de satisfaction, le sentiment de contrôle et, enfin, la curiosité en lien avec un éveil des sens. Notre choix de grille d'analyse s'est porté sur la théorie du flow parce qu'elle nous est apparue comme la plus proche de la première lecture du terrain de ce travail doctoral. Cependant, les quatre concepts de la focalisation restent très proches (le quatrième, par exemple, aurait aussi pu convenir).

1.2.2.1.4 Le sens expérientiel

Vermersch (2012), par une approche husserlienne, a essayé de répondre à la question du processus par lequel l'expérience sensible devient sens pour un sujet. A partir de ses réflexions, il aboutit au concept de sens expérientiel. Il pointe d'abord la polysémie du mot sens puisqu'il se rapporte aussi bien à la sensorialité et au sensible, qu'à la sensibilité, au bon sens ou encore à la notion de direction. L'auteur précise qu'il utilise le terme tel qu'il se comprend au sens linguistique. Il définit le sens comme « ce qui fait sens », c'est-à-dire « *l'acte de signifier et sa réciproque, l'acte de reconnaître, de comprendre, d'interpréter* » (p. 396). Afin de comprendre le sens en actes, pour Vermersch, il serait particulièrement intéressant de choisir la réciproque, donc de partir de l'expérience (plutôt que de partir du signe pour aller vers l'expérience). En effet, un signe donné peut être une signification, une forme de sens partagé par un groupe ou une culture. Dans ce cas, la signification est une norme sociale sédimentée (l'auteur donne l'exemple des mots du dictionnaire). Le propos de Vermersch se porte davantage sur le signe comme sens, c'est à dire l'expérience subjective que fait l'émetteur ou le récepteur lorsqu'il manipule des signes. Dans ce cas, chaque signe fait sens parce que l'instant et l'intime apportent quelque chose en plus de la signification qui s'y rattache. Nous sommes assez proches de l'illustration commune qui est souvent faite en phénoménologie et qui différencie la madeleine comme signification de la madeleine comme sens pour Marcel Proust.

Vermersch va alors plus loin que le sens linguistique qui repose uniquement sur la transformation de la signification en sens subjectif. Il va déployer le sens à l'ensemble de l'expérience humaine possible et emprunter à Richir (1992) la distinction entre le réducteur sens symbolique et le phénomène pour proposer le concept de **sens expérientiel**. Vermersch (p. 399) justifie : « *l'idée de base est que tout 'vivre' est potentiellement source de sens pour celui qui le vit, sans pour autant que l'on soit dans le domaine du linguistique, sans pour autant que l'on présume en permanence la nécessité d'un discours intérieur sur ce qui est vécu, ni que toute expérience soit préstructurée par la langue* ». Il va s'appuyer sur les modes de conscience issus d'Husserl pour suggérer un processus de construction de sens. Le flux de vécu va passer de l'inconscient à la conscience pré-réfléchie par un mode de saisie : le vécu apparaît alors au sujet. Pour que la conscience réfléchie puisse produire le sens expérientiel, et donc opérer un réfléchissement, le vécu est sémiotisé. Cette opération n'est pas nécessairement langagière et peut se résumer par l'expression « *Une chose en tant qu'une autre* » (p. 400). Il s'agit, lors du réfléchissement, de rendre le vécu perceptible, identifiable, reconnaissable en tant que catégorie, en tant que sens. Vermersch explique bien qu'un monde donné n'aura pas le même sens expérientiel selon les sujets (ou selon différents moments dans l'histoire d'un même sujet) et leurs manières de reconnaître ce monde. En définitive, il parle du sens expérientiel comme de « *la couche première de sens engendrée par le seul fait que nous sommes vivants, que nous avons un corps, une pensée, des émotions, des croyances et que nous sommes en interaction avec le monde, avec les autres et avec les parties différenciées de nous-mêmes* »

(p. 402). Bien entendu, le langage occupe une place importante dans la production de sens, mais dans un second temps, autrement dit à partir du sens expérientiel (alors le *sens exprimé* arrive comme un résultat possible).

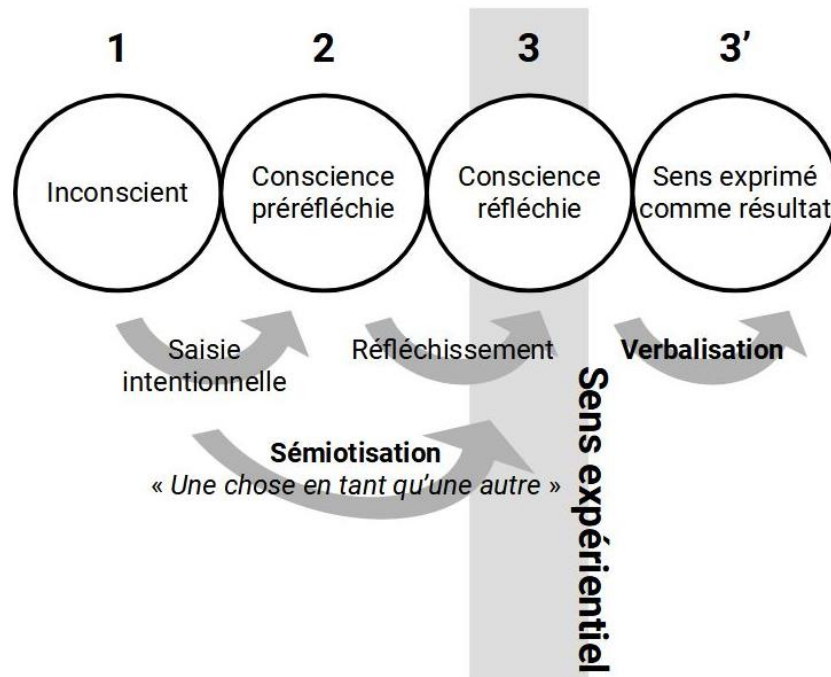


Figure 25 - La production de sens expérientiel de sens exprimé à partir de Vermersch (2012, pp. 394-405)

1.2.2.2 *Le sujet et son expérience du monde*

Les outils de la psycho-phénoménologie de Vermerch et issus d'Husserl nous apportent une approche ancrée épistémologiquement, cohérente avec notre projet de recherche et actionnable méthodologiquement (ce qui sera détaillé dans le chapitre 3). Cependant, quelques ajouts peuvent encore compléter l'entendement que notre thèse fait de l'expérience. Notre discussion théorique arrive a posteriori de la collecte de données et d'une première analyse. Cette attitude est valide dans une thèse se réclamant de la phénoménologie puisque les concepts émergent le plus souvent du terrain. Nous allons tout d'abord donner quelques clefs permettant de traiter les affects dans la mesure où ils influencent l'expérience. Ensuite, avant d'aborder la théorie de l'autotélisme-flow, nous allons pointer l'importance de bien définir les notions d'ordre, de chaos et d'entropie qui sont ressorties du terrain. Ce sera l'occasion d'une première introduction de la psychologie positive puisque l'expérience de consommation y est décrite à partir des concepts que nous venons de citer.

1.2.2.2.1 L'expérience et états affectifs

L'expérience fait appel à différents mécanismes interdépendants de la cognition et du corps dont les états affectifs du sujet. Si le processus cognitif est une évaluation et un traitement de l'information, pas nécessairement biologique, qui se définit comme « *tout processus, naturel ou artificiel, qui traite de l'information servant à l'acquisition, l'organisation et l'utilisation de connaissances.* » (Sander et Scherer, 2017, p. 27), il est, chez l'humain, associé aux états affectifs. Ainsi, les émotions sont à la fois de nature cognitive et physiologique (Ornstein, 1972 ; Schachter et Singer, 1962). Elles participent à la cognition en interaction avec le processus cognitif : « [le] statut privilégié de l'émotion dans l'esprit humain révèle que l'émotion est au cœur de la cognition, et cela pas seulement d'un point de vue métaphorique » (Sander et Scherer, 2017, p. 10). Les émotions sont même indispensables au fonctionnement du système cognitif au point d'en assurer la survie (Damasio, 1994) : les émotions constituent toujours un message pour l'organisme (Cloue et al., 2001). Elles favorisent la prise de décision ou le passage à l'action.

Afin d'aborder l'expérience subjective des contributeurs et les comprendre en profondeur, nous devons tenir compte de leurs états affectifs. Cette posture nous apparaît comme particulièrement importante dans la mesure où la technique d'entretien que nous avons choisie est relativement lacunaire sur ce registre. Une autre difficulté concernant les états affectifs est que, depuis James (1884), la recherche en psychologie n'a eu de cesse de trouver une définition à l'émotion sans vraiment faire consensus. Encore aujourd'hui, le concept n'est pas stabilisé : « *il semble exister autant de définitions de l'émotion qu'il existe de théories de l'émotion, et que, de façon générale, la spécificité de ce qu'est une émotion est souvent absorbée par un cadre flou incluant d'autres phénomènes affectifs tels que les affects, les sentiments (feelings), la motivation, le désir, la passion, l'humeur,*

le style affectif, les attitudes, les préférences, les jugements, ou encore les pulsions » (Sander et Scherer, 2017, p. 8). De manière assez partagée, le sentiment serait à ne pas à confondre avec l'émotion mais à comprendre l'une de ses composantes (comprenant également les réponses psychophysiologiques et l'évaluation cognitive). Pour Dan Glaser (2019), un *sentiment subjectif* est la composante consciente d'un ensemble nommé *processus émotionnel*. Sander et Scherer (2017) proposent, quant à eux, de « désigner [l'émotion comme] un ensemble de variations épisodiques dans plusieurs composantes de l'organisme en réponse à des événements évalués comme importants par l'organisme ». Le corpus académique n'est donc pas stable sur son vocabulaire et diffère en fonction du modèle proposé. D'autres termes sont à prendre en compte comme l'*humeur* par exemple (Scherer, 2005) : cette dernière, partage des traits avec l'émotion mais apparaît comme plus diffuse et plus durable (une émotion est un épisode de courte durée Luminet, 2002). Enfin, l'émotion est une réponse positive ou négative à une situation de crise, contrairement à l'humeur qui est en arrière-plan (le sujet n'y prête pas toujours attention). Finalement, humeurs et émotions peuvent être comprises comme un ensemble complexe nommé *affects* (Mikolajczak, 2020). Même si les relations entre humeurs et émotions sont encore mal connues, les premières semblent influencer les secondes (une personne d'humeur positive sera plus susceptible d'expérimenter un épisode émotionnel positif). L'inverse est également observable mais de façon moins systématique.

Scherer et al., (2001) relèvent cinq dimensions de l'émotion : la cognition (ou pensée liée à l'émotion), les changements physiologiques, la tendance à l'action, le comportement (associé aux expressions faciales) et le ressenti (ou expérience subjective de l'émotion). Ces dimensions s'activent de manière corrélative au cours d'un épisode émotionnel. D'un autre côté une large littérature reprise par Mikolajczak (2020) s'est attachée à identifier différentes émotions. Les émotions de base d'Ekman est probablement la classification la plus connue (voir tableau ci-dessous).

Izard (1977)	Plutchik (1980)	Tomkins (1980)	Panksepp (1989)	Ekman (1992)
Colère	Colère	Colère	Colère	Colère
Détresse	Dégoût	Dégoût	Peur	Dégoût
Joie	Joie	Joie	Attente	Joie
Peur	Peur	Peur	Panique	Peur
Surprise	Surprise	Surprise		Surprise
Tristesse	Tristesse	Mépris		Tristesse
Mépris	Acceptation	Honte		
Honte	Anticipation	Intérêt		
Intérêt		Détresse		
Culpabilité				
Amour				

Figure 26 - L'identification des émotions reprises par Mikolajczak, 2020, pp. 44-45)

Les psychologues aidés des neurosciences s'efforcent d'étudier les fonctions des différentes émotions et de nombreuses recherches récentes sont consacrées à ce thème. De façon générale, les émotions sont positives ou négatives selon *la valence* ressentie par le sujet même si les émotions négatives s'avèrent avoir une fonction positive (Mikolajczak, 2020) : « *la valence de l'émotion (positive ou négative) dépend de la satisfaction ou non du besoin* » (p. 118). D'un point de vue de l'expérience, une émotion sera donc ressentie comme négative même si elle est utile au sujet qui l'éprouve. Ce qui est important pour notre analyse est qu'un état affectif a une valence *positive* ou *négative* selon le ressenti du sujet au moment où il l'expérimente. Dans les travaux de Sander et Scherer (2017, p. 17), nous trouvons un lien intéressant entre la posture phénoménologique qui veut que l'expérience soit intime et subjective et le fait que ce qui déclenche une émotion le soit aussi puisque reposant sur « *la signification subjective d'[un] événement pour un individu donné à un instant particulier* ». Par ailleurs, et d'une manière générale, les sentiments ou affects ont des dynamiques non linéaires, c'est-à-dire répondant à des boucles de rétroaction (Dan Glauser, 2019). Plusieurs modèles proposent de relier ainsi les buts et les émotions (voir par exemple Gross, 2008 qui estime qu'une émotion survient lorsqu'un but est accompli ou contrarié). Nous reviendrons sur cette relation au travers des travaux en psychologie positive et notamment ceux de Csikszentmihalyi et Nakamura (2014) pour qui les buts émergent des émotions de manière

récurive. Ce modèle sera largement traité p. 109. Ce qu'il faut retenir c'est que dans notre analyse nous utiliserons fréquemment le terme d'*état affectif* en tachant d'identifier sa valence positive ou négative mais en évitant les interprétations expertes à partir des théories complexes sur l'émotion. L'état affectif peut ainsi se définir comme un ensemble de processus émotionnels en lien avec l'expérience subjective et l'action physique ou mentale d'un sujet. Les états affectifs peuvent être conscients ou pré-réfléchis, plus ou moins durables selon qu'il s'agisse d'humeurs ou d'émotions et sont inclus dans l'expérience sous forme de boucles de rétroaction.

1.2.2.2.2 La sémantique de l'ordre et du chaos

Un certain nombre d'expériences collectées pour notre recherche a révélé des discours faisant apparaître un lien entre l'expérience du monde et l'idée de mise en ordre. A ce niveau de notre rapport de thèse, il est trop top pour analyser ce constat mais il est indispensable d'aborder les thèmes de l'ordre et du chaos en amont. Il s'agit ici d'un apport qui nous permettra, lors de l'analyse, de tenir compte d'une relation imprévue devenue éclairante au cours de la collecte de données. Ordre et chaos sont des mots qui recèlent un sens et, s'il n'est pas envisageable de produire un état de l'art sur le sujet, nous proposons de spécifier l'aspect sémantique qui nous mobiliserons.

L'ordre et le chaos sont des notions à la fois physiques et métaphysiques. L'univers a une tendance au chaos profond : c'est le second principe de la thermodynamique (voir, par exemple Tillieu, 1990 ou Atkins, 1999 pour une vulgarisation de ce principe). Par ailleurs, la dualité ordre / désordre se retrouve dans les philosophies antiques, bouddhistes ou contemporaines. Enfin, nous avons croisé ces concepts à de nombreuses reprises durant nos lectures épistémologiques (notamment en constructivisme, en phénoménologie, ...) La phénoménologie, en particulier, associe l'ordre à la pensée. Cette dernière est, pour le sujet, ce qui met de l'ordre dans le chaos des phénomènes qui lui apparaissent et qui sont « *le pur délire chaotique des apparences où la pensée sommeille* » (Richir, 1981, p. 275). La subjectivité est donc ce qui ordonne le monde des phénomènes. D'un point de vue expérientiel, nous pouvons retenir que mettre de l'ordre et donner du sens sont intimement liés. De manière simple et praticable dans notre travail de recherche, nous avons défini, ci-dessous, les deux notions.

Chaos :

- (Mythologie grecque) Espace immense indifférencié préexistant à toutes choses, et notamment à la lumière.
- (Par analogie) État d'enchevêtrement, d'amalgame d'objets nombreux et hétéroclites.
 - *p. méton.*, amas d'objets confus et désordonné.
 - *Au fig.* Ce qui est ou semble inorganisé, désordonné, confus, parfois incohérent ou obscur.
- **Entropie** : selon le Larousse, ce concept caractérise l'état de *désordre* d'un système. Peut signifier le degré d'incertitude d'un message en théorie de l'information. Une faible entropie est un état ordonné et certain quand une forte entropie est un état chaotique et incertain.

Ordre :

Ce terme est plus polysémique que celui de *chaos*. Parmi les différentes définitions possibles, nous en avons relevé plusieurs pour quatre sens distincts (à partir du site CNRTL⁵⁶).

- Rapport intelligible, satisfaisant aux exigences de l'esprit, pouvant être saisi ou institué entre différents éléments. [...] Disposition, manière de ranger, d'arranger les choses, de déterminer leur place de la façon qui semble la plus satisfaisante, la plus fonctionnelle.
- Disposition, distribution dans l'espace conforme à une loi, à des règles. [...] Conformité à un règlement, à une norme ; respect du règlement, de la discipline. [...] Rapport de succession, classification obéissant à une règle ou à une convention.
- Ensemble de lois régissant l'univers. [...] Principe de causalité, de finalité, lois déterminant l'organisation, l'évolution du monde considéré comme la manifestation d'une volonté organisatrice ou comme une propriété de la matière. [...] Organisation sociale ; ensemble des lois et des institutions régissant une société (dans ses composantes politiques, économiques, juridiques, etc.)
- Notons également qu'un ordre peut signifier une communauté religieuse.

Ce qu'il faut retenir, c'est que ces deux construits seront importants dans notre future analyse ainsi que dans la discussion des résultats. La posture phénoménologique implique que des éléments conceptuels soient apportés *a posteriori* parce que le terrain le réclame. Ils ont été replacés en amont de l'analyse pour faciliter la

56 <https://www.cnrtl.fr/definition/ordre>

lecture claire de l'argumentation de la thèse. De surcroît, un auteur a pu faire directement le lien entre expérience de consommation et entropie. C'est l'argumentation que nous allons aborder et qui est celle de Csikszentmihalyi (2000).

1.2.2.2.3 Réduire l'entropie comme satisfaction individuelle

Pour aller un peu plus loin dans la compréhension de la relation entre expérience, ordre et chaos, nous nous reposons sur des travaux en psychologie positive. Ainsi, le chercheur Csikszentmihalyi (1990) pointe déjà que la psyché est soumise à des tensions entre chaos et ordre. L'attention est ce qui permet à la conscience de se sortir de l'entropie psychique, de mettre les choses en ordre et constitue une ressource limitée. Par ailleurs, la *consommation* a été conceptualisée par Csikszentmihalyi (2000, p. 267) comme « *un comportement par lequel l'entropie augmente en échange de récompenses existentielles ou expérientielles.* » Cette mise en relation de l'entropie du monde (celle perçue par le sujet comme extérieure à lui-même) avec l'expérience intime et donc l'entropie psychique, se fait au travers d'une critique de la consommation comme activité intrinsèquement insatisfaisante pour le sujet. Il précise tout de même que la consommation est un comportement qui réclame une « *dépense d'énergie nécessaire pour améliorer la qualité de vie* ». Ce qui va nous intéresser dans son argumentation, c'est qu'elle montre comment l'expérience est étroitement liée à une recherche de récompenses issue de d'une dépense d'énergie, et donc à des transformations impliquant l'entropie.

Ce qui a pu être pointé par Csikszentmihalyi (2000) à propos de la *consommation* est donc pertinent pour comprendre ce qui se joue au cours d'une expérience. Sur la transposition du **concept d'entropie** d'abord, l'auteur reprend les lois de la thermodynamique et explique que ce processus est associé au niveau de désordre. L'entropie augmente avec l'accroissement du désordre et la diminution de l'énergie potentielle, sa *dispersion*. Pour un individu, le moteur de cette tendance à l'entropie est que la consommation est perçue comme un moyen d'obtenir un bénéfice personnel. La production est alors le processus inverse où l'entropie se réduit, où un ordre se matérialise dans l'objet de production qui a une forte énergie potentielle. Dans son article, l'auteur admet que la production provoque des désordres collatéraux comme la pollution mais que quoi qu'il en soit, c'est surtout le cycle production-consommation qui penche en faveur d'une entropie croissante pour la planète. L'autre terme utilisé pour sa dynamique de la consommation : **l'énergie**. Elle est habituellement symbolisée (nous dirions aussi médiatisée) par la monnaie mais peut tout aussi bien être l'énergie physique ou psychique qu'un individu investit dans son expérience de vie. L'auteur considère que les objets de consommation voient leur énergie potentielle diminuer : ils s'usent, perdent globalement leur capacité à nous satisfaire. Le dernier terme de la définition de la consommation que donne Csikszentmihalyi est la récompense. Les **récompenses** se divisent en deux catégories. Les **récompenses existentielles** sont celles qui permettent à un individu donné de vivre, que ce soit grâce aux besoins essentiels, ou que ce soit du fait de se sentir aimé ou encore de la

réalisation de soi. Il s'agit donc de récompenses qui sous-tendent la qualité de la vie humaine comme des supports. Les *récompenses expérientielles*, quant à elles, sont liées à une tendance des êtres humains à espérer vivre des moments positifs. Du point de vue de Csikszentmihalyi, il s'agirait plutôt d'éviter les expériences négatives sans cesse présentes dans la mesure où ne rien faire conduit à l'ennui qui provoque la rumination. En d'autres termes, les récompenses expérientielles répondent à l'aspiration pour une meilleure qualité du flux de vécu. Csikszentmihalyi (2000) plaide pour le principe suivant : « *le besoin expérientiel revient à garder sa conscience éveillée et est à l'origine d'une grande partie du comportement des consommateurs* » (p. 270). Or, il semble que la consommation ne soit pas en mesure d'être suffisante pour permettre aux gens de se sentir durablement bien, d'éprouver un flux de vécu de qualité, voire d'être heureux (Csikszentmihalyi, 2000 ; Diener, 2000). Csikszentmihalyi suggère que l'implication dans des activités requérant de la concentration et des ressources cognitives ou recourant à une forme de défi seraient plus prompts à provoquer du bien-être. Les exemples qu'il propose, « *lire, jardiner, peindre, travailler sur des activités artisanales, écrire de la poésie ou faire des mathématiques* », intègrent globalement une part plus ou moins grande de production. Pour notre travail doctoral, ce que nous pouvons retenir de l'article de Csikszentmihalyi paru en 2000 dans *Journal of Consumer Research*, c'est que la consommation est un moyen de construire l'existence et l'expérience individuelle qui n'est pas hégémonique (l'auteur suggère d'ailleurs de questionner sa place au regard de la nuisance qu'elle fait subir au monde). Les individus ont besoin d'expériences actives pour être heureux, il leur est donc essentiel de ne pas se contenter de la consommation/destruction au sens de Graeber. Or, si une activité humaine est active, il est probable qu'elle soit productive et donc favorable à la baisse de l'entropie. Il conviendra d'éclaircir ce lien entre expérience, entropie et énergie quant à notre propre objet de recherche, la contribution. En effet, au-delà de la consommation avec laquelle nous avons déjà pris du recul, il nous manque de modèles pour comprendre l'ensemble des activités humaines qui réduisent l'entropie et qui soient rivales de la consommation tout comme de la production aliénée (comme un travail).

1.2.2.3 Les apports de la psychologie positive

Dans cette section et la suivante, nous allons nous intéresser aux travaux de **Mihaly Csikszentmihalyi**, psychologue hongrois et chercheur du courant de la psychologie positive dont il est un des fondateurs. Heutte (2017), rappelle que Csikszentmihalyi ayant émigré aux Etats-Unis s'est retrouvé dans une culture académique baignée de behaviourisme et de psychanalyse. A contre-courant de ces piliers de la psychologie, il a débuté ses recherches sur l'attention en s'appuyant sur James, Jung et le scepticisme empirique. Parmi les concepts qui vont étayer notre thèse, Csikszentmihalyi a produit celui de buts émergents (prochaine section) et d'expérience optimale (section suivante) qui sont tous les deux regroupés dans **la théorie de l'autotélisme-flow**. Le choix de faire appel à cette théorie nous vient directement de la première analyse que nous avons faite. Les modèles qui sont issus des travaux de Csikszentmihályi et de ses collègues se sont montrés tout à fait adaptés pour comprendre les expériences révélées par l'approche phénoménologique.

1.2.2.3.1 Les buts émergents de l'expérience

Afin d'expliquer comment les buts sont fixés par les humains, Csíkszentmihályi et Nakamura (2014) s'appuient sur le modèle cybernétique d'autorégulation du comportement (Carver & Scheier, 2002).

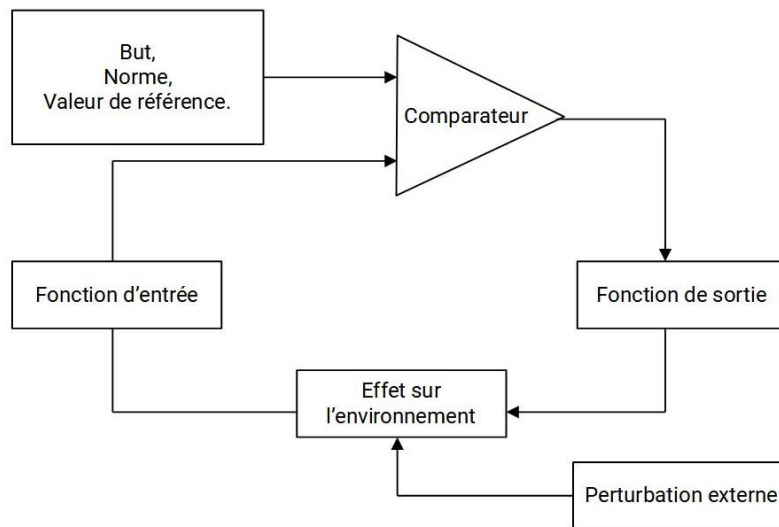


Figure 27 - Carver & Scheier (2002, p305)

« Notre propre hypothèse de base est que le comportement humain est dirigé par les buts » (Carver et Scheier, 2002, p. 288). Les auteurs identifient deux types de buts dans leur modèle. Le premier type concerne les buts à suivre (*approach goals*), qui sont liés aux désirs et donc attractifs. Le second est constitué des buts à éviter (*avoidance goals*) et, étant le contraire du premier, lié à tout ce qui repousse l'individu. Globalement, dans ce paradigme, chaque individu est mû par un assemblage de buts imbriqués et plus ou moins concrets. Des sous-buts pragmatiques peuvent être des étapes pour atteindre des buts plus idéaux (par exemple, une personne va se fixer des objectifs professionnels exigeants dans le but d'être reconnue socialement). Plus précisément, ils voient dans la confiance un facteur important pour qu'un sujet poursuive son but ou l'abandonne : « nous supposons que les gens sont motivés pour atteindre des objectifs dans la mesure où les objectifs leur sont précieux ; nous supposons également que la confiance dans la réalisation des objectifs est un déterminant important des efforts des individus pour aller de l'avant [...] Avec assez de doute, les gens abandonnent le but lui-même » (p. 288). Csíkszentmihályi et Nakamura (2014) opposent une critique de fond au modèle de Carver et Scheier : il ne dit pas d'où viennent les buts. En effet, Carver et Scheier ne justifient pas l'apparition des buts (en dehors des sous-buts qui sont plus des étapes et non justifiés en dernier ressort puisque le but principal ne l'est pas). Or, il semble que la question de l'origine des buts soit essentielle pour parvenir à un modèle

cohérent avec ce qui est observé empiriquement. Rappelons qu'un *but* peut se définir comme une *fin que l'on se propose, une intention animant un acte ou motivant une démarche*.⁵⁷ L'antonyme du *but* est le *moyen*.

De leur côté, Csikszentmihályi et Nakamura (2014) renversent l'idée que le but préexiste au vécu et que l'individu cherche à l'atteindre comme une fin. Ce qu'ils vont montrer empiriquement c'est que les buts émergent du vécu. A partir de cette idée que les buts ne préexistent pas mais se façonnent au fur à mesure des expériences, ils vont décrire la manière dont un but évolue selon qu'il faille maintenir ou modifier la qualité d'une expérience. Les buts auraient donc pour fonction d'optimiser l'expérience : « *Contrairement à l'idée dominante en psychologie qui accepte que le comportement vise à atteindre des fins de consommation, dans de nombreux cas, ce sont les moyens qui justifient les fins.* » (p. 203). En acceptant cet angle de lecture, le but apparaît comme construit à partir de l'expérience vécue par le sujet et influencé par l'affect ressenti durant cette expérience. Le lien avec l'expérience optimale est établi à ce niveau puisque le flow va inciter un individu dans cet état à revoir ses buts pour se maintenir dans une situation émotionnellement positive (Moneta et Csikszentmihályi, 1996). Nous pouvons schématiser ainsi le propos de Csikszentmihályi et Nakamura :

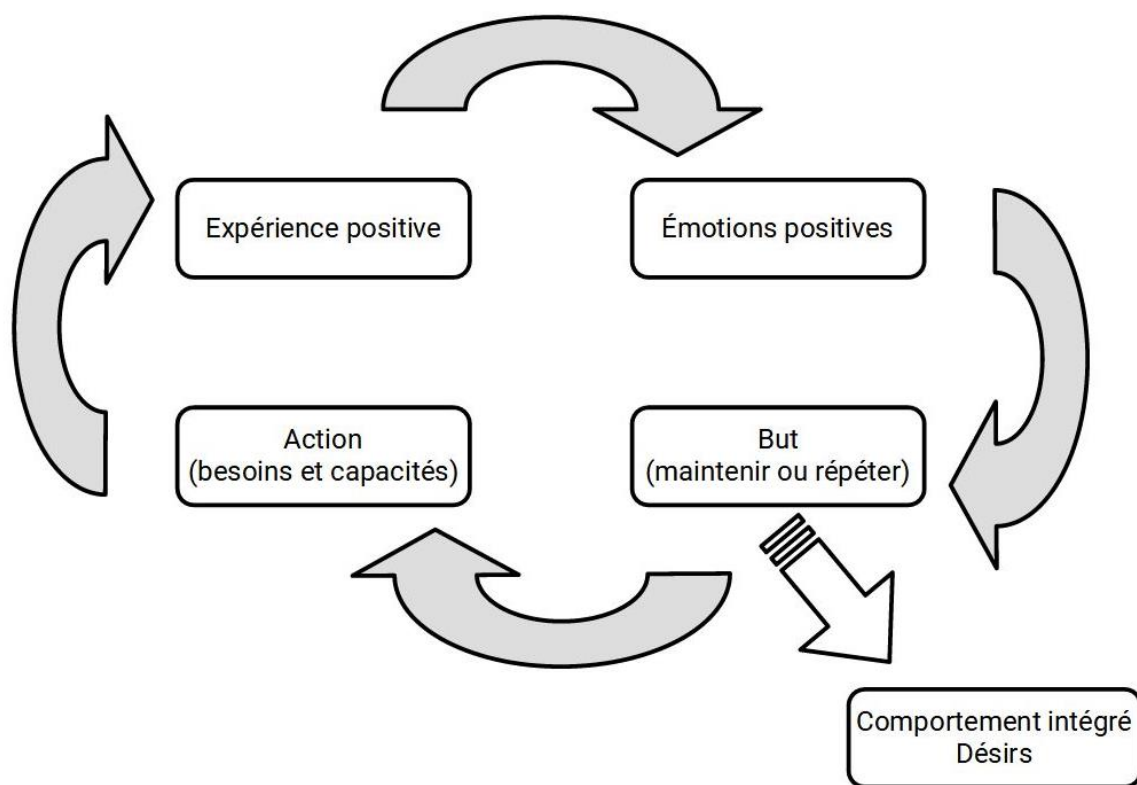


Figure 28 - Émergence d'un but à partir d'une expérience positive selon Csikszentmihályi et Nakamura (2014)

57 <https://www.cnrtl.fr/definition/but>

Dans cette boucle, le but émerge à partir de l'expérience et se justifie par le maintien ou la répétition de ce qui est vécu lorsque l'affect ressenti est positif. La boucle se lit dans le sens horaire. En fonction des besoins qu'il ressent et des capacités d'action dont il dispose, un individu va se confronter à une expérience. Si le sujet vit une expérience positive, il ressentira des émotions positives. Ces émotions vont l'inciter soit à poursuivre l'expérience, soit à la reproduire. C'est ce qui donne naissance aux buts. Ces buts poussent ensuite à l'action pour retrouver une situation d'affect positif et ainsi de suite. Avec le temps, les buts deviennent plus intégrés au comportement et forment des désirs plus ou moins conscients. Finalement, la qualité de l'expérience est au centre du modèle de comportement puisqu'elle est le résultat évalué par le sujet. A partir de ce modèle, les buts émergent de manière dynamique en fonction de l'évaluation de la qualité de l'expérience vécue : « *One source of enjoyment succeeded another.* » (p. 202).

D'un autre côté, Csíkszentmihályi et Nakamura (2014) suggèrent que le ressenti positif soit parfois issu de la confrontation à un problème. Ils expliquent alors que « *l'expérience rencontrée (peut-être même activement recherchée) a une valence positive car elle résout un problème préexistant impliquant des états affectifs négatifs.* » (p. 202). Ainsi, les individus peuvent être confrontés à des anti-buts, c'est à dire des expériences négatives qu'ils ne peuvent éviter. Dans ce type de situation, de nouveaux buts sont construits afin d'éviter l'état affectif négatif de l'anti-but (en ressentant, par exemple, de la joie ou de la sérénité). Pour le sujet, l'objectif est de s'évader puisque **un but est un moyen d'atteindre un état positif**. L'exemple typique qui peut être donné est le fait de s'isoler en écoutant de la musique ou de s'investir dans son travail pour éviter une situation familiale difficile. Par ailleurs, les auteurs estiment que les émotions négatives ont une utilité dans la régulation du comportement. Ce sont elles qui permettent de ressentir un déséquilibre et de retrouver une situation positive. La boucle décrite par Csíkszentmihályi et Nakamura ressemblerait alors à ceci :

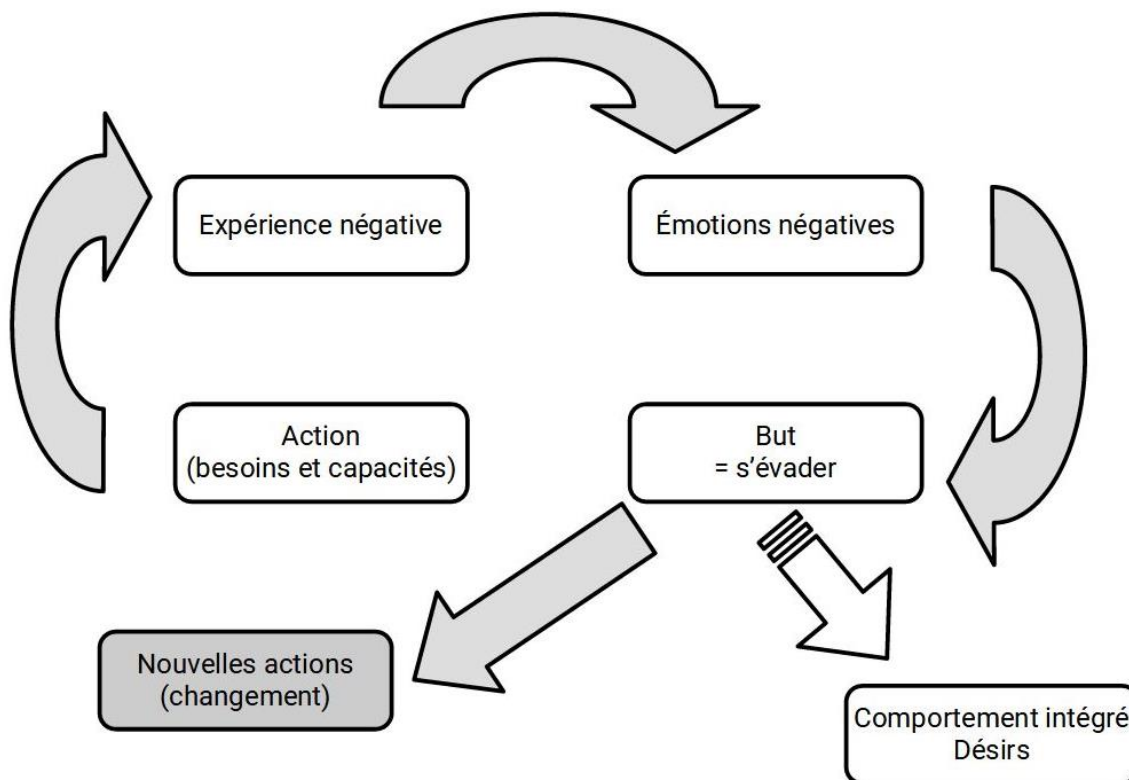


Figure 29 - *L'évasion comme comportement face à un anti-but selon Csíkszentmihályi et Nakamura (2014)*

De multiples facteurs façonnent les boucles de régulation du comportement. Tout d'abord, divers événements extérieurs au sujet viennent interférer avec son vécu. D'un côté, des occasions de vivre des expériences nouvelles se présentent au cours de la vie et provoquent des variations dans les boucles. D'un autre côté, cet environnement peut se montrer aliénant et bloquer la régulation du comportement individuel (nous y reviendrons). De façon générale, **l'environnement** produit des occasions pouvant être négatives comme positives en

termes d'expérience. D'autre part, des facteurs plus spécifiques à l'individu lui-même influencent les boucles de régulation. Le premier est particulièrement inhérent au sujet et relatif à son rapport à l'avenir. Chaque personne serait plus ou moins capable de se focaliser sur son propre avenir (et plus ou moins fréquemment) : « *un facteur clé [qui influence le fonctionnement de la boucle de rétroaction] est la fréquence à laquelle ils se focalisent sur un avenir relativement lointain, que ce soit pour suivre leur rythme de progression ou pour d'autres raisons.* » (p. 205). Cette compétence, qui est le **facteur de projection**, favorise la constitution de buts permettant de canaliser l'attention sur des expériences positives dans le futur. Chaque individu est aussi doté de **qualités autotéliques**, c'est-à-dire de capacités à tirer des récompenses directement de l'expérience vécue (et non des finalités). C'est le système d'évaluation de ce qui est vécu qui diffère pour les personnalités autotéliques : « *l'expérience actuelle n'est pas évaluée en fonction de la rapidité avec laquelle elle me fait parvenir à obtenir un résultat spécifié, mais en tant qu'expérience, par rapport à la référence fournie par mes expériences antérieures.* » (p. 201). Selon nous, cette notion relativise l'universalité du modèle de Csíkszentmihályi et Nakamura. En effet, si l'expérience pour elle-même déclenche un mécanisme de récompense pour certains individus, nous pouvons remettre en question la dynamique de la boucle proposée par les auteurs pour ceux qui n'ont pas ou peu d'inclinaisons à l'autotélisme. Le modèle de Carver et Scheier serait alors de nouveau pertinent en supposant que les buts émergent d'un désir de récompense par l'accomplissement des fins. Quoiqu'il en soit, Csíkszentmihályi et Nakamura (2014) arrivent à proposer un modèle cybernétique issu de Carver et Scheier mais intégrant la notion fondamentale de leur proposition : les buts sont issus des expériences (et non l'inverse). Ce modèle est appelé **boucle de rétroaction basée sur l'expérience**. Ici, le sujet compare la qualité de son expérience actuelle avec celles déjà vécues à partir de ses émotions. S'il estime que ce qu'il vit est de mauvaise qualité, il va avoir comme but de sortir de cette expérience (en changer ou s'en évader). S'il apprécie son expérience, il aura tendance à avoir comme but de la maintenir ou de la reproduire. Cette tendance pousse à l'action et à de nouvelles expériences. L'environnement et des événements extérieurs viennent modifier le cours des expériences vécues (nouvelles occasions, situations positives ou négatives, contraintes diverses, ...) Enfin, l'individu lui-même vient faire varier les boucles en fonction de son histoire de vie et de sa personnalité, ce qui relève, au moins en partie, de *l'expérience* au sens d'accumulation.

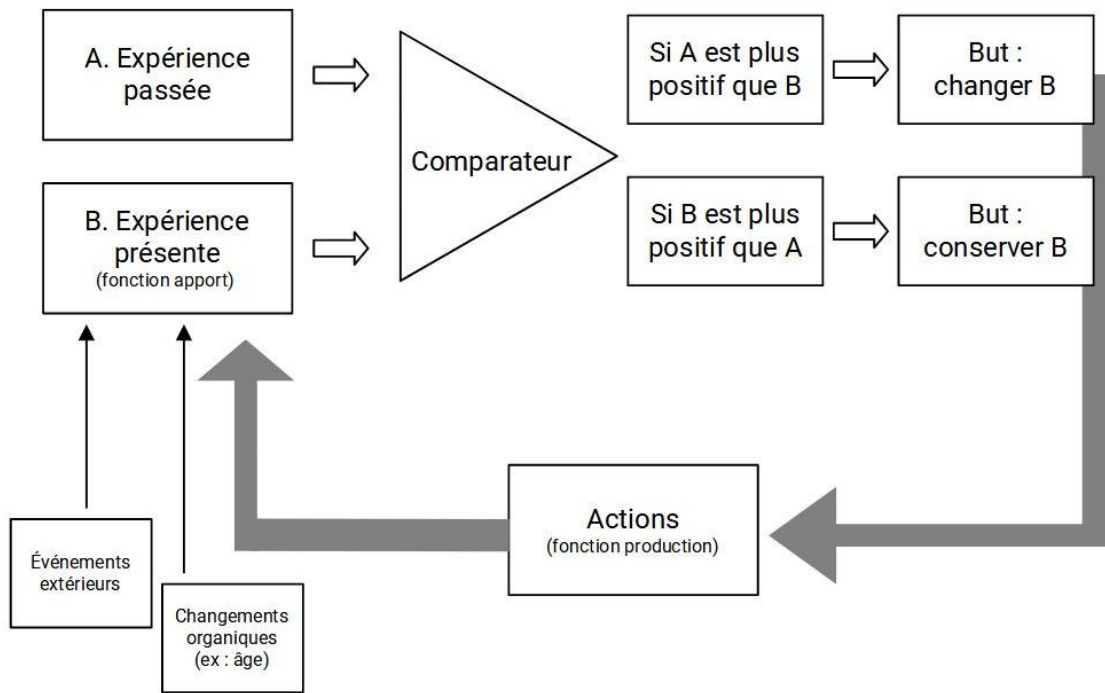


Figure 30 - Boucle de rétroaction basée sur l'expérience par Csíkszentmihályi et Nakamura (2014, p.200)

Csíkszentmihályi et Nakamura vont plus loin dans l'argumentation en faveur de leur modèle des buts émergents des expériences. Ils suggèrent, en effet, que la boucle qui en est issue ne soit pas la seule possible mais qu'elle soit celle qui optimise l'expérience vécue. Ils admettent que dans la « vraie vie » (p. 206), de nombreuses expériences sont imposées, voire aliénantes. Dans ce cas, le vécu est construit par des forces extérieures et a tendance à ne pas favoriser les affects positifs. En revanche, lorsque l'individu est libre de choisir ce qu'il vit, il va préférer renforcer ses expériences positives. De ce point de vue, sa vie devient plus plaisante, plus ludique. La boucle de régulation du comportement libérée de forces extérieures aliénantes permet au « soi authentique » de s'exprimer. Csíkszentmihályi et Nakamura pointent que l'expression du soi authentique permet d'être totalement impliqué dans l'expérience en cours tout en préservant les buts futurs (par leur répétition, voire leur intégration dans les désirs). Par opposition, une expérience imposée met le sujet en difficulté puisque l'implication est difficile alors que les buts futurs sont le plus souvent flous. Nous verrons que le principe de libre expression du soi authentique est fondamental pour notre question de recherche. Enfin, il est aussi intéressant de noter que les auteurs relient le soi au stock de buts qu'un individu a construit au cours de ses expériences et qui, dans le même temps, alimente les désirs par un effet d'apprentissage. Ainsi, les humains seraient en conflit intérieur puisque deux types d'expériences peuvent être vécues : les expériences imposées, fréquentes dans la vie de tous les jours, et les expériences optimisées qui nécessitent des activités libres, proches d'une situation de jeu.

Nous pouvons penser que la « *vraie vie* » suggérée par Csikszentmihályi et Nakamura soit encore largement influencée par les obligations du travail (horaires, activités, valeurs), de l'école, de la famille, du marché, de l'administration, ... en somme de l'industrialité décrite par Toffler encore bien ancrée dans nos sociétés contemporaines. La prosommatation théorisée par Ritzer et ses collègues pourrait, cependant, représenter une somme d'opportunités de vivre des expériences laissant le *soi authentique* s'exprimer plus librement. Cette question est à la lisière du domaine de la recherche académique. Notre travail doctoral n'est pas un programme philosophique mais il demeure intéressant de voir que la psychologie positive est une proposition de réponse aux questions posées par la Troisième Vague d'Alvin Toffler puis par le courant contemporain de la recherche sur le prosommateur. Le constat fait par les travaux en marketing sur le concept de prosommatation est mitigé puisqu'ils ont pu établir aussi bien des formes de contrôle aliénant (Ritzer, 1993 ; Cova et Dalli, 2009 ; Comor, 2010 ; Cova et Cova, 2012 ; Ritzer, 2015) que de libération (Xie et al., 2008 ; Ritzer et Jurgenson, 2010 ; Anderson, 2012 ; Bajde et al., 2015, Bauwens et Lievens, 2015). Ce que disent Csikszentmihályi et Nakamura, c'est que le respect du principe des buts émergents de l'expérience implique une possible libération de l'individu, dit *authentique*. Nous verrons que la contribution, forme spécifique de prosommatation, est plus libératoire qu'aliénante selon nos propres résultats, mais peut-être pas accessible de manière égale à tous.

1.2.2.3.2 L'expérience autotélique : approfondissements sur le flow

Dans leur critique de l'autorégulation des comportements de Carver et Scheier, Csikszentmihályi et Nakamura (2014) ne prônent pas la nullité du modèle. Ils souhaitent simplement poser la question de l'origine des buts plutôt que celle de leur présence sans justification. Ce point leur paraît fondamental à questionner. A partir de leur réécriture qui donne le modèle de la *boucle de rétroaction basée sur l'expérience*, ils supposent que le sujet libre cherche à vivre des expériences positives : « *les affects positifs découlent d'un système comportemental qui [fait des progrès rapides dans] ce pour quoi il est organisé* », Carver and Scheier (1999, p. 25) dans Csikszentmihályi et Nakamura avec leur ré-interprétation entre crochets (2014, p. 203). Le ressenti positif que l'individu est sensé provoquer ou rencontrer a déjà fait l'objet de nombreuses années de recherche de la part de Csikszentmihályi et de ses collègues. L'expérience optimale ou « *flow* » est un état psychique observé, décrit et modélisé par Mihaly Csikszentmihalyi (1975) puis Nakamura et Csikszentmihalyi (2009). Selon lui, le flow est un constituant du bonheur et ses recherches sont associées à la psychologie positive. L'approche de ce psychologue est empirique dans le sens où le concept de flow a pu émerger et évoluer à partir de multiples observations de terrain. La définition du flow choisie par l'European Flow Research Network traduite par Heutte (2017 et EFRN⁵⁸, 2014) est la suivante : « *Il s'agit d'un état d'épanouissement lié à une profonde implication et au sentiment d'absorption que les personnes ressentent lorsqu'elles sont confrontées à des*

58 <https://efrn.webs.com/about-us>

tâches dont les exigences sont élevées et qu'elles perçoivent que leurs compétences leur permettent de relever ces défis. Le flow est décrit comme une expérience optimale au cours de laquelle les personnes sont profondément motivées à persister dans leurs activités. De nombreux travaux scientifiques mettent en évidence que le flow a d'importantes répercussions sur l'évolution de soi, en contribuant à la fois au bien-être et au bon fonctionnement personnel dans la vie quotidienne ». L'expérience optimale est envisagée comme une expérience humaine universelle qui a pu être observée dans des contextes, des cultures, des sociétés, pour des âges, des genres, des nationalités, des conditions de vie et des histoires personnelles très différentes (Csikszentmihalyi et al., 2014 ; Delle Fave et Massimini, 2004). L'état de flow se manifeste au cours d'activités variées comme pour des alpinistes, des bergers, des ouvriers, des gamers, des sportifs, des acteurs ou encore des musiciens... Ce qui fait le lien entre toutes ces composantes de l'expérience optimale est qu'il s'agit « d'un événement complexe émergent » (Csikszentmihalyi et Bouffard, 2017, p. 70) L'approche phénoménologique est particulièrement pertinente pour l'appréhender puisqu'elle « est incarnée dans un organisme vivant qui est en constante interaction avec son environnement » (p. 70). Csikszentmihalyi est donc parti de la rencontre avec ce phénomène où des sujets parlent d'une « expérience consciente, positive et complexe qui exprim[e] le sentiment de fluidité et de continuité ainsi que [d'une] importante concentration » (Csikszentmihalyi et Bouffard, 2017, p. 65). Ils pointent également que « l'individu qui vit le flow se trouve dans un 'état de conscience ordonné' (Nakamura et Csikszentmihályi, 2009) : ses pensées, sentiments, désirs et actions sont en harmonie. Il éprouve l'enchantement – le bonheur – et veut revivre cette expérience » (p. 77). Notre propos n'étant pas de faire une critique approfondie de la théorie du flow, nous ne rejetterons pas l'usage de termes controversés comme celui de *bonheur* (voir Devillairs, 2012 ; Cabanas et Illouz, 2018), en revanche, nous préfererons détailler les émotions positives qui ont l'avantage d'être plus précises que ce dernier.

Issue d'un courant phénoménologique, la recherche sur l'expérience optimale dispose, néanmoins, de différents outils permettant de collecter des données qualitatives tout en réalisant des mesures quantitatives. Ces outils sont recensés par Csikszentmihalyi et Bouffard (2017, pp. 68 et 69). Le plus structurant est probablement l'**Experience Sampling Method** – ESM – et repose sur la collecte en temps réel d'informations sur les actions et les ressentis du sujet. Pour ce faire, les sujets reçoivent un signal à l'aide d'un bip régulier tout au long de la journée qui les invite à remplir un carnet formaté pour collecter des informations variées (lieu, actions, échelles psychométriques, ...) L'objectif est de s'approcher au plus près de ce qui est vécu en reconstituant la trajectoire d'expérience sur un intervalle de temps donné (plusieurs jours). Heutte (2007) précise que le laboratoire de Chicago a concentré, dans les années soixante-dix, 70 000 pages de carnet pour 2 300 enquêtés. Par la suite, d'autres universités ont appliqué cette méthode dans le monde pour multiplier par trois le corpus de données.

Nous y reviendrons, notre travail doctoral s'appuie sur la méthode des entretiens d'explicitation (Vermersch, 1910, 2012 ; voir également le chapitre 3 consacré à la méthodologie p. 134) qui a des intentions similaires que la théorie du flow, notamment la prise en compte de l'idée d'un flux de vécu et le principe d'accéder à ce vécu tel qu'il se donne au travers des actes. Deux différences notables sont à relever cependant : la mémoire est digne de confiance pour l'explicitation (à condition de respecter l'état psychologique d'évocation) et l'accès aux émotions est plus encouragé, plus central dans le cas de l'ESM puisque de nombreuses échelles et questions concernent l'état affectif. De manière globale, le flow est une expérience qui a les conséquences psychologiques observables et mesurables suivantes :

- La conscience et l'action sont intégrées,
- Une attention focalisée sur l'instant sans effort,
- Une suspension du temps,
- Une satisfaction à faire ce qui est en train d'être fait, une motivation intrinsèque,
- Un effacement de la conscience de soi,
- Des défis élevés encouragent à aligner les compétences tout comme le fait de disposer de compétences encourage la confrontation à des défis élevés (Csikszentmihalyi et Rathunde, 1998),
- L'expérience optimale partagée renforce les liens affectifs (Rogatko, 2009 ; Collins et al., 2009 ; Graham et Harf, 2015) et diminue le besoin de faire des reproches à autrui (Kulkarni et al., 2016).

En complément de la description de l'état de flow, la recherche sur l'expérience optimale a, bien entendu, cherché à identifier ce qui pouvait la provoquer. De façon générale, peu importe l'activité concernée, ce sont les conditions dans lesquelles elle est pratiquée qui permet au flow d'advenir. Dans la section précédente, nous avons évoqué les *qualités autotéliques* des individus comme facteurs d'expression du soi authentique. Cette capacité individuelle à retirer de la satisfaction d'une pratique pour elle-même se trouve aussi impliquée dans l'émergence de l'état de flow. Par ailleurs, *la capacité à mener à bien l'activité* est indispensable au maintien de ce type d'expérience. Parmi les conditions fondamentales qui s'ajoutent aux qualités autotéliques et aux capacités de faire, il y a *la caractéristique du défi à relever* qui doit être motivant, perçu comme suffisamment exigeant, et donc cohérent avec les compétences nécessaires pour y faire face. L'influence du niveau de défi dans la qualité d'une expérience vécue n'est pas une découverte de Csikszentmihalyi puisqu'elle trouve des racines chez Dewey (1934), par exemple. Nous continuerons à évoquer le terme défi dans cette revue de la littérature, même si celui d'*occasion* a pu être identifié comme plus pertinent dans certains contextes, notamment culturels (Bassi et Delle Fave, 2013 ; Csikszentmihalyi et Bouffard, 2017). Par ailleurs, ce que montrent le psychologue hongrois et ses co-auteurs, c'est l'importance de *l'équilibre entre le défi et les capacités de l'individu* pour provoquer une expérience optimale. Cette relation d'équilibre a d'ailleurs pu être testée sur un

grand jeu de données par Fong et al. (2015). Les recherches sur le flow ont également mis en évidence une condition indispensable pour éprouver une expérience optimale : le *sentiment d'auto-efficacité*. Il s'agit, pour un individu, de se sentir capable de fournir des ressources personnelles en adéquation avec l'activité (compétences, sensorialité, émotions, ...) Ainsi, en plus des capacités factuelles qui permettent d'accomplir une action, la subjectivité de l'acteur, son ressenti à propos de ses compétences et son évaluation du niveau de défi qui se présente ont une importance qui paraît particulièrement déterminante. Un défi interprété comme trop élevé par rapport aux capacités mobilisables provoque de l'anxiété. La situation où le défi serait perçu comme trop accessible provoquerait une forme d'ennui. L'équilibre requis pour vivre une expérience de flow a d'abord été modélisé par Csikszentmihalyi en 1975 dans un article nommé « *Beyond boredom and anxiety* » (voir ci-dessous).

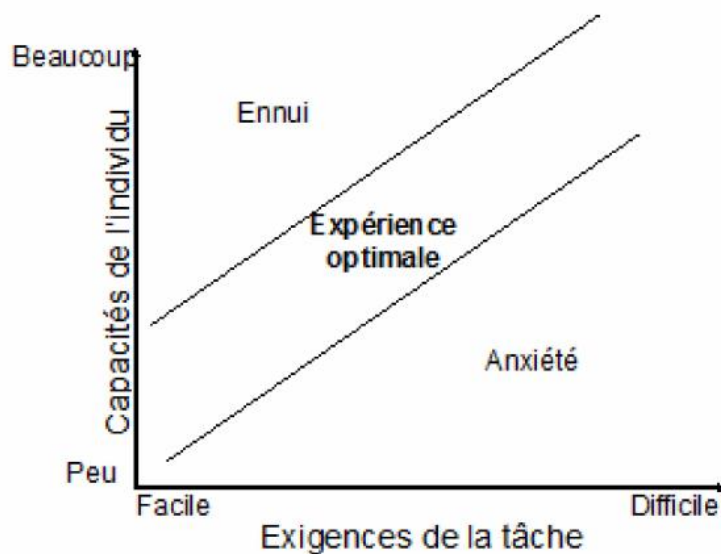


Figure 31 – Première représentation de la dynamique du flow par Csikszentmihalyi (1975)

A force de collectes de données sur l'expérience optimale et de décalages entre le terrain et le premier modèle de Csikszentmihalyi (1975), un second modèle jugé plus proche de ce que vivent vraiment les gens fut proposé en 2009 par Nakamura et Csikszentmihalyi. Ce modèle est nommé le *paysage expérientiel* et en dit plus sur les différents types d'expériences en fonction de la variation des niveaux d'habileté et de défi.

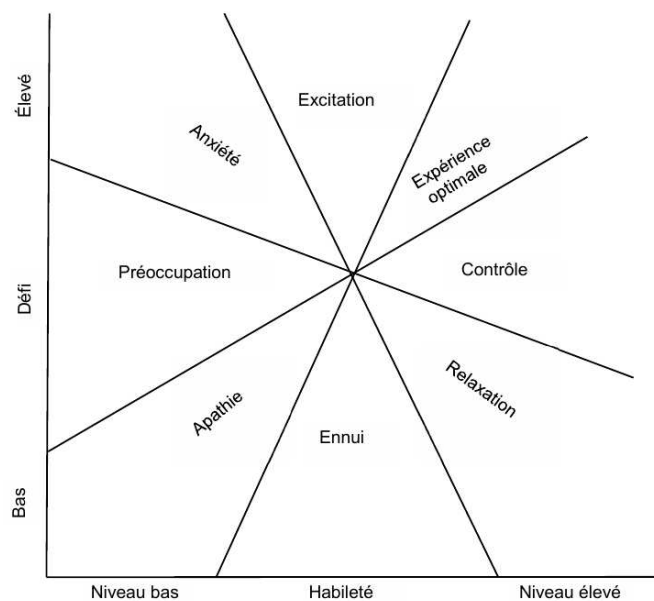


Figure 32 – Seconde représentation de la dynamique du flow par Nakamura et Csikszentmihalyi (2009). Le paysage expérientiel.

Au fur et à mesure que les études ont permis d’affiner la connaissance de l’expérience optimale, la relation entre état de flow et attention a pu être précisée : « *l’attention joue ainsi un rôle clé pour entrer et rester dans le flux* » (Nakamura et Csikszentmihalyi, 2002, p. 243). L’accès à l’expérience optimale est favorisé par les ancrages positifs du passé et ce sur quoi l’attention a déjà exercé son intérêt. Pour maintenir l’état de flow, les recherches ont montré le rôle déterminant des objectifs à court terme – *proximal goals*. Le sujet a besoin de percevoir clairement comment il va obtenir des résultats rapides (même s’ils ne sont que des étapes). En plus de cela, ce que fait le sujet durant le flow doit provoquer des retours rapides – *immediate feedback*. Bien entendu, les défis doivent rester à un niveau de difficulté perçu en adéquation avec les compétences du sujet. Lorsque ces conditions sont réunies, l’activité absorbe toute l’attention. « *la phénoménologie du flow reflète ce que sont les processus attentionnels. La concentration intense, probablement la qualité déterminante du flow, n’est qu’une autre façon de dire que l’attention est entièrement investie dans l’échange présent. L’action et la conscience fusionnent en l’absence d’attention latérale qui pourrait permettre aux objets au-delà de l’interaction immédiate d’entrer dans la conscience. L’un de ces objets est le soi ; la perte de la conscience de soi dans le flux marque la disparition consciente du ‘moi’ au sens de Mead⁵⁹, car l’attention est entièrement absorbée par les défis dans lesquels elle est engagée. Le passage du temps, un paramètre de base de l’expérience, est déformé parce que l’attention est tellement focalisée ailleurs* » (.ibid).

59 A partir de la distinction du moi et du je proposée par Mead (1934) d’après James (1890/1891), Nakamura et Csikszentmihalyi expliquent qu’un sujet expérimentant le flow arrête d’avoir un point de vue sur lui-même. C’est ce que signifie la disparition du *moi* : le fait de ne plus être en train de s’observer faire. Le *je* prends le relais puisque ce que l’individu fait durant le flow ne peut plus être séparé de sa conscience. En d’autres termes, le sujet ne pense plus à lui mais totalement à ce qu’il est en train de faire dans l’instant présent.

Des chercheurs ont pu s'interroger sur la facilité d'accès à l'état de flow mais il semble que la plupart des sujets aient le désir de revivre l'expérience (ce qui est en accord avec la régulation du comportement vue dans la section précédente). Ainsi, les individus suivent une tendance à la « *sélection psychologique* » (Csikszentmihalyi et Massini, 1985 ; Delle Fave et al., 2011) où chaque expérience positive les incite à préférer retrouver cet état qui permet une construction authentique de l'identité. Personnalités autotéliques, sélection psychologique liée à la quête du soi, nous le sentons bien, l'accès à l'expérience optimale n'est pas le même pour chaque individu, à chaque période de leur vie. Csikszentmihalyi et Rathunde (1998) pointent d'ailleurs que des personnes sont davantage concernées par le flow que d'autres. Des qualités vont permettre de fuir l'ennui en cherchant un défi à relever : l'affirmation de soi, l'engagement passionné, la pensée divergente, le sens du jeu, l'extraversion, la capacité de concentration et l'esprit révolutionnaire. Les qualités qui vont favoriser la fuite de l'anxiété par le développement de nouvelles capacités sont les suivantes : l'ouverture à l'autre, l'objectivité détachée, la pensée convergente, la discipline, l'introversion, la quiétude et l'esprit traditionnel. D'un autre côté, certaines personnes peuvent rencontrer des difficultés à se trouver en état de flow, notamment lorsqu'elles sont sujettes à des passions obsessives (Carpentier et al., 2012). La passion obsessive d'un individu « *résulte d'une intériorisation contrôlée de l'activité dans l'identité du sujet qui se produit lorsque les gens intériorisent leur activité dans un contexte où ils se sentent poussés à s'investir dans l'activité* » (Mageau et al., 2009, p. 503). Le problème qui peut se poser dans ce cas de figure est que la passion devienne dévorante et envahisse la vie personnelle ainsi que l'identité du sujet (Vallerand et al., 2003). Les gens passionnés par une activité vivant plus facilement le flow (ce qui a pour conséquence un certain bien-être) sont davantage concernés par des passions harmonieuses. Ces individus « *ont intériorisé leur activité dans un environnement où ils se sentent autonomes [alors que] l'importance de l'activité est librement approuvée et l'activité est exercée pour des raisons autonomes* » (Mageau et al., 2009, p. 502). Enfin, les progrès récents en neurosciences ont permis d'établir une corrélation entre la tendance à éprouver le flow et la sensibilité du système dopaminergique (Manzano et al. (2013). Cela signifie que les sujets faisant preuve de tempérance et plus enclins à éprouver des émotions positives ont plus de chance de vivre des expériences optimales. Enfin, d'autres caractéristiques du flow ont pu être observées. Par exemple, pour certaines personnes il est important que l'expérience individuelle ait une utilité collective. Pour d'autres, ce qui compte, c'est le lien social qui s'y construit ou encore la qualité de ce qui est appris. Quelles est l'importance des conditions identifiées pour atteindre le flow ? A partir des corrélations établies par Fong et al. (2015), un classement peut être opéré :

- Le sentiment d'auto-efficacité ($r = 0,83$),
- Le défi motivant couplé aux capacités de le relever : équilibre du niveau de défi et du niveau de capacités ($r = 0,79$),
- Le but clair ($r = 0,79$),
- La rétroaction immédiate ($r = 0,75$).

Il est aussi intéressant de mentionner les travaux réalisés par de Manzano et al. (2013) pour établir une corrélation entre le système dopaminergique qui intervient dans les récompenses du système neuronal et la tendance à éprouver l'état de flow. Si les auteurs affirment que « les résultats établis indiquent que notre propension à éprouver de tels états dépend des différences individuelles dans la neurotransmission dopaminergique » (p. 4) alors qu'ils suggèrent que les individus stables émotionnellement, faisant preuve de tempérance et enclins aux ressentis positifs seraient ceux qui expérimentent le plus aisément le flow. Les travaux en neuroscience ont depuis permis de renforcer la connaissance sur les liens entre expérience optimale et mécanismes neuronaux (voir par exemple Ulrich et al., 2014 ; Harmat et al., 2015 ; Harris et al., 2017 ; Gold et Ciorciari, 2020 ; Linden et al., 2021)

1.2.2.3.3 L'expérience autotélique et conservation de l'attention

Nakamura et Csikszentmihályi (2002) ont remarqué qu'au-delà du flow, les sujets pouvaient vivre des expériences positives lorsque le niveau de défi perçu était faible. La possibilité d'un type d'expérience positive qui ne soit pas le flow semble être une hypothèse de bon sens puisque nous éprouvons de la satisfaction dans des moments peu exigeants, pour autant, cela n'avait pas été envisagé au début de la construction de la théorie de l'expérience optimale. Les mesures et enquêtes montrent que cette situation se produit effectivement lorsqu'un niveau de compétence est perçu comme élevé. Le premier cas significatif relevé fut celui d'adolescents américains (Csikszentmihalyi et LeFevre, 1989) ayant une stratégie d'évitement liée à leur sentiment qu'une activité exigeante ne pouvait pas être agréable (Csikszentmihalyi et Nakamura, 2014). Pour retrouver ce type de situation dans le paysage expérientiel, il faut regarder le secteur sud-est : il s'agit de ***l'expérience de relaxation***. Ainsi, les mêmes auteurs envisagent que « *deux types d'expériences pourraient être intrinsèquement enrichissantes : l'une impliquant la conservation de l'énergie (la relaxation), l'autre impliquant l'utilisation de compétences pour saisir des opportunités toujours plus grandes (le flow). Ceci est en accord avec les connaissances actuelles sur l'évolution qui supposent que ces deux stratégies qui permettent de faire face à l'environnement, l'une conservatrice et l'autre expansive, ont été sélectionnées au fil du temps comme des composants importants du répertoire comportemental humain, même elles provoquent des comportements différents - dans un certain sens, opposés. En revanche, les deux situations distinctes qui sont aversives et que les organismes sont donc probablement programmés à éviter, sont celles dans lesquelles quelqu'un se sentira submergé par les exigences de l'environnement (l'anxiété), ou laissé sans rien à faire (l'apathie)* » (2002, p. 201). S'inspirant de James (1890/1891), Csikszentmihalyi (1988) tente de définir ce qu'est l'***énergie psychique*** dont il est question dans le paradigme de la psychologie positive. Selon lui, et en décalage avec l'approche freudienne, l'énergie c'est l'implication de la conscience dans le traitement d'informations - autrement dit ***l'attention***. L'attention est une capacité qui n'est pas infinie et peut être considérée comme une ***ressource*** (ce qui est congruent avec les conclusions de Simon, 1978). Cette ressource est consommée autant pour traiter les informations de manière rationnelle qu'à l'aide d'autres formes de cognition et à partir de stimuli issus de l'environnement ou

du monde intérieur (comme de la mémoire par exemple). Chaque individu alloue son attention en fonction de son expérience, c'est ce qui façonne le vécu et le soi. La relaxation aurait une fonction de régénération des capacités, notamment d'attention, tout en étant agréable à expérimenter (Nakamura et Csíkszentmihályi, 2002). C'est d'ailleurs ce qui ressort des entretiens analysés par les auteurs : la différence de focalisation est nette entre flow (attention focalisée) et relaxation (attention non focalisée). La relaxation se retrouve dans des activités liées, assez routinières comme par exemple préparer le repas ou se mettre devant la télévision (Csikszentmihalyi et Wong, 2014). De manière générale, la littérature académique s'intéressant aux loisirs converge vers deux typologies d'activités plaisantes, le flow et la relaxation. La seconde est celle qui est peu exigeante en termes d'engagement, moins structurée et avec des récompenses très accessibles (Bassi et Delle Fave, 2013). Nakamura et Csíkszentmihályi pointent que ceux qui ont un trait de personnalité autotélique plus fort préféreraient les activités provoquant le flow par rapport aux autres préférant la relaxation (les buts émergents chez les moins autotéliques auraient pour fonction d'éviter les efforts et les risques d'échec).

Caractéristiques	Flow	Relaxation
Consommation d'attention	Élevée / focalisée	Faible / non focalisée
Niveau de défi perçu	Élevé	Faible
Récompense	Avec un délai et difficile	Rapide et accessible
Stratégie	Saisir des occasions	Régénération
Buts émergents	Se confronter	Éviter
Personnalités favorisantes	Autotéliques	Moins autotéliques
Place dans le paysage expérientiel	Nord-Est	Sud-Est

Figure 33 - **Deux types d'activités positives selon la théorie de l'expérience optimale**

1.2.2.3.4 Un pas de recul vis-à-vis de la psychologie positive

Quelle critique pouvons-nous apporter au courant de recherche sur l'expérience optimale ? De notre point de vue, la position de Csikszentmihalyi et Rathunde (1998) qui consiste à associer un type d'expérience positive à **une personne idéale** ne peut évidemment pas reposer sur des bases académiques. Ces considérations peuvent

parfois atteindre un niveau philosophique si ce n'est politique, qui, certes, apportent des discussions stimulantes ; cependant nous éviterons autant que possible d'intégrer cette idéologie dans nos analyses. Nous décidons de prendre une distance nette avec le principe de *soi authentique* dont la définition est imposée par la subjectivité d'un courant théorique. Notre posture consiste très clairement à admettre comme postulat qu'un soi authentique puisse être une réalité mais que sa définition demeure de la seule responsabilité des individus. Cela dit et assumé, le pied mis par la psychologie positive dans un registre idéologique est intéressant sur le plan de la trajectoire épistémologique d'un courant de pensée. Alors qu'il n'a pas fait l'objet d'une préméditation pour le propos de notre thèse, nous voyons *un lien éclairant entre la psychologie positive et la Troisième Vague (1980)*. Csikszentmihalyi et Bouffard (2017, p. 72) suggèrent que l'industrialisation, la seconde vague pour Alvin Toffler, a dégradé l'expérience de vie de tout un chacun : « *le passage de la vie rurale à l'industrialisation de la vie urbaine et l'arrivée des nouvelles technologies ont bouleversé la vie des gens et des communautés. Ces changements ont créé des effets négatifs sur la qualité de l'expérience vécue.* » A partir de ce diagnostic partagé, la question qui peut se poser est de savoir si la troisième vague permettrait de répondre à une tentative bien connue du marketing contemporain : réenchâter le monde. Toffler, lui, propose un optimisme relatif. Bien plus qu'en se contentant de signaler le retour de la prosommatation, il envisage un ordre nouveau, post-industriel, et bien que positif à terme, difficile durant une phase transitoire où le changement promet des conflits violents. De cette crise en cours, les individus se trouvent plus ou moins tiraillés entre deux positions : soit celle de résistants au changement, des conservateurs défendant l'*industrealité*, soit celle d'innovateurs en quête de sens, parfois pathologiquement. La psychologie positive, en tant que fait social, est une manifestation de l'aspiration de nombreux individus pour une libération du carcan imposé par la seconde vague. C'est en tout cas ce que pointe Alvin Toffler. Cette nouvelle idéologie est dénoncée de façon plus frontale – parce que plus contemporaine ? - par Cabanas et Illouz (2018⁶⁰). La psychologie positive comme force de la troisième vague n'est pas exempte de volonté de contrôle reposant sur un nouveau citoyen ayant le devoir d'accéder au bonheur, « *ensemble d'états psychologiques susceptibles d'être instaurés et commandés par la volonté ; le résultat de la maîtrise de notre force intérieure et de notre 'vrai moi' ; le seul but qui vaille la peine d'être poursuivi ; le critère à l'aune duquel il nous faut désormais mesurer la valeur de notre vie, nos réussites et nos échecs, et le degré de notre épanouissement psychique et émotionnel* » (p. 10). Cet agenda n'est qu'à peine voilé dans la discussion de Csikszentmihalyi et Rathunde (1998), entre autres. Par ailleurs, Csikszentmihalyi et Bouffard (2017), comme en écho à Toffler, estiment que « *l'expérience optimale n'est pas un privilège propre aux élites des sociétés riches et industrialisées* » (p. 65). S'agit-il d'une nouvelle manière de dire aux gens qu'ils sont les acteurs de la construction d'un nouvel ordre social ? Peut-être alors doit-on renverser l'interprétation : la récupération du concept flou de bonheur serait une nouvelle forme de résistance du système industriel propice à maintenir les rôles séparés de producteur et de consommateur ? Du côté du

60 « [L'injonction au bonheur est une trouvaille formidable pour le pouvoir](#) » Le Monde, 28 août 2018.

« [Quand le bonheur fait sa loi](#) » The Conversation, 28 mai 2018

marketing, Roederer et Filser (2015) décrivent une littérature qui suggère d'intégrer le bonheur et la psychologie positive aux considérations managériales s'intéressant au consommateur (Schmitt et van Zupthen, 2012) ou d'améliorer son bien-être durablement (*transformative consumer research* ; Mick, 2006). Il paraît bien que le bonheur soit appelé à devenir la nouvelle satisfaction du consommateur. Bien que cette démarche soit portée par des intentions bienveillantes, nous ne pouvons exclure le risque d'une forme d'instrumentalisation du bonheur au profit des structures de l'industrialité. Ce que nous retiendrons pour la suite de notre travail, c'est le principe d'universalité du phénomène d'expérience positive démontré empiriquement par Csikszentmihalyi et ses collègues (flow et relaxation). Les arguments que nous avons énoncés dans cette revue de la littérature et qui sont issus de la psychologie positive constituent une base crédible pour en faire des outils d'analyse de l'expérience humaine.

1.2.3 La question de recherche

Cette dernière partie de la revue de la littérature a pour objectif de reprendre l'ensemble du chemin que nous avons parcouru pour montrer que d'une part, un manque se fait sentir dans la connaissance des phénomènes de prosommation, et que d'autre part, ce manque nécessite une approche exploratoire. Nous pourrions ensuite justifier de l'intérêt d'une telle recherche par les apports qu'elle est susceptible d'implémenter au corpus théorique en marketing de manière générale et sur le concept de prosommation plus particulièrement. Enfin, nous poserons les bases d'une réflexion plus pratique sur ce que notre travail doctoral peut livrer comme débouchés managériaux.

1.2.3.1 L'expérience de contribution : un choix exploratoire

Notre première volonté aura été de revenir en profondeur sur l'œuvre d'Alvin Toffler, *La Troisième Vague*. En effet, nous avons très souvent trouvé cette référence (pour ne pas dire systématiquement) dans les papiers utilisant le terme *prosommation* avec extrêmement peu d'informations sur la thèse soutenue. Il est bien naturel que le formatage des publications conduise à épurer l'état de l'art de ces dernières alors qu'il nous semble qu'un certain nombre d'idées de ce livre de 1980 sont particulièrement stimulantes quarante ans plus tard. Le format d'un mémoire de thèse nous autorise plus d'approfondissements et c'est tant mieux : décrire le filtre de l'industrialité est, par exemple, particulièrement pertinent pour favoriser le détachement des représentations que nous, chercheurs, pouvons avoir sur un phénomène. Pour ne reprendre que le propos sur l'industrialité, il nous semble qu'effectivement la construction de connaissance de l'ère industrielle a eu tendance à se faire avec comme axiome une consommation ontologiquement séparée de la production. Si les individus sont impliqués dans des activités de prosommation équilibrées, les marketeurs y ont vu de la consommation augmentée de capacités productives. Or, avec une posture constructiviste radicale, il est naturel de se demander ce qui fait

que nous continuions à parler de consommation alors que manifestement ce terme décrit des phénomènes très différents ? Alors, bien-sûr, *La Troisième Vague* est tout autant une construction, qui plus est hors du champ académique. Toutefois, son propos offre un regard suffisamment en rupture pour nous permettre une représentation nouvelle sur le monde et une relative ouverture. Nous avons positionné notre question de recherche dans cette zone grise trans-marché, pointée par Toffler, propice aux relations peu connues et aux phénomènes interprétés selon des grilles révolues.

Au cours de cette revue de la littérature, nous avons ensuite essayé de montrer que le concept de prosommation mérite l'intérêt que lui portent les marketeurs depuis une quinzaine d'années. Il est même possible d'envisager que d'autres recherches, notamment sur les capacités productives du consommateur, aient abordé ce phénomène de manière pertinente mais en restant positionnés dans la posture séparant production et consommation. Ces travaux ont eu tendance à pointer que la frontière entre consommation et production se fragilisait. Les nouvelles catégories ne manquent pas - working consumer, empowerment, co-création, ... - tout comme les illustrations où ce qui est coproduit par le consommateur recouvre un large spectre. Globalement, une idée dominante est que le pouvoir du consommateur se développe parallèlement aux discours sur la consommation. Cela n'empêche pas l'exploitation du consommateur par les forces du marché mais la création de valeur à l'aide de nouvelles configurations n'est pas toujours synonyme d'aliénation dans la littérature. Le consommateur produisant trouve ainsi des récompenses dans le plaisir de faire et l'expérimentation de l'artisanat authentique que les forces industrielles lui auraient interdit. Quoi qu'il en soit, l'évolution du consommateur, s'il faut maintenir cette dénomination, est un phénomène complexe. Pour faciliter la compréhension des mutations en cours, certains travaux sont allés plus loin et ont remis en question la frontière entre consommateur et producteur. Elle ne disparaît pas et est désignée comme poreuse. Il s'agirait d'un signe de la *postmodernité* ou de la *modernité tardive*, selon l'ancrage philosophique, et dans un cas comme dans l'autre, cela justifie que cette question soit devenue centrale. Enfin, les travaux et essais théoriques qui vont le plus loin réclament l'abandon de la consommation comme catégorie qui est jugée comme un biais, un concept zombie. La prosommation arrive dans ce contexte dans le marketing, propulsée par les papiers fondateurs de Ritzer : il n'y a alors plus lieu de parler de frontière poreuse mais de continuum. Les faits qui justifieraient cette posture sont visibles au travers des nouveaux moyens de prosommation, la plupart digitaux et de plus en plus autonomes dans certains secteurs, mus par l'intelligence artificielle. Le phénomène de la prosommation actuelle, en accord avec la thèse de Toffler, n'est pas déclaré comme fondamentalement nouveau : c'est le contexte post-industriel et la digitalisation qui permettraient sa résurgence. La gouvernance de la prosommation, son rapport au capitalisme et les différents comportements de prosommation ont fait l'objet de recherches récentes. Malgré le chemin parcouru et selon nos lectures, il y a encore un potentiel de travail conséquent pour comprendre ce que recouvrent les phénomènes de prosommation – il est clair que la prosommation n'est pas un phénomène monolithique. Par exemple, ce qui reste encore très mal connu, c'est la façon dont la prosommation est vécue par les individus – autrement dit, l'expérience de prosommation.

C'est dans cet espace plus connaissable que connu que nous avons choisi de consacrer nos recherches. Étant donné qu'il nous fallait délimiter précisément un phénomène de prosommation plutôt qu'un autre, nous sommes partis de celui que nous avons déjà observé dans l'édition de l'encyclopédie en ligne Wikipédia. La seconde partie de la littérature nous aura permis de nommer ce phénomène la contribution non monétaire, et d'envisager de l'observer dans d'autres domaines. Les limites de notre objet de recherche se sont dessinées par petites touches au fur et à mesure que nous parcourions le terrain. La redéfinition de la consommation par Graeber (approche anthropologique) et Csikszentmihalyi (approche psychologique) nous a aidé à détacher la contribution non monétaire de son contexte. Nous avons renforcé ce contour à l'aide de plusieurs travaux sur les motivations à prosommer. Pour terminer notre définition de l'objet de recherche, nous avons mobilisé une approche linguistique et avons dissocié le phénomène de ceux qui en étaient proches (autoproduction émancipée, bénévolat, don, crowdsourcing, ...) Cette dernière étape avait comme objectif de disposer d'un objet bien circonscrit et positionné dans la littérature. Ce qui est ressorti de ce travail est que les travaux sur la contribution non monétaire sont inexistantes à partir de cette définition structurée par une approche terrain.

A ce phénomène méconnu que nous avons nommé, nous avons souhaité apporter une description profonde. Un travail doctoral est l'opportunité de faire cette exploration. Car il s'agit bien, selon nous, d'explorer la contribution non monétaire. N'ayant pas de carte et prêts à nous laisser surprendre par l'imprévu, nous avons fait le choix de disposer d'un outil d'orientation qui soit le plus authentique possible : l'expérience de ceux qui vivent le phénomène. Le courant de la phénoménologie, tout à fait compatible avec le constructivisme radical, nous a apporté un ancrage philosophique avec Edmund Husserl et ses disciples. Les principes fondamentaux de la phénoménologie sont déclinés en techniques de production de connaissance et en particulier par des approches psychologiques. Nous en sommes donc arrivés à préciser notre question de recherche par ce point de vue où l'expérience subjective est au centre de la description du monde. La thèse que nous avons construite est, ainsi :

La description exploratoire de l'expérience de contribution non monétaire.

Les deux outils d'analyse qui seront utilisés pour se faire sont issus d'une part de la méthodologie employée qui est la technique des entretiens d'explicitation (Vermersch, 2010, 2012), et d'autre part d'une émergence du terrain qui est la théorie de l'expérience autotélique-flow (Csikszentmihalyi, 1990). Il convient de clarifier que Vermersch est un auteur dont l'œuvre couvre un très large spectre dans notre thèse. C'est d'ailleurs son projet de psycho-phénoménologie qui est pensé ainsi : à partir d'un fondement philosophie (la phénoménologie husserlienne), il construit une méthode à la fois de collecte de données (des expériences) et d'analyse de ces

données. Ainsi, nous reconnaissons qu'il se trouve à plusieurs niveaux de notre thèse, comme référence théorique, méthodologique et même comme cadre d'analyse. Ce que nous avons fait ensuite, c'est que nous nous sommes approprié la psycho-phénoménologie comme science globale pour l'adapter à notre projet de recherche. En plus du renforcement de la prise en compte des affects dans la collecte et l'analyse, nous avons adjoint au cadre de Vermersch des schémas d'analyse de la psychologie positive, et notamment la théorie de l'autotélisme-flow. Nous n'avons pas comme intention d'apporter des nouveautés théoriques aux courants académiques initiés par Vermersch de Csikszentmihalyi, mais bien plus d'en faire une association inédite et inspirante pour des recherches futures. Il s'agit donc d'un design de recherche qui a des contributions novatrices d'un point de vue de la méthode. Les apports théoriques sont d'autres natures et c'est ce que nous allons montrer dès la prochaine section.

1.2.3.2 L'apport théorique attendu

1.2.3.2.1 Comprendre une forme de prosommation spécifique : la contribution

Il y a deux propositions que nous partageons avec Graeber, Toffler, Ritzer et de nombreux chercheurs sur la prosommation : il est profitable de renoncer à la frontière production / consommation (du moins lorsque l'industrialité n'est plus omniprésente) et la sphère d'activité de la prosommation est en pleine mutation (dans un contexte d'évolution des rapports de production de la valeur). Nous n'avons pas pour intention de valider ou d'invalider l'existence d'une troisième vague qui pourrait bien être nommée *postmodernité* ou *modernité tardive*. En revanche, nous inférons que si la littérature doit débattre aussi intensément de ce qui sépare consommation et production pour en arriver à remettre parfois en question ces catégories, c'est que le phénomène se produit. Qu'il soit bien ou mal compris est un débat auquel nous participons avec notre thèse. Dans cet élan, les tentatives de redéfinition des représentations est une nécessité. Aborder un monde changeant avec les anciennes divisions est utile mais dangereusement insuffisant : il faut en proposer de nouvelles. Le principe de falsification des sciences permet de couronner de succès certaines tentatives et d'écarter celles qui ont échoué à décrire les réalités inédites.

« Le concept était un vécu, le principe une condition contingente du mécanisme psychologique, la vérité une croyance couronnée de succès » (Lyotard, 1992, p. 16)

Le principal apport théorique attendu de notre thèse est donc en lien avec le concept de prosommation mais ce serait insuffisant de se contenter de cela. En effet, il nous semble que la littérature souffre d'un manque de recherches qui partent du terrain pour renforcer la construction de représentations authentiques de cet ensemble

de phénomènes. Darmody et al. (2017) pointent d'ailleurs que les travaux empiriques mettant en lumière la façon dont le prosommateur exerce son activité manquent et regrettent notamment des études ayant une approche phénoménologique (p. 1094). Ce n'est donc pas tant le nombre de papiers sur la prosommatation qu'il faut regretter, d'autant que les publications continuent d'alimenter les connaissances disponibles sur le sujet⁶¹, mais l'intégration des expériences de prosommatation comme voix au chapitre. Alors bien entendu, le spectre de types d'expériences possibles étant particulièrement large, il n'est pas envisageable de décrire sérieusement l'expérience de prosommatation comme un seul ensemble. C'est la raison pour laquelle nous proposons d'apporter une délimitation que nous avons tâché de dessiner à partir du terrain et nous nous sommes concentrés sur les expériences subjectives situées dans cette classe. Nous y reviendrons dans la partie consacrée à la méthodologie, c'est ce qui justifie que nous ayons exclu des expériences après les avoir collectées parce qu'elles ne nous semblaient pas répondre à la définition de l'objet de recherche. En définitive, nous espérons que le corpus théorique sur la prosommatation gagnera à disposer d'**une description profonde de la contribution non monétaire** comme forme essentielle de prosommatation équilibrée. Ce travail exploratoire en appelle d'autres, c'est notre espérance, et le modèle qui est fondé dans cette thèse pourra être testé ou contesté par de futures recherches.

1.2.3.2.2 Un regard original sur l'expérience

Que ce soit au profit du marketing expérientiel ou de toute discipline s'intéressant à l'expérience, nous apportons, avec une approche phénoménologique et inspirée de la théorie de l'autotélisme-flow, un ensemble de définitions, de schémas et une modélisation originale. Tout d'abord, sur ce qui peut déclencher une expérience de contribution, nous visons à montrer comment s'articulent la mémoire d'expériences positives, les occasions temporelles et la stimulation de l'attention pour provoquer l'engagement dans une expérience propice à satisfaire un sujet et à produire une valeur commune. De plus, nous proposons de mettre en lumière l'importance de récompenses efficaces pour stimuler le maintien dans l'expérience et le désir de la réitérer. La spécificité des récompenses liées à la contribution est de ne pas avoir de nature aliénante pour le contributeur qui reste tout à fait libre de s'engager ou pas dans l'expérience. Le rôle des affects, notamment des émotions, est attendu comme facteur de conduite de l'expérience. Nous pointerons qu'une expérience de contribution relève d'une forme de créativité imaginaire en lien avec la production de valeur et nous confirmerons que la catégorie *consommation* n'est pas adaptée pour décrire cette relation. Aussi, les affects positifs tout comme la construction de sens seront, du point de vue de l'organisation, suggérés comme sources de liens avec l'individu qui soient alternatifs au marché. Nous apporterons à la littérature sur l'expérience, un profilage puisqu'au sein

61 Par exemple, Bond et al. (2021) à propos de la prosommatation dans le contexte de pandémie COVID-19, Chen (2021) pour une activité de partage d'œuvres vidéo dans contexte de mutation politique ou Sugihartati (2020) qui traite de prosommatation comme moyen de résistance.

même de la contribution, toutes les vécus ne reposent pas sur les mêmes schémas. Enfin, nous développerons un modèle de l'expérience de contribution dont l'une des spécificités est d'être proposé comme une boucle et non comme une trajectoire linéaire.

1.2.3.3 Les apports managériaux attendus

1.2.3.3.1 Où trouver des contributeurs ?

Ce travail doctoral est intégré dans les sciences de gestion et il ne saurait être inapplicable en termes managériaux. Cette connexion avec les pratiques organisationnelles fut d'ailleurs assez naturelle dès le début de notre réflexion. Les contextes de contribution ne manquent pas et peuvent concerner des domaines variés, en voici quelques exemples : amélioration d'informations géographiques (OpenStreetMap), production de jeux vidéo (cartes Minecraft, game jam⁶²), élaboration d'une e-librairie (Wikisource), entretien d'une vigne (journées



Figure 34 – Game Jam : crédit CC-BY-SA Jason Krüger

contributives du *Coteau du Braden*⁶³), construction de cairns sur les chemins de randonnée, etc... Au-delà des exemples qui marchent déjà, il est aussi envisageable de concevoir des projets d'œuvres communes produites par des contributeurs sans que les limites du possible ne soient restrictives. Qui aurait pensé, dans les années 1990, que le marché des encyclopédies serait balayé par un projet d'encyclopédie contributive ? C'est pourtant l'histoire bien connue de Wikipédia, qui d'ailleurs nous a occupé dès le début de notre intégration dans un laboratoire de recherche en sciences de gestion. En effet, pour ne parler que de ce premier contact avec le terrain, l'édition à Wikipédia nous est apparue comme pourvoyeuse de nombreuses problématiques managériales. En particulier, nous avons été intéressé par les questions que pouvaient se poser les acteurs cherchant à pérenniser le projet encyclopédiste. Wikipédia est née en 2001 au début du web collaboratif. Les cofondateurs, Jimmy Wales et Larry Sanger, voulaient accélérer l'alimentation en contenu d'un projet encyclopédique nommé Nupédia dont l'édition reposait sur une supervision scientifique très lente. Le principe du wiki (collaboration ouverte et rapide) et des licences libres a permis à Wikipédia de s'imposer grâce à sa croissance puis

62 Concours sur une durée très courte (un à trois jours) où des contributeurs tentent de produire un jeu vidéo ou un jeu de société (voir illustration)

63 <https://www.lebraden.fr/amis-de-la-vigne/activites-annee-2020/>

son influence sociétale⁶⁴. Depuis 2003, Wikipédia, qui dispose de plusieurs projets dans différentes langues, est soutenue par une fondation basée à San Francisco : Wikimedia Foundation, Inc. Cette organisation à but non lucratif est propriétaire de la marque Wikipedia et compte 409 salariés⁶⁵. Plusieurs associations participent également au développement des projets Wikipédia localement comme Wikimédia France⁶⁷. Ainsi, le contexte organisationnel de Wikipédia et projets connexes est celui de l'économie sociale et solidaire.

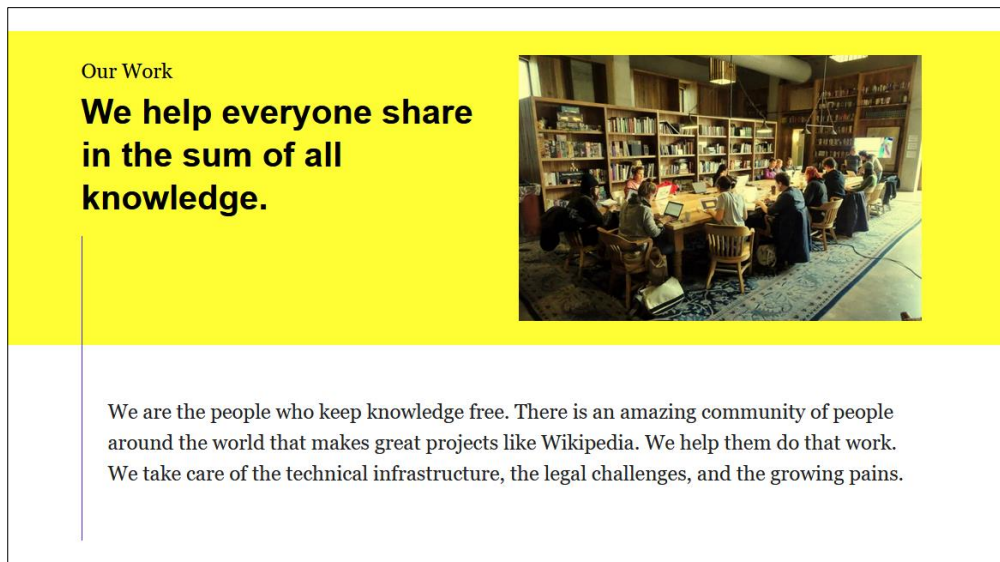


Figure 35 - Copie d'écran du site web de Wikimedia Foundation (consulté le 22/08/2021)

64 <https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia>

65 <https://wikimediafoundation.org/>

66 https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikimedia_Foundation

67 Wikimedia.fr

1.2.3.3.2 La contribution, est-ce gérable ?

L'intérêt de la Wikimedia Foundation est de pérenniser les projets qu'elle porte (voir illustration ci-dessous). Or, que ce soit en quantité ou en qualité, le contenu éditorial des encyclopédies qu'elle soutient dépend des milliers de prosommateurs, les wikipédiens, qui y contribuent. Les wikipédiens sont véritablement libres de contribuer et, sans aucune contrainte, d'arrêter leurs activités d'édition. Dans un réseau de participation de pair-à-pair comme Wikipédia, « *l'arrivée et le départ indépendant de milliers - ou millions - de pairs crée l'effet collectif que [Stutzbach et Rejaie, 2006] nomment churn* ». Ainsi, la question du *churn* sortant est stratégique pour Wikimedia Foundation. Comprendre l'expérience de contribution non monétaire, ce qui la rend propice au maintien dans l'activité ou à sa répétition, est susceptible de répondre à l'une des problématiques d'une organisation telle que Wikimedia Foundation. Bien entendu, le *churn* n'est qu'une problématique managériale parmi d'autres (nous pouvons, de manière non exhaustive, penser au *churn* entrant, le recrutement de contributeurs, le contrôle de ce qui est produit par ces derniers, le choix de laisser faire aux contributeurs, de donner la responsabilité aux salariés, ...) Ce que nous souhaitons pointer est que le contexte hors marché, voire hors contexte industriel, qui, en plus, dépend d'une force de travail libre de toute contractualisation, n'empêche pas les réflexions sur la gestion de celle-ci. Nous avons pu l'illustrer rapidement avec le *churn* de Wikipédia.

De manière plus globale nous attendons des apports managériaux de trois ordres :

1.2.3.3.3 L'amélioration de l'expérience de contribution

A partir de notre travail, nous envisageons que les contributeurs puissent voir leurs expériences être plus satisfaisantes ou plus qualitatives. Avec une compréhension profonde de ce que vivent, de manière commune, les contributeurs, il sera possible de proposer des solutions adaptées, notamment en fonction d'éventuels profils d'expériences. Les objectifs de telles améliorations peuvent être divers : augmenter la satisfaction, faire durer l'expérience (puisque'elle peut être abandonnée à tout moment), favoriser sa répétition et même proposer une expérience positive pour parfaire un parcours plus large (enchâsser la contribution dans une expérience complète).

1.2.3.3.4 Vers un management de la contribution

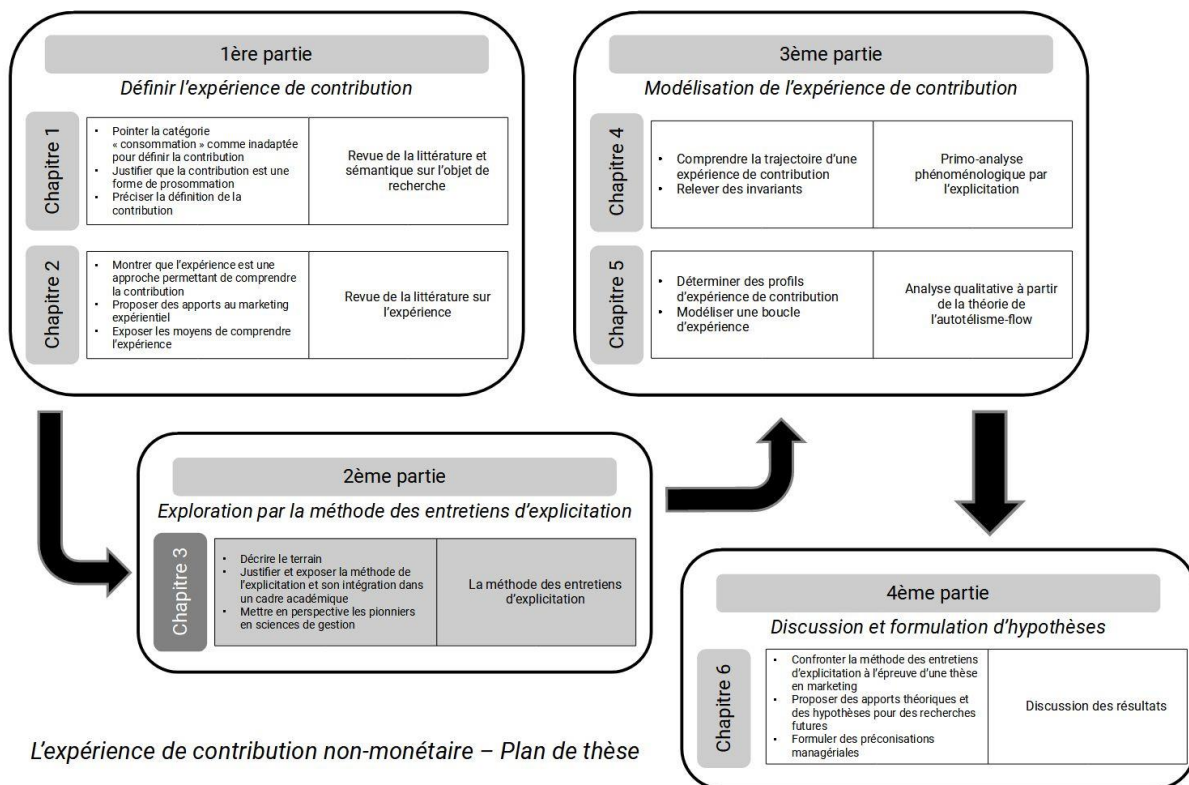
Mieux connaître l'expérience subjective des contributeurs conduit à envisager une amélioration de celle-ci pour les attirer et les maintenir dans leurs activités – et éviter un *churn* sortant trop important. A partir de ce

point, et dans la mesure où la contribution comporte une part de production, nous espérons pouvoir faire le lien entre qualité de l'expérience et efficacité productive. En effet, sans rétribution, ni même engagement par un contrat explicite ou tacite, les leviers pour influencer la motivation des contributeurs à participer efficacement à une œuvre commune sont peu nombreux. Selon les indices déjà suggérés par la littérature, la qualité de l'expérience est donc capitale (voir notamment la satisfaction hédoniste et/ou autotélique). Nous envisageons que, de façon plus précise encore, la maîtrise des modèles d'expérience positives permettrait d'améliorer le contrôle de la production voire d'orienter celle-ci vers un résultat souhaité (par une organisation de contributeurs ou de dépositaires du projet commun façon Wikipédia).

1.2.3.3.5 L'agenda social de la contribution

Dans une perspective de marketing social, nous pouvons relier la contribution non monétaire au bien-être des individus (au niveau national, d'une collectivité, d'une communauté ou d'une organisation). Nous avons fait le choix de donner à la psychologie positive une lecture de ce phénomène, or, critiquable ou non, ce courant de pensée a pour programme l'amélioration du bonheur des individus. Csikszentmihalyi et Bouffard (2017, p. 72) pointent que l'expérience optimale « favorise le fonctionnement optimal, l'amélioration des habiletés et l'échange fructueux d'informations avec l'environnement, et ceci, grâce à l'engagement créatif dans des activités sélectionnées, sans se soucier de la performance ni des attentes sociales ». Cet effet est envisagé comme un potentiel outil de politique sociale qui va au-delà de la demande croissante des individus pour des techniques de développement personnel. D'une certaine façon, optimiser l'expérience de contribution (et avant cela la permettre) serait une façon de développer l'empowerment des individus (voir notamment Delle Fave, 2013). Cette perspective, bien que nécessairement politique et subjective, permet d'envisager des applications en formation professionnelle, entrepreneuriat, éducation, réinsertion, lutte contre les addictions, médiation culturelle, qualité de vie des aînés, ... Nous tâcherons de proposer des illustrations une fois notre analyse exposée dans ce mémoire. Enfin, toujours en lien avec le marketing social, Lang et al. (2020) ont pu montrer le rôle des prosommateurs durant la crise sanitaire en cours. Ce que les auteurs suggèrent c'est que la prosommation favorise une meilleure capacité d'adaptation des individus et renforce la résilience collective. La contribution non monétaire pourrait participer à cette réflexion une fois mieux comprise.

2 PARTIE 2 – CHAPITRE 3 - LA METHODOLOGIE



Dans cette partie consacrée à la méthodologie employée pour atteindre nos objectifs de recherche, nous commencerons par expliquer comment nous avons abordé le terrain et les choix qui en ont découlé. Ensuite, nous allons nous intéresser à la technique des entretiens d'explicitation directement issue de la psycho-phénoménologie. Comme nous l'avons déjà pointé, le projet de Vermersch est un cadre de recherche complet, de l'épistémologie à l'analyse en passant par la collecte de données. Nous avons cependant adapté ce dernier à nos contraintes et à notre propre projet. Nous verrons aussi comment la méthodologie de cette thèse peut être ancrée dans son cadre académique. Nous terminerons par jauger ce que nous apportons au marketing et aux sciences de gestion d'un point de vue de la méthode et, pour ce faire, nous balayerons les travaux précurseurs qui ont mobilisé les entretiens d'explicitation.

2.1 INTRODUCTION : ACCEDER A NOTRE OBJET DE RECHERCHE

Notre travail doctoral est exploratoire et repose sur une posture épistémologique constructiviste radicale. Pour être plus précis nous assumons d'ancrer cette thèse dans le courant de pensée phénoménologique. Ce dernier est tout autant une philosophie qu'une science des sciences (Lyotard, 1992, Depraz, 2009). La trajectoire de notre recherche se devait d'en respecter les principes fondamentaux et en premier lieu d'éviter d'y apporter des préconceptions de manière limitante. Avant d'accéder au terrain, nous nous sommes donc contentés de circonscrire notre objet de recherche et, à cette occasion, d'identifier tout ce qui pourrait constituer des théories extérieures forçant notre jugement dans une direction plutôt qu'une autre. A l'épreuve de notre propre expérience, nous avons perçu plusieurs fois, au gré de nos lectures, cette dérivation prématurée. D'une certaine manière, il nous semble utopique d'imaginer aborder un phénomène sans préconception aucune (surtout lorsque vous êtes baigné dans un monde académique !); toutefois, avec un certain effort intellectuel, il est possible de prendre conscience des formats envahissants, de les mettre de côté et de faire sans eux quelque temps. Pour ce faire, nous avons fait face à nos préconceptions (et à celles de la communauté académique). Nous les avons nommées, tout comme les a priori plus communs. Il n'est, certes, pas si facile de se baigner de naïveté et nous n'avons sûrement pas toujours respecté ce vœu à la lettre. Nous dirions qu'au-delà de toutes les compétences qui méritent encore de se perfectionner, nous nous sommes sentis plus agiles sur celle-ci. Ainsi, nous espérons pouvoir apporter suffisamment de qualités quant à l'authenticité de la suspension de nos jugements. Concrètement, cela consiste à ne pas avoir comme design de recherche une pseudo démarche hypothético-déductive où un modèle préexistant sur le phénomène se trouve être testé (quelle que soit sa dénomination). En respectant ce principe, nous pouvons préciser que le terme *contribution*, lui-même, est arrivé à partir des observations de terrain. C'est précisément le sens du travail scientifique exposé dans ce mémoire : révéler plutôt que démontrer.

Cette exploration phénoménologie implique de faire appel à l'induction dans la conduite de la recherche. L'élaboration d'une architecture méthodologique repose sur une méthode éprouvée tout autant que sur des constructions en cours de recherche. Le défi de rendre compte avec cohérence peut être relevé puisque nous éviterons de nous obstiner à exprimer le désordre apparent de notre fréquent cheminement intuitif. D'un autre côté, nous tenons à préserver une certaine authenticité au regard du vécu du chercheur en action. Pour ce faire, nous suivons les recommandations de Benelli (2011) et de son article « *Rendre compte de la méthodologie dans une approche inductive : les défis d'une construction a posteriori.* » Nous reprécisons que la revue de la littérature, tout comme cette partie méthodologique ont été en grande partie rédigées après que le terrain ait été investigué. Qu'avions-nous avant de nous confronter au phénomène ? : une étude approfondie de la prosommatique qui nous a permis de percevoir ce qu'il fallait étudier ainsi qu'une technique d'entretien à laquelle nous nous sommes formés (les entretiens d'explicitation, voir p. xx). Nous pourrions ajouter des lectures sur l'expérience, tout le reste n'étant qu'un stock de concepts mis de côté, en sourdine, et ne faisant l'objet d'au-

cune rédaction en dehors de notes dans des carnets. Ce qui sera exposé dans cette partie est donc une « *(re)construction* », une « *ethnographie [du] travail de recherche* » (Benelli, 2011, p. 41). Toujours pour suivre Benelli, nous tâcherons de permettre à nos lecteurs de saisir le parcours de recherche de cette thèse en leur permettant de se mettre dans la peau du chercheur. Enfin, la méthode ne présupposant pas l'analyse et encore moins les résultats, la technique d'analyse sera plus amplement détaillée dans la prochaine partie.

Rappelons que notre objectif de recherche est de décrire puis de comprendre l'expérience individuelle de contribution non monétaire. En d'autres termes, la méthode employée doit impérativement permettre d'accéder au vécu subjectif des contributeurs.

Nous détaillerons tout d'abord la façon dont nous nous sommes approchés du terrain, comment nous l'avons parcouru et intégré comme une source de données cohérentes avec notre objectif de recherche. Ensuite, nous consacrerons de nombreuses pages à détailler la méthode des entretiens d'explicitation (Vermersch, 2010, 2012). Cette longue étape nous semble indispensable puisque la robustesse de notre analyse en dépend et que, par ailleurs, nous estimons que la technique mérite d'être davantage partagée par les chercheurs de notre discipline (nous espérons que cette thèse, ou du moins cette seule partie, pourront renforcer la boîte à outils de nos collègues). Enfin, nous terminerons en justifiant l'usage d'une analyse en deux étapes par l'exploration phénoménologique. Ainsi, la première étape est portée par la suspension du jugement quand la seconde mobilise un cadre conceptuel, la théorie de l'autotélisme-flow.

2.2 LE TERRAIN

2.2.1 Comment aborder le terrain ?

A partir de ce que nous avons observé de la communauté des contributeurs à Wikipédia, nous avons établi que leurs activités relevaient d'un faible contrôle de leur engagement / désengagement. Un contributeur doit être libre d'abandonner son expérience dans un délai bref sans transgresser un contrat social, légal ou moral. Ceci ne suppose pas qu'il agisse sans moralité mais que sa non-action ne devrait pas constituer une faute morale. Cette thèse déterminera ce qui pourrait pousser un contributeur à poursuivre ou non son action sans ce contrôle. Nous ne l'avons pas présupposé. Quoi qu'il en soit, selon notre définition de la contribution non monétaire, rien de significatif ne doit intervenir dans la décision de poursuite ou d'abandon de l'expérience du contributeur qui ne soit autre chose qu'un choix personnel et ce choix ne peut consister à outrepasser un accord explicite ou tacite. Par exemple, un individu qui agit pour percevoir une rétribution monétaire n'est pas un contributeur puisqu'un contrat stipule qu'il doit accomplir certaines choses pour percevoir sa récompense. S'il venait à être rémunéré alors qu'il n'a pas accompli sa part du contrat, il s'agirait de transgression. A l'épreuve du terrain, nous avons pu déterminer si cette définition allait être praticable ou non. Les choses se sont faites de manière exploratoire, notamment pour aborder des sujets impliqués dans des activités qui pouvaient faire penser à de la contribution non monétaire.

Au cours des premiers mois de doctorat, nous nous sommes efforcés de disposer d'un panorama des techniques permettant d'accéder à l'expérience subjective. Une des pistes envisagées fut un temps de *screencaster*⁶⁸ les éditions des wikipédiens puis de procéder à des entretiens d'auto-confrontation (Clot et al., 2000 ; Theureau, 2010). Ces derniers consistent à revenir sur ce que le sujet a fait en le confrontant à ses actions et le faire verbaliser sur ce qu'il perçoit. Bien que stimulant, ce bricolage comportait un inconvénient : il ne fonctionnait que pour des expériences vécues au travers d'un écran. Nous nous sommes alors intéressés à la méthode des entretiens d'explicitation et à la phénoménologie de manière approfondie. Nous avons été convaincus de l'intérêt de celle-ci pour notre programme de recherche. En effet, nous y reviendrons, cette technique d'entretien a deux arguments qui ont fait la différence : sa cohérence avec une posture épistémologique que nous avons déjà choisie et l'idée qu'il soit possible d'éviter que les sujets ne déforment leurs vécus passés en les réagencant inconsciemment ou consciemment. En d'autres termes : cette technique permet de contourner un penchant humain qui consiste à se raconter lorsque l'on verbalise son histoire passée. Nous arrivions à moment de notre travail doctoral où nous disposions d'une posture épistémologique, d'un objet de recherche et d'une technique

68 Technique informatique qui consiste à enregistrer le flux d'images d'un écran d'ordinateur. Le screencast est souvent utilisé pour réaliser des tutoriels.

de collecte de données adaptée. Ce que nous devons faire ensuite : imaginer le terrain au-delà de Wikipédia. Et organiser la collecte de données.

2.2.2 Approcher les sujets

2.2.2.1 *Un indispensable : se préparer*

Avant de prendre contact avec des contributeurs, nous nous sommes formés à la technique des entretiens d'explicitation pour maîtriser cette méthode⁶⁹. La seconde action, menée en parallèle au projet de formation, fut d'identifier des contextes où le phénomène de contribution non monétaire était observable. Bien entendu, nous avons déjà le cas de Wikipédia. Comme nous étions intégrés dans cette communauté à la suite de nos recherches précédentes, nous avons déjà quelques contacts intéressants. De plus, Wikipédia est un univers vaste qui comporte un réseau de plateformes et permet aux contributeurs de vivre des expériences très variées. Nous avons ainsi un bon réservoir pour notre échantillonnage. Cependant, il était essentiel de sortir du contexte wikipédien pour améliorer notre future analyse. A partir de ce choix de terrain opéré rapidement, nous avons commencé à envisager d'autres contextes. Concrètement, nous avons fait de l'introspection sur ce thème, nous avons navigué sur le web et surtout, nous avons parlé de nos recherches autour de nous, en particulier dans des milieux non académiques. En effet, si nous voulions éviter les préconceptions, autant débusquer des concepts insolites pour notre propre subjectivité.

2.2.2.2 *L'échantillonnage*

Notre échantillonnage est un bricolage de stratégies qui sont exposées et détaillées par Miles et Huberman (2003, p. 58). Tout d'abord, nous voulions une *variation maximale* de l'échantillon (Guba et Lincoln, 1989) sur le critère expérientiel. Ce que cela signifie c'est que, dans un même contexte (Wikipédia, pour notre recherche), il est possible de trouver des expériences très différentes. En effet, d'un profil de sujet à l'autre, d'un type d'activité à l'autre, d'un niveau de capacité à l'autre, *contribuer à Wikipédia* ne voudra pas dire vivre des expériences qui se ressemblent. Prenons un article encyclopédique quelconque pour illustrer notre propos : certains y corrigent une faute d'orthographe au cours de leur lecture, d'autres relient les affirmations à des sources valides, pour certains, il s'agit d'illustrer les sections à l'aide de photographies personnelles. La première expérience sera peut-être celle d'un contributeur occasionnel, faisant le trajet domicile-travail en train, plongé dans sa lecture alors qu'il se pose une question sur sa série préférée. Là, il tombe sur une faute de

69 Via un stage proposé par l'association *Groupe de Recherche sur l'Explicitation* <https://www.grex2.com/>

français qu'il corrige avec son smartphone, il termine le chapitre et regarde le paysage par la fenêtre. La seconde expérience est celle d'un doctorant qui utilise Wikipédia pour trouver des sources pertinentes sur un concept philosophique. Il est dans son laboratoire de recherche et, déçu par la qualité des sources, il verse les références qu'il a déjà collectées pour améliorer l'article. La troisième et dernière expérience est celle d'un passionné de photographie et de voyages. Au cours de ses vacances, il a visité une petite ville en Amérique du Sud et en a profité pour prendre des dizaines d'images puisqu'il avait constaté que l'article Wikipédia sur ce lieu n'était pas illustré. Ces trois expériences sont des contributions à Wikipédia tout en étant totalement différentes sur ce que les sujets ont pu vivre. En définitive, toutes les expériences liées au contexte wikipédien et qui seront ajoutées à notre échantillon seront envisagées de cette façon, en tenant compte des différences en termes de vécu subjectif.

Pour renforcer la validité de notre analyse, nous avons commencé à envisager d'autres contextes que Wikipédia. Nous avons parlé de notre projet autour de nous. Chaque possibilité a, bien entendu, fait l'objet d'une confrontation avec la définition de notre objet de recherche pour savoir s'il s'agissait bien de contribution non monétaire. Comme le suggèrent Miles et Huberman (2003), nous voulions disposer de cas compatibles mais à une autre extrémité du périmètre de recherche. Là, une intuition nous est venue : il serait intéressant de sortir le plus possible de la société digitale. Bien que la prosomation de la troisième vague soit prétendument favorisée par les outils numériques (Ritzer et Jurgenson, 2010), nous avons envisagé de disposer d'expériences assez éloignées de l'influence des contextes de cet ordre. Une série de signaux, et en particulier l'expression utilisée par des wikipédiens « *apporter sa pierre à l'édifice* »⁷⁰, a fini par nous conduire à la contribution aux cairns. Le fait de poser des pierres sur des monticules est une pratique courante de notre siècle⁷¹ qui existe depuis des millénaires. Cette activité a traversé les trois vagues de Toffler et a pourtant un point commun avec l'édition à Wikipédia : il s'agit de contribution non monétaire. Ces d'expériences nous ont convaincu pour notre échantillon : elles ont lieu en pleine nature et reposent sur une série d'actions physiques particulièrement simples. Dans le même esprit, nous avons imaginé que la construction de Lego pouvait ressembler à une version moderne de la construction de cairns. Cependant, nous avons écarté ce type d'expériences puisqu'il ne s'agit pas de contribution non monétaire (notre représentation à ce moment-là nous faisait voir soit une pratique personnelle ou familiale sans œuvre commune, soit la participation à la plateforme Lego-Ideas⁷² relevant du crowdsourcing). Un week-end familial nous a alors fait rencontrer une communauté d'AFOL (Adult Fan Of Lego) organisant des expositions de dioramas réalisés avec les célèbres briques de couleur. En discutant avec

70 Expression dont la paternité serait à attribuer à Flaubert, cf p. 4.

71 Cette mode est même passible d'amende pour certains sites protégés de Bretagne. Sur la Pointe du Van (Finistère) « *des espaces dédiés ont été mis en place pour que les familles puissent construire de petits cairns* », notait Nora Moreau en 2020. <https://www.leparisien.fr/environnement/bretagne-arretez-d-empiler-les-galets-22-08-2020-8371464.php>

72 <https://ideas.lego.com/>

les exposants, nous nous sommes rendu compte que la construction en Lego pouvait, dans ce contexte-là, relever de la contribution non monétaire. Les dioramas qu'ils fabriquent durant des jours sont exposés pour diverses motivations mais constituent bien une œuvre commune. Nous avons gardé ce contexte comme pertinent même si le cadre associatif et événementiel augmente le niveau d'engagement. Il reste toutefois difficile de considérer ces personnes comme des bénévoles quand elles pratiquent la construction très librement chez elles (leur rôle bénévole serait, comme pour certains wikipédiens, supplémentaire et parallèle à celui de contributeur, une coopération permettant le développement d'une infrastructure collective).

Toujours dans l'idée de varier les contextes, nous souhaitions savoir si la contribution non monétaire pouvait avoir lieu alors que le produit bénéficiant de l'action de contributeur concurrençait une offre issue du marché. D'une certaine manière, c'est le cas de Wikipédia avec les encyclopédies en ligne. Le monopole est si important que nous avons voulu trouver un cas inverse : une forme de résistance, même insignifiante, au marché. La raison est que si nous étions bien face à une troisième vague où la prosomation allait être une rupture, ouvrant une nouvelle ère, il y aurait des signes, même faibles, que des alternatives aux institutions industrielles comme le marché pourraient fonctionner. Ne pas pouvoir apporter une expérience dans ce type de configuration serait une information intéressante sur le périmètre de la prosomation, alors restreint au digital ou aux territoires où le marché est périphérique. Trouver un contexte d'expérience qui bouscule le marché, en revanche, nous semblait profitable à notre échantillon. C'est en discutant avec des journalistes que nous avons entendu parler de communautés brassant de la bière ou cultivant de la vigne sans que la production ne soit écoulee sur un marché. A notre connaissance, le brassage de bière hors marché est souvent très peu institué, comme une activité entre amis, parce que le cadre légal, l'accès aux outils de production et aux matières premières le permettent (nous serions proches de l'*autoproduction émancipée*). En revanche, nos recherches nous ont permis de comprendre que la production de vin était beaucoup plus encadrée légalement et très enracinée techniquement. Pour produire du vin, il faut y être autorisé par le gouvernement et il faut entretenir une vigne durant des années. Il existe de nombreuses vignes associatives et participatives en France. Nous avons pu constater qu'en Bretagne plusieurs projets avaient vu le jour (dix-neuf en octobre 2020⁷³) alors que ce terroir n'est pas culturellement viticole (vignoble nantais excepté). Nous l'avons aussi découvert : l'activité viticole dans ces associations peut faire appel au bénévolat, au don mais également à la contribution non monétaire. Nous avons donc ajouté une expérience relative à la viticulture dans notre échantillon.

73 Voir le site de l'Association pour le Reconnaissance des Vins de Bretagne

https://vigneronsbretons.bzh/wp-content/uploads/2020/11/RECENSEMENT_VIGNES_BRETONNES_2020.pdf

2.2.2.3 *Le démarrage de la collecte de données*

Avant d'accéder au terrain de cette recherche doctorale, nous avons commencé par tester la technique de collecte. Il s'agissait de réaliser une pré-collecte afin de roder notre capacité à prélever correctement des données selon la technique choisie. Ainsi, une fois notre formation à l'explicitation terminée, nous avons testé la technique avec notre entourage. Concrètement, nous avons mené des entretiens d'explicitation sur des thèmes de la vie courante avec des proches consentants et, de manière réflexive, nous avons évalué notre capacité à transposer la technique sur l'échantillon de notre thèse. Nous avons fait face à un échec dû à la difficulté à expliciter avec des adolescents (ce que la formatrice du stage avait, par ailleurs, mentionné). Notre échantillon ne comprenant que des adultes, et ne nous sentant suffisamment prêt, nous nous sommes rapidement lancés à l'automne 2017. À l'aide des contextes et au fur et à mesure que les entretiens se déroulaient, nous avons constitué notre jeu de données. Certains contributeurs interviewés devenaient des informateurs nous orientant vers d'autres contributeurs ou occasions d'en rencontrer. Par exemple, nous voulions disposer d'expériences où le sujet serait novice dans son activité. Un contributeur nous a proposé de participer à un atelier de contribution où des passionnés du musée d'art et d'histoire de Saint-Brieuc seraient accompagnés pour apprendre les bases de l'édition à Wikipédia. Nous nous y sommes rendus suite à cette invitation. Le fait que notre échantillonnage soit ainsi *orienté* est tout à fait acceptable en recherches qualitatives (Miles et Huberman, 2003). Rappelons que ce que nous voulions, et pour respecter la diversité des données collectées (Miles et Huberman, 2003), c'était collecter des expériences très différentes dans le contexte de Wikipédia en français. Comme nous maîtrisions à la fois le panel d'activités possibles et l'univers étendu de Wikipédia nous avons enrichi notre échantillon avec des expériences mobilisant les plateformes annexes comme WikiData ou Commons⁷⁴. Nous avons trouvé assez facilement des volontaires dans la sphère wikipédienne. Nous avons alors saisi l'occasion de nous en éloigner. Une contributrice à Wikipédia nous a parlé d'une activité de contribution parallèle : l'édition d'*ebooks* sur la plateforme Wikisource. Ses expériences étant encore différentes des autres, nous avons préféré l'interroger sur celles-ci plutôt que sur Wikipédia. Au cours de la collecte de données, un dernier contexte s'est présenté à nous (toujours en parlant de notre projet à droite, à gauche) : la *game jam*, c'est-à-dire à la production participative d'un jeu vidéo. Cette expérience, arrivée un peu par hasard, sans que nous l'ayons anticipée, s'est trouvée être cohérente avec notre objet de recherche. Via notre entourage et d'autres informateurs, nous avons aussi contacté les personnes posant des pierres sur des cairns⁷⁵, l'AFOL mettant son diorama à contribution pour une exposition et la contributrice participant à un projet de vigne associative implantée à Quimper.

74 WikiData est la base de données des projets de la Wikimedia Foundation. Commons est sa médiathèque (en particulier d'images). Les deux plateformes fonctionnent de manière contributive avec comme base l'ouverture et la licence libre Creative Common.

75 L'activité autour des cairns recouvre des expériences très différentes ce qui a débouché sur plusieurs entretiens.

De façon générale, pour nous assurer que chaque expérience envisagée pouvait correspondre à nos attentes, nous nous posions ces deux questions :

- le sujet a-t-il vécu la contribution non monétaire depuis moins d'un an ?
- l'expérience que le sujet peut partager est-elle suffisamment différente de celles déjà collectées ? Ce qui peut rendre l'expérience différente repose aussi sur le profil du sujet (genre, âge, aguerri dans son activité ou novice, urbain ou non, avec des capacités professionnelles ou non, ...)

Il nous est aussi arrivé, durant ce parcours de collecte, de nous tromper sur un contexte ou une expérience. Par exemple, nous avons interrogé une coach donnant des cours de chant dans une association. Elle devait respecter des horaires et assurer des prestations tout au long de l'année pour éviter de désorganiser l'association dans laquelle elle intervenait (des groupes de choristes venant chaque semaine au rendez-vous pour préparer un spectacle de fin d'année). Son expérience étant pleinement un vécu de bénévole, nous n'avons pas analysé davantage son entretien et nous avons fait attention à repérer *a priori* les cas de bénévolat. Très rapidement, nous avons compris ce qui distinguait un contributeur d'un bénévole : la contrainte est beaucoup plus présente pour le second. De la même manière, plusieurs membres de la vigne associative se sont trouvés être des bénévoles et non des contributeurs. Les entretiens ont été de courte durée et non versés à notre jeu de données. Enfin, des cas se sont trouvés être plus ambigus et nous ont mis en difficulté. En effet, certaines expériences correspondent globalement mais pas totalement à la définition de la contribution non monétaire. Par exemple, un contributeur à Wikipédia a partagé une expérience où il s'est retrouvé, au fil de son activité, dans le rôle d'un bénévole de manière un peu forcée. Nous avons gardé cet entretien dans la mesure où il est, justement, à la limite de l'objet de recherche et très intéressant pour notre analyse. Enfin, deux autres exemples nous auront demandé un important questionnement pour déterminer leur légitimité en tant que phénomène contributif. Finalement, la contributrice à la *game jam* et le contributeur à l'exposition de diorama en Lego ont vécu des expériences qui nous sont apparues comme répondant à la définition de notre objet de recherche. La spécificité de ces expériences est que leur degré de liberté pour se désengager de l'activité n'était pas absolu. Une légère contractualisation morale pouvait les dissuader d'arrêter sur le champ leurs activités respectives. Cependant, dans le premier cas, cette contrainte était explicitement limitée dans le temps (c'est le principe d'une *game jam* qui ne dure que le temps d'un weekend) et dans le second, la contrainte venait du caractère événementiel d'une partie de l'activité (le diorama devait prendre sa place dans l'exposition le jour J sans aucune contrainte). Malgré tout, ces deux expériences étaient profondément plus proches d'activités contributives que des autres phénomènes définis dans la revue de la littérature (bénévolat, don, crowdsourcing, ...). Nous les avons conservées en partant du principe qu'il devait y avoir un continuum entre contribution et bénévolat, et que nous cherchions des expériences *majoritairement contributives* plutôt que relevant de catégories *pures*. Nous pouvons d'ailleurs douter que la pure contribution non monétaire existe (un peu comme la pure consommation est

un idéal type révélé par Ritzer, 2014). Nous pouvons ainsi nuancer la grande liberté des wikipédiens et wikisourciens⁷⁶ qui, lorsqu'ils sont intégrés à leurs communautés depuis suffisamment longtemps, connaissent quelques résistances au désengagement (Nov, 2007 ; Pentzold, 2011 ; Yang et Lai, 2010). Cela fait d'eux des contributeurs malgré tout, et nous l'avons observé au cours d'une étude précédente⁷⁷, s'ils quittent Wikipédia du jour au lendemain, ils manqueront à la communauté sans qu'il s'agisse de transgression. A titre d'illustration, les usagers de Wikipédia, ceux qui lisent les articles encyclopédiques, n'auront absolument pas conscience du départ d'un contributeur aussi ancien soit-il. Ce ne serait pas le cas des participants aux cours de chant de la coach vocale bénévole que nous avons interrogée : l'arrêt soudain de sa participation serait immédiatement remarqué. Finalement, si nous pointons ces allers-retours entre la collecte de données et la définition de notre objet de recherche, c'est que nous avons véritablement travaillé ainsi. Bien que nous avons eu une idée de ce qui serait étudié, la confrontation au terrain aura permis de clarifier davantage la délimitation du phénomène. Notre objet de recherche n'est pas une pure abstraction conceptuelle : il s'est construit à l'épreuve des expériences des gens.

Alors que les premiers entretiens étaient disponibles, nous avons commencé à les retranscrire sans attendre d'avoir le jeu de données complet. La retranscription et une première ébauche de trajectoire d'expérience ont constitué une forme de proto-analyse permettant d'améliorer les entretiens suivants. Par exemple, si un contributeur expérimentait une étape particulière, nous étions attentifs à sa réitération dans d'autres expériences (en essayant de ne pas déroger à la suspension du jugement). La collecte s'est poursuivie jusqu'à saturation (Glaser et Strauss, 1967), c'est à dire quand nous avons constaté, à partir de la lecture des entretiens, que les schémas d'expérience se trouvaient redondants. Cette saturation est arrivée lorsque nous avons interrogé la contributrice à la vigne associative (son expérience étant pourtant vécue dans un contexte très différent des autres sujets). Il est important de préciser qu'un entretien peut aboutir à la collecte de deux expériences distinctes. Un contributeur nous l'a précisé explicitement. A la fin d'un long entretien, il a demandé à partager immédiatement une seconde expérience. D'autres sujets ont pu enchaîner deux expériences dans le même entretien sans l'explicitier spontanément. Après avoir fait verbaliser l'interviewé sur ce saut d'un vécu à l'autre, nous avons poursuivi l'entretien. Lorsque ces cas se sont présentés⁷⁸, nous avons considéré que nous avons collecté deux expériences. Enfin, pour terminer sur la démarche de collecte, nous avons veillé à respecter une éthique de recherche. La technique des entretiens d'explicitation comporte un volet incontournable autour ce thème. Nous avons de toute façon prévu d'aborder le terrain selon des principes élémentaires de déontologie scientifique. C'est pourquoi, à chaque nouveau contact avec un sujet potentiel nous avons pris soin de vérifier qu'il était

76 Contributeurs à la plateforme de livres numériques [Wikisource](#).

77 Consignée dans notre mémoire de Master Recherche, l'année avant le début de notre doctorat.

78 Dans le cas de trois entretiens qui ont donc débouché sur six expériences collectées.

volontaire et avait bien compris ce que nous attendions de lui. Il semble évident qu'il n'était aucunement envisageable d'interroger quelqu'un qui ne voulait clairement pas l'être. En revanche, et c'est plus subtil, il fallait aussi éviter de convaincre quelqu'un de façon excessive et d'abuser d'un lien affectif ou socio-professionnel pour influencer la décision du sujet de participer ou non à notre étude scientifique.

2.2.2.4 Le profil des observés

Pour respecter une certaine diversité dans les expériences subjectives, nous avons veillé à interroger des profils variés d'un point de vue sociographique. Vous ne trouverez pas les identités des sujets (nom, prénom, âge exact) parce que nous avons commencé par interroger des wikipédiens qui, par usage, acceptent de témoigner sur les activités encyclopédiques si c'est leur pseudonyme qui est utilisé plutôt que leur identité civile. Pour d'autres profils nous avons demandé le prénom (les poseurs de pierres, la participante à une *game jam*, ...) mais gardé ce relatif anonymat. Pour respecter notre approche phénoménologique, nous avons considéré qu'une observation correspondait à une expérience. Certains sujets ont partagé plus d'une expérience ou deux fois la même au cours de deux interviews. Nous avons collecté vingt-quatre expériences de contribution non monétaire (et six expériences retirées car hors sujet de recherche). Dix hommes et six femmes ont partagé ces vingt-quatre expériences. Plusieurs générations sont représentées, des vingtenaires comme des septuagénaires, de divers milieux professionnels (étudiant, documentaliste, journaliste, retraité, sans-emploi, artiste, gendarme, entrepreneuses, ...) De manière générale l'échantillon bénéficie d'une certaine diversité parmi les profils interrogés propice au renforcement de la crédibilité des invariants et éventuels modèles stables qui seraient mis au jour par l'analyse. Nous notons quand même que certains profils nous ont posé plus de difficultés que d'autres dans la conduite d'entretien. Par exemple, certaines personnalités ont beaucoup plus tendance que d'autres à mettre leurs vécus en récit. Enfin, même si aurions apprécié étendre notre terrain à l'Europe francophone, nous nous sommes contentés de lieux accessibles pour un budget contenu. Nous nous sommes déplacés sur le territoire régional, la Bretagne : Brest, Saint-Brieuc, Quimper, Rennes, en milieux urbains et ruraux. Trois entretiens ont été réalisés par Skype, dont un enquêté résidant à Paris.

Le tableau des expériences collecté se trouve page 184.

2.3 LES ENTRETIENS D'EXPLICITATION

2.3.1 Accéder à l'expérience subjective

En sciences humaines, un entretien s'inscrit dans une démarche psycho-sociale qualitative qui s'éloigne des modèles calqués sur les sciences physiques ayant pour finalité la quantification, la standardisation ou l'objectivation (Blanchet et Gotman, 2017). Nous avons fait le choix d'accéder au terrain et de collecter les données via une technique d'entretien pour ensuite produire une théorie, à la manière de la *grounded theory* (Glaser et Strauss, 1967). Ce choix nous est apparu comme le plus adapté au regard du caractère radicalement exploratoire de notre recherche : « *l'entretien s'impose chaque fois que l'on ignore le monde de référence, ou que l'on ne veut pas décider a priori du système de cohérence interne des informations recherchées* » (Blanchet et Gotman, 2017, p. 37). Il n'y a pas d'entretien idéal : « *c'est en effet l'interaction intervieweur / interviewé qui va décider du déroulement de l'entretien* » (p. 19). L'anticipation pouvant nuire à la qualité de l'entretien en s'appuyant sur des présuppositions, il y a un risque qui se loge dans le manque de technique en situation de la part de l'intervieweur. C'est la raison pour laquelle, nous nous sommes considérablement impliqués dans le choix, la compréhension puis la maîtrise d'une technique en particulier. C'est, selon nous, l'avantage d'un travail doctoral : disposer du temps nécessaire au renforcement de la maîtrise méthodologique qui permet d'assurer un minimum de validité des données collectées.

Quel est notre objectif ? Il est de **décrire l'expérience de contribution non monétaire pour mieux la comprendre**. Ce que nous souhaitons faire pour répondre à notre question de recherche, est d'accéder à ce que les contributeurs vivent au moment où ils le vivent. Cela peut paraître assez élémentaire comme souhait et pourtant, il n'est pas si simple de collecter l'expérience subjective. Dès l'énoncé de notre problématique, nous avons eu comme intention de ne pas nous contenter de ce que les gens racontent à propos de leurs expériences. Aussi intéressant et riche que soit le récit à propos d'un vécu, il nous semble qu'il ne peut se défaire d'une forme d'écriture a posteriori. D'une certaine façon, nous espérons éviter que les entretiens réalisés ne se trouvent être plus ou moins consciemment des histoires arrangées à partir de l'expérience authentique. Autrement dit, ce qui nous semblait important était de nous approcher au plus près du vécu tel qu'il est vécu. Une solution envisagée aurait été de vivre les expériences avec les sujets et de collecter leurs impressions en temps réel. Il y avait alors un risque que les enquêtés ne soient influencés par l'implication du chercheur et que les ressources cognitives qu'ils auraient engagées pour verbaliser ne modifient l'expérience en elle-même. Nous avons aussi évalué que le risque que le chercheur, vivant l'expérience à la première personne, plaque sa subjectivité sur la collecte de données. Après des recherches approfondies autour de l'expérience et du vécu, nous avons cheminé vers les travaux de Pierre Vermersch.

2.3.2 La méthode des entretiens d'explicitation

2.3.2.1 Origines et fondements de la méthode

La psycho-phénoménologie est un courant de recherche portant sur l'expérience et une méthode d'accès à celle-ci. Elle fut initiée par **Pierre Vermersch** (2012), un psychologue et psychothérapeute, qui a posé les bases de l'entretien d'explicitation à la fin des années 1980, aidé par Catherine Le Hir. La psycho-phénoménologie trouve ses origines dans la phénoménologie du philosophe allemand **Husserl** (1925/1977 ; 1929/2014). Rappelons qu'Husserl suggère dans ses écrits un guide qui devrait permettre d'appliquer la phénoménologie à des recherches académiques mais il manque intrinsèquement de précisions quant à la procédure concrète à suivre. De nombreux auteurs ont pris la suite d'Husserl pour décrypter son œuvre et c'est un constat qui est souvent fait : son approche philosophique n'est pas une méthodologie applicable à elle seule. Par ailleurs, Pierre Vermersch aboutissant à la même conclusion estime ne pas avoir non plus trouvé chez les philosophes fondateurs de la phénoménologie beaucoup plus d'éléments méthodologiques (Fink, Patočka, Merleau-Ponty, ...) Les théoriciens de la phénoménologie ne nous donnant pas de méthode précise, nous avons fait le choix d'utiliser celle construite par Pierre Vermersch : les entretiens d'explicitation. Cette méthode est une **psycho-phénoménologie appliquée** (Vermersch, 2010, 2012) parce qu'elle permet de recueillir des informations intimes à partir de la psyché d'un sujet⁷⁹.

Dans son ouvrage *Explicitation et phénoménologie : vers une psychophénoménologie*, Pierre Vermersch explique en détail comment il en est venu à créer une méthode d'entretien. Il y résume sa démarche en expliquant qu'il souhaitait permettre une étude méthodique de l'humain qui soit à la fois empirique et descriptive. Le choix d'une approche empirique qui ne s'appuie pas sur des concepts ou des préconçus vient du courant phénoménologique. La posture consiste à ne pas avoir d'attitude spéculative sur le phénomène observé. De plus, la construction de Vermersch devait permettre d'accéder aux vécus authentiques avec un objectif descriptif. Il lui fallait donc écarter toute approche consistant à illustrer ces vécus, c'est-à-dire à capter leurs mises en récit - ce qui a son intérêt propre si l'on souhaite connaître les représentations ou les opinions d'un sujet. Enfin, la phénoménologie ne proposant pas véritablement de méthode, la proposition de Vermersch aura consisté à combler ce manque.

⁷⁹ Sauf mention particulière, cette section sur les entretiens d'explicitation s'appuie essentiellement sur les deux ouvrages de Pierre Vermersch suivants :

- *L'entretien d'explicitation* (ESF, 1994 / 2010, 6ème édition)
- *Explicitation et phénoménologie : vers une psychophénoménologie* (Presses Universitaires de France, 2012)

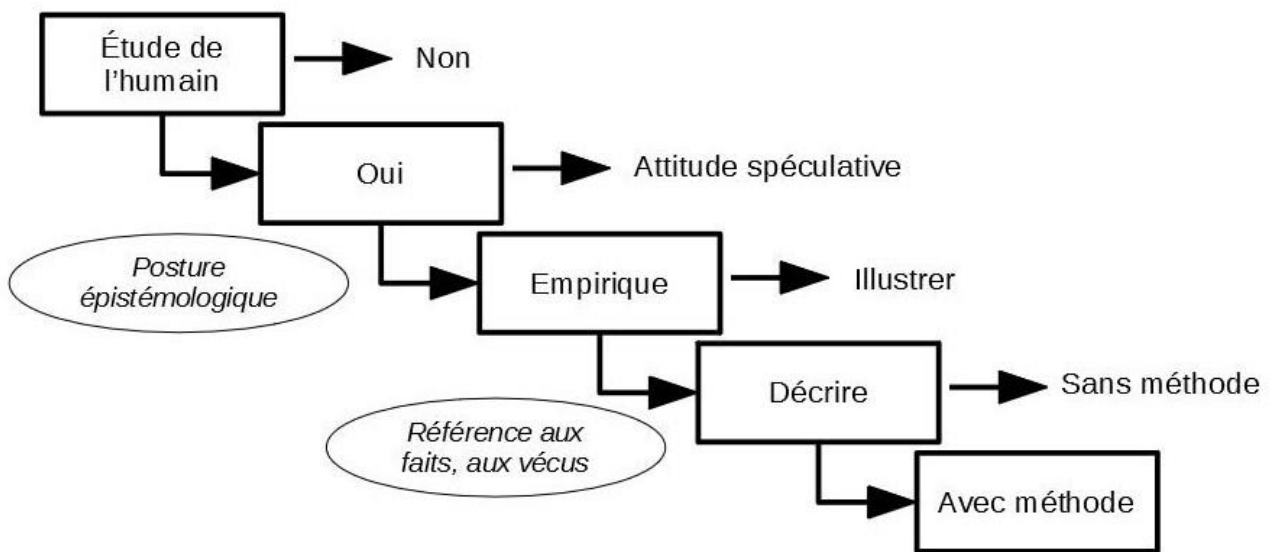


Figure 36 - Depuis Vermersch 2012 (pp. 47 à 49)

Construite à partir des années soixante-dix, la méthode des entretiens d'explicitation avait pour objectif premier de permettre le changement chez divers publics et pour se faire de « *découvrir [...] ce que faisait l'élève, le stagiaire, le professionnel pour pouvoir comprendre comment il s'y prenait et de ce fait pouvoir l'aider de façon pertinente à se perfectionner, à s'approprier sa pratique, pour lui proposer conseil et remédiation, prenant en compte l'information ainsi acquise qui avait alors valeur de diagnostique* » (p. 392). Pour atteindre ce but performatif et plus tard servir des desseins académiques, les entretiens d'explicitation se proposent de décrire le déroulement d'une action vécue en vue d'une analyse a posteriori. Cette approche est congruente avec l'objectif d'accéder aux expériences subjectives d'individus ciblés selon ce qu'ils font. Pour ce travail doctoral, ce qui est *fait* c'est *contribuer*. Par ailleurs, cette technique d'entretien a l'avantage opérationnel d'être bien documentée et d'avoir fait l'objet de diverses applications professionnelles ou académiques depuis un quart de siècle (voir les références en sciences de gestion ou proches page 166). De plus, des stages sont proposés par l'association *Groupe de Recherche sur l'Explicitation* pour apprendre à maîtriser la conduite d'entretiens. Dans le cadre de nos recherches et avec le soutien du *Laboratoire d'Économie-Gestion de l'Ouest*, nous avons eu l'opportunité de suivre l'un de ces stages dont le détail est présenté en annexe de ce mémoire (p. 403). Enfin, pour reprendre un terme issu de la phénoménologie, nous pouvons affirmer que l'entretien d'explicitation et son analyse reviennent à réaliser une *conversion*. Cela consiste à porter l'attention du sujet sur les modes subjectifs d'apparition de l'objet expérimenté (Husserl, 1913/1950 ; Vermersch, 2012). Cette démarche doit permettre de faire prendre conscience de questions habituellement pré-réfléchies (l'interviewé, comme le chercheur, obtiennent des informations sur l'action auxquelles le sujet n'avait pas accès). La finalité académique peut permettre d'identifier les structures invariantes de l'objet de recherche (*réduction eidétique*).

A partir de là, nous estimons disposer d'une technique d'entretien qui apparaît comme stabilisée, éprouvée et cohérente avec notre question de recherche.

2.3.2.2 « *Le vécu d'une action passée* »

En quoi consiste la méthode des entretiens d'explicitation ? L'entretien d'explicitation se définit comme « *un ensemble de pratiques d'écoute basées sur des grilles de repérage de ce qui est dit et de techniques de formulations de relances (questions, reformulations, silences) qui visent à aider, à accompagner la mise en mots d'un domaine particulier de l'expérience en relation avec des buts personnels et institutionnels divers* » (Vermersch 2010, p. 17). L'objectif du chercheur qui mobilise cette méthode est d'obtenir **le vécu d'une action passée** (voir figure ci-dessous ; Vermersch 2012, p. 1-2 ; également Vermersch 2010, p. 17). Le vécu est directement lié à l'expérience authentique et ne peut être le contexte ou les commentaires, c'est à dire le récit que le sujet fait de son expérience. Pour cela, il s'agit de s'appuyer sur l'action, une seule à la fois, en modulant le niveau de détail souhaité. L'entretien se faisant après que l'expérience s'est produite, le sujet doit faire appel à sa mémoire. Pour réussir à garantir un accès authentique à la mémoire de ce qui a été vécu, l'entretien d'explicitation repose sur des techniques précises et exigent du chercheur une certaine maîtrise des formulations employées. Le principe fondamental que doit respecter l'intervieweur qui mène un entretien d'explicitation est le recours à des questions vides de contenu, c'est-à-dire qui n'induisent pas la réponse de l'interviewé.

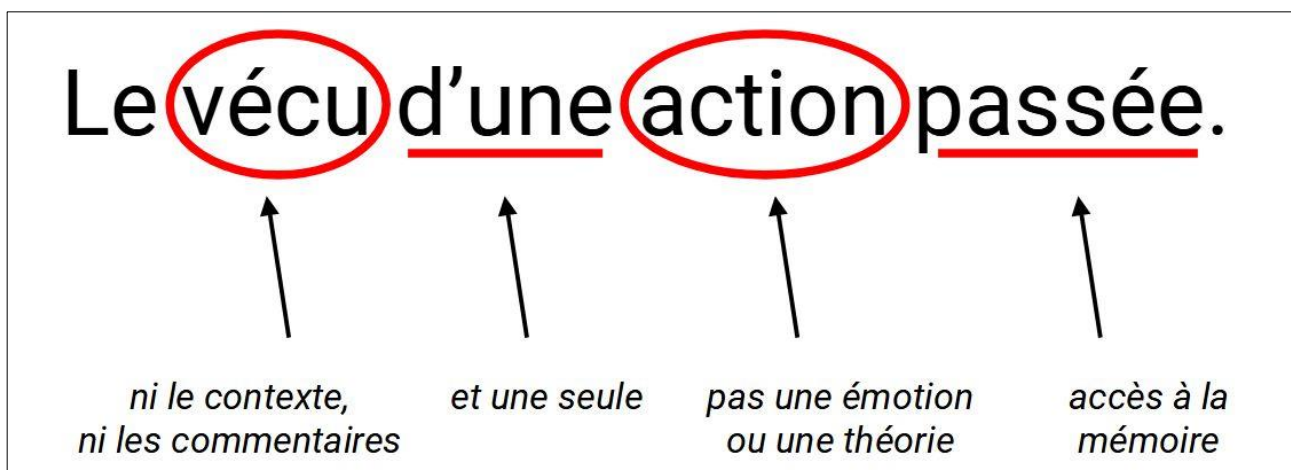


Figure 37 - Ce que l'entretien d'explicitation vise à extraire (d'après Vermersch 2012, pp. 1 et 2)

Un entretien d'explicitation repose sur l'échange verbal entre un sujet et un chercheur où les mots sont soigneusement choisis pour canaliser le sujet vers une description de sa propre action (physique et mentale). Ce qui fait que l'action est au centre de l'entretien d'explicitation, la posture fondamentale de sa mise en œuvre, c'est la volonté d'approcher au plus près du vécu d'un individu et non de ce qu'il pense avoir vécu. Les actions étant des faits moins falsifiables que les opinions, les contextes ou les valeurs (entre autres), elles vont servir

de fil conducteur à l'entretien et permettre de maintenir le sujet dans quelque chose de plus proche d'un passé authentique. Le terme *explicitation* vient d'ailleurs de l'idée que l'action est largement un savoir autonome (Vermersch 2010, p. 18) : « *toute action comporte une part implicite dans sa réalisation, précisément pour celui qui l'effectue* ». Il s'agit, alors, de rendre explicite ce que l'action a d'implicite et l'entretien est la médiation nécessaire à l'explicitation. Ce en quoi la méthode est pertinente se trouve dans l'intention qu'elle porte et qui peut se résumer dans la méfiance envers l'interprétation naturelle des acteurs qui se racontent et qui voile l'expérience vécue. L'auteur affirme d'ailleurs que ce sont les commentaires a posteriori qui sont verbalisés spontanément et non l'action telle qu'elle est vécue.

Le choix de focaliser l'entretien sur l'action pourrait sembler réducteur et préjudiciable en excluant d'autres données verbalisables. C'est même un point sur lequel nous avons été particulièrement attentifs pour notre travail doctoral. Ainsi, afin de disposer de données élargies sur ce qui constitue une expérience (des sensations, des affects et des pensées), nous avons interrogé la méthode sur ses capacités à ne pas rester focalisée sur les actions mais également à livrer, par exemple, des émotions ou des croyances. Dans l'explicitation, les données qui ne sont pas des actions ne sont pas rejetées. Elles sont simplement collectées comme elles viennent puis connectées au vécu. Le terme action est très précis et porte à décentrer le registre émotionnel ou théorique. Le contexte, les commentaires, les émotions ou les théories ne sont pas dénués d'intérêt dans l'analyse d'un entretien mais ne sont pas au cœur de ce qui guide sa conduite. A part l'action, ce qui est verbalisé ne sert pas de point focal à la conduite de l'entretien. L'objectif est d'éviter que le sujet commente son vécu plus qu'il ne le livre. En d'autres termes, l'entretien d'explicitation permet de recueillir des données riches et de tout ordre, mais sa conduite repose exclusivement sur l'action. Le sujet interrogé est comme un téléphérique qui suit un câble sans jamais le quitter (métaphore de l'action) alors qu'il peut exprimer ce qu'il voit, entend, ressent au cours de son voyage.

Source image ⁸⁰.

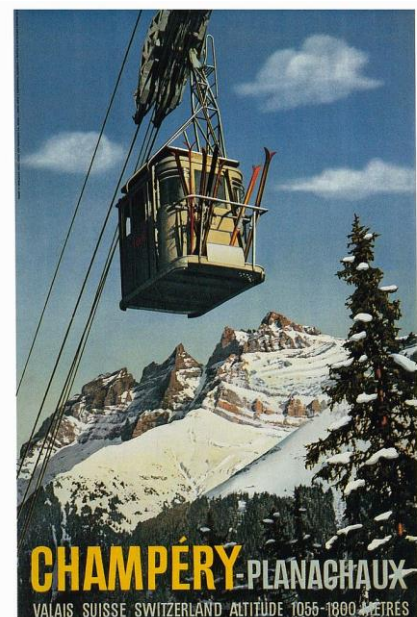


Figure 38 - Téléphérique faisant Champéry-Planachaux, domaine public

L'entretien d'explicitation se focalise sur une seule action en même temps. Il s'agit d'avoir comme objectif de dégager une séquence, un déroulement de l'action, et de la délimiter dans le temps. Enfin, seules les actions

80 https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Télépherique_Champ%C3%A9ry.jpg

passées font l'objet de cette méthode. Le vécu immédiat peut être recueilli par d'autres méthodes comme le cours d'action et l'entretien d'auto-confrontation (Theureau, 2003, 2006, 2010). L'entretien d'auto-confrontation, comme l'explicitation, est une méthode centrée sur l'action et, plus précisément, « *une expression différée de la conscience préréflexive, en interaction avec son contrôle par le chercheur, grâce à une remise en situation de l'acteur par l'intermédiaire d'une observation ou d'un enregistrement du comportement de ce dernier* » (Theureau, 2010, page 300). Au lieu de s'appuyer sur la mémoire, l'auto-confrontation utilise un support documentaire comme une vidéo pour permettre au sujet de livrer la verbalisation de son vécu. Pour Vermersch, tout comme l'action, le vécu est un terme bien précis qui exclut de prendre comme point d'appui le contexte ou les commentaires. Le vécu se décrit et n'est donc pas une interprétation ou une explication. Il est délimité dans le temps et correspond à un *moment spécifié*. Comme il est passé, l'entretien d'explicitation va faire appel à la mémoire du sujet. La verbalisation de cette mémoire est une *évocation*. Ainsi, l'entretien d'explicitation vise à « *inciter, par notre parole d'intervieweur, une autre personne à modifier sa direction d'attention (vers un moment passé spécifié), à changer ses activités mentales (évoquer ce passé, en produire une verbalisation descriptive détaillée) et consente à le faire* » (Vermersch, 2012, p. 3). De plus, le vécu sur lequel porte la méthode est un vécu à la première personne. L'approche phénoménologique issue d'Husserl suggère que c'est la subjectivité de l'individu qui est recherchée et non son comportement (ce qui constitue une différence avec l'auto-confrontation). L'entretien d'explicitation s'intéresse au vécu à la première personne, même si « *l'activité intime du sujet n'[est] pas accessible, [...] limitée à ce qui [est] manifeste.* » (Vermersch 2010, p. 26). La notion de première personne est ici complète, en « *position de parole incarnée* », où le sujet n'est pas un participant mais un acteur. Ainsi, « *lorsque le sujet verbalise son vécu, il [est] en relation intime avec ce vécu* » (*ibid*, p. 78). L'entretien d'explicitation recouvre deux méthodes selon la place de cette première personne. Soit il s'agit du vécu du chercheur lui-même, ce qui offre une grande profondeur puisque la position est « *radicalement en première personne* » (*ibid*, p. 81). Soit ce point de vue est celui d'un tiers, il conviendra alors de parler de seconde personne. Cette seconde posture doit apporter une plus grande variation dans les évocations.

2.3.2.3 La cohérence d'un projet d'explicitation : l'intention

L'intention est un préalable à toute mise en œuvre d'un entretien. Le chercheur doit définir ce qu'il veut obtenir. Dans un projet de recherche académique, la question de recherche est naturellement la base de l'intention. En revanche, l'entretien d'explicitation est ancré dans les principes de la phénoménologie, notamment l'empirisme, qui appelle la découverte de faits nouveaux sans présupposer ce qui est connu des sujets. Rappelons que

l'empirisme est une « *doctrine selon laquelle l'expérience est la donnée première et la source de la connaissance* »⁸¹. Ainsi, aucune hypothèse prédéfinie ne peut être formulée avant l'entretien. Les données sont analysées à posteriori telles qu'elles se donnent avec pour finalité l'émergence d'une connaissance.

Vermersch ne cache pas les potentielles faiblesses de sa méthode et en particulier les critiques faites à l'introspection comme donnée scientifique. Pour Auguste Comte (1864, 1989), il n'est pas possible de se dédoubler : « *l'individu pensant ne saurait se partager en deux, dont l'un raisonnerait, tandis que l'autre le regarderait raisonner. L'organe observé et l'organe observateur étant, dans ce cas, identiques, comment l'observation pourrait-elle avoir lieu ? Cette prétendue méthode psychologique est donc radicalement nulle dans son principe* » (p. 34 dans Vermersch, 2012, p. 91). Cet argument est rejeté par Vermersch puisque l'acte de prendre conscience de ses pensées est éprouvé par tout un chacun. Tout au plus est-il raisonnable de déclarer que cette activité mentale comporte des difficultés. Une critique plus fondée se trouve dans l'altération de la mémoire, c'est à dire le décalage entre ce qui est vécu et ce qui est retenu du vécu. Il convient de ne pas vouloir faire des verbatims des données vraies *a priori*. Pour autant, le vécu subjectif est radicalement intime et personne d'autre que le sujet ne peut le connaître. Donc, pour percevoir le décalage entre le vécu et ce qui en est évoqué plus tard, il n'y a pas d'autre accès que l'introspection. C'est pour ce motif qu'il faut reconnaître le biais de mémoire puisque le sujet perturbe la réalité en la restituant. Il n'est pourtant pas raisonnable de rejeter la méthode : elle constitue la seule façon de révéler ce biais. D'ailleurs, Vermersch rappelle que « *le degré d'influence de l'observation sur ce qui est observé est un problème épistémologique de taille, et il s'étend à toutes les sciences. Il est clair que l'idée d'un observateur qui aurait réussi à être absolument à l'extérieur du système qu'il étudie est une fiction épistémologique* » (p. 92). Plutôt que d'invalider cet unique accès au vécu subjectif, il est bien plus intéressant de le contrôler : cela commence par reconnaître que l'introspection et l'entretien d'explicitation ne sont pas hors de la science mais critiquables en tant qu'incapables d'attester d'une sincérité totale et intrinsèque face la vérité. Pour pouvoir être valides malgré cette difficulté, les données et les analyses produites par l'introspection doivent être sincères par l'intention et le contrôle. Cette sincérité implique une certaine prudence, une prise de recul, tout simplement des précautions comme le suggère Dumas (1924 dans Vermersch 2012, p. 101) : « *Nous n'avons pas besoin d'insister sur l'importance et la nécessité de la psychologie introspective. Bien que la psychologie de réaction prétende se passer de l'introspection, nul ne conteste que toute autre forme de psychologie nous serait, sans l'introspection, à jamais interdite. On peut critiquer la portée de la méthode introspective, en signaler les difficultés, faire des réserves sur le genre de certitude qui s'y attache, montrer qu'elle déforme les mécanismes qu'elle veut atteindre, quand elle ne les invente pas de toutes pièces pour la commodité des explications ou le triomphe des idées préconçues, etc., mais, quand on a accumulé*

81 <https://www.cnrtl.fr/definition/empirisme>

toutes ces critiques, on est bien obligé de reconnaître qu'aucune de ces critiques n'est décisive et que les difficultés signalées imposent seulement des précautions à prendre. »

Par ailleurs, l'un des risques à maîtriser pour rendre l'introspection valide est d'éviter de considérer toutes les verbalisations comme des données scientifiques, un peu à la manière du « *penser à haute voix* » de Claparède (1933). Roederer et Filser (2015, p. 43) questionnent les méthodes de capture de l'expérience en marketing et rappellent que « *lorsque l'on travaille sur l'expérience à partir de la parole d'un sujet, on transforme la nature même de l'objet que l'on entend étudier, d'une part en s'exposant au biais du langage et d'autre part en se situant toujours a posteriori* ». Pour renforcer la crédibilité d'une méthode d'entretien s'appuyant sur l'introspection, Vermersch prône qu'une verbalisation doit nécessairement être questionnée sur la manière dont elle a été produite et extraite par le sujet. Les entretiens d'explicitation sont, à notre sens, remarquables de ce point de vue, autant dans leur conception étayée d'arguments académiques que dans leur pratique qui laisse parfois penser que la rigueur méthodique est rigide. C'est même cette recherche de robustesse de l'introspection qui justifie que la verbalisation n'ait pas lieu pendant l'action – et donc *a posteriori*. En verbalisant en cours d'action, le sujet penserait à haute voix. Bien qu'alors il verbaliserait ce serait au détriment d'une introspection alors particulièrement pauvre puisque sans contrôle possible. De façon très pragmatique, il semble que l'explicitation en cours d'action requiert une maîtrise réflexive considérable, pour ne pas dire surhumaine : cela revient à rendre explicite par l'introspection ce qui est implicite dans ce qui est en train d'être fait, tout en faisant naturellement ce qui est censé être fait. Vermersch se réfère à Francisco Varela pour pointer que « *l'introspection est technique, elle suppose un apprentissage et un guidage expert. Avoir une cognition, une capacité d'activité réflexive ne fait pas de vous un chercheur compétent dans l'usage de l'introspection* » (p. 112). L'explicitation du vécu d'une action passée d'un sujet est un choix contingenté par la rigueur scientifique.

2.3.2.4 Nature des données issues de l'explicitation

Quelle est la nature des données produites lors d'un entretien d'explicitation ? Si Vermersch (2012) suggère qu'elle puisse être de diverses natures symboliques comme le dessin, la danse ou le modelage, il insiste principalement sur la verbalisation. Il précise même que « *la qualité de la verbalisation est essentielle, à la fois par sa précision (granularité de la description), par sa complétude relativement à un objet de recherche donné, par son caractère descriptif, c'est-à-dire aussi peu impératif que possible* » (p. 126). Ne perdons pas de vue qu'à partir du moment où un sujet nomme ce qu'il perçoit, il donne un sens qui vient se plaquer sur l'expérience, le « *processus signifiant* » (Thierry, 1987). Le vécu sensible serait alors un préalable au sens toujours approchant, jamais parfaitement éloquent de l'expérience. Nous savons dès lors, que nous ne ferons qu'approcher l'intime sans jamais l'atteindre.

Pour caractériser plus précisément les données issues de l'explicitation, il faut repasser par la posture épistémologique dans laquelle est ancrée cette technique. La méthode est en effet à la fois, issue de la phénoménologie husserlienne et Vermersch a voulu en faire une technique fondée sur la psychologie (et surtout pas sur la psychanalyse). Ce que vise l'explicitation ce sont des verbalisations issues d'une activité réfléchissante visant le vécu préréfléchi. Rappelons que la conscience préréfléchie n'existe pas en psychologie freudienne mais vient de la phénoménologie husserlienne et piagetienne et se trouve être un état de conscience à part entière. Sa spécificité est de ne pas avoir fait l'objet d'une réflexion. L'activité de réfléchissement consiste à se représenter ce vécu préréfléchi⁸². Le fait de porter l'attention du sujet de manière consciente sur son préréfléchi passé est une forme d'introspection que Vermersch a nommé *ressouvenir*. Rappelons qu'il s'agit pour un sujet, d'accéder à sa mémoire et donc à des traces mnésiques que le temps n'a pas totalement altérées. Cet éveil est toujours incertain car il est difficile de connaître à l'avance quelles traces ont fait l'objet d'une rétention et parmi elles, lesquelles sont encore présentes en mémoire. Par conséquent, Vermersch déclare que « *nous ne pouvons savoir a priori tout ce qui pourrait faire l'objet d'un ressouvenir de vécu* » (p. 174). Bien entendu, un sujet va aussi, en plus de cette activité de ressouvenir, avoir tendance à opérer une réflexion sur sa conscience préréfléchie de l'ordre du raisonnement. Il va prendre conscience de son préréfléchi et vouloir le traiter. La méthode des entretiens d'explicitation consiste à canaliser le sujet en favorisant d'abord le réfléchissement et non la réflexion. Les données issues de la réflexion du sujet restent intéressantes mais le fil conducteur d'un entretien est une représentation du vécu qui se donne alors que la visée de l'action est la meilleure garantie de tenir ce fil.

Vécu préréfléchi → activité réfléchissante (sur l'action) → verbalisation du réfléchissement

82 Nous estimons que le réfléchissement peut être relié au concept de métacognition et de métaémotion (Martinez, 2006 ; Norman et Furnes, 2016) que Roederer et Filser (2015, p. 110) désignent synthétiquement comme « *une perspective réflexive, résultant d'une prise de recul du sujet par rapport à son vécu direct, et qui porte sur ses émotions (métaémotions), son humeur (meta-mood), ou sa façon de réfléchir (métacognition)* ». La métaexpérience est ce dont un sujet peut se rappeler à propos de son vécu. Les auteurs précisent qu'il est possible de l'explicitier (sans faire de référence directe à la méthode de Pierre Vermersch). Au-delà du traitement des émotions, une différence majeure sépare une métaexpérience d'un ressouvenir issu de l'explicitation : le rapport au temps. Dans le premier cas, il s'agit de résumer et d'agrèer un ensemble de moments liés par un thème (par exemple une marque) : c'est une mise en récit. Dans le second cas, l'expérience vécue est un moment aux limites claires qu'il s'agit d'explicitier en détail.

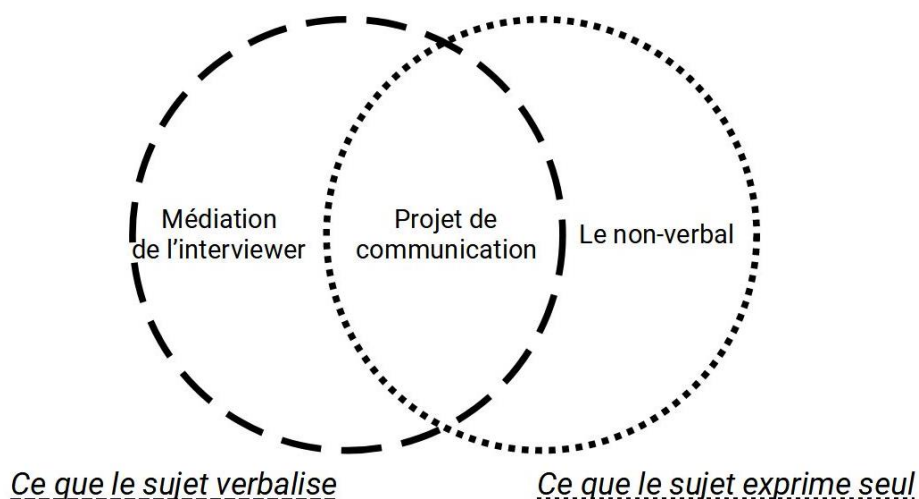


Figure 39 - *Les données obtenues par un entretien d'explicitation d'après Vermersch (2012, pp. 127-129)*

Le schéma ci-dessus montre les données obtenues à l'aide d'un entretien d'explicitation. Un sujet a souvent un projet de communication plus ou moins conscient auquel il va se tenir si aucun guidage n'est réalisé. Ce projet ne représente pas l'intégralité des données qu'il va exprimer seul puisque des informations non-verbales sont émises par le langage. Ces dernières peuvent être captées et utilisées par un intervieweur pour améliorer un entretien. Le rôle de celui qui mène un entretien d'explicitation est aussi de faire verbaliser le sujet au-delà de son projet de communication. L'intervieweur va opérer une médiation technique pour obtenir des données supplémentaires sous forme de verbatims que le sujet n'aurait pas exprimés de lui-même. Ce qui en fera des données de qualité, outre leur précision, c'est d'être descriptives du vécu et donc non induites par la médiation opérée. Pour obtenir les verbatims et s'assurer de leurs qualités descriptives, l'art de l'explicitation consiste donc à guider le sujet à l'aide de questions vides de contenu. Pour cela, une bonne relance doit privilégier les questions ouvertes et « *focalisante[s] en structure* » (p. 127), autrement dit qui font porter l'attention du sujet sur le moment du vécu et non sur autre chose (comme un jugement par exemple). Malgré le choix de mobiliser uniquement des relances vides, l'intervieweur a une place très importante dans le guidage du sujet puisque c'est lui qui va repérer tel ou tel élément dans le discours ou dans l'expression non verbale afin d'explicitier ce qu'ils ont d'implicite. Pour avoir pratiqué cette technique, nous pouvons témoigner qu'elle requiert un apprentissage profond pour être maîtrisée et qu'un entretien réclame une attention intense (un épuisement psychique est souvent ressenti à la suite d'un entretien). Vermersch pointe qu'un entretien d'explicitation est aussi guidé dans sa dimension temporelle. L'introspection et la verbalisation d'un vécu demandent un rythme parfois lent. Il faut laisser le temps : « *l'accès à des événements subjectifs très brefs, ou la décomposition descriptive des étapes intermédiaires, suppose un ralentissement, une dilatation temporelle du moment qui a été vécu, peut être facilité par un guidage* » (p. 128). De plus, le ressouvenir comme forme d'introspection est une opération lente. Il convient donc de ne pas mettre la pression à un interviewé (Vermersch parle d'accueil du ressouvenir

pour signifier la position relativement passive à adopter par le sujet et son intervieweur). Cette lenteur est un gage d'authenticité qu'il ne faut pas interpréter comme un problème d'accès à la mémoire : « *que ce soit dans le juste passé ou plus tard, la saisie intuitive, le contact authentique avec le vécu devient alors l'acte privilégié produisant le passage à conscience réfléchie* » (p. 156).

En revanche, ce qui ne doit pas être guidé, c'est ce qui n'est pas de l'ordre de la description. Vermersch estime, notamment, qu'il ne faut pas proposer au sujet « *de faire la science de sa propre expérience subjective* » (p. 129), c'est-à-dire de le faire sortir de l'introspection du vécu pour lui faire commenter ce vécu. Lors d'un entretien les sujets vont pourtant commenter, exprimer des représentations, des jugements ou des théories (à des degrés différents selon leurs personnalités). Ce n'est pas un problème à partir du moment où l'intervieweur maintient l'entretien sur le câble de la description du vécu et donc le sujet dans une introspection suffisante. L'important est que l'entretien produise des verbatims qui sont identifiables entre le descriptif et le non-descriptif. Nous ajouterons même que ces catégorisations éclairées des données sont particulièrement riches et nous autoriseront à opérer une analyse ensuite. Quoi qu'il en soit et du strict point de vue de la production de données, pour Vermersch « *il est possible d'accueillir toutes les verbalisations et de s'en servir comme point de départ pour faire décrire* » (p. 130).

Nous avons pu faire un résumé de la façon dont est conçue la méthode des entretiens d'explicitation. Il nous reste à préciser comment elle peut être mobilisée pour notre recherche doctorale et ce sera l'objet des prochaines sections. Nous proposons, page suivante, une restitution synthétique sur la méthode proposée par Pierre Vermersch (2010, p. 32).

<i>Vermersch 2010, p. 32, Tableau 1, « Repères sur l'entretien d'explicitation. »</i>	RÉGULATION	<p>1) Proposer un contrat de communication.</p> <p>2) Se synchroniser sur l'interviewé [...].</p> <p>3) Canalisation et non directivité.</p> <p>4) Le déroulement [...].</p> <ul style="list-style-type: none"> • démarrer : initialiser, difficultés des premières phases, • poursuivre : trois fonctions, chercher, élucider, réguler, • aboutir:critères de fin.
	TECHNIQUES	<p>1) Questionner en fonction du caractère préréfléchi de l'action [...] :</p> <ul style="list-style-type: none"> - éviter d'induire le conscientisé (quoi, plutôt que pourquoi), - questions descriptives, - relance sur les dénégations (le préréfléchi n'est pas connu), - questionner les gestes (témoins du préréfléchi), - relances ericksonniennes et formulations vides de contenu, - solliciter la mémoire concrète.
	CONDITIONS	<p>1) Être dans le domaine de la verbalisation de l'action vécue [...].</p> <p>2) Faire référence à une tâche réelle et spécifiée.</p> <p>3) Focaliser sur l'action plutôt que sur le contexte, l'environnement, les circonstances ou les jugements, les opinions, les commentaires.</p> <p>4) Subordonner les aspects déclaratifs et intentionnels de l'action au procédural.</p> <p>5) Vérifier que, au moment où il s'exprime, l'interviewé est en évocation du vécu ; de son action spécifiée, c'est-à-dire dans la position de parole incarnée [...].</p>
	OBJET	<p>L'EDE est focalisé sur la mise en mots a posteriori de l'action :</p> <p>1) L'action plutôt que l'émotion.</p> <p>2) La dimension vécue, singulière de l'action plutôt que ses aspects conceptuels ; généralisant, schématiques, ou ses aspects imaginaires, créatifs.</p> <p>3) Dimension procédurale de l'action plutôt que les seuls aspects déclaratifs (savoirs théoriques, raisons) ou les aspects intentionnels (buts, finalités) [...]</p>
	BUT	<p>L'entretien d'explicitation est composé d'un ensemble de techniques qui visent à permettre au formateur ou à tout professionnel de :</p> <p>1) S'informer.</p> <p>En particulier sur la manière dont l'interviewé a réalisé une tâche particulière, dans un but de recherche (ergonomie, didactique, résolution de problème), de soutien ou de remédiation pédagogique (analyse des erreurs), de perfectionnement ou d'entraînement (professionnel, sportif, musical), de bilan, d'orientation.</p> <p>2) Aider l'autre à s'auto-informer.</p> <p>Pédagogie de la prise de conscience, aide à l'appropriation de l'expérience, complément de la pédagogie des situations.</p>

Figure 40 - Vermersch 2010, p. 32, Tableau 1, « Repères sur l'entretien d'explicitation. »

2.3.3 Mobiliser l'explicitation dans un cadre académique

2.3.3.1 La fiabilité académique de l'explicitation

L'expérience subjective est un objet de recherche qui se heurte inévitablement à la barrière de l'intime. Au-delà de la posture épistémologique qui oriente nos choix, nous avons sélectionné la méthode des entretiens d'explicitation parce qu'elle tend à épurer la mise en mots d'un interviewé à propos de son expérience passée de tout ce qui pourrait la transformer en récit personnel et présent (donc différent du moment du vécu). Vermersch (2010, p.18) justifie ainsi la focalisation sur le vécu d'action de l'explicitation : « [...] *ce déroulement d'action est la seule source d'inférences fiables pour mettre en évidence les raisonnements effectivement mis en œuvre (différents de ceux adoptés hors de l'engagement dans l'action), pour identifier les buts réellement poursuivis (souvent distincts de ce que l'on croit poursuivre), pour repérer les savoirs théoriques effectivement utilisés dans la pratique (souvent différents de ceux maîtrisés en question de cours), pour cerner les représentations ou les préconceptions sources de difficultés.* » En d'autres termes, l'action serait le matériau le plus résistant au temps face à la subjectivité, le plus objectivable. C'est un point clef qui nous a fait choisir la méthode des entretiens d'explicitation. Autant il nous paraît malhonnête de prétendre pouvoir accéder à la subjectivité comme si nous étions dans la tête des sujets, autant nous nous fixons une obligation de tendre vers une extraction authentique de celle-ci. C'est un motif déontologique et un argument de robustesse scientifique relatif au savoir obtenu. Bien entendu, d'autres éléments constituent le cadre éthique de la méthode. Nous avons trouvé que ce point est particulièrement saillant dans le propos de Vermersch (2010). Lui, mais aussi la formatrice du GREX que nous avons rencontrée, utilisent le principe du contrat entre l'intervieweur et l'interviewé. L'objectif est que le sujet qui accepte de répondre à la sollicitation d'un chercheur soit maître de ce qui se passe, libre de toute pression vis-à-vis de ce que peut représenter celui qui l'interroge et partie prenante dans la responsabilité des buts poursuivis. Ainsi, il est nécessaire que le sujet comprenne et accepte l'objet de recherche, sache quelle méthode va être utilisée et même partage le cadre social de l'enquête.

Malgré la crédibilité de la méthode et le sérieux que nous mettons à la mettre en œuvre et l'adapter, certains biais doivent être connus. En premier lieu, Vermersch rappelle (2010, p. 114) que les données empiriques ne sont pas scientifiques a priori. Elles réclament un traitement critique de la part du chercheur qui peut, par ailleurs, s'appuyer sur des observations des faits faisant l'objet d'un entretien. Un biais est également inhérent à l'ensemble de la science constructiviste et concerne l'influence de l'observateur sur l'observé (Vermersch, 2012, p. 92). Nous avons déjà compris que la position philosophique de la phénoménologie peut être critiquée mais une fois la posture adoptée par le chercheur, la méthode ne peut pas être radicalement rejetée pour ses propres fondements. En revanche, un autre biais est lié à la pratique et demande donc un jugement plus approfondi au sujet de ces recherches doctorales. En effet, la technique d'entretien demande des compétences et peut produire des données biaisées par manque de maîtrise. Nous avons nous même expérimenté cette faiblesse au

cours du stage auquel nous avons participé. Comme toute pratique, un effet d'apprentissage fait que les premiers entretiens sont d'une qualité médiocre en comparaison de ceux menés à la suite de la supervision d'un maître. En une semaine, le niveau de nos entretiens s'est vu largement rehaussé. L'avantage d'un tel stage est de ne pas débiter en situation de recherche mais d'exercice. Malgré tout, l'effet d'apprentissage se poursuit même après avoir atteint un grade suffisant. Des erreurs ont pu être commises lors des entretiens utilisés pour cette thèse. Nous estimons, cependant, que notre degré de maîtrise permet au moins d'identifier les moments où l'interview sort de l'explicitation, c'est à dire où le sujet n'est plus en évocation de son expérience. C'est selon nous la meilleure garantie de ne pas confondre vécu et commentaires sur le vécu. Nous ajouterons également que le chercheur peut être plus ou moins performant pour mener un entretien d'explicitation. Cet exercice est particulièrement gourmand en ressources et demande une grande concentration. La fatigue peut conduire à une baisse de vigilance et à des erreurs de conduite. Encore une fois, il nous semble que l'essentiel est d'être capable d'identifier ces sorties d'évocation pour permettre une analyse de qualité et sincère. Ajoutons à ce constat les capacités du sujet lui-même qui peut être plus ou moins apte à entrer en état d'évocation. Sur ce point nous avons pu constater combien chaque interview est différente : certains profils ont besoin de commenter et de donner des justifications à leurs expériences (sans réussir à parler de l'expérience elle-même) alors que d'autres vont se fatiguer très vite quand ils parviennent à l'état d'évocation de leur vécu. Évidemment, d'autres interviewés se montrent particulièrement doués pour se laisser guider et comprennent très vite en quoi consiste l'exercice proposé. Nous estimons que notre jeu de données est composé d'une grande variabilité quant à la capacité à livrer une expérience vécue. Malgré une certaine frustration parfois, nous avons toujours obtenu des explicitations du vécu (et beaucoup d'informations satellites). La différence aura été que certaines interviews ont livré moins de moments d'évocation que d'autres. Enfin, il reste à noter que la méthode des entretiens d'explicitation est dépendante de la fiabilité de la mémoire.

2.3.3.2 *Le statut des données produites*

En choisissant les entretiens d'explicitation, nous faisons le choix de nous procurer principalement des données sous forme de verbalisation. Nous n'avons pas observé directement les expériences des interviewés ni recueilli un grand nombre de traces a posteriori. Il y a quelques exceptions comme pour l'environnement numérique de Wikipédia et Wikisource qui nous a livré des points d'appuis pour la conduite d'entretiens. Parfois même, c'est l'interviewé lui-même, smartphone à la main, qui a confronté son expérience subjective avec les traces objectives laissées sur Wikipédia (cette plateforme archive toutes les anciennes versions des articles ainsi que les échanges écrits entre les éditeurs). En tant que chercheur, nous avons aussi coparticipé à une expérience de contribution. Il s'agissait pour un sujet de participer à l'entretien d'une vigne associative à Quimper. Bien que présent ce jour-là, nous ne partageons pas la même activité au même moment. Cependant, notre présence dans ce contexte technique a permis de mieux visualiser les descriptions faites lors de l'entretien. Nous estimons,

comme Vermersch (2010, pp. 20 et 21), que ces données ont un intérêt pour affecter plus de valeur à l'information. Observations et traces gardent néanmoins une part d'interprétation de la part du chercheur au moment de leur donner un sens. Nous les avons intégrées uniquement lorsque ce sont les sujets qui les ont livrées.

En nous appuyant sur les entretiens d'explicitation, nous épousons une voie d'accès vers l'expérience des individus interrogés qui passe par une introspection verbalisée de ressouvenir du vécu. Il existe deux modes de rappel du vécu qui ont d'abord été nommés par Husserl comme *signitif* et *intuitif* (Vermersch, 2012, p. 182). Dans le premier cas, il s'agit pour un sujet de verbaliser des conceptions, de tenir un discours et ceci sans être relié à un vécu personnel. C'est ce que Vermersch nomme le *mode verbal* (2012, p. 182). Il reprend le mode intuitif d'Husserl pour pointer le cas où le sujet verbalise un vécu qui a un lien direct avec l'expérience passée. Ce lien s'appuie sur les sens du sujet bien plus que sur les concepts, ce qui conduit Vermersch à parler d'un « *rapport chaud avec le passé fondé sur un remplissement quasi sensoriel* » (ibid). Le mode de rappel du vécu est alors nommé *évocation*. Pour atteindre ce mode privilégié du ressouvenir parce que justement plus proche de l'expérience vécue, il existe des stratégies qui font partie de la méthode de l'explicitation. Le premier élément de cette stratégie concerne l'amorçage de l'évocation. Il se fait à partir d'un élément clef du passé (Vermersch, 2012, p. 188) qui va permettre au sujet de s'y connecter, un peu sur le principe de la madeleine de Proust. L'amorçage est défini comme « *le processus par lequel une trace mnésique est conduite à l'éveil à partir d'un éveil partiel par résonance d'une propriété, d'une relation connexe de la chose* » (ibid). » D'un point de vue pratique, un intervieweur proposera à un interviewé de viser quelque chose que ce dernier va saisir alors que lui-même n'en a pas connaissance. L'exemple de phrase donnée par Vermersch (2012, p. 190) est « *Et à ce moment à quoi faisiez-vous attention ?* » L'intervieweur sera, quant à lui, attentif à reconnaître l'état d'évocation du sujet et notamment le rapport sensoriel au passé.

Vermersch (2010, pp. 33 – 43) a segmenté les domaines de verbalisation qui peuvent être obtenus par des entretiens. L'explicitation est une verbalisation descriptive de l'action, mais selon le but poursuivi par le chercheur, une description émotionnelle pourrait être pertinente. Par exemple, si nous souhaitions obtenir la structure des émotions lors d'une expérience donnée, l'auteur invite à s'intéresser aux travaux de Rogers (1945). L'explicitation canalise l'interviewé sur son vécu d'action et prétend offrir des données séquentielles sur ce qui a été fait. Cependant, Vermersch (2010, p. 41) précise que l'émotion « *peut réapparaître avec le rappel de l'action* ». De la même manière, des informations satellites de l'action peuvent être verbalisées. Un stage nous a permis de maîtriser cette capacité à canaliser les enquêtés (voir annexes page 403). Dans la réalisation des entretiens d'explicitation, nous nous sommes approprié la technique pour maintenir les interviewés dans leurs vécus d'action tout en laissant la possibilité de verbaliser des émotions ou des informations satellites (la formatrice nous a d'ailleurs confirmé qu'il était possible de le faire tant que cela ne détournait pas l'interviewé de son évocation). Lors de l'analyse, nous identifions la trame *vécu d'action* et relierons les autres verbalisations

pour reconstruire l'expérience vécue enrichie des informations complémentaires. Dans le premier traitement des données, nous n'avons gardé que les informations reliées à la verbalisation d'un vécu d'action. Toute émotion ou commentaire qui ne serait pas clairement lié au vécu ciblé et à l'objet de recherche a été écarté. En effet, cette verbalisation est suspecte d'avoir été construite à un moment différent de l'expérience de contribution.

En revanche, comme le permet l'explicitation, nous avons conservé les informations livrées par les interviewés qui sont liées à l'objet de recherche mais pas à l'expérience en elle-même. L'objectif est de pouvoir les mettre en perspective au moment de l'analyse. Par exemple, certains éléments auraient plus leur place dans un entretien autour des récits de vie (Atkinson, 1998). La vie antérieure ou postérieure à l'expérience ciblée peut donner du sens à cette dernière. Ainsi, une contributrice dans la trentaine déclare avoir beaucoup joué au jeu vidéo *Mortal Kombat* lors de son enfance et de son adolescence alors que son expérience de contribution récente était de développer un jeu similaire. Elle nous dira au cours de l'entretien que, à la suite de son expérience, elle a décidé de produire professionnellement des jeux vidéo. Nous avons senti une forme de mise en récit de la part de ce sujet où l'expérience partagée avait un lien vers un passé lointain et un futur proche. Ainsi, en toute connaissance de cause, ces informations étaient particulièrement utiles à la finesse des analyses qui ont pu être faites. Cependant, nous n'avons jamais guidé un interviewé vers la mise en récit. La raison est que nous voulions focaliser nos données sur l'expérience et maintenir autant que possible nos interviewés dans l'état d'évocation de leur vécu. Il est indéniable qu'une collecte idéale aurait consisté à mener un entretien l'explicitation puis à le confronter auprès de l'interviewé. Avec la pratique, une autre approche aurait pu être envisagée : hybrider les récits de vie (Atkinson, 1998 ; Özçağlar-Toulouse, 2009 ; Bertaux, 2016) et l'explicitation. Un récit de vie est défini par Bertaux (1987, p. 28) comme « *le récit qu'une personne fait à une autre de son expérience de vie dans une interaction de face à face* ». La méthode de collecte de récits de vie repose sur le fait que l'intervieweur et l'interviewé vont construire une narration à partir de d'évènements vécus. L'interprétation est assumée et permet d'enrichir le sens que donne le sujet à son expérience. Ce qui se passe au cours d'un entretien d'explicitation, c'est que les interviewés vont naturellement mettre en récit leur vécu. Avec le guidage du chercheur, l'évocation de l'expérience vécue et l'explicitation vont se mettre en place avec plus ou moins de facilité en fonction des profils et probablement du contexte. Au cours de notre recherche doctorale, aucune interview ne peut être qualifiée de pure évocation d'un vécu passé. Or, la mise en récit et l'explicitation étant relativement simples à reconnaître, la première nous aura été particulièrement utile pour comprendre le sens des actions. D'une certaine façon, à la manière de Monsieur Jourdain, nous avons collecté des récits de vécu sans le savoir. Passé la première interview, nous avons rapidement compris l'intérêt de ces passages pour la future analyse. Ce qui pourrait être pertinent pour de futures recherches, c'est de libérer le sujet de son besoin de mise en récit en faisant un premier entretien pour collecter le récit de vécu ou de vie (selon qu'il faille se focaliser sur un moment d'expérience ou contextualiser). Une fois cet entretien réalisé, et après une brève pause, l'entretien d'explicitation serait mené. Il nous paraît que cet ordre est plus naturel puisque les sujets

savent mettre en récit leurs expériences alors que l'évocation du vécu réclame un guidage technique. De plus, l'entretien d'explicitation est apparu comme une expérience particulièrement épuisante pour une majorité d'interviewés. Enfin, le fait que la pause soit brève permet d'éviter que le sujet ne refasse la narration de son vécu auprès de l'intervieweur.

Pierre Vermersch (2010) précise ce à quoi le chercheur va faire face en matière de domaines de verbalisation de la part de l'interviewé.

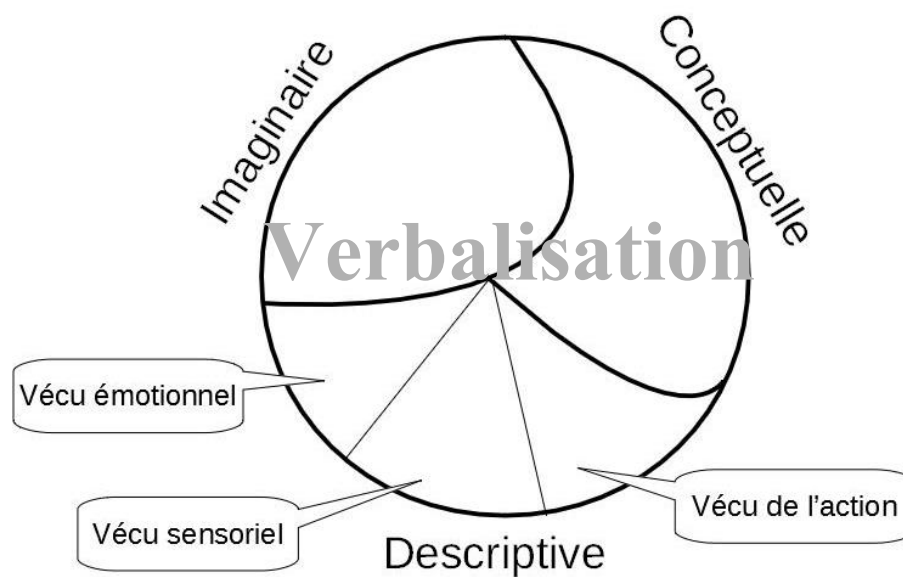


Figure 41 - Les domaines de verbalisation – adaptation de Vermersch (2010, pp. 33 - 43)

Vermersch (2012, pp. 366-367) suggère que les verbalisations de vécus ne semblent pas exploitables par des logiciels de traitement de données. Là où ces outils permettent une analyse qualitative sur les verbatims issus de méthodes illustratives, principalement constituées de commentaires, ils sont en difficulté sur les descriptions d'expérience issues de l'explicitation. Cette difficulté étant liée à une série d'échecs en pratique, il est permis d'imaginer un franchissement de cette impossibilité empirique.

2.3.3.3 *La mise en œuvre de l'entretien d'explicitation*

Que se passe-t-il une fois l'amorçage réussi ? Comment guider l'interviewé ? Nous avons compris que l'objectif est de maintenir le sujet dans un état d'évocation en prise avec son vécu passé. Nous devons éviter de faire commenter l'interviewé en relançant l'action et non les commentaires sur l'action. Pour se faire, il s'agit de s'appuyer sur l'attention du sujet durant le rappel de l'expérience : « [...] *le rappel ne doit pas être conçu comme ponctuel, comme si chaque élément rappelé avait fait l'objet d'un apprentissage séparé, mais que, dès que la personne est vraiment présente à son vécu passé, il devient possible de déplacer le rayon attentionnel au sein du vécu passé et de guider l'attention vers tout ce qui était actif en même temps que ce qui se redonne comme focus attentionnel passé* » (Vermersch, 2012, p. 215). Autrement dit, l'intervieweur a la possibilité de faire déplacer l'attention du sujet sur le flux d'expérience un peu à la manière de la tête de lecture d'un logiciel d'écoute de musique ou de visionnage de vidéo. Il faudra, malgré tout, prendre en compte qu'un individu dispose d'une fenêtre attentionnelle qui impose une limitation au revécu. Il ne sera pas possible pour le sujet de revivre son expérience en modifiant le cadre de son attention par rapport à l'expérience d'origine. Une fois ces limitations acceptées, l'intervieweur va guider le sujet sur son rappel du vécu. Pour se faire, il va utiliser sa parole. Or, Vermersch pointe que la parole a toujours une dimension performative et ce constat, aussi irrefragable que commun, est au cœur de la pratique de l'explicitation. Certes, l'auteur se réfère à une littérature allant de James Pierce à John L. Austin (1970) en passant par Gilles Deleuze et Félix Guattari, mais c'est par la pratique qu'il a pu établir les **effets perlocutoires** de l'entretien d'explicitation. Le terme d'*effets perlocutoires* est d'ailleurs attribué à Deleuze et Guattari (1980) et se définit comme « *les actes de discours considérés dans conséquences ou les effets qu'ils produisent* » (Vermersch, 2012, p. 236), même si des distances sont prises avec le sens originel dans le cadre de l'explicitation. Pour la méthode de Vermersch, il faut retenir que les effets perlocutoires sont les prises de parole de l'intervieweur qui vont faire dire quelque chose à l'interviewé et qui le maintiennent dans l'évocation de son vécu passé. L'effet est donc attendu sur le destinataire mais celui qui émet les relances est aussi concerné dans la production du sens. A ce niveau-là, Vermersch tient à installer à la fois une limite pratique et la prémisse d'un principe éthique : « *le sens ne peut avoir d'effets que de manière médiée : par la compréhension que le destinataire en a et par la disposition (consentement, refus, indifférence) qu'il manifeste à suivre ce qu'il comprend* » (2012, p. 244). Un entretien d'explicitation ou une relance n'auront pas d'intérêt sans compréhension mutuelle ni acceptation de l'interviewé à se laisser guider. La compréhension est le socle de la communication et nécessairement de l'entretien d'explicitation.

L'intervieweur va utiliser des effets perlocutoires dans le but de faire décrire son vécu par l'interviewé. Au fur et à mesure de leurs mises en œuvre par Pierre Vermersch ou d'autres praticiens, des effets ont été testés, certains conservés, d'autres modifiés ou rejetés. La validité des questions et relances mobilisées en explicitation est donc largement assise empiriquement. Ce qui est recommandé et interdit représente un cadre précis qu'il est possible d'appréhender à partir de la littérature ou en suivant des stages. Les règles élémentaires qui

se dégagent reposent sur le faire « *décrire un moment caractérisé par une extension temporelle étroite et spécifiée* » (p. 299). Le cœur de la conduite d'entretien est donc de maintenir chez l'interviewé une visée attentionnelle sur l'expérience vécue, sur cette action-là et pas une autre. Il faut proscrire toute situation qui mènerait à exprimer une généralisation car cela reviendrait à faire dire au sujet ce qu'il pense, ses théories et autres commentaires sur son vécu ou tout autre chose. L'intervieweur va donc faire viser un moment bien déterminé du vécu de l'interviewé. Vermersch (p. 303) donne un exemple : celui qui conduit l'entretien dira « *Que faisiez-vous à ce moment ?* » et non « *Que pensez-vous de ce que vous faisiez à ce moment ?* ». Dans le second cas, le sujet est invité à donner son avis actuel sur ce qu'il faisait alors que ce qu'il faut obtenir c'est qu'il décrive son expérience telle qu'il l'a vécue. De la même manière, le présent est préféré au passé puisque le sujet est censé revivre son expérience mentalement et non raconter son expérience. Enfin, le jeu de relances possibles en explicitations va permettre de moduler la visée attentionnelle du sujet. Il peut s'agir de marquer une pause dans l'entretien pour laisser le temps au vécu de se donner à l'interviewé (demander un « *effort de mémoire* », p. 312, est même souvent contre-productif⁸³). Il est aussi essentiel de « *solliciter un maintien-en-prise* » (p. 307) pour faire verbaliser les informations qui reviennent ou pour détailler le moment vécu (c'est-à-dire fragmenter l'expérience). L'ouverture du champ attentionnel revient à faire légèrement lâcher prise au sujet pour que la visée puisse se faire sur un autre élément du vécu (exemple de relance : « *y a-t-il encore autre chose qui vous revient de ce moment ?* », p. 309). Cet ensemble de relances peut paraître facile à mettre en œuvre et Vermersch lui-même le pointe. Cependant, aussi épurées et compréhensibles soient les phrases à mobiliser, l'épreuve du terrain fait prendre conscience qu'il n'en est rien. Une faute est très vite commise et l'adaptation permanente que réclame un entretien d'une heure met l'intervieweur débutant à rude épreuve.

2.3.3.4 *Hypnose ericksonienne et explicitation*

Vermersch revendique des emprunts à l'hypnose ericksonienne qui lui ont permis de construire sa méthode tout en s'appuyant sur ses propres recherches empiriques (voir par exemple Vermersch, 2012, p. 230 avec les références Bandler et Grinder, 1975 ; Grinder et al., 1977 ; Malarewicz et Godin, 1986). Rappelons que **Milton H. Erickson**, psychologue américain, avait une approche radicalement empirique de la psychologie (Erickson et Keeney, 2009). De manière congruente avec la phénoménologie, il préférait laisser aux sujets la possibilité de livrer leurs réalités plutôt que d'envisager des préconceptions conceptuelles à leurs propos. Le maître-mot de sa pratique thérapeutique était l'observation. Cette approche est tout à fait en phase avec celle de notre travail de recherche. Erickson s'opposait fondamentalement à la psychanalyse freudienne à propos du statut de l'inconscient. Il estimait que l'inconscient est une ressource utile au sujet pour accompagner un changement et non une menace ou un problème pathologique. Ce point se trouve pertinent pour autoriser un chercheur

83 Nous faisons cette expérience lorsque nous essayons de retrouver le nom d'une personne que nous venons de croiser et finalement, cette information nous revient d'elle-même quand nous n'y pensions plus vraiment.

mobilisant l'entretien d'explicitation à intervieweur des sujets sans entrer dans la pratique thérapeutique. L'hypnose ericksonienne peut se définir comme un outil thérapeutique qui peut avoir d'autres orientations. Elle repose sur « *un état de conscience dans lequel vous présentez à votre sujet une communication avec une compréhension et des idées, afin de lui permettre d'utiliser cette compréhension et ces idées à l'intérieur de son propre répertoire d'apprentissage* » (Erickson traduit et cité par Benhaiem, 2012). En d'autres termes, il s'agit, tout comme pour l'explicitation, de guider un sujet en modulant les états de conscience de ce dernier et notamment son attention. L'une des grandes différences entre les deux techniques est l'absence de prétention thérapeutique pour l'entretien d'explicitation de Vermersch.

2.3.3.5 *L'induction pour construire notre design de recherche*

« Les plus belles stratégies s'écrivent au passé. » Alphonse Allais

La recherche en sciences humaines est coutumière d'entretiens reposant sur une préparation structurée sur des hypothèses (méthodes hypothético-déductives). Ainsi en est-il des entretiens directifs ou semi-directifs où les questions et les thèmes sont préparés. L'entretien d'explicitation part d'une **intention** et non d'hypothèses reposant sur des modèles et des concepts. La conduite d'entretien repose alors sur les compétences du chercheur et notamment sa capacité à guider l'interviewé sans diriger ses verbalisations (Vermersch 2010, p. 54). En plus de la phénoménologie, notre travail doctoral s'est largement inspiré des approches inductives (Thomas, 2006). L'induction se définit comme « *un type de raisonnement qui consiste à passer du spécifique vers le général ; cela signifie qu'à partir de faits rapportés ou observés (expériences, événements, etc.), le chercheur aboutit à une idée par généralisation et non par vérification à partir d'un cadre théorique pré-établi.* » (Blais et Martineau, 2006, p. 4-5). Ce choix fut assez naturel au regard du caractère exploratoire de notre recherche. La contribution non monétaire, nous l'avons identifiée, n'a pas été suffisamment théorisée, ou du moins l'a-t-elle été seulement à partir de catégories consuméristes. Notons que parmi les principes de la démarche inductive, il est primordial que l'objet de recherche soit maintenu comme objectif de l'étude tout en évitant de poursuivre une « *réponse souhaitée* » (Blais et Martineau, 2006). C'est précisément ce qui nous importe : ne pas trahir le phénomène observé et en livrer l'essentiel. Selon nous, s'inspirer de l'induction en plus de la phénoménologie n'est pas une hérésie. Au contraire, cela nous semble tout à fait complémentaire. Notre matériau brut issu du terrain est composé des expériences vécues ainsi que des points de vue donnés sur ces expériences par ceux qui les ont vécues. Les auteurs de cette définition ont d'ailleurs comparé les deux approches :

	Approche générale d'analyse inductive	Phénoménologie
Objectif général visé	Dégager les significations centrales et évidentes parmi les données brutes et relevant des objectifs de recherche.	Explorer la manière dont une expérience de vie a été ressentie et comprise par la personne qui l'a vécue.
Résultat attendu au terme de l'analyse	Des catégories étant les plus révélatrices des objectifs de recherche identifiés au départ par le chercheur.	Une description cohérente et explicite du sens de l'expérience et du vécu des acteurs.

Figure 42 - Extrait de la comparaison des approches d'analyse quantitative (Blais et Martineau, 2006, adapté de Thomas, 2006, p. 241)

Ainsi, notre volonté aura été d'approfondir l'analyse à partir des données disponibles pour :

- décrire explicitement l'expérience de contribution telle que vécue par les acteurs,
- révéler les catégories révélatrices et modéliser l'expérience de contribution.

2.3.3.6 Le cadre déontologique de l'explicitation

Que ce soit dans les ouvrages de Vermersch, les articles publiés par les praticiens (académiques ou non) ou au cours du stage dispensé par le GREX que nous avons suivi, la déontologie est abordée de manière assumée et sans détour. La base d'un entretien d'explicitation est la confiance préalable entre un intervieweur et un interviewé. C'est au premier de lever toute ambiguïté sur ce registre et de proposer un contrat équitable au second. Le principe de base est de toujours laisser la possibilité de ne pas répondre. D'ailleurs, un peu de manière instituée mais avec cette intention éthique, tout entretien devrait débiter par ces termes : « *Je vous propose, si vous le voulez bien de...* ». L'abandon en cours d'entretien doit être permis et le sujet doit se sentir libre de le faire (pour une pause ou définitivement). Lors du stage en explicitation, une participante est partie au bout d'une journée et demie parce que les exercices l'éprouvaient cognitivement. Pour certains sujets, l'immersion dans l'explicitation est une épreuve ou même une surprise. Nous avons, par exemple, pu vivre un moment émotionnellement très chargé pour un interviewé durant son revécu. Il est donc indispensable de faire preuve d'empathie et de garder à l'esprit que nous effectuons un travail de recherche impliquant le vécu des personnes sous notre responsabilité. Ce sont leur confort et leur consentement qui priment sur nos attentes.

2.3.4 Les pionniers de l'explicitation en Sciences de Gestion

Dans cette section, nous allons voir que la nécessité de s'intéresser à l'expérience a déjà pu faire appel à la méthode des entretiens d'explicitation. A partir de quelques exemples non exhaustifs, nous allons montrer que l'approche et la technique de notre travail doctoral ont pu faire leurs preuves. De plus, bien qu'original, le design de notre travail de recherche doit être positionné à la suite de travaux pionniers qui visent la compréhension du consommateur d'une part et d'autres acteurs de la société d'autre part.

2.3.4.1 La recherche sur le consommateur

Helme-Guizon et al. (2004) ont souhaité mieux comprendre un processus de navigation web mêlant recherches rationnelle et expérientielle. Ils s'intéressent au concept des « biens expérientiels » qu'ils définissent comme « *des biens qui atteignent plusieurs canaux sensoriels sous forme de sons, d'odeurs, de sensations [...]* Ce qui prime, c'est leur valeur symbolique, les sensations, les émotions qu'ils suscitent, les images qu'ils évoquent, ce qui les assimile à des biens d'expérience » (p. 51, à partir de Holbrook et Hirschman, 1982). Le choix de la méthode qualitative est justifié par l'objectif compréhensif porté sur un processus et devant permettre d'identifier des étapes dans ce processus. Dix entretiens d'explicitation ont été menés et la technique fut énoncée ainsi : « *La clé de la méthode réside dans le fait d'amener, par des instructions spécifiques, le sujet à se replacer dans le contexte physique, temporel, cognitif et émotionnel de l'action. À partir des données collectées, le chercheur peut retracer avec une fiabilité importante la séquence des étapes du processus de décision.* » Il n'y a pas plus d'approfondissements en dehors de la mention de Vermersch (1994).

Le travail de **Revat et Roederer (2014)** traite de l'expérience de visite de musées et de ses dimensions. L'objectif est de comprendre, par une démarche inductive, les interactions entre visiteurs et médiation numérique. Des entretiens d'explicitation ont été menés et les données produites analysées à l'aide du carré sémiotique. L'association entre la méthode de l'explicitation et l'analyse sémiotique semble tout à fait pertinente (Vermersch a conçu la méthode et les grilles d'analyse comme une procédure complète tout en laissant une grande liberté pour analyser les entretiens avec d'autres cadres). Dans cette communication, le travail de recherche est particulièrement valorisé justement parce qu'il s'appuie sur des entretiens d'explicitation : « *car l'entretien d'explicitation (Vermersch, 1994) encore peu utilisé en marketing a été mobilisé pour être au plus près de l'expérience vécue* » (p. 4). Plusieurs éléments de la démarche des auteurs sont congruents avec les piliers de l'explicitation comme l'importance du contexte ou le capital culturel du sujet, ici le visiteur. En outre, le terrain choisi, le musée Gallo-Romain de Lyon Fourvière, est un lieu qui permet à ses visiteurs de participer à la production de l'offre du musée (ils sont nommés *pro-am* par les auteurs mais ils auraient pu être appelés *prosumers*). Cette recherche repose sur 26 entretiens d'explicitation enregistrés et retranscrits, puis analysés

selon des grilles thématiques et, dans un second temps, une approche sémiotique. Dans leur conclusion, les auteurs affirment que « *l'entretien d'explicitation a permis une concentration sur ce que le sujet a fait, vu, ressenti au cours de son expérience, et donc de dépasser les représentations autour de la visite au musée, pour mettre au jour des logiques d'action et des contenus de visite contrastés* » (p. 17). Ce type d'approche est pionnière en marketing et ouvre la voie à une connaissance nouvelle de l'expérience des consommateurs. Un plus grand nombre de travaux qui emboîteront le pas de celui-ci permettront d'améliorer encore la pratique de l'explicitation. Cependant, cette dernière est souvent difficile à mettre en valeur puisque c'est l'analyse qui peut prendre le dessus pour positionner la connaissance produite alors que, selon nous, la méthode d'entretien est également déterminante.

L'objectif de la recherche de **Revat et Roederer (2015)** est de conceptualiser les expériences extrêmes douloureuses, qui, en comparaison des expériences hédoniques, sont peu abordées. Pour cela, les auteurs se sont intéressés à la perte d'un proche et au processus qui le suit. L'entretien d'explicitation a été mobilisé « *pour situer [les chercheurs] au plus près de l'expérience vécue* » (p. 2). Cette recherche, en plus de sa similarité méthodologique avec notre thèse doctorale, s'intéresse à des actions qui se font parfois en dehors du contexte marchand comme le soulignent les auteurs page 3. Autre particularité de cette recherche, les auteurs ont interviewé des sujets dont l'expérience vécue avait plus d'un an d'ancienneté. En effet, la période de deuil peut altérer la qualité de la mémoire (Gentry et al., 1994). Treize entretiens d'explicitation ont été conduits. La technique est bien décrite, de manière concrète, ce qui est à souligner au regard de l'exercice de synthèse que demande une communication pour un congrès : « *l'objectif est de guider les sujets dans la verbalisation précise du déroulement de leur conduite, dans la description de leurs actions matérielles et/ou mentales (Vermersch, 1994). Pour ce faire, l'intervieweur amène le répondant à se remémorer une action réelle et spécifiée (l'organisation des obsèques d'un de leurs proches) et le focalise sur l'action en congédiant les jugements, les opinions, les commentaires* » (p. 6). Nous nuancerons quand même l'utilisation du terme « *se remémorer* » qui peut suggérer l'effort de mémoire qui doit être évité dans la conduite d'entretien. En plus d'une phase d'explicitation au début de chaque entretien, les chercheurs ont ajouté une phase plus émotionnelle « *où le répondant pouvait exprimer son ressenti* » : « *ces techniques complètent utilement les techniques non directives (Michelat, 1975), où il s'agit de mettre au jour ce qui est d'ordre affectif* » (p. 6). Cette approche originale permet, en effet, d'obtenir plus de données sur le domaine émotionnel, décisif pour atteindre l'objectif de recherche des auteurs. Cependant, il est important de préciser que cette procédure mêlant explicitation et focalisation sur les émotions est totalement proscrite par Pierre Vermersch qui l'associe à une forme de psychothérapie (c'est probablement pour ce motif que les deux phases de l'entretien sont distinctement séparées et que l'explicitation arrive en premier).

Le papier de **Wadbled (2019)** se donne pour objet la description d'une expérience touristique difficile à exprimer parce qu'émotionnellement exceptionnelle. Bien qu'il prenne ses distances avec l'entretien d'explicitation de Vermersch (2010), l'auteur montre bien l'importance de la réflexion épistémologique à mener pour justifier le choix d'une méthode d'enquête. Wadbled assume une posture « *bienveillante* » c'est à dire où le chercheur approche le sujet avec une absence de cadre prédéfini sur ce qui a été vécu et le sens qui a été donné à ce vécu : « *cette bienveillance permet d'assurer à celui qui parle un certain respect de sa parole* » (rep 4). Son objectif est d'accéder au sens de l'expérience vécue lors d'une visite sur un site touristique particulier et donc d'éviter, avec bienveillance, de se contenter du discours proposé de prime abord par le sujet. La difficulté identifiée est notamment « *la différence de nature entre l'expérience visée par l'étude et le récit qui en est fait à l'enquêteur* » (repère 6). L'entretien serait pourtant la voie la plus efficace pour viser un vécu d'expérience : « *le récit produit lors de l'entretien est la seule manière d'approcher l'expérience vécue. Il faut donc mener des entretiens selon une méthode subjectiviste (Yin, 2003 : 15-17) pour rendre accessible l'expérience du point de vue du sujet* » (rep 3). Bien entendu, si l'auteur ne le précise pas, il est aussi possible d'accéder à l'expérience subjective par l'introspection, c'est-à-dire par une évocation à la première personne guidée par soi-même, sans l'aide d'un enquêteur – ce que Vermersch (2012) nomme une posture radicalement en première personne. Nous avons retrouvé beaucoup d'aspects méthodologiques de l'entretien d'explicitation de Pierre Vermersch dans cet article. Par exemple, le principe de zoomer sur un revécu : cette idée de détailler toujours plus un vécu en s'appuyant sur l'action est particulièrement travaillée en stage de maîtrise de l'explicitation proposé par le GREX. En revanche, Wadbled nuance considérablement l'intention de Vermersch d'accéder à un revécu parfait, c'est-à-dire exactement identique à la réalité passée : « *la recherche discursive du sujet n'est pas celle d'un retour à ce qu'a été l'expérience ou à ce qu'il a éprouvé pendant l'expérience, mais celle de sa reconstruction ou de sa reconstitution dans un souvenir* » (rep 13). Nous estimons que ce qui est suggéré dans ce papier est extrêmement proche de l'entretien d'explicitation de Vermersch avec une différence d'intention notable : ce qui est visé ici est un souvenir de l'expérience et non l'expérience elle-même. Contrairement à Vermersch, Wadbled estime que le sens donné d'une expérience *a posteriori* est indissociable d'un vécu passé et qu'il est vain de chercher à le décoller : « *il ne s'agit pas de produire une formulation définitive et rigoureusement exacte de ce qui s'est passé, mais de raconter provisoirement une histoire telle qu'elle se met en forme au moment de l'entretien. C'est la conscience du participant lorsqu'il se met en discours qui est visée* » (rep. 20).

2.3.4.2 Les recherches en sciences de gestion ou proches

Light (2006) part du constat qu'il y a un « *nombre limité de travaux se penchant sur les dimensions expérientielles des relations possibles entre les individus et la technologie* » (p. 175). Ce travail est donc à placer dans son contexte, avant que l'expérience ne soit un sujet plus largement traité dans la littérature en ergonomie

homme-machine, en sciences de gestion ou en sciences humaines de façon générale. Elle propose de s'intéresser à la méthode de l'explicitation pour permettre une compréhension plus profonde et plus large de l'expérience que les utilisateurs font de produits numériques. Cette approche est mise en face de méthodes dites cognitivistes ou consuméristes. L'objectif annoncé par Light, en plus de répondre à une problématique précise, est d'évaluer cette méthode. La majorité du papier est consacrée à la description de l'explicitation, allant d'éléments historiques à une discussion détaillée. Une analyse du discours a été utilisée pour donner du sens à la mise en mot, l'auteur n'excluant pas d'autres moyens de les exploiter dans un second temps. Le principal avantage de l'explicitation est, selon Light, d'avoir une capacité intrinsèque à aborder la complexité de phénomènes subjectifs comme l'expérience humaine. Notons que l'auteure mentionne les travaux de Csikszentmihalyi autour du flow (Csikszentmihalyi and Csikszentmihalyi, 1992) comme de rares tentatives de description de l'expérience.

Dans son papier, **Avenier (2009)** questionne l'interaction entre la pratique du savoir et la production du savoir. Une section est consacrée aux savoir locaux (Geertz, 1983) qu'elle décrit comme des « *savoirs [qui] ont pour principale légitimation le fait d'avoir été élaborés par le chercheur à partir de sa compréhension d'informations obtenues au cours du travail empirique mené dans telle et telle organisation qui opère dans tel et tel contexte; à partir de l'étude de tel et tel document, ainsi que de telle et telle observation, et d'entretiens menés à telle date, avec tel et tel acteur à tel moment de son histoire, ayant occupé telle et telle fonctions dans telle et telle organisations etc* » (p. 63). Ainsi, l'entretien d'explicitation est avancé comme une technique permettant d'accéder à ce type d'informations issues de l'expérience humaine. Cette méthode « *favorise la prise de conscience par les personnes interrogées de leurs connaissances souvent implicites* » (ibid). La caractéristique performative de l'explicitation intéresse l'auteure : la prise de conscience par l'interviewé permet de changer le cours des choses – ici sur le plan managérial.

Obrist et al. (2014) ont combiné les entretiens d'explicitation avec une méthode non verbale de mesure de la sensorialité pour décrire les expériences liées au sens du goût. Ils justifient le recours à l'explicitation en précisant que « *l'intérêt de cette technique d'entretien est d'aider les participants à exprimer leurs expériences à un moment précis* » (p. 2854). L'approche non-inductive est pointée dans la présentation : les questions posées par l'intervieweur guident mais n'induisent pas les réponses de l'interviewé. Les résultats de cette recherche sont des descriptions riches de l'expérience du goût sur trois dimensions (la temporalité, les réactions affectives et l'incorporation).

Dans son article **Briest-Breda (2014)** traite de marketing organisationnel. A partir de la littérature sur la co-création (Prahalad et Ramaswamy, 2004 ; Gronroos, 2007 ; Vargo et Lusch, 2004 ou encore Chandler et Vargo, 2011), les auteurs décrivent des systèmes d'apprentissage entre industries et marchés au travers d'innovations

co-conçues. La recherche décrite part d'hypothèses instables et peu précises dans une démarche exploratoire. De multiples méthodes de recueils de données ont été mobilisées avec différentes techniques (échanges non structurés, observations et entretiens de compréhension, observations participantes et non participantes et entretiens d'explicitation). A une approche empirique s'est ensuivie une analyse couplée à des va-et-vient avec la littérature, ce qui a permis de produire une conceptualisation répondant à l'objet de recherche. L'explicitation n'est pas décrite dans cet article mais il est fait mention de Vermersch (1994/2010).

Créno et Cahour (2014) avaient pour objectif de mieux comprendre la construction de la confiance (ou sa perte) lors d'une expérience de covoiturage. Deux utilisateurs ont été interrogés. De manière générale, le sentiment de confiance des conducteurs repose sur une prise d'informations qui est hétéroclite et particulièrement intensive au début de la relation avec le passager. Un certain nombre de recommandations managériales sont formulées à l'égard des plateformes de covoiturage. Ce qui nous intéressera, c'est la méthode mobilisée par Créno et Cahour : la technique des entretiens d'explicitation a été choisie parce que, selon eux, « *le sentiment de confiance entre les conducteurs et leurs passagers qui ne se connaissent pas initialement est difficile à observer et à collecter* » (p. 2). L'explicitation a été perçue comme un moyen de retrouver le vécu précis des interviewés en évitant les descriptions générales. En tout, 25 interviews ont été menées auxquelles les chercheurs ont ajouté six entretiens d'auto-confrontation (Theureau, 2003, 2006, 2010). L'objectif de croisement de l'explicitation et de l'auto-confrontation est de disposer de « *chroniques d'expérience de vie* » (Créno et Cahour, 2014). La technique de l'entretien d'explicitation est illustrée au travers du sujet de la recherche. Les questions éthiques sont abordées. Du point de vue vocabulaire, il peut être noté que le terme « *moment d'évocation* » est justement utilisé (p. 2). Dans leur discussion, les auteurs estiment que leurs « *méthodologies, bien que relativement lourdes, permettent de produire des données riches qui peuvent être analysées pour divers problèmes liés aux processus cognitifs ou affectifs et aux différentes façons de les régler* » (p. 8).

Le papier exploratoire de **Bertolucci et Pinzon (2015)** introduit le concept d'intuition distribuée dans les processus de prise de décision des managers. Pour les auteurs, l'intuition est une dimension de la décision qui manque de travaux empiriques contrairement à ceux qui portent sur sa théorisation. Leur question de recherche est la suivante : « *Quels sont les facteurs qui agissent sur l'intuition dans les processus décisionnels individuels des managers ?* » (p. 116). Bertolucci et Pinzon montrent comment la gouvernance va favoriser ou inhiber le recours à l'intuition par les managers. Afin d'approfondir leurs travaux, les auteurs suggèrent de les poursuivre à l'aide de l'ethnographie et des entretiens d'explicitation. A notre connaissance, nous n'avons pas trouvé de suites à cet appel.

Afin de décrire leur expérience tactile avec un objet textile, **Petreca et al. (2015)** ont interrogé six professionnels du secteur textile à l'aide d'entretiens d'explicitation. Leur objectif était de mieux comprendre la relation

entre le sujet et l'objet, c'est-à-dire l'expérience tactile. La méthode est exposée et traductible ainsi : « *Nous suivons une approche qualitative basée sur la technique des entretiens d'explicitation (Petitmengin et al., 2013), qui combine des approches de psychologie et de phénoménologie (Vermersch, 1994) pour obtenir une description verbale des processus cognitifs et expérientiels à la première personne (Varela et Shear, 1999). Cette méthode vise à aider les personnes interrogées à expliquer verbalement l'expérience subjective, généralement inaccessible, inconnue ou difficile à articuler. Ces entretiens portent principalement sur le "comment" et le "quoi" de l'expérience, tandis que le "pourquoi" n'est jamais demandé. Cela permet d'éviter des explications ou des considérations abstraites et de concentrer les efforts sur la révélation d'actes introspectifs "par des incitations et des questions spécifiques, afin d'aider un sujet à prendre conscience de la partie non reconnue du processus décrit" (Petitmengin et al., 2013). Ces questions sont vides de contenu (non inductives) et explorent plutôt le déroulement de l'expérience dans le temps (dimension "diachronique") et les facettes d'une expérience dans un temps spécifique (dimension "synchronique")* » (p. 983). Cette courte description de la technique n'en est pas moins dense. Elle offre une approche très pragmatique puisque certains éléments précis de la conduite d'entretiens sont exposés (ex : ne pas dire *pourquoi*). Une analyse thématique fut réalisée sur les données obtenues, auxquelles se sont ajoutées des captations vidéo des expériences. Les auteurs ont pu montrer deux comportements distincts permettant de toucher et ressentir une texture textile (une passive et l'autre active). La main est à la fois un récepteur et un outil productif qui entre en jeu dans une expérience en trois temps qui aboutit à la création de concepts et de métaphores à partir des sensations physiques.

2.3.4.3 Ce que ces pionniers nous apprennent

L'entretien d'explicitation semble adapté aux recherches portant sur l'expérience, que ce soit pour la décrire ou la comprendre en profondeur. Ceux qui l'ont pratiqué en sciences de gestion pointent sa capacité à obtenir une verbalisation du vécu plutôt qu'une mise en récit de ce qui a été vécu (ou s'en approcher sans vraiment atteindre le vécu réel selon la prudence exprimée par Wadbled, 2019). Les questions abordées sont ambitieuses : des expériences difficiles comme la vulnérabilité à la suite d'un deuil (Revat et Roeder, 2015), des expériences sensorielles (Obrist et al., 2014 ; Petreca et al., 2015), des expériences impliquant un sentiment (Créno et Cahour, 2014) ou même l'intuition (Bertolucci et Pinzon, 2015). Ancré dans l'épistémologie phénoménologique, le choix de ne pas induire les réponses des sujets mais de guider l'entretien à l'aide de relances vides de contenu est un argument solide face aux complémentaires entretiens semi-directifs. Le design de recherche qui découle de l'explicitation consiste à s'intéresser aux phénomènes avant toute hypothèse ou préconception. C'est le terrain qui porte la recherche : Wadbled (2019) parle de bienveillance pour exprimer cette primauté du sujet sur la théorie quand il s'agit de comprendre l'expérience individuelle.

De plus, la méthode de Pierre Vermersch permet une analyse qui met en lien l'action, fil conducteur, avec le contexte, la temporalité, les prises de décisions, les affects et le sens donné par le sujet. Les données produites par les entretiens d'explicitation ouvrent de nombreuses possibilités quant aux outils d'analyse, voire le recours à plusieurs analyses consécutives du même corpus. Les travaux sur l'expérience optimale ou flow (Csikszentmihalyi et Bouffard, 2017), sont une piste timidement suggérée par Light (2006). D'autre part, même si la méthode initiale de l'explicitation s'appuie sur des principes difficiles à négocier pour permettre une adaptation – la raison de cette rigidité légitime est bien souvent la posture épistémologique, il semble que le traitement des émotions transgresse parfois l'interdit de Vermersch dans la pratique (Revat et Roederer, 2015 ; Wadbled, 2019, notamment).

L'entretien d'explicitation apparaît comme sous utilisé alors qu'en recherche sur l'expérience de consommation ou sur toute autre expérience individuelle du champ disciplinaire marketing, les études empiriques ont besoin de capter la subjectivité de manière méthodique. Nous constatons aussi, qu'à notre connaissance, aucune recherche en sciences de gestion ne s'est appuyée sur des entretiens d'auto-explicitation. Enfin, même si nous n'avons pas l'intention de conduire les interviewés à prendre conscience de leurs actions grâce à ce travail doctoral, Avenier (2009) rappelle que c'est intrinsèquement une promesse de l'explicitation et ce qui justifie de la voir mobilisée en science de l'éducation ou par les centres de formation.

Avant de clôturer ce tour d'horizon sur les travaux en sciences de gestion mobilisant l'explicitation, nous souhaitons pointer un travail doctoral qui nous a largement inspiré bien qu'il ne soit pas lié à notre champ disciplinaire. Il s'agit de la thèse de Claire Petitmengin produite sous la direction de Francisco Varela (soutenue en 1998), qui a, par la suite, été publiée sous forme d'ouvrage (*L'Expérience Intuitive*, 2001). La question du résumé est limpide : « *Que vivons-nous réellement au moment où naît en nous une intuition ?* » Nous avons trouvé, dans son travail, une approche académique susceptible de dévoiler une réalité qui nous est à tous familière et qui est pourtant peu connue par la communauté scientifique. Pour trouver une voie d'accès authentique et valide, nécessitant de se détacher des préconceptions, Claire Petitmengin s'est appuyée sur la méthode de l'explicitation, ce qui fut déterminant pour conforter notre propre choix. Les descriptions sont précises, s'appuient sur diverses expériences impliquant l'intuition et ont permis de dégager une structure générique. Enfin, après avoir lu *L'Expérience Intuitive*, nous avons quelques nouvelles idées sur la façon de s'approprier la technique et surtout le sentiment que nous avons le droit de le faire ! Voici quelques éléments du résumé de sa thèse :

« Mon travail de recherche est né de l'étonnement suscité par le silence qui entoure l'expérience intuitive, alors qu'elle semble se trouver au cœur de l'expérience humaine. Pour essayer de combler ce silence, j'ai tenté l'aventure d'une psycho-phénoménologie de l'intuition : c'est-à-dire détourner mon attention des définitions abstraites et des explications de l'intuition, pour décrire le plus pressément possible l'expérience subjective associée à l'intuition. J'avais le projet, grâce à une description fine des gestes intérieurs qui préparent et accompagnent l'émergence d'une intuition, de dégager les caractéristiques essentielles de ce mode de connaissance. [...] Je décris dans la deuxième partie les grandes étapes de la méthode adoptée : comment accéder aux aspects pré-réfléchis de l'expérience intuitive et les expliciter (grâce à "l'entretien d'explicitation", une technique d'interview d'inspiration phonologiquement), comment analyser et comparer les descriptions obtenues (grâce à une technique de modélisation des connaissances inspirées des réseaux sémantiques). Du travail de description et de modélisation que j'ai mené, j'ai eu la surprise de voir se dégager une structure générique de l'expérience intuitive. »

L'Expérience Intuitive - Claire Petitmengin

<i>Synthèse des références mobilisant la méthode des entretiens d'explicitation</i>			
Champs disciplinaires	Références	Justification de la méthode	Expérience étudiée
Recherche sur le consommateur	Helme-Guizon, A., Mulholland, R., et Lagrandeur, L. (2004)	Comprendre un processus	Achat en ligne d'un séjour dans une station de ski
	Revat, R., et Roederer, C. (2014)	Comprendre des interactions sujets / objet	Médiation numérique dans un musée
	Revat, R., et Roederer, C. (2015)	Conceptualiser une catégorie d'expériences peu étudiée	Organisation d'obsèques
	Wadbled, N. (2019)	Décrire une expérience exceptionnelle	Visite touristique
Marketing organisationnel	Briest-Breda Cathy N. (2014)	Décrire des systèmes organisationnels	Co-conception industrielle
Management	Bertolucci, M. et Pinzon, J. D. (2015)	Comprendre un processus et produire un concept	Management dans le secteur public
Sciences humaines et sociales	Avenier, M.-J. (2009)	Accéder à l'expérience et capacité performative	/
Relations homme machine	Light, A. (2006)	Comprendre en profondeur	Environnements numériques
	Obrist, M., Comber, R., Subramanian, S., Piqueiras-Fizman, B., Velasco, C., et Spence, C. (2014)	Comprendre en profondeur	Expériences gustatives
	Petrecu B., Baurley, S., et Bianchi-Berthouze, N. (2015)	Comprendre des interactions sujets / objet	Toucher un objet textile
Ergonomie	Créno L. et Cahour B. (2014)	Comprendre la construction d'un sentiment	Covoiturage
Philosophie	Petitmengin C. (1998, 2001)	Comprendre un processus	L'expérience intuitive

Figure 43 - Synthèse des références mobilisant la méthode des entretiens d'explicitation

2.4 UNE ANALYSE DES DONNEES, DEUX POINTS DE VUE

La technique de l'explicitation peut être entendue comme une méthode *clef en main*. Que ce soit au travers des ouvrages ou des stages, un apprenti praticien trouvera un parcours complet : une posture épistémologique, un ancrage philosophique, des bases théoriques en psychologie, une technique détaillée et enseignable et aussi un cadre d'analyse. Ce dernier est d'ailleurs plus praticable à partir de ce que les ouvrages de Vermersch distillent. Il est bien entendu possible de se référer aux recherches mobilisant l'explicitation pour illustrer des cas d'analyse de données (un large corpus est référencé sur le site du GREX mais les moteurs de recherche permettent aussi de trouver les papiers relatifs à un domaine précis). Nous avons pris le parti de prendre comme base d'analyse ce que la technique de l'explicitation avait à nous proposer. Nous avons pris la liberté de l'adapter à notre travail doctoral, voire de transgresser l'un de ses principes.

Assez rapidement au cours de la collecte de données, nous avons envisagé de réaliser une seconde analyse. Il y a deux raisons à cela. La première est que les grilles proposées par l'explicitation sont particulièrement adaptées à l'analyse des verbatims d'explicitation. Or, au cours d'un entretien, toutes les verbalisations ne sont pas des revécus conformes au cadre qui est fixé. Vermersch a prévu qu'au cours de l'entretien, des informations satellites seraient collectées, mais pour avoir ce titre, il faut que le sujet qui les verbalise porte son attention sur le vécu d'une action passée. La réalité de notre expérience est que cette situation idéale bascule plus ou moins régulièrement sur d'autres formes de verbalisation⁸⁴ (imagination, mise en récit, expression des émotions, ...) Ces dernières sont bien identifiées par Vermersch mais ne seraient pas exploitables. Ce choix nous fut confirmé en stage : un sujet qui verbalise en dehors de l'explicitation doit être accompagné, en douceur, vers un retour au vécu d'une action passée. Il est toujours possible d'arrêter l'entretien à la demande du sujet. Parfois, et c'est ce qui est particulièrement préconisé pour le registre émotionnel, il faut laisser l'interviewé exprimer ce qu'il a à dire et patienter avant de pouvoir le mettre en prise avec son revécu. Ce que nous trouvons dommage, c'est que ce qui est verbalisé hors explicitation, à ce moment-là, n'est pas analysé ensuite au même titre que ce qui l'est en cours d'explicitation (l'information est comme mise de côté). Il nous semble qu'à partir du principe où les verbatims de revécu sont bien séparés des autres verbalisations, et donc préalablement bien identifiés, rien n'empêche de la valoriser.

La seconde raison qui nous a poussé à envisager une seconde analyse du même jeu de données est qu'au fur et à mesure que nous collections des entretiens, il nous est apparu que les contributeurs étaient portés par un

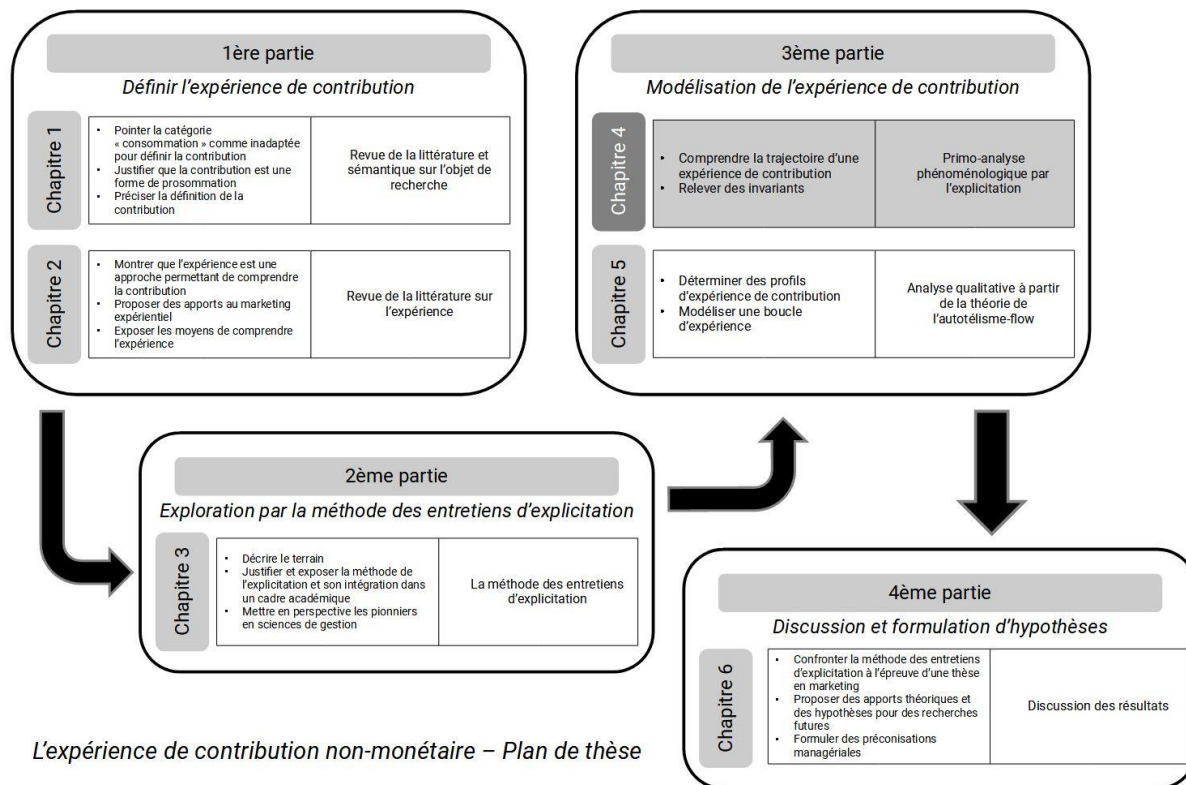
84 Avec l'expérience, nous savons que ces variations sont liées au niveau maîtrise de l'intervieweur, au profil de l'interviewé qui est plus ou moins résistant à l'explicitation et au contexte de l'entretien. Certains moments de la journée, de la vie, certains lieux, sont plus propices à l'explicitation. L'état affectif du sujet et de l'intervieweur vont probablement être également déterminants.

flux. Notre propre intuition nous faisait sentir que ce courant apparaissait lorsqu'un lien était établi avec une expérience passée positive, qu'il permettait à l'expérience de se poursuivre et que, parfois subitement, il s'arrêtait. Nous avons aussi perçu que ce flux, agissant comme une source de motivation, était de l'ordre d'une expérience affective souvent positive, parfois négative mais en attente de positif de la part de celui ou celle qui la vivait. Autrement dit, les affects jouaient un rôle important dans l'expérience de contribution non monétaire et en particulier dans la structure même de son déroulement. Comme l'explicitation est assez pauvre pour analyser les états affectifs (émotions, sentiments, humeurs, ...) nous avons cherché quelle grille d'analyse allait nous être utile. Nous avons déjà croisé la théorie de l'autotélisme-flow (Csikszentmihalyi, 1990 ; Csikszentmihalyi et Bouffard, 2017) lors de nos lectures de début de thèse. Nous avons mis un peu de temps à intégrer ces recherches mais alors que nous avons commencé la première analyse, nous avons perçu les schémas du flow dans les expériences collectées. Une relecture de divers travaux a terminé de nous convaincre et en particulier le modèle des buts émergents (Csikszentmihalyi et Nakamura, 2014) particulièrement congruente avec les observations que nous avons déjà faites. Si nous résumons les choses, nous avons fait une double analyse parce que les outils de l'explicitation nous sont apparus à la fois performants et insuffisants. L'explicitation apporte une compréhension fine de ce que vivent les sujets au moment où ils le vivent, mais laisse de côté une partie des données qui pourtant sont utiles. Pour parvenir à décrire précisément le phénomène que nous étudions, il nous fallait au moins un second point de vue qui tienne compte de l'état affectif des contributeurs. Ce second point de vue n'était pas une préconception puisqu'il a émergé du terrain comme une évidence.

Le détail de la manière dont nous avons opéré pour analyser les données avec ce double point de vue sera exposé dans la partie suivante. Nous commencerons en suivant l'ordre chronologique de notre expérience de recherche : d'abord l'analyse par l'explicitation, issue de la phénoménologie, puis l'analyse par la théorie de l'autotélisme-flow, issue de la psychologie positive.

3 PARTIE 3 - LES RESULTATS

3.1 CHAPITRE 4 – PRIMO-ANALYSE, LES TRAJECTOIRES D'EXPERIENCE



Ce chapitre est consacré à la mise en lumière des vécus d'expérience des contributeurs. Notre objectif est de pouvoir comprendre comment un sujet s'implique dans la contribution alors qu'il vit une expérience différente juste avant, la manière dont il se maintient dans cette activité et ce qui se passe lorsqu'il arrête et qu'il poursuit sur autre chose. L'outil d'analyse mobilisé dans cette première étape de compréhension de la contribution est celui qui est proposé par la psycho-phénoménologie renforcé par une prise en compte plus détaillée des affects. Cette primo-analyse permet de dégager des premiers invariants de l'expérience de contribution.

3.1.1 Une première approche constructiviste

A partir des données collectées, nous souhaitons comprendre l'expérience de contribution en évitant d'y implémenter des préconceptions voire des biais. Pour cela, nous avons abandonné la consommation comme catégorie désignant les contributeurs (seul le fait de consommer, c'est-à-dire de d'intégrer quelque chose, peut être nommé consommation). Surtout, nous voulons que ce soient les vécus subjectifs des contributeurs qui

nous permettent d'extraire le sens de leurs activités. Autrement-dit notre analyse vise à construire la réalité des contributeurs avec les contributeurs. Notre rôle est de collecter et d'assembler mais doit s'abstenir de penser en amont ou en marge du phénomène. Le constructivisme scientifique cherche ainsi à connaître le réel par sa construction (Le Moigne, 2007). La réalité connaissable, « *pour être connue, doit être cognitivement construite ou reconstruite intentionnellement par un observateur-modélisateur* » (p. 45). Les entretiens d'explicitation sont des données représentant l'expérience subjective exprimable d'individus guidés par le chercheur. L'intention de cette analyse, sa finalité, est de modéliser le phénomène nommé *expérience de contribution non monétaire* en obtenant son essence, ce qui fait son unité. En d'autres termes, notre objectif est d'obtenir une modélisation systémique de l'expérience où le chercheur génère du sens avec les sujets.

La modélisation suivra deux étapes qui seront détaillées en introduction de chacune d'entre elles. La première étape est très proche de la technique d'analyse des entretiens d'explicitation proposée par Vermersch (2010, 2012). A partir des données brutes (la bande son des entretiens), il s'agit de dessiner les trajectoires des vécus concernés. Ces trajectoires suivent la verbalisation de l'action et sont enrichies des informations satellites (celles catégorisées par Vermersch auxquelles nous avons ajouté les états affectifs). Cette première étape est nécessaire pour raffiner un matériau brut difficile à manipuler tel qu'il se donne. Chaque expérience est singulière et pourtant notre analyse n'a pas comme visée de parfaire la connaissance d'un individu indépendamment des autres (comme ce pourrait être le cas en psychologie thérapeutique). Au contraire, à partir des expériences individuelles, nous souhaitons établir ce que chaque trajectoire partage avec les autres : il paraît alors nécessaire de les décrire suffisamment finement. Cette première étape est un préalable pour dégager une cohérence, proposer des significations et dévoiler un sens commun. Nous avons veillé à relever les éléments identifiés par notre revue de la littérature, notamment la présence de continuums plutôt que de catégories, le degré d'aliénation des activités, le rôle des désirs et de l'imaginaire et les composants de l'expérience (conscience, mémoire, attention, affects, entropie, construction de sens, ...)

A partir de là débute la seconde étape pour laquelle nous avons fait le choix de sélectionner un angle d'interprétation pour comprendre le phénomène dans sa dynamique. Cette seconde analyse, construite à partir des résultats de la première, a pour objectif d'établir des relations entre le sujet qui expérimente et son monde (intérieur comme extérieur). Autrement dit, nous souhaitons permettre de rendre intelligible ce qui se trame chez celle ou celui qui contribue et ce, en termes de dynamique d'expérience. Cette phase trouve quelques attaches dans le principe de la modélisation analytique. Ce processus est tout à fait incorporable dans une démarche constructiviste en tant qu'étape plutôt que résultat définitif. Sa finalité est de pouvoir agencer les éléments d'un système dynamique, comme des briques et des relations. Le point de vue qui nous permettra d'opérer cette seconde analyse repose sur la théorie de l'autotélisme-flow. La première sous-étape s'appuie sur le concept d'*expérience optimale* ou *flow* (Csikszentmihalyi, 1990) quand la seconde reprendra les travaux

de Csikszentmihalyi et Nakamura (2014) qui établissent le modèle des *buts émergents*. Enfin, nous en arrivons à la proposition d'un modèle de l'expérience de contribution non monétaire. Nous verrons que le flux de vécu au cours de la contribution non monétaire mobilise, entre autres, des motivations intrinsèques fortes qui conduisent à renforcer l'aspiration à vivre des expériences positives. Il nous faudra intégrer les éléments essentiels qui composent chaque trajectoire comme la liberté d'action, l'opportunisme, l'incomplétude, l'édifice contributif, la capacité de faire ou encore la stratégie de dépense d'énergie. Plus encore qu'une trajectoire, nous verrons que la contribution est une boucle qui laisse la possibilité aux expériences de se reproduire. C'est la raison pour laquelle notre proposition de modèle se nomme ***la boucle de l'expérience contributive***. Notre modèle se décline en deux profils de contribution, l'un concerne des activités contemplatives et l'autre des activités d'optimisation de l'expérience productive. Bien évidemment, cette mise en perspective et la réduction de la réalité qui en découle ne sont que des modélisations, des simplifications, des interprétations de phases de vécus. Notre analyse n'aura comme prétention que de suggérer une exploration de l'expérience de contribution non monétaire avec, malgré tout, suffisamment de profondeur pour engager une discussion avec la communauté académique s'intéressant à la prosommatation. Cette discussion fera l'objet de la dernière partie de cette thèse.

En définitive, l'approche phénoménologique de cette analyse repose sur une réduction au sens de la phénoménologie d'Husserl. Ainsi, Vermersch (2010, p. 216) pointe : « *La réduction consiste à suspendre ce rapport évident et naturel aux choses familières pour en faire apparaître des aspects qui étaient devant nous et cachés. [...] nous mettons en place une réduction réflexive, condition première pour que notre pensée devienne un objet de connaissance en tant qu'acte.* » A partir de l'évocation guidée de leurs expériences familières, les contributeurs nous livrent un matériau que nous, chercheurs, intégrerons comme construction d'une connaissance.

3.1.2 Analyse par l'explicitation, notre adaptation

La première étape de notre analyse est d'établir l'intelligibilité des trajectoires de vécu de chaque expérience collectée. La matière première de cette primo-analyse est constituée des enregistrements des entretiens d'explicitation. Ces bandes-son ne contiennent pas uniquement des verbatims de revécus⁸⁵ d'expérience. Certaines informations qui ne sont pas directement des vécus, du moins pas au sens de Vermersch (2010, 2012), sont soit des repères techniques de l'entretien, soit d'autres éléments qualitatifs que nous exploiterons. Ainsi, dans chaque entretien, sont enregistrées les références de l'enregistrement (nom d'usage du sujet, lieu, ...) ainsi qu'une partie du discours d'introduction permettant d'établir le contrat de communication avec l'interviewé. De plus, malgré les efforts pour maintenir le sujet en position d'évocation de son vécu, il arrive plus ou moins fréquemment, selon la personnalité, le contexte, les capacités du chercheur, que l'échange sorte de l'explicitation. En d'autres termes, la qualité des entretiens est variable quant à leurs statuts d'évocations incarnées du vécu. Les sujets ont pu, par moments, commenter leurs expériences, voire commenter tout autre chose que le vécu visé. Il nous aura fallu trier et épurer les verbatims pour éliminer ce qui n'avait pas de valeur pour comprendre l'expérience vécue, identifier ce qui a de la valeur mais n'est pas de l'évocation et éclairer le revécu de qualité qui se donne dans l'enregistrement. Enfin, et c'est particulièrement critique pour la suite du travail d'analyse, une expérience suit une ligne de temps et un ordre chronologique. Or, il est fréquent que l'entretien ne suive pas cet ordre sur toute sa durée. Le chercheur guide l'interviewé pour parcourir son vécu en longeant son processus d'action (physique et mental). Il collecte donc des phases où chaque action est bien placée par rapport à la précédente et à la suivante. Mais, parfois, des sauts et rebonds temporels se produisent pendant la verbalisation. Que ce soit l'interviewé qui accroche un moment antérieur ou laisse un trou dans son évocation, ou que ce soit le chercheur qui provoque ces déplacements temporels, l'entretien brut n'est jamais un modèle d'ordre chronologique. En première instance, établir les trajectoires d'expérience revient largement à réorganiser des séquences pour reconstruire la chronologie du vécu. La technique de l'explicitation étant focalisée sur l'action, le travail de reconstruction d'une chronologie est facilité. C'est, selon nous, une force de cette méthode que de s'appuyer sur les actions des sujets et non sur les autres domaines de verbalisation. La tâche qui consisterait à construire la chronologie à partir de verbalisations conceptuelles, symboliques, imaginaires ou affectives aurait probablement été plus ardue. Nous avons éprouvé, empiriquement, l'intérêt de disposer de repères factuels et temporels relativement fiables au cours de ce travail d'analyse.

Vermersch a élaboré des grilles d'analyse pour aider le chercheur dans son travail de combinaison face à ses entretiens. Une fois le vécu d'action identifié, il propose de conserver des *informations satellites de l'action*

85 Nota : comme nous avons pu l'exposer dans la méthodologie, les entretiens d'explicitation sont considérés comme des revécus. En effet, il s'agit d'accéder à la mémoire du vécu lui-même et le terme revécu permet de signifier qu'il ne s'agit que d'une évocation du vécu du sujet.

(Vermersch, 2010, p. 43-52). Ces données issues des entretiens ne sont pas l'action, mais ont une valeur pour comprendre le vécu du sujet. Ces informations satellites sont au nombre de quatre :

- **les contextes** : « Une action particulière peut être décrite en référence à ce qui l'entoure, la contient, la définit, que ce soit dans le temps, l'espace, les institutions, les autres participants, etc. » (p. 45-46). Ces informations permettent de situer l'action et de relier le vécu avec le monde dans lequel se trouve le sujet au moment où il vit ce qu'il vit.
- **les jugements**. Les évaluations subjectives ne sont pas l'action et peuvent fausser la représentation de la réalité vécue. Mais elles permettent « de développer des 'métadiscours' autour de l'action, à propos de l'action, donc de se mettre en recul par rapport à l'évocation de la réalité vécue. » (p. 47). Sa valeur est d'aider à comprendre les représentations du sujet sur lui-même et sur le monde.
- **le déclaratif**. Il s'agit des « savoirs théoriques, réglementaires, consignes algorithmiques » et « représente tout ce qui légitime l'efficacité [...] ou la pertinence [...] de l'action » (p. 49). Ce qui est déclarable comme savoirs théoriques n'est pas nécessairement ce qui est mobilisé dans l'action.
- **l'intentionnel**. Il s'agit des buts et sous-butts qui sont conscientisés par le sujet. Il est indispensable de les connaître, même si des intentions non conscientes peuvent être révélées par la verbalisation de l'action (ou la confrontation à l'action).

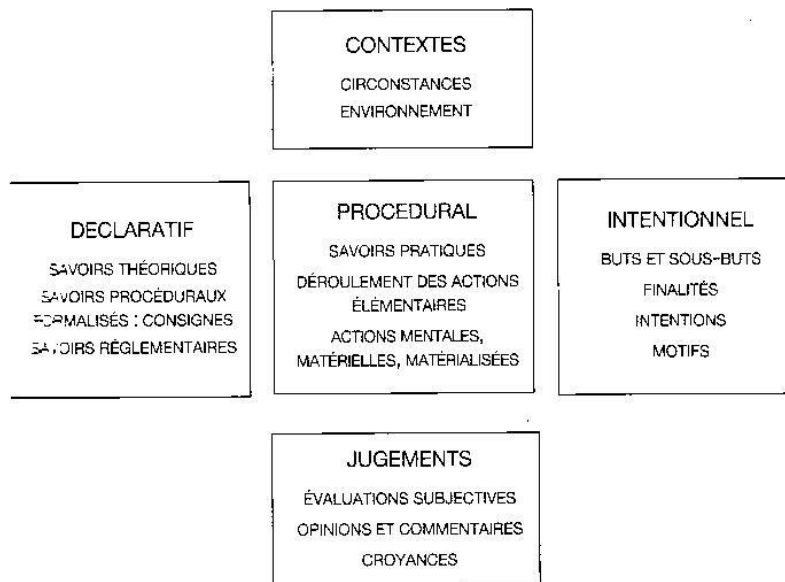


Figure 44 - Le système des informations satellites de l'action vécue. Vermersch (2010, p. 45)

A ces quatre informations satellites de base, nous avons ajouté l'état affectif du sujet. Pierre Vermersch, comme d'autres chercheurs mobilisant sa méthode ou même la formatrice labellisée par le GREX⁸⁶ ont une doctrine très claire : un entretien d'explicitation ne doit pas viser le domaine émotionnel. Ce principe est justifié par la volonté de ne pas donner à la technique des entretiens d'explicitation de buts thérapeutiques. Elle doit garder comme objet la description d'un vécu, sa collecte et son analyse, en évitant de vouloir soigner le sujet. En tant que chercheurs en Sciences de Gestion et dans une démarche déontologique, nous n'avons aucunement comme ambition de mener des actes thérapeutiques envers les interviewés. En revanche, Vermersch et ses disciples n'interdisent pas la collecte de données relatives aux émotions ou aux états affectifs en général. Concrètement, l'émotion qui se donne est collectable. Pour permettre la focalisation sur la description de l'action, il convient simplement de ne pas relancer sur le domaine de verbalisation des états affectifs. Il est donc tout à fait permis de laisser le sujet révéler cet aspect de son vécu à partir du moment où les émotions ne deviennent pas la trame de l'entretien. Malgré ces préconisations bien justifiées, les émotions ne sont pas prises en compte dans les grilles d'analyses de l'explicitation. Nous ne partageons pas la position méthodologique qui exclut de fait les états affectifs des domaines de verbalisation analysables (il n'est pas possible de les placer parmi les quatre types d'informations satellites...) Il nous paraît dommageable de se passer de ces données parfois indispensables à la compréhension de l'expérience vécue. Ainsi, nous avons ajouté un cinquième domaine d'informations satellites de l'action, nommé *états affectifs*. Dans une moindre mesure, nous constatons que les outils comme partie prenante du vécu ne sont pas clairement pris en compte dans le cadre fourni par Vermersch. Nous avons, malgré tout, porté notre attention aux *outils* en tant qu'objets en relation avec le sujet en action. Voici les deux ajouts à la méthode d'analyse de l'explicitation et à ses grilles :

- **États affectifs** : ensemble des ressentis vécus par le sujet tels que les émotions, les sentiments, les humeurs voire les attitudes (Scherer, 2005). Ils permettent de comprendre ce qui provoque, oriente ou inhibe l'action.
- Les sujets sensibles et agissants peuvent recourir à des **outils** pour permettre, améliorer ou faire varier leurs relations avec le monde (Gibson et Ingold, 1993). Ces outils ou objets médiateurs de l'action peuvent même être considérés comme des extensions du soi dans certains cas (Belk, 1988).

L'organisation de cette partie sera chronologique : une première section présentera les éléments relatifs aux débuts de l'expérience, la seconde le cœur de l'expérience et la troisième les fins d'expérience. Chaque expérience sera référencée dans le texte selon ces normes graphiques :

86 Nous avons suivi une formation sur la conduite des entretiens d'explicitation (voir méthodologie). Le stage s'est déroulé en septembre 2017 à Nantes avec comme formatrice Isabelle Danet, certifiée par le Groupe de Recherche en Explicitation.

- Prénom/pseudonyme + numérotation de l'expérience (certains interviewés ont partagé plusieurs expériences) le tout en gras. Exemple : **XIIIfromTokyo 02**
- Si nous estimons que le verbatim associé est un revécu, il sera grisé. Si le verbatim contient une information satellite de l'action, nous le préciserons. Qu'il s'agisse de contextes, de déclaratif, de l'intentionnel, de jugements ou d'états affectifs, le type d'information exploitée sera indiqué entre parenthèses. Exemple : **Sijysuis 01** ou **Brigitte 01 (Jugements)**

Certains termes particulièrement adaptés à la description phénoménologique seront extraits sous la forme d'un **encadré grisé**. Une première définition est proposée à partir du site Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales⁸⁷. Ce site a été choisi pour son sérieux (il est soutenu par des équipes de recherche du CNRS) et la richesse des informations lexicales par comparaison à des dictionnaires traditionnels.

87 <https://www.cnrtl.fr/>

3.1.3 Le tableau des expériences collectées

Les entretiens d'explicitation qui sont le corps des données de ce travail doctoral sont listés ci-après. Chaque expérience est décrite très succinctement.

Expériences	Domaine	Description succincte
Triton 01	Wikipédia	Contribution à l'article « La Montagne d'Or »
Triton 02	Wikipédia	Contribution à l'article « La Montagne d'Or »
Acélan 01	Wikisource	Édition d'ebooks
Acélan 02	Wikisource	Édition d'ebooks
Acélan 03	Wikisource	Édition d'ebooks
Kergourlay 01	Wikipédia	Prises de vues photographiques au Festival Interceltique de Lorient
Kergourlay 02	Wikipédia	Prises de vues photographiques à l'Open de Tennis de Brest
Kergourlay 03	Wikipédia	Prises de vues photographiques au concert de Michaël Gregorio à l'Arena de Brest
Madamedekeravel 01	Wikipédia	Contribution à la liste des personnages d'Astérix
Madamedekeravel 02	Wikipédia	Contribution à l'article Barbara
Sijysuis 01	Wikipédia	Édition de l'article « Le verrou de Bercy »
XIIIfromTokyo 01	Wikipédia	Montage technique pour intégrer des données sur une élection législative au Japon
XIIIfromTokyo 02	Wikipédia	Contribution à l'article « Histoire du Japon »
GabrieL 01	Wikipédia	Établissement de normes typographiques
Samdl 01	Wikipédia	Recherches autour du « Musée d'Art et d'Histoire de Saint-Brieuc »
Samdl 02	Wikipédia	Contribution à l'article « Musée d'Art et d'Histoire de Saint-Brieuc »
Christelle 01	Cairns	Édification de cairns en Norvège

Sébastien 01	Cairns	Édification de cairns dans les Pyrénées
Brigitte 01	Cairns	Édification de cairns sur l'île d'Oléron
Nicolas 01	Cairns	Édification de cairns sur l'île de La Réunion
Alice 01	Jeux vidéo	Création d'un jeu vidéo VS Fighting lors d'un festival à Rennes
Jean-Sébastien 01	Lego	Création d'une reconstitution du Château des Ducs de Bretagne en micro-scale (très petite échelle)
Karine 01	Viticulture	Taille de la vigne aux « Coteaux du Braden » (Quimper)
Vigneron 01	WikiLoves-Monument	Traitement de photos liées au concours « Wiki Loves Monuments »
Claire 01	Chant	Séance de coaching vocal dans une association

Figure 45 – Les expériences collectées

Les expériences de contribution non monétaire caractérisées comme telles, sont signalées en vert. Une expérience collectée est considérée comme hybride : celle de **Vigneron 01**. En effet, elle se trouve être à la fois contributive parce qu'elle partage un certain degré de liberté avec les autres expériences, et à la fois proche du bénévolat parce que le sujet s'est imposé une contrainte clairement exprimée comme facteur d'expérience négative. Autrement dit, la contrainte que ce contributeur s'impose n'est pas surmontée avec l'espérance que ses futures expériences soient positives mais par l'obligation morale qu'il ressent. Cette hybridation est signifiée par la couleur orange : nous retrouverons les données relatives à cet entretien dans l'analyse, avec les autres, mais en gardant une distance spécifique. L'intérêt de cette expérience est qu'elle est en périphérie du phénomène, entre contribution et bénévolat. Enfin, une expérience collectée sort de notre objet de recherche puisqu'il s'agit sans ambiguïté d'une expérience de bénévolat. L'expérience de **Claire 01** n'est pas un vécu de contribution au regard de la définition que nous avons proposée plus haut. Son entretien a été analysé et a participé à la construction de notre objet de recherche. La couleur rouge a été utilisée dans le tableau. Nous ne reviendrons plus sur cet entretien.

3.1.4 Les commencements d'expérience

3.1.4.1 *Ante-débuts*

Dans la terminologie de l'explicitation, il est d'usage de parler d'ante-début pour toutes les actions ou informations satellites de l'action qui vont conduire à déclencher une expérience particulière. Il s'agit de l'expérience vécue avant l'expérience concernée par l'entretien et qui y conduit. Par exemple, un individu qui va vivre une expérience comme un cours de yoga va avoir fait une réservation, évalué son besoin de se détendre, établi un objectif, exploré son environnement pour savoir qui propose ce type de prestation, aimé l'approche d'un maître, consulté son agenda du jour pour se remémorer la séance réservée, ... En d'autres termes, les ante-débuts ne sont pas l'expérience ciblée mais sont l'ensemble des expériences en relation avec l'avènement d'une expérience bornée par le sujet ou le chercheur – l'expérience peut être entendue comme un flot continu de la naissance à la mort, mais le langage nous permet de délimiter une expérience particulière avec un début et une fin.

Nous avons pu remarquer que les contributeurs interrogés avaient été conduits à leurs expériences de contribution à partir d'un état affectif ancré dans un passé plus ou moins lointain. Nous qualifions cet état de **senti-ment général** à l'égard d'un type d'activité. Cet affect a toujours une valence positive dans les entretiens où il a été exprimé. L'affect en question va plus loin que la simple émotion puisqu'il a un caractère durable. Nous pouvons ainsi parler d'un sentiment ancré positivement. Il accompagne l'individu au cours d'une période de sa vie et peut influencer l'attitude du contributeur, favoriser des prises de décision ou en inhiber d'autres. Par exemple *Alice 01 (état affectif)* : « *Moi j'ai toujours aimé jouer au versus, que ça soit Tekken, à part Street Fighter j'aime pas trop, mais Tekken, Dead or Alive ou quand j'étais gamine Mortal Kombat etc, j'aime bien jouer au versus fighting donc ça me parle quoi.* »⁸⁸ Nous avons retrouvé cet ancrage affectif dans les ante-débuts des contributeurs qui ont participé à l'édification de cairns : *Brigitte 01 (état affectif)* qui aime pratiquer la bicyclette en balade, *Christelle 01, Nicolas 01 et Sébastien 01 (état affectif)* qui aiment la randonnée. Ce dernier précise : « *Dans ces moments-là, j'adore randonner en groupe, notamment avec mes enfants, ma compagne* ». Nous pouvons approfondir sur l'expérience de *Nicolas 01 (états affectifs)* qui nous confiera avoir fréquemment contribué à des cairns étant enfant et adolescent mais beaucoup plus rarement adulte. Ce qui fait qu'il revient à cette activité le jour où il redescend le Piton de la Fournaise (La Réunion), c'est le côté intense en émotions de la journée (il parle d'une des plus belles randonnées de sa vie) et de la présence de son meilleur ami pour partager le moment. *Sébastien 01 (états affectifs)* va même expliquer que « *les pierres [...] c'est des choses qui viennent de la nature, moi j'aime bien les pierres, j'aime bien les bouts de bois, j'aime bien le cuir,*

88 Un versus fighting est une catégorie de jeu vidéo où deux adversaires s'affrontent au cours d'un combat minuté dans une arène.

je suis allergique au plastique. Intellectuellement, pas physiquement. Si j'ai choisi des fois d'ancrer des moments... ces moments comme ça sont toujours ancrés très souvent sur de la nature. » **XIIIfromTokyo 01 / 02** qui contribue aux articles du portail Japon de Wikipédia a vécu dans ce pays et affectionne la culture japonaise, la langue et tout ce qui y a trait. **Triton 01 / 02** (*état affectif*) a vécu en Guyane où se trouve la mine sujet de l'article Wikipédia qu'il améliore. **Kergourlay 01 / 02 / 03** apprécie la culture celtique, les concerts et la photographie, éléments centraux dans ses expériences contributives. **Samdl 01 / 02** aime l'histoire, la généalogie et les musées (il est déjà actif dans le milieu associatif autour de ses passions, « *Je suis généalogiste de passion* »). **Jean-Sébastien 01** partage la passion familiale autour des briques de Lego. Le lieu où il construit le château prévu pour être exposé est le même que celui où, enfant, il jouait aux Lego. **Karine 01** est attirée par la viticulture et la nature : « *Moi j'aime être dehors [...] au contact de la nature [...], j'ai vraiment besoin de revenir à ça, là je suis dans mon élément* ». **Acélan 01 / 02** est une dévoreuse de livres. Elle travaille comme documentaliste et nous avons été reçus à son domicile peuplé de centaines d'ouvrages papier. **Madamedekera-vel 02** aime les chansons de Barbara et se met à contribuer tout en lisant sa page Wikipédia.

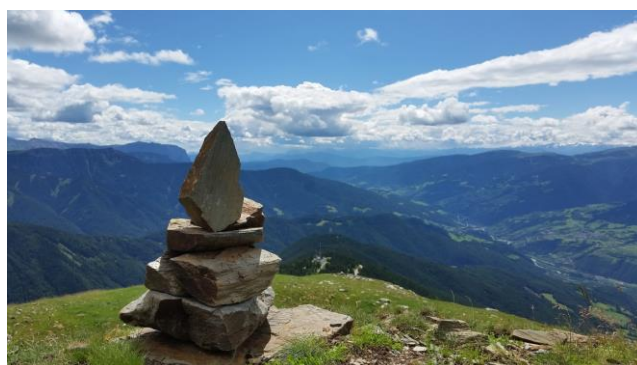


Figure 46 - Jeu VS Fighting Mortal Kombat 3 (Alice 01) et un cairn en montagne (Christelle 01, Sébastien 01, Brigitte 01 et Nicolas 01)

Dans plusieurs entretiens, nous avons également noté que les sujets étaient dans un état d'ennui avant de déclencher leurs activités. Ainsi, **Triton 02** (*Jugements*) n'a : « *Pas d'activité principale dans l'immédiat et... tu zappes en fait.* » **Madamedekera-vel 01** est aussi dans un moment flottant cherchant comment s'occuper en attendant son mari à la maison : « *C'est un soir, j'attendais mon mari, j'avais rien à faire, bêtement, et donc j'avais une petite demi-heure devant moi, je me suis dit 'soit je fais un CandyCrush, soit je vais sur Wikipédia'* ». **XIIIfromTokyo 02** est dans une configuration qu'il partage avec d'autres contributeurs à Wikipédia ou Wikisource : « *Je suis chez moi, je suis dans ma chambre derrière mon bureau, je pense que je devais être au café, ça devait être après avoir mangé le midi et j'ai du temps cet après-midi-là.* » L'ennui est un temps mort à combler, à occuper, qui peut avoir une connotation de subi (assez marquée pour **Triton 01 / 02**). Cependant, ce temps disponible est aussi évoqué comme une occasion positive pour **Acélan 01 / 02**, **Sijysuis 01**, **Gabriel 01**, **Samdl 01** ou **XIIIfromTokyo 01 / 02**. Ainsi, **Jean-Sébastien 01** (*contexte*) va poser le contexte de sa nuit de contribution où le temps disponible est relié au déclenchement qu'il sent intérieurement : « *C'est le genre de soirée, y a rien à la télé, on a envie, ça titille, on a envie de s'y mettre.* » **Acélan 02** (*intentionnel*) estime

avoir besoin de temps pour certaines corrections d'ebook. Elle attend de disposer d'un après-midi complet : « *J'étais à mon bureau [...], vu le temps que j'y ai passé dans un premier temps c'était au moins une après-midi où je ne travaillais pas.* » Ce moment pour contribuer est attendu et apprécié alors qu'il n'est pas toujours

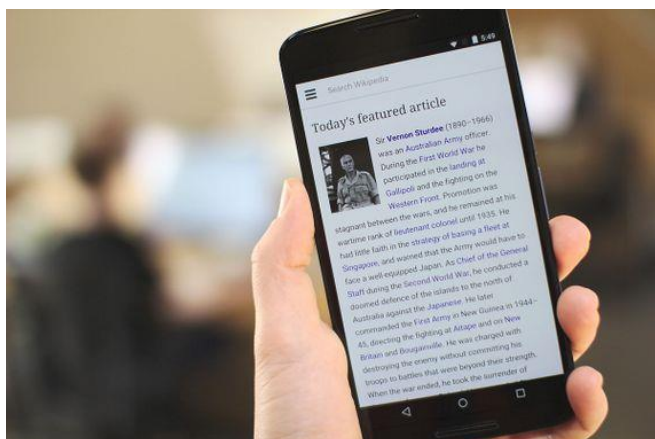


Figure 47 – Wikipédia sur smartphone CC-BY-SA Ragesoss

activement provoqué : il se présente dans l'emploi du temps ou au fil des expériences du jour. Dans l'ante-début, le déclenchement est en suspens, le sujet est prêt à profiter de l'occasion. D'ailleurs, il arrive que le contributeur ne puisse pas saisir l'occasion par manque de temps. Ainsi, **Gabriel 01** (*contextes*) a d'abord dû se contenter de lire les échanges, sur les espaces de discussion de Wikipédia, autour de l'ambiguïté typographique qui l'intéresse : « *J'ai suivi de loin la discussion parce que j'étais pris par le travail ou par les taches familiales mais j'ai tout*

lu. » Ce contributeur nous expliquera manquer de temps pour contribuer. Sa stratégie est d'être en veille. Dans une journée, avec l'idée de peut-être contribuer, il estime se connecter à Wikipédia « *dix secondes toutes les deux heures* ». Il ne contribuera pas sauf s'il estime que c'est nécessaire : « *je contribue pas forcément, j'ai quand même des activités personnelles ou professionnelles qui doivent aussi avancer, je ne prends pas forcément le temps de répondre alors que je peux essayer de trouver ce temps si je vois que les [contributions] ne vont pas dans le sens que j'estime juste pour Wikipédia.* » Ainsi, **Gabriel 01** combine ses moments de contribution en ayant intégré que les occasions seraient fortuites alors que son temps disponible est quantitativement réduit. Son outil de contribution est d'ailleurs adapté à cette stratégie : il utilise un smartphone qui lui permet de consulter ses listes de suivi partout, tout le temps, et de contribuer si l'occasion se présente. **Gabriel 01** (*jugements*) : « *C'est quand même pratique d'avoir le téléphone dans la salle de bain quand on s'occupe des enfants ou dans la cuisine quand on s'occupe de la cuisine, on peut plus facilement avoir le téléphone en main que un ordinateur.* »

Enfin, dans certains cas, l'occasion temporelle est clairement plus anticipée et organisée. Pour **Jean-Sébastien 01** (*intentionnel*), il s'agit de saisir l'occasion de contribuer quand elle se présente : « *Je me dis 'c'est des conditions qui sont favorables et puis que l'occasion, mine de rien, c'est pas si souvent que j'ai l'occasion de construire, de fabriquer comme ça [...]. Là, j'ai le temps, j'ai rien d'autre à faire. [...] Il faut que je profite.* » Il nous explique que, ce week-end-là, il réserve la nuit à son activité de contribution alors que la journée est consacrée au sommeil et à sa famille. Il a ainsi anticipé son programme de contribution même si l'exactitude du début et surtout de la fin est tout à fait relative (il pense terminer à minuit et c'est à trois heures du matin qu'il arrête). Il peut aussi s'agir d'un contexte événementiel que recherchent **Kergourlay 01 / 02 / 03** et **Alice 01** ou d'un contexte associatif requérant une synchronisation avec le moment social (**Karine 01**, **Samdl 02**,

Vignerons 01). Le contexte associatif est celui où nous nous sommes trouvés face à une expérience hybride avec le bénévolat (**Vignerons 01**) ou des expériences non contributives (**Claire 01** et des personnes en interaction avec **Karine 01** par exemple). Le cas **Vignerons 01** est donc un peu plus liminal : il se définit comme contributeur mais fait la différence entre l'expérience qu'il partage avec nous (la vérification de photographies pour le concours Wiki Loves Monuments⁸⁹) et ses contributions plus habituelles sur Wikipédia. WikiLovesMonuments est un concours de photographie organisé par l'association WikiMédia France alors que **Vignerons 01** en est membre actif. Les tâches qu'il s'est engagé à réaliser pour cet événement ne nécessitent pas de synchronisation avec les autres membres mais relèvent d'une obligation morale. Pour que le projet associatif aboutisse, il doit effectuer un travail de vérification qu'il estime désagréable. L'ante-début est ce qui nous intéresse et justement, pour **Vignerons 01** (*états affectifs*) ce point apparaît très différent des autres expériences collectées : « *Il restait énormément de photos à vérifier, qui étaient en fait les plus dures à vérifier, que personne ne voulait traiter, mais on est obligés de faire toutes les photos, au moins traiter par une personne. J'étais en mode 'Grouillon doit faire son boulot', donc forcément mécontent. Je me dis que c'est un truc que je n'aurais pas fait naturellement si je ne m'étais pas engagé dès le début.* » En fin d'entretien, **Vignerons 01** (*intentionnel*) ajoutera une indication supplémentaire à propos de la façon dont il s'oblige à travailler un certain temps sur ce projet tous les jours du mois de septembre : « *C'est pour ça que je m'astreins à le faire, c'est que si je ne me mets pas une heure ou deux chaque soir, je sais que je vais y passer un bloc de vingt heures à la fin du mois, ou cinquante heures d'ailleurs parfois [...] Je sais que de toute façon, il faut que je gère mon temps parce que de toute façon, il faut les faire. C'est 'on' globalement mais dans la réalité, je sais que je suis un des plus gros vérificateurs.* » Son interview nous permet de mieux cerner la différence entre la contribution et le bénévolat. Elle se trouve déjà dans l'ante-début, c'est à dire ce qui est en place avant l'expérience elle-même et qui va conduire au déclenchement de celle-ci. **Vignerons 01** explique également ce qui fait qu'il ne veut pas être dérangé durant son travail de traitement des images et qu'il choisit de le faire la nuit : « *Si je commence le matin, j'en ferais toute la journée et c'est pas possible, j'ai plein d'autres choses à faire, donc je suis interrompu d'ailleurs et ça ne me plaît pas. Donc au moins le soir, je suis sûr que dans la journée j'ai eu le temps de faire plus ou moins tout ce que je voulais et je suis tranquille je peux faire ça sans penser à autre chose, sans être interrompu. Parce que autant les contributions de base, je m'arrête, je reprends, c'est pas si grave que ça, c'est gênant mais pas grave, autant pour WikiLovesMonuments, c'est quand même le concours officiel et tout. Faut être un peu plus concentré. [...] C'est monotâche pour une fois.* » Ce que montrent ces verbatims, c'est que son expérience n'est pas libre en matière d'engagement, il ne s'agit donc pas complètement d'une contribution. Il existe un contrat de départ qui fait qu'il se sent obligé de le faire, il a des horaires à respecter pour réussir, une certaine pression, et il ressent un affect négatif avant de commencer. En revanche, nous verrons qu'en cours d'expérience, certaines caractéristiques de son activité restent de nature contributive.

89 <https://wikilovesmonuments.fr/>

A l'opposé, un contexte de contribution ne réclame aucune synchronisation mais au contraire, repose sur la spontanéité, la surprise. Ainsi, les poseurs de cairns sont les seuls qui ne semblent pas avoir d'ante-débuts liés à une occasion temporelle anticipée, dont ils auraient conscience avant qu'elle ne se présente. Cependant, la nature même de leur randonnée à pied ou à vélo durant un moment actif mais libre leur donne l'occasion de faire ce qu'ils souhaitent. Ils n'ont pas besoin d'une occasion temporelle puisqu'elle est déjà en cours. Autrement dit, ils n'ont pas besoin d'un temps libre quand ils sont déjà disponibles. Si nous prenons le cas de **Christelle 01**, par exemple, elle se décrit en plein effort dans un paysage qu'elle juge magnifique au moment où les cairns se présentent à elle et qu'elle décide d'y contribuer. Elle ne les attendait pas, n'a pas cherché à provoquer le moment. Cet accès à la contribution est identique pour **Brigitte 01**. En revanche, l'attente et l'ennui ressortent davantage pour **Sébastien 01**. Il est en train de randonner dans les Pyrénées avec sa famille, en « *pilote automatique* », c'est-à-dire perdu dans ses pensées, quand il tombe sur des cairns en pleine forêt et va y contribuer : « [...] *c'est aussi l'occasion d'attendre le reste de ma troupe qui sont un petit peu en retrait parce que ben, ces passages-là, en général, quand je suis tout seul dans ma tête, ma foulée s'allonge et je marche beaucoup plus vite...* » Il déclare ne pas aimer ne rien faire. Chercher des pierres pendant une pause et les assembler, il « *trouve ça fun* ». Nous retrouverions presque l'effet CandyCrush de **Madamedekeravel 01**.

Pour **Sijysuis 01** (*états affectifs*) l'ante-début est lié à un état affectif particulier qu'il a pu expliciter : sa curiosité est facilement stimulée parce qu'il aime chercher. Son expérience va être déclenchée alors qu'il est en attente d'avoir quelque chose à chercher. Il nous a expliqué se sentir militant et curieux. Cependant, l'expérience qu'il partage avec nous, il ne l'estime pas militante mais davantage en lien avec sa curiosité. En un sens il aime chercher pour chercher : « *Ce qui me motivait à ce moment-là, c'est que c'était quelque chose que je ne connaissais pas. J'avais pu voir une mention dans la presse mais je ne savais pas ce que c'était que cette disposition du Verrou de Bercy. Et à ce moment-là, c'est vraiment le déclic où je me dis 'je ne connais pas, OK, je me mets dans une optique de recherche. Je vais chercher des ouvrages aux Champs Libres, je vais chercher des choses sur internet et je vais en faire une synthèse'.* » La même mécanique subtile peut s'appliquer à **Madamedekeravel 01** qui ressent de la satisfaction en corrigeant des textes. Elle apprécie « *de faire le ménage là-dedans* », c'est à dire d'améliorer le niveau de français. L'état affectif de ces deux contributeurs n'est donc pas nécessairement en lien avec le sujet du texte lui-même mais avec la prédisposition à en faire quelque chose. Il y a un lien avec une forme de désir d'agir qui est une source de ressenti positif. Pour **Sijysuis 01**, il s'agit de réussir à rendre intelligible l'information, comme un défi. Pour **Madamedekeravel 01** le désir de faire porte sur l'anticipation de la satisfaction de voir le désordre se réduire sur le plan syntaxique.

Nous pouvons ajouter à ces informations le cas de **Kergourlay 03** qui prépare son expérience et montre de la détermination pour qu'elle advienne. En effet, il a saisi l'opportunité d'être accrédité pour un concert du chanteur-imitateur Michaël Gregorio en tant que photographe wikipédien. Cette autorisation de prendre des images

et de les diffuser provient de la salle de spectacle Brest Arena et de la société de production de l'artiste. Il part, comme les autres interviewés, d'un ancrage affectif positif (la passion pour la photographie, notamment de concert) mais dans son cas, l'occasion temporelle est construite en deux temps : l'opportunité d'être accrédité d'abord, puis l'anticipation imaginaire du moment de contribution. Malheureusement, lorsqu'il se présente à l'entrée de la salle, les portiers lui annoncent que personne n'est autorisé à prendre de photographies. Il a la confirmation de son droit sous forme d'e-mail mais il doit patienter le temps que sa bonne foi soit confirmée.

Kergourlay 03 : « *J'attendais sous la pluie, j'entendais la musique qui commençait à l'intérieur. J'ai dû attendre une demi-heure en tout. [...] Il n'y avait plus de spectateurs à la billetterie et donc je me disais que j'allais louper le spectacle. [...] Je me disais 'ouais, tant pis, j'aurais fait les démarches d'accréditation pour rien' [...] Je me disais que j'allais attendre quand même. Après j'ai reçu le mail du régisseur qui m'a dit 'excusez-moi, en fait il y a eu une erreur' »* D'une certaine façon, **Kergourlay 03** est confronté à un trouble intérieur, un ennui. Il nous explique que s'il n'avait pas pu entrer dans la salle, il serait retourné là d'où il venait, c'est-à-dire à un festival de cinéma. Le sentiment de **Kergourlay 03** (*états affectifs*) est de ne pas être pris au sérieux « *j'avais l'impression qu'ils mettaient ma parole en doute 'Wikimedia'⁹⁰, non, connais pas, c'est quoi ça'. Ils étaient pas très sympa non plus* ». Il a donc une impression d'inutilité et plus précisément de non-reconnaissance. Le désir d'être reconnu par autrui est sous-jacent dans l'ante-début de ce contributeur qui l'associe à sa passion pour la photographie. Cette expérience avant l'expérience traduit une chose importante : une occasion de contribuer est saisie à partir d'une tension entre des désirs et l'opportunité de vivre une expérience de réalisation de ces désirs. Le fait d'être contrarié dans cet élan provoque un état affectif troublé, voire négatif, même si la contribution finit par advenir ensuite. Le contributeur est effectivement capable de passer au-delà d'un moment désagréable alors que rien ne l'oblige à s'engager dans son activité. Parfois, la valence négative de l'expérience d'ante-début va, au contraire, favoriser le déclenchement de la contribution. Ainsi **Triton 01** (*contextes*), qui est en train de regarder une série avant de passer à la contribution à un article Wikipédia, explique : « *Quand la série traîne ou que du coup mon cerveau saute de l'un à l'autre et je me dis 'je vais mettre la série sur pause et je vais faire autre chose [...] je vais compléter un article.* » Autrement dit, il s'ennuie en regardant la série et il est temps pour lui de faire autre chose : contribuer. Ce qui est intéressant dans cet ante-début ennuyeux, c'est qu'il n'a pas de lien direct avec l'activité contributive en dehors du contexte (même lieu, même outil, l'ordinateur portable). L'ancrage affectif positif concerne la Guyane, le désir d'éditer un article, et pas la série en cours de visionnage.

90 Association française qui anime les projets de la Wikimedia Foundation, comme Wikipédia et Commons : <https://www.wikimedia.fr/> Elle permet aux wikipédiens de bénéficier d'un soutien institutionnel, par exemple pour obtenir une accréditation en tant que représentant d'un média.

Les contributeurs qui, rappelons-le, sont très largement libres de s'engager, n'entrent pas dans une expérience de contribution sans précédent. Malgré une certaine spontanéité liée au fait de ne pas être obligés de s'impliquer dans la contribution, ils sont préparés d'un point de vue affectif, ont un désir de se confronter à une expérience et se trouvent face à une occasion temporelle plus ou moins anticipée. Leurs sentiments positifs les poussent vers des activités qu'ils affectionnent et leurs vies les placent dans des moments libres qui se présentent par hasard, qu'ils ont attendus ou qu'ils ont organisés. Le déclenchement de la contribution se fait parce qu'ils aiment quelque chose lié à l'expérience qu'ils vont vivre ou vivent déjà et qui a pu les marquer positivement par le passé. Le rôle de la mémoire est crucial, tout comme celui du sentiment persistant depuis les expériences passées. Nous pouvons parler d'un ancrage affectif pour ce qu'ils éprouvent, un sentiment positif, au moment où ils vont avoir du temps libre. Ces occasions temporelles sont le plus souvent en attente d'advenir : à l'exception de contraintes par nature (prendre des photographies d'un concert ou participer à un travail de groupe nécessitant une synchronisation), les sujets interviewés sont davantage dans l'attente d'un moment libre que dans l'obligation de s'y engager. L'expérience de contribution trouve son origine dans un désir latent de vivre quelque chose de positif et qu'il faut réaliser au moment où cela est possible. En ce sens, nous retrouvons ce qui constitue l'origine de la production non-aliénée décrite par Graeber (et est injustement assimilé à de la consommation) : la confrontation d'un désir inscrit dans l'imaginaire avec l'expérience active.

Le terme ancrage affectif nous paraît adapté pour décrire le sentiment ayant une valence positive qui habite les sujets avant qu'ils ne soient inscrits dans leurs expériences de contribution.

Ancrage affectif positif → Disposition affective durable d'un sujet guidant ses attitudes et favorisant la réalisation d'expériences perçues comme répondant positivement à ses désirs.

L'opportunité temporelle est un terme qui nous a semblé adapté pour décrire les ante-débuts. Après une recherche sur le site CNRTL et pour suivre les recommandations qui y figurent (opportunité dans le sens d'occasion est un anglicisme qui conduit à une ambiguïté avec ce qui est opportun), nous utilisons plutôt le terme d'occasion temporelle.

Occasion temporelle → Circonstance permettant de jouir librement de son temps, qui se présente à propos et pendant une durée limitée.⁹¹

Ennui léger → Sentiment d'instabilité dans les choix d'action coïncidant avec une impression de vide, de temps mort ou d'inutilité. Pour être en accord avec ces deux illustrations, nous avons allégé la lourdeur du terme *ennui* (contrairement aux informations du site du CNRTL, cet ennui ne « ronge [pas] l'âme », pas explicitement).

Parmi les occasions temporelles, l'ennui est particulièrement présent comme un moment de flottement. Ce schéma sera à approfondir dans la seconde partie de l'analyse, mais nous pouvons déjà relever l'éloquence de *Triton 02* et *Madamedekeravel 01* sur cette sensation relative à leurs expériences.

3.1.4.2 Les déclenchements

Dans cette section, nous nous intéressons au moment où le flux d'expérience du sujet va basculer dans une expérience de contribution, c'est-à-dire un flux de vécu qu'il maintient par des actions qui pour partie vont permettre de produire une œuvre commune (ces actions pouvant être physiques, attentionnelles, cognitives, symboliques, ...) Nous pourrions trouver là une difficulté puisque les contributeurs n'ont pas tous le même niveau de conscience de leur action en ce sens. Certains wikipédiens pourraient aboutir à une définition de leur activité qui soit proche de celle que nous avons donnée, mais il n'est absolument pas certain que chaque interviewé ait ce niveau de réflexivité. Cependant, avec un vocabulaire varié, précis et bien souvent coutumier d'une communauté, les sujets interrogés n'ont eu aucun mal à délimiter leurs expériences sur une activité sans pour autant la nommer. Ils ont tous pu percevoir ce moment où elles ont débuté. Lorsque nous nous sommes mis à l'écoute des expériences vécues par les sujets, les déclenchements des activités de contribution nous ont été livrées souvent spontanément et parfois avec quelques guidages.

La première chose qui nous est apparue comme particulièrement remarquable est le très faible contrôle exercé par les sujets sur le déclenchement de la contribution. Dans toutes les expériences, soit il n'y a pas d'anticipation du démarrage de l'activité, soit l'anticipation est comme suspendue et mise à disposition du contexte qui suit son propre cours (un concert qui débute, un rendez-vous collectif qui a son propre minutage). Ce second point concerne les contributeurs dépendants d'un événement planifié. A partir de l'analyse des déclenchements,

91 Sur le site CNRTL, le terme occasion est défini ainsi : « *Circonstance qui se présente à propos et pendant une durée limitée.* »

nous pouvons confirmer que l'expérience de contribution non monétaire, bien que productive, ne connaît pas de planification en dehors de la synchronisation libre avec le contexte. Autrement dit, les contributeurs ne démarrent pas une expérience de contribution parce que la synchronisation leur est imposée de manière aliénante. L'engagement est un choix personnel ponctuel sur lequel il peut être relativement aisé de revenir (contrairement au cas du contrat de travail ou du bénévolat).

3.1.4.2.1 Le libre engagement

Cet aspect de l'expérience de contribution non monétaire fait partie de sa définition. Constaté que les contributeurs s'engagent librement dans leurs expériences est un critère de validation de chaque observation. La plupart des expériences qualifiées de contribution non monétaire l'ont été assez aisément. Les expériences de *Triton 01/02*, *Acélan 01/02/03*, *Kergourlay 01/02/03*, *Madamedekeravel 01/02*, *Sijysuis 01*, *XIIIfromTokyo 02*, *Gabriel 01*, *Christelle 01*, *Sébastien 01*, *Brigitte 01* et *Nicolas 01* ne font aucun doute sur le degré de liberté dont ils jouissent pour s'engager. Pour *XIIIfromTokyo 01*, la question pourrait se poser dans la mesure où il chemine vers son expérience en partie durant des rencontres physiques entre d'autres contributeurs (un effet de groupe pourrait mettre la pression sur le sujet). Cela dit, il déclenche son moment de contribution chez lui, seul et sans qu'il soit directement lié à l'intervention d'une tierce personne. Les cas de *Samdi 01* et *02* sont relativement proches du précédent. Ses deux moments de contributions se déroulent partiellement durant un atelier d'accompagnement des éditeurs novices et il est adhérent d'une association partenaire de l'événement. Cependant, c'est lui qui a la main sur son engagement et rien ne nous a semblé induire une contrainte extérieure sur ce dernier. D'ailleurs, certains des adhérents de l'association dont il fait partie ont abandonné l'atelier au bout du premier jour sans que cela pose problème (pas même implicitement). Toujours dans un cas très proche, *Karine 01* aurait pu quitter la séance de taille de la vigne à laquelle elle participait dans un cadre associatif. Il est probable qu'un certain frein moral puisse avoir entravé un départ (sans certitude), mais son entretien montre plutôt qu'elle est venue participer de manière libre et sans intention de s'engager de manière bénévole. Une partie de sa motivation peut être liée à son projet professionnel puisqu'elle envisage de produire son propre vin. La contribution est donc motivée par un désir qui va au-delà de la contribution. Pour ce qui est de l'expérience qui nous intéresse, elle demeure libre de tout engagement. Quant à *Jean-Sébastien 01*, lui est clairement tout aussi libre dans sa démarche de contribution. Nous pointons simplement une certaine contrainte pour terminer son projet à temps puisqu'une exposition espère son diorama. Malgré son choix libre de démarrer son expérience de contribution, nous pointons qu'une pression temporelle pourrait le conduire à s'engager en cas de retard. Pour ce qui est de l'expérience qu'il partage avec nous, cela n'est pas le cas.

Finalement, seuls deux cas sont légèrement contraints dans leur liberté d'engagement. Le premier est celui d'*Alice 01* qui participe à un événement rétrogaming avec des amis. Nous pouvons suspecter qu'elle ait été

influencée par son équipe pour s'inscrire à ce week-end contributif. Cependant, bien que le groupe puisse mettre en place une pression morale pour éviter qu'elle abandonne son activité, elle se présente davantage comme leader du groupe que comme suiveuse. Ceci laisse penser qu'elle ne s'est pas sentie forcée de participer. De plus, elle applique aux autres le principe de libre engagement lorsqu'elle va faire appel à des musiciens présents sur l'événement et spécialisés dans la composition 8-bits pour contribuer à son propre projet de jeu vidéo : « *c'était pas un truc de contrainte ou quoi que ce soit, c'était tu vois ils auraient dit non ben on aurait pas eu de bruitages, c'était pas très grave* ». Nous pouvons dire que son libre engagement est très probable et que si ce n'est pas le cas, le degré de liberté reste très important. Enfin, vient le cas de **Vigneron 01** dont nous avons déjà parlé. Pour sa part, il s'est librement engagé mais, un peu piégé par l'absence d'autres volontaires, il s'est senti obligé de poursuivre un travail qui se rapproche de ce qu'un bénévole aurait fait. D'une certaine façon, sa motivation intègre le maintien d'un projet institutionnel qui ne connaît le succès que parce que des gens se sacrifient pour lui. D'ailleurs il fait bien la distinction avec la contribution qui laisse la possibilité de s'engager / se désengager comme bon lui semble : « *autant les contributions de base, je m'arrête, je reprends, c'est pas si grave que ça, c'est gênant mais pas grave* ». Ce qui fait de son expérience un cas hybride, entre contribution et bénévolat, c'est que malgré les contraintes, il est allé de son plein gré dans cette activité comme un contributeur mais que le rôle bénévole s'est imposé de manière impromptue. C'est la seule expérience où nous dirions que l'engagement n'est pas vraiment libre mais imposé malgré un consentement initial.

3.1.4.2.2 Un caractère fortuit

Les déclenchements les plus spontanés viennent des poseurs de cairns. Nous avons déjà évoqué le fait que bien qu'ils soient dans une pratique annexe qu'ils aiment, propice à la contribution aux cairns, ces sujets ne parlent pas d'attente de moments libres qu'ils pourraient provoquer ou espérer. Ainsi, **Christelle 01** est en train de pratiquer la randonnée en Norvège avec son compagnon lorsque l'activité de contribution émerge fortuitement. Chemin faisant, c'est l'occasion de contribution qui se présente à elle : « *Il y avait une sorte de prairie au niveau de la montagne, enfin une partie un peu plus plane, où il y avait un amoncellement de plusieurs cairns et voilà, donc c'est là que j'ai contribué à ériger un cairn et puis à agrandir certains cairns* ». **Brigitte 01** (*états affectifs*) aussi, explique tomber sur les cairns au cours de sa balade : « *Je suis dans l'effort du vélo, contre le vent, donc pas simple mais à la fois jouissif. J'aime beaucoup faire du vélo, j'aime bien, c'est des vrais moments de la vie que j'adore, faire du vélo et donc voilà, grand plaisir de vélo. Et de tomber sur... en arrivant au bord de la mer, de tomber sur un cairn, c'était super chouette quoi.* » Le même schéma se produit pour **Sébastien 01**. Enfin, **Nicolas 01** (*état affectif*) est dans un cas similaire : il tombe sur des cairns lors de sa randonnée sur l'Île de La Réunion. La spécificité de son expérience est que cette rencontre arrive dans un moment angoissant puisque le brouillard a envahi le Piton de Fournaise et que le cairn représente un repère utile pour ne pas se perdre.

Le déclenchement de l'expérience de contribution de **Triton 01** est directement relié à une relation fortuite avec des articles de presse. Il lit les gros titres et décide de contribuer à partir de ceux-ci parce que c'est « *un sujet qui [le] touche* ». Il est donc dans un état affectif favorisant le déclenchement et très concrètement des notifications Facebook qui lui tombent dessus. « *Là, c'est parce que j'étais tombé sur, euh, bon y a un groupe qui est en opposition à la mine qui publie des articles sur Facebook, des articles de presse. Du coup j'étais tombé sur des mises à... ils s'étaient mis à sortir de nouveaux articles* » De manière assez semblable, **XIIIfrom-Tokyo 01**, passionné par le Japon où il a vécu, suit l'actualité de ce pays dans la presse internationale. Il réagit face à un évènement qui est la dissolution de l'assemblée nationale au Japon : « *Je regardais un peu la presse, presse française mais aussi japonaise, donc en anglais, The Japan Times, par exemple, que j'ai en anglais directement sur mon explorateur et je peux assez facilement avoir avec le flux RSS les nouveaux articles qui ont été publiés par ce journal. Et c'est là que j'ai vu que l'assemblée était dissoute et que je me suis rendu compte qu'il y allait avoir beaucoup d'articles de députés qui allaient devoir être créés à moyenne échéance, un mois en gros.* » Son activité de contribution à Wikipédia à propos du Japon est ancrée dans les ante-débuts. Cependant, c'est l'évènement fortuit relayé par la presse qu'il lit en raison de son ancrage qui va provoquer l'expérience de contribution. Nous retrouvons également ce caractère fortuit dans l'expérience d'**Acélan 03** (contextes) : « *J'ai entendu une émission à la radio qui parlait de Walter Scott et puis un intervenant parlait de Quentin Durward comme un des meilleurs romans de Walter Scott et je me suis dit, 'j'ai jamais lu Walter Scott allons-y'. Ça me branchait pas plus que ça en fait Walter Scott a priori mais je me suis dit 'tiens on va essayer'* » Elle fait le lien avec Wikisource parce qu'elle a déjà eu à faire des corrections sur le texte sans pour autant le lire (une simple mise en forme des chapitres et quelques autres modifications). Pour **Gabriel 01** (intentionnel), c'est avec son outil de contribution privilégié, un smartphone, que la relation est d'abord (re)nouée. Ce lien va le mettre en action pour vérifier ses notifications : « *Je viens de déposer mon vélo à la station vélo, en général je regarde si j'ai pas un message de ma femme ou autre, puis j'en profite pour regarder dix secondes Wikipédia, pour me connecter pour voir si j'ai pas une notification.* » Son intention n'est « *pas forcément pour faire une modification [...] et puis là je suis allé sur le portail des jeux et puis j'ai consulté un article et j'ai vu que ça concernait un article des jeux de rôle. [...] J'ai vu que le bandeau de portail n'était pas le plus adapté.* »

Madamedekeravel 01, bien que déjà en train de lire l'encyclopédie Wikipédia avec l'intention de la modifier, tombe sur ce qui va déclencher son expérience de contribution : « *Je suis allée sur Wikipédia et j'ai regardé les dernières modifs et je suis tombée sur un gars qui avait fait plein de modifs sur une page qui s'appelle 'les personnages d'Astérix' [...] Et donc il avait mis plein de trucs mais c'était écrit en SMS quoi, c'était vraiment très mal écrit. Et donc voilà je suis tombée là-dessus vraiment par hasard parce que j'avais une demi-heure à tuer. Et donc je lui ai corrigé ses contributions et il y avait du boulot.* » La contributrice n'a pas conscience de ce qui va faire que c'est cette page là qu'elle va modifier parmi d'autres. Elle estime que c'est un peu au hasard : « *je lis comme ça, juste je jette un œil à la page et j'ai dû voir quelque chose qui a attiré mon œil, mais*

je saurais pas dire quoi. » **Acélan 01** est également dans cette attitude consistant à consulter une plateforme (Wikisource) afin d'éditer un e-book sans vraiment avoir d'intention précise. Elle va dans sa liste de suivi qui lui notifie quels sont les fac-similés⁹² qui viennent d'être mis en ligne et un livre qu'elle aime apparaît sans qu'elle ne cherche ce livre-là spécifiquement. Un certain hasard vient mettre l'objet de son expérience de contribution sur son chemin, mais, comme pour tous les contributeurs, elle se trouvait sur le chemin : « *Là je viens de finir la correction et donc la mise en ligne de 'Kyra Kyralina' de Panaït Istrati qui est un livre que j'avais déjà lu et que j'aime beaucoup et dont le fac-similé avait tout juste été mis en ligne. Donc quand j'ai vu ça j'ai sauté sur l'occasion et je l'ai mis en ligne.* » La même mécanique et le même outil (la liste de suivi) entraînent **Gabriel 01** dans l'expérience de contribution : « [...] *j'ai été alerté qu'il y avait un message et ça veut pas dire que j'interviens forcément mais là comme la première réponse à cette question avait été l'œuvre du contributeur qui avait un avis isolé lors des précédentes discussions et qu'il a de nouveau appuyé son propre avis, qui allait donc à l'inverse de la convention préalablement choisie, il me semblait utile de préciser qu'une autre convention avait été choisie.* » L'expérience de ce contributeur nous indique qu'il est possible de contrôler le déclenchement de la contribution lorsqu'une opportunité se présente. Dans le vécu qu'il partage, il a fait le choix d'agir.

En revanche, dans un second entretien correspondant à une expérience très proche de **Triton 01, Triton 02** (*jugements*) regrette que le déclenchement lui tombe dessus aussi spontanément : « *C'est assez automatique [...] c'est un peu ça le souci.* » Dans son cas, le moment du déclenchement est perçu comme problématique dans son aspect fortuit intrusif : « *Heureusement, je n'ai pas de smartphone sinon ce serait pire.* » Il a l'impression de ne pas toujours choisir le bon moment pour ses expériences de contribution : « *On finit par ne plus contrôler.* » Ce discours n'a pas été relevé de façon aussi négative chez les autres interviewés. Mais il traduit bien la caractéristique partagée du déclenchement de la contribution : même si elle est accueillie par un état affectif favorable, attendue, voire préparée, cette expérience tombe sur l'individu de manière peu contrôlée. Jusqu'au point où ce contributeur-là puisse le regretter.

Pour **Karine 01**, nous sommes face à une expérience de contribution qui se déroule dans un contexte à la limite du bénévolat : un cadre associatif qui pourrait laisser peu de liberté au contributeur quant au déclenchement de son expérience. Cependant, l'association en question a ouvert l'activité de taille de la vigne à des personnes extérieures pour une demi-journée, une journée ou même deux. Ce n'est pas l'intention de devenir membre actif de l'association qui anime **Karine 01** mais la curiosité et un projet personnel lointain. Elle met la main

92 En langage wikisourcien, un fac-similé est un scan de l'œuvre littéraire. Cette image est comparée au texte brut issu de la lecture de l'œuvre par un robot (un OCR). Le texte brut comporte des fautes liées à l'interprétation du robot et il manque de mise en forme. Le travail contributif sur wikisource consiste à éditer le texte brut, le mettre en forme grâce au fac-similé, pour être ensuite publié en version numérique (un e-book).

dans les sarments parce que l'occasion est à saisir. La rencontre avec les Amis de la Vigne (Coteau du Braden - Quimper) est donc exploratoire ce jour-là : **Karine 01** est pleinement une contributrice. En revanche, le caractère fortuit de sa contribution ne se trouve pas dans le déclenchement temporel de l'expérience (elle a respecté l'horaire proposé par l'association) mais dans l'activité elle-même qui est une découverte. **Karine 01**, en pleine découverte, se trouve face à un vignoble d'une surface modeste et se voit attribuer un binôme expérimenté. Elle va devoir choisir une allée entre deux rangs de vignes pour débiter. A ce moment-là, il n'y pas d'instruction particulière pour le choix de l'allée à part le fait de se répartir de manière équilibrée : « *on a pris une allée [...] des gens s'étaient déjà attribué des allées donc on est pas les uns sur les autres, donc on est allé un peu en suivant, pour dire de n'être pas plus de quatre par allée. C'est moi je pense qui lui ai montré : 'bon ben voilà, on coupe là' »*. **Karine 01** ayant une bonne maîtrise théorique en viticulture et un sentiment positif dans les activités de jardinage, va contribuer et découvrir la gestuelle de la taille de vigne qu'elle ne connaissait que par des lectures. Son expérience de contribution est une occasion à saisir de mettre une réalité à l'épreuve de ce qu'elle imaginait.

Le terme fortuit est adapté pour désigner le déclenchement des diverses expériences parce qu'il s'agit d'une occasion à saisir. Le hasard est relatif à la trajectoire choisie par le sujet qui a l'opportunité de vivre une expérience qui n'était alors qu'un désir en attente. La rencontre avec l'occasion de contribuer est plus ou moins favorisée par des alertes (qui peuvent être techniques).

→ **fortuité relative** - Qui se produit de manière imprévue mais qui répond à un désir, une attente.

3.1.4.2.3 Des contributeurs faces au manque

Au moment du déclenchement nous avons noté que les sujets évoquaient tous le vide et le manque lié à ce vide. Le terme *manque*, d'ailleurs, nous semble plus approprié dans la mesure où il induit qu'il serait à combler, comme une tension. En d'autres termes, il y a quelque chose d'incomplet, de non terminé qui se trame dans la trajectoire d'expérience et c'est un mécanisme du désir humain relevé par Graeber (2011). Cette perception du manque est proche du déclenchement, qu'elle soit très spontanée ou plus consciemment attendue. Elle peut revenir au cours de l'expérience, notamment à la fin, avec le constat de ce qui est comblé (voir section sur les fins de trajectoire). Mais revenons aux déclenchements d'expérience.

Christelle 01 (*Jugements*) commence par contribuer à un cairn qu'elle juge récent et donc à compléter : « *Je pose une pierre sur un cairn qui a l'air récent, peut-être qu'il ne l'est pas du tout, mais parce que voilà, c'est une nouvelle page dans l'histoire alors que les autres, bon voilà ils ont déjà leur vécu.* » Après avoir contribué à un premier cairn, elle décide de construire le sien, ce qui est un second déclenchement dans son expérience.

Christelle 01 est de nouveau attirée par le manque : « [...] j'ai dû estimer sur le moment, qu'il y avait un trou enfin à un endroit où il manquait peut-être un cairn et donc j'ai décidé de le poser là... ». Si nous reprenons le déclenchement de **Triton 01**, il tombe relativement fortuitement sur des articles de presse grâce à une notification Facebook en lien avec le sujet qui le touche : la Montagne d'Or en Guyane. Le manque est exprimé, là aussi, malgré un contexte bien différent : « *A ce moment-là ben j'ouvre les articles que propose cette asso. Euh, je vois qu'il y a des infos nouvelles qui ne sont pas encore dans l'article Wikipédia et du coup je commence à reprendre les chapitres ou les parties de phrase qui sont essentielles et qui pourraient améliorer l'article Wikipédia.* »

L'appel du manque peut être suffisamment fort pour faire contribuer un sujet à quelque chose qui ne l'aurait pas attiré dans un autre contexte. **Acélan 02** corrige des textes pour la plateforme d'ebook libres Wikisource. Lorsqu'elle ouvre la liste des œuvres sur lesquelles elle travaille, elle clique sur les « *Êpitres* » de Voltaire. Elle ne semblait pas avoir de motif particulier mais finalement, lui est revenu le fait que cette œuvre n'était qu'un texte brut non relié à son fac-similé, c'est à dire le document original permettant une édition numérique fidèle : « *c'est un ouvrage que je trouve chiant* », « *j'essaye de mettre en regard le fac-similé et le texte lui-même puisque ça n'était pas fait encore, pour faire diminuer le nombre de page sans lien avec un fac-similé* ». Autrement dit, ce qui déclenche son expérience active est profondément en lien avec quelque chose qui serait à terminer, à combler. L'ancrage affectif positif est tout de même présent pour cette expérience, non porté sur ce livre-là mais sur la passion pour les livres en général. Un peu comme **Triton 02** qui se laisse emporter par les notifications de sa liste de suivi, **Acélan 02** (*jugements*) rit de ce manque de contrôle sur son activité : « *ça doit être un côté légèrement obsessionnel sans doute, faire diminuer le nombre de pages sans scan et puis corriger ces pages qui ont été créées avec de l'OCR brut [...] surtout mettre les choses en ordre. [...] C'est vraiment du texte parasite, tel que c'est, vaudrait mieux que ça existe pas plutôt que ça existe mais puisque ça existe autant le faire mais régulièrement je me dis 'mais pourquoi je perds mon temps sur un texte qui m'emmerde à ce point-là,' quand même.* » Ce passage exprime quelque chose de particulièrement important pour **Acélan 02** ou **Triton 01** : derrière le constat de ne pas toujours réussir à contrôler leurs déclenchements de contribution, le caractère fortuit et le manque sont deux forces qui influencent nettement le début des expériences.



Figure 48 - Image prise par Kergourlay 01 le jour de son expérience et publiée sur Commons

Lorsqu'il participe au Festival Interceltique de Lorient, **Kergourlay 01** n'est pas toujours un contributeur produisant. Il fait partie du public et, selon les scènes qu'il croise, il va se mettre à prendre des photographies pour contribuer à la plateforme Commons⁹³ ⁹⁴ et à Wikipédia. D'une certaine façon, son expérience est une succession d'expériences de vie diverses et d'expériences de contribution se déroulant toutes ce dimanche-là au Festival Interceltique. Quand **Kergourlay 01** (*jugements*) est dans un moment de détente et s'intéresse à un groupe de musique dans la rue, il vit une expérience passive de spectateur. Alors, un manque va lui apparaître : « *C'est un cercle celtique qui n'avait pas beaucoup de photos sur Commons.* » Il décide de prendre des photos parce qu'il fait mentalement le constat que ce cercle celtique est absent de la médiathèque des projets Wikipédia, Commons. En effet, il explicitera bien connaître les cercles qu'il fréquente dans divers festivals et en parcourant les catégories de Commons, il a une idée de ceux qui ont leurs images et ceux qui en manquent. Autrement dit, il croise for-

tuitement sur son chemin un cercle celtique et il perçoit que ce groupe de musique-là manque d'images sur Commons et Wikipédia. Cet instant de l'expérience du contributeur le met face à un manque de manière inattendue. C'est une occasion de vivre une expérience en lien avec un imaginaire personnel : étant amateur de musiques celtiques, **Kergourlay 01** n'est pas à cet endroit-là par hasard. Le déclenchement imbrique la fortuité relative et le constat du manque. Il passe de spectateur à contributeur de manière fluide, comme si son expérience de contribution n'attendait que ce déclenchement à la manière d'un réflexe, un automatisme peu réfléchi. Enfin, sur ce moment, **Kergourlay 01** (*jugements*) n'est pas le seul contributeur de Commons et de Wikipédia qui profite de la scène. Un autre wikipédien fait une vidéo du cercle celtique : « *ben moi j'ai pris des photos, comme ça je me suis dit que ce serait complémentaire* ». Lors d'une autre expérience de contribution et dans un contexte différent, **Kergourlay 02** (*jugements*) a une approche du manque à combler qui est similaire. Il se trouve dans la salle de l'Arena à Brest pour l'Open de Tennis et assiste au premier match de ce tournoi. En le relançant sur ce qui lui paraît important dans la façon de prendre les photos, il nous indique ce qui déclenche son activité : « *c'est plutôt de garder une trace de ce match, pas non plus faire des belles photos, parce qu'il n'y avait pas d'autre photographe non plus à part moi. C'était le premier jour. [...] C'est dommage parce que c'était un match quand même qui au final était assez important.* » Ce qui est de l'ordre du vide à combler dans son expérience, c'est qu'un événement est en train de se dérouler et que les images sont à prendre (par lui ou

93 Wikimedia Commons est la médiathèque des projets gravitants autour de la Wikimedia Foundation. <https://commons.wikimedia.org/wiki/Accueil?uselang=fr>

94 https://commons.wikimedia.org/wiki/File:FIL_2017_-_Grande_Parade_226_-_Bagad_Bleidi_Kamorh.jpg?uselang=fr

un autre) sinon, elles seront manquantes à jamais : « *Je me dis s'il devient un joueur connu, après, dans les années à venir, ce sera les premières photos d'un tournoi qu'il aura gagné. J'essaye aussi d'avoir marqué 'Brest' à côté, pour montrer que c'était là qu'il avait gagné son premier tournoi.* » Le même contributeur, **Kergourlay 03** (*jugements*), exprime la même chose lors d'une troisième expérience (le concert de Michael Gregorio, toujours à la Brest Arena) : « *Sinon, il y aurait pas eu de photos du tout de ce moment-là.* » A contrario, le fait de ne pas déclencher la contribution se trouve justifié par **Kergourlay 02** (*jugements*) par l'absence d'intérêt de ce qui serait produit. Si les photographies qui pourraient être prises sont estimées comme « non manquantes » à Wikipédia et Commons, le contributeur ne sort pas son appareil : « *Je me suis dit 'de toute façon, j'en avais eu l'année dernière'. Et il n'y avait pas grand monde en plus là. Quand il y a l'entrée des joueurs et qu'il y a beaucoup de monde c'est intéressant mais quand il n'y a pas grand monde et que ça va un peu vite, c'est pas top top.* ». L'intérêt que porte ce contributeur à ce qu'il perçoit et aux aléas de ce qui se trame est évalué en fonction du caractère déjà complet ou non de l'édifice auquel il contribue.

Alice 01 partage ce qu'elle estime être une expérience ayant cours sur tout un week-end. Un peu comme pour **Kergourlay 01**, au fil de l'entretien, il se dessine plutôt des expériences de contribution en enfilade qui sont contenues sur le temps du festival vidéoludique auquel elle participe. Les déclenchements sont ainsi multiples et le manque est clairement évoqué. **Alice 01** (*Déclaratif*) parle d'une expérience de contribution où elle se retrouve à manager l'équipe autour de son stand de création de jeu vidéo VS Fighting. Les visiteurs curieux n'ont pas d'information sur le jeu en train d'être élaboré devant eux. Elle invite donc un membre de son équipe, Thomas, à se mettre en action de médiation. Elle considère que son rôle de management est ce qu'il faut qu'elle fasse pour améliorer le stand à ce moment-là : « *Tu vois qu'il y a un vide à combler, pouf, t'y mets quelque chose.* ». Pour **Acélan 02** (*jugements*), il y a aussi une enfilade d'activités productives et un véritable enchaînement avec peu de pauses passives. Son expérience prend la forme d'une succession de déclenchements de contributions différentes au cours de sa correction de texte brut : « *[...] je tombe sur cette page avec un appel de note qui renvoie à rien, c'est à dire un chiffre entre parenthèses mais sans lien vers autre chose [...] on ne peut pas considérer qu'une page est corrigée s'il y a un manque pareil* ».

XIIIfromTokyo 01 est un sujet qui est extrêmement loquace sur ce manque qui serait à combler. Son expérience ancrée dans un ante-début (cf plus haut : il lit dans la presse que l'assemblée du Japon est dissoute) est déclenchée par l'événement d'actualité fortuit mais également par le constat d'un manque. Son expérience se met en place lorsqu'il va vérifier quelles sont les données disponibles sur Wikidata⁹⁵ afin de voir comment contribuer à Wikipédia autour des nouveaux gouverneurs japonais : « *Je me suis aperçu qu'au niveau des*

95 Wikidata est une base de données permettant d'alimenter les projets de la Wikimedia Foundation. Elle est éditée en partie par des humains et en partie par des robots. <https://www.wikidata.org>

données que je voulais utiliser au départ qui étaient Wikidata, c'était pas vraiment très rempli. [...] Et je me suis rendu compte qu'on avait pas beaucoup de choses qui étaient disponibles sur les gouverneurs japonais. » Il utilise directement le mot 'manque' : « C'est là que je me suis aperçu qu'il y avait un gros manque au niveau des députés. » Dans une expérience de contribution différente, **XIIIfromTokyo 02** va constater l'état d'« énorme friche » de l'article *Histoire du Japon*. Il va décrire cet état où « il y a à peine des titres mis, quelques illustrations, la partie qui va de l'Hiroshima jusqu'à nos jours extrêmement développée mais pas forcément très bonne d'un point de vue wikipédien, donc très peu de sources. » Pour **XIIIfromTokyo 02** (déclaratif), l'objectif est de faire labelliser *Histoire du Japon* et il va expliquer que : « ça consiste à prendre un article, qu'on pense avoir atteint un stade, on va dire assez complet. Les règles sont définies depuis des années : faut vraiment que tout soit sourcé et soit sourcé avec des ouvrages de référence. » Il considère donc que l'article qu'il a sous les yeux est largement incomplet, qu'il souhaite combler ce manque et de faire reconnaître cette évolution par la communauté.

Sijysuis 01 est également capable de mettre des mots très précis sur le manque lors de l'évocation de son expérience de contribution et de ce qui la déclenche. C'est un des seuls interviewés qui n'a pas perdu son niveau de français en plein revécu (cette perte des capacités d'élocution est fréquente pendant un entretien d'explicitation selon Vermersch, voir partie méthodologique). **Sijysuis 01** (intentionnel) se trouve chez lui avec du temps devant lui. Il lit la presse et sait qu'il peut se mettre à contribuer à Wikipédia si l'envie l'en prend à un moment ou à un autre. Il tombe alors sur le terme « Verrou de Bercy » ... « *Quand tu tombes sur une expression ou quelque chose 'qu'est-ce que c'est que ce truc, je connais pas, c'est bizarre que je le connaisse pas, je vais chercher sur Wikipédia'. 'Il existe pas non plus sur Wikipédia, c'est quoi ce bordel ?' Donc il faut qu'il y soit.* » Grâce à l'expérience de **Sijysuis 01** (intentionnel), nous pouvons clairement relier ce manque à combler, non pas à quelque chose de limité à l'être intérieur mais à la conscience que le manque existe pour d'autres personnes : « *C'est pas 'chouette, la pièce manquante à ma collection d'étiquettes de camembert' mais c'est pas dans un but de complétude mais c'est plutôt dans un but d'explicitation, vraiment de partage du savoir : 'si moi je le sais pas, doit y avoir pas mal de personnes qui le connaissent pas non plus et ça a sans doute besoin d'être connu.* »

La contribution de **Gabriel 01** répond à un manque mais de manière particulièrement subtile. En effet, il constate qu'un contributeur qui ne connaît pas bien les conventions typographiques de Wikipédia demande dans un espace de discussion⁹⁶ s'il peut appliquer à Wikipédia une règle valide pour la langue française. **Ga-**

96 Afin de favoriser le consensus parmi les contributeurs, Wikipédia propose de nombreux espaces de discussion accessible en arrière-plan de l'encyclopédie elle-même.

bricL 01 (*intentionnel*) estime que les informations disponibles sur l'encyclopédie sont ambiguës ou manquantes et que le contributeur risque d'éditer dans l'article en question un travail non-conforme : « *Moi j'ai donné ma réponse dans le corps de l'article puis dans l'info-boite [...] Ce qui a motivé ma réponse c'est pour que le contributeur il soit pas amené à faire des modifications qu'il serait amené à annuler [...] C'est pour ça que j'ai voulu répondre assez vite après la première réponse.* » D'une certaine façon, **Gabriel 01** estime que Wikipédia ne dispose pas de procédures suffisamment claires pour des contributeurs néophytes ou peu coutumiers des règles typographiques. Sa contribution revient à combler un manque préjudiciable à un contributeur spécifique mais également à tous les contributeurs qui pourraient suivre le premier par mimétisme « *S'il fait des manip', que d'autres personnes voyant les manip' qu'il réalise, s'il les avait justifiées en s'appuyant sur telle réponse, que d'autres personnes suivent l'exemple et fassent les mêmes manipulations qu'on aurait dû aussi annuler à la suite.* » D'une certaine façon, **Gabriel 01** contribue parce qu'il estime qu'il y a un manque dans l'infrastructure, la plateforme de contribution, un peu comme un guide compense la pauvreté des indications permettant de se repérer dans une ville. Il va faire de même dans une autre expérience en changeant un bandeau au bas d'un article. Les bandeaux des articles Wikipédia permettent de se repérer dans une classification thématique. **Gabriel 01** précise : « *Là, j'ai vu que c'était une ancienne page et puis sur cette page que j'ai consultée, il y avait le portail des jeux alors que c'était un article qui concernait vraiment les jeux de rôle, donc j'ai modifié l'article. [...] J'ai modifié le bandeau 'jeux' par bandeau 'jeux de rôle'.* » Le manque peut être induit par le besoin de remplacement parce que ce qui est en place est jugé imprécis ou erroné.

Nous allons ajouter le terme manque tel quel dans notre lexique : sa définition par le CNRTL est suffisante.

→ **manque** : « Fait de manquer ; absence de quelque chose, de quelqu'un qui serait nécessaire, utile ou souhaitable. »

Pour terminer sur cet aspect de l'expérience de contribution non monétaire, nous dirions que le manque est ce qui est ressenti par le sujet. Si un manque est identifié et ressenti comme tel, ce n'est pas que l'objet visé par l'attention du sujet est objectivement incomplet. Dans une perspective expérientielle et phénoménologique, nous ne pouvons pas dire d'un objet soit incomplet de manière ontologique, il l'est sur la base d'un jugement subjectif. Nous suggérons d'exprimer l'estimation subjective du manque, l'*incomplétude*. C'est le manque ressenti. Si nous prenons le cas d'un cairn, le même monticule va être perçu comme complet par certains randonneurs et incomplet par d'autres. Pour ceux qui le considère incomplet, ce qui est à compléter ne sera pas nécessairement identique d'un sujet à l'autre. Nous pouvons donc affirmer que le déclenchement de la contribution lié au manque est subjectif et donc spécifique d'un individu à l'autre, puis, pour un même individu, d'un moment à l'autre. L'incomplétude fait partie du déclenchement de l'expérience, participe à provoquer une occasion de contribuer et se trouve être un appel puissant pour le contributeur. L'attention du sujet est captée par le manque perçu comme tel.

→ **incomplétude** : caractéristique d'un objet perceptible par un sujet qui va ressentir un manque s'il y prête attention.

3.1.4.2.4 La capacité de faire

Le déclenchement de l'expérience de contribution peut être renforcé par la capacité ou inhibé par l'incapacité du sujet à contribuer. Cette capacité a des racines dans les ante-débuts puisque les sujets mentionnent souvent des compétences qu'ils ont développées avant leurs expériences en lien avec leurs ancrages affectifs ou avec leurs professions. Par exemple, *XIIIfromTokyo 01 / 02* maîtrise le japonais et il aime la culture japonaise, *Acélan 01 / 02* peut éditer des œuvres littéraires alors qu'elle est passionnée de littérature et documentaliste, *Karine 01* veut planter sa propre vigne, en vivre un jour, et a suivi des formations en œnologie, *Samdl 01 / 02* est passionné de généalogie et connaît bien ses techniques, *Kergourlay 01/ 02 / 03* aime la photographie et a développé des compétences reconnues au fil des années, *Alice 01* coordonne une équipe de production de jeu vidéo VS Fighting dont elle connaît les codes tout en étant cheffe d'entreprise, etc... Cependant, c'est au moment d'être confrontés à ce qu'ils ont à faire qu'ils vont auto-estimer leurs capacités à agir comme étant adaptées. Ainsi, dans les entretiens que nous avons menés, les sujets ont fréquemment associé dans le même moment le déclenchement de l'action au le critère « *je peux le faire* ». Sans grande surprise, les contributeurs aux cairns n'ont pas conscience des compétences nécessaires à l'édification de ce type d'édifice et qui vont de soi.

Pour plusieurs contributeurs, nous avons retrouvé l'origine de la capacité à agir dans d'autres contextes. Les contributeurs relient des pratiques qu'ils estiment maîtriser en les mobilisant dans leurs expériences de contribution. *Alice 01 (jugements)* l'exprime clairement dans son entretien au moment où elle incite un autre membre de son équipe à participer de la meilleure façon. Pour elle, ses compétences managériales lui donnent la capacité d'agir dans le processus de contribution : « *c'est presque un rôle naturel en réalité.* » Voici la façon dont *Alice 01* s'y prend : « *Comme il y a des gens qui visitent, ben il faut qu'il y ait de la médiation, or, on a un dernier adhérent, Thomas, qui est la personne qui a voulu tout ça et que moi j'ai aidé à monter cet instant précis, ce moment précis pour son projet à lui, ben il se sent inutile parce qu'il sait encore moins que moi être compétent dans les choses qui sont en train de se produire. Par contre lui c'est un médiateur, donc t'es là 'Thomas tu vas expliquer aux gens qui passent à côté de nous, parce que comme tout le monde est en train de bosser, tu vas faire de la médiation et expliquer ce qui est en train de se passer'.* » Les compétences issues de la vie professionnelle peuvent nourrir la capacité à contribuer. Notons qu'il nous est difficile de faire verbaliser sur les ante-débuts concernant les compétences professionnelles dans la mesure où *Alice 01* ne s'est pas impliquée dans ce festival par goût du management mais du jeu vidéo et de la culture gaming. Il semble, dans ce cas, que la capacité soit mobilisée parce qu'opportune à ce moment-là face à un manque à combler et non un

ancrage affectif conduisant à l'activité de contribution. En revanche, la conjugaison de cette rencontre avec un ante-début guidé par un affect positif déclenche la contribution. Par ailleurs, *XIIIfromTokyo 01 (jugements)* confie être habitué à naviguer entre plusieurs langues (français, anglais et japonais) dans les aspects techniques, comme les méthodes de classement entre les différentes versions des articles pour identifier des différences. Il a vécu au Japon et y a mené des travaux doctoraux : « *J'ai les compétences linguistiques qui me permettent d'aller voir et c'est aussi [...] la langue dans laquelle je pense avoir le plus d'informations exploitables.* »

De plus, la capacité d'agir peut être un trait de caractère qui permet de surmonter les difficultés. Le sujet peut adapter ses compétences alors qu'il est dans une situation complexe qu'il n'a jamais vécue, ou tout simplement contribuer sur un sujet qu'il ne connaît pas. *Sijysuis 01 (jugements)* maîtrise la rédaction d'un article Wikipédia mais, justement, découvre le sujet sur lequel il travaille : « *Comme c'est un sujet que je ne maîtrise pas, comme je ne suis pas juriste, je ne travaille pas non plus dans la finance publique, il y a un certain nombre de choses qui ne sont pas évidentes à maîtriser.* » Pour ce qui est de *Kergourlay 01 (jugements)*, même dans une situation qu'il connaît moins en photo, il nous dit comment il s'adapte pour ses réglages : « *l'habitude, l'appareil photo, j'ai eu souvent l'occasion de l'utiliser pour les concerts et c'est vrai que je l'utilisais pas souvent dehors, dans la nature, et là, j'ai testé quand même pour voir.* » *XIIIfromTokyo 01* aussi s'adapte à une nouvelle situation : « *Je ne savais pas encore utiliser le bot qui me permettait de lister les éléments, donc je commence à aller fouiller dans l'historique de son brouillon pour voir comment il avait fait.* »⁹⁷ Ces contributeurs n'ont pas besoin de totalement maîtriser leur activité de contribution mais de sentir qu'ils peuvent s'en sortir. Revenons sur l'origine de l'expérience de *XIIIfromTokyo 01 (jugements)* au moment où il voit l'article de presse annonçant la dissolution de l'assemblée du Japon. Il perçoit le manque et il l'exprime très clairement. Il ajoute qu'il connaît une solution technique, un *bot*, qui lui permettrait de participer à la création de très nombreux articles en alimentant Wikidata. Il estime être en mesure de tester cette solution qu'il ne maîtrise pas mais dont il a entendu parler auprès d'un autre wikipédien : « [L'idée d'expérimenter une solution], *je ne l'avais pas forcément immédiatement quand j'ai lu l'article [de presse] mais plus quand j'ai commencé à voir qu'il y avait beaucoup, beaucoup d'articles qui manquaient : pas beaucoup de députés, pas de liste de députés pour les élections précédentes et je me suis rendu compte que l'outil que j'avais vu quelques mois plus tôt il pouvait être pertinent à ce moment-là pour facilement avoir une liste et à partir de cette liste-là, une fois que j'aurai la liste des députés, si vraiment le besoin se faisait sentir, moi ou d'autres contributeurs on aurait pu intervenir pour ensuite rédiger des articles.* » Ce contributeur va essayer d'intégrer des compétences en programmation qu'il n'a pas pour réussir à s'en sortir. Il est donc capable de percevoir qu'il peut y arriver. Enfin, la capacité de faire, si elle repose sur l'accès à une ressource matérielle, peut aussi être renforcée par des aides extérieures.

97 Un bot est un programme informatique qui effectue des tâches de manière autonome (bien souvent pour éviter des actions fastidieuses à un humain). Comme un contributeur humain, un bot Wikipédien dispose d'un historique qui permet de disposer d'informations archivées. Ici il s'agit du brouillon où *XIIIfromTokyo* va pouvoir récupérer des données permettant de comprendre le fonctionnement du bot.

XIIIfromTokyo 02 explique qu'il a obtenu un microfinancement pour se procurer les ouvrages nécessaires à l'amélioration de l'article *Histoire du Japon* : « *J'avais les connaissances mais pas forcément les sources. Comme à ce moment-là j'avais vu que Wikimedia France permettait d'avoir des financements si on avait besoin d'acheter des livres ou des choses comme ça [...] Je m'étais dit que j'allais faire une demande de ce qu'on appelle un microfinancement pour acheter des livres que j'avais identifiés [...] pour commencer à travailler l'article.* » Par ailleurs, il va partager l'information avec les contributeurs qui souhaitent participer au projet en même temps que lui : « *Je sais qu'il y a des contributeurs qui sont intéressés par le sujet mais qui n'ont pas forcément les livres et leur dire que s'ils voulaient acquérir des livres pour travailler le sujet, Wikimedia France pouvait fournir via des microfinancements, des fonds pour acheter des livres* ». Cet élément traduit l'intention de mettre les ressources au service de l'article Wikipédia et non d'un intérêt purement personnel (par exemple, contribuer pour obtenir les ouvrages comme une récompense de son travail). Ce contributeur a conscience que pour les autres aussi, il est nécessaire d'avoir les capacités d'agir pour déclencher une activité de contribution. Un contributeur néophyte comme **Samdl 02** (*états affectifs*) ressent un affect négatif dans une situation où il pense ne plus avoir les capacités de contribuer : « *Il y a un moment de détresse, c'est celui dans lequel on a élaboré un travail de recherche pour alimenter un article et qu'on s'aperçoit que sa recherche elle est dans un domaine qui n'a pas forcément fait l'objet de publication. Donc on vient affirmer des propos et en face on a pas forcément un ouvrage de référence.* » Contrairement au manque perçu dans l'objet de contribution qui rendra ce dernier sans intérêt pour l'action, le manque de ressources, de capacités de faire, provoque une angoisse. Cette expérience qui débute mal pour **Samdl 02** confirme la pertinence du microfinancement partagé par **XIIIfromTokyo 02**.

La capacité de faire est tout autant une porte ouverte (ou fermée) sur l'expérience de contribution de **XIIIfromTokyo 01** qu'un défi à relever : « *En fait c'était un peu ce que j'avais acquis comme connaissances sur Wikidata et j'avais envie de, finalement, d'expérimenter un peu et de voir comment ça fonctionnait la liaison entre Wikidata et Wikipédia.* » En d'autres termes, la capacité ou l'incapacité peuvent déterminer le déclenchement ou le non-déclenchement mais le fait de tester une capacité partielle fait aussi partie de l'expérience de contribution comme c'est aussi le cas pour **Sijysuis 01** : « *Ça n'existe pas, je dois le faire. Faut que je le fasse. C'est un exercice, je sais que je suis capable de le faire. Je sais que je vais apprendre quelque chose.* » Ces contributeurs expliquent que tout se fait de façon imbriquée. L'impulsion qui va provoquer l'expérience est composée de cette possibilité de tester ses capacités et l'opportunité de le faire quand du contenu manquant arrive. **XIIIfromTokyo 01** : « *Là je me rends compte qu'il y a quelque chose qui peut être fait qui manque sur la version française, parce qu'il y a un manque et que je pense aussi avoir les outils parce que j'ai l'expérience des mois précédents. Il y avait un contributeur français qui avait travaillé sur quelque chose de très proche. Je suis en train de me dire il y a peut-être une solution pour avoir assez facilement quelque chose sur la version française.* » La spécificité de **XIIIfromTokyo 01** est qu'il a gardé en mémoire une compétence potentielle, la programmation d'un bot, sans l'utiliser jusqu'au jour où le manque a réactivé cette possibilité et tout s'est

déclenché. D'un autre côté, **Gabriel 01** (*intentionnel*) nous explique ne pas oser contribuer quand « *il y a des articles vraiment assez pointus, historiques par exemple, où je ne me sens pas capable de contribuer alors que je consomme les articles.* » Cette posture vient confirmer, par opposition, que l'incapacité de faire est un élément inhibant la contribution. Gabriel 01 parle de consommer des articles, c'est-à-dire de simplement les lire. Ce détail est pourtant intéressant dans la mesure où il associe la passivité à la consommation. La contribution, pour ce sujet, n'est pas de la consommation puisque des capacités d'agir sont mises en œuvre.

Parmi les éléments qui sont pris en compte dans la capacité d'agir, il y a les ressources permettant de produire. La présence de ressources peut être évaluée par le contributeur comme c'est le cas pour **XIIIfromTokyo 01** : « *Donc là je me rends compte qu'il y a suffisamment de contenu pour pouvoir espérer avoir quelque chose qui soit exploitable pour la version française. Je pense que si j'avais trouvé des choses complètement en friche sur la version japonaise, je pense qu'à ce moment-là j'aurais arrêté.* » Ce principe de la ressource qui rend les choses possibles nous semble particulièrement confondu avec ce qui advient de manière relativement fortuite pour une partie des expériences : en plus de **XIIIfromTokyo 01**, nous avons retrouvé cet effet pour **Triton 01**, **Acélan 01**, **Acélan 02** et **Kergourlay 01**. En d'autres termes, ce qui est fortuit est autant la perception du manque que la correspondance avec des ressources présentes et exploitables. La capacité de faire, la ressource et la fortuité mêlées conduisent parfois à un enchaînement de contributions comme

pour **XIIIfromTokyo 02** (*états affectifs*) : « *Je venais de finir un article assez long qui était l'Histoire de la Bretagne, donc j'avais déjà pas mal de livres sur le sujet, j'étais assez content de moi [...] je me retrouve complètement désœuvré avec l'habitude de prendre un livre et puis faire une synthèse de dix pages et puis de continuer sur les dix pages suivantes, ... Et je me dis que je travaillerais bien de la même manière sur l'article 'Histoire du Japon'.* »⁹⁸ Nous relevons que le fait de ne plus pouvoir exprimer ce dont il est capable met le contributeur dans un état de désœuvrement jusqu'à ce qu'une opportunité de reprendre et de pouvoir agir se présente. Désœuvré a pour définition : « *Qui n'a plus d'activité essentielle par suite de la perte de l'objet qui concentre ordinairement l'attention.* »⁹⁹ Le terme employé par **XIIIfromTokyo 02** est particulièrement éloquent pour exprimer ce qui se trame juste avant le déclenchement de sa contribution. Il nous dit aussi décider de se lancer un défi : « *je venais de finir un chantier qui ressemblait beaucoup à [Histoire du Japon], je m'étais*

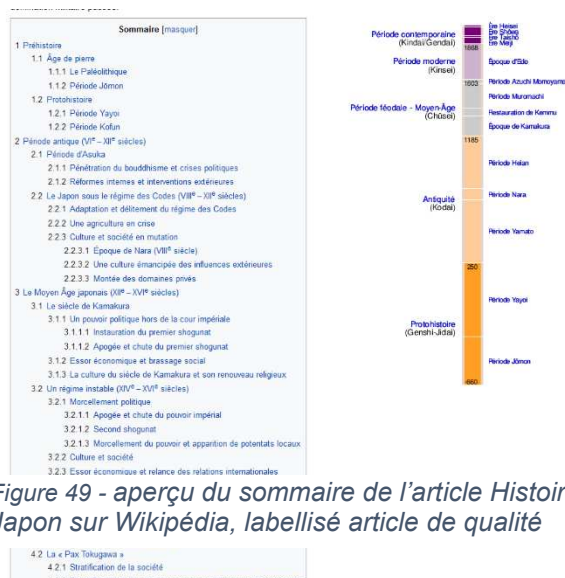


Figure 49 - aperçu du sommaire de l'article Histoire du Japon sur Wikipédia, labellisé article de qualité

pour **XIIIfromTokyo 02** (*états affectifs*) : « *Je venais de finir un article assez long qui était l'Histoire de la Bretagne, donc j'avais déjà pas mal de livres sur le sujet, j'étais assez content de moi [...] je me retrouve complètement désœuvré avec l'habitude de prendre un livre et puis faire une synthèse de dix pages et puis de continuer sur les dix pages suivantes, ... Et je me dis que je travaillerais bien de la même manière sur l'article 'Histoire du Japon'.* »⁹⁸ Nous relevons que le fait de ne plus pouvoir exprimer ce dont il est capable met le contributeur dans un état de désœuvrement jusqu'à ce qu'une opportunité de reprendre et de pouvoir agir se présente. Désœuvré a pour définition : « *Qui n'a plus d'activité essentielle par suite de la perte de l'objet qui concentre ordinairement l'attention.* »⁹⁹ Le terme employé par **XIIIfromTokyo 02** est particulièrement éloquent pour exprimer ce qui se trame juste avant le déclenchement de sa contribution. Il nous dit aussi décider de se lancer un défi : « *je venais de finir un chantier qui ressemblait beaucoup à [Histoire du Japon], je m'étais*

98 https://fr.wikipedia.org/wiki/Histoire_du_Japon

99 Définition CNRTL.fr <https://www.cnrtl.fr/definition/d%C3%A9soeuvr%C3%A9>

dit que j'allais me faire un deuxième Everest en faisant un article très très long comme ça. » Nous ne pouvons ignorer la signification sous-tendue par le terme *Everest* : la plus haute montagne de la Terre représente un mythe, un défi ultime pour les alpinistes puisqu'encore aujourd'hui son ascension est particulièrement sélective et dangereuse. Pour *XIIIfromTokyo 02*, ce qui déclenche la contribution à l'article *Histoire du Japon* est son incomplétude associée la capacité du contributeur de le compléter mais aussi une dynamique qui fait qu'une activité doit être poursuivie pour se sentir bien. La contribution apparaît comme un défi au regard des compétences perçues par le contributeur, ce qui va participer à contrer un sentiment négatif issu de l'inaction.

Si nous nous intéressons de nouveau à *Samdl 02* qui est débutant, nous pouvons mieux comprendre l'expérience vécue par un contributeur inexpérimenté. *Samdl 02* maîtrise la généalogie et la recherche dans diverses archives. Il se passionne pour le musée de Saint-Brieuc et participe à un atelier Wikipédia proposé par la conservatrice et l'association Wikimedia France (les contributeurs sont présents tout un week-end, un peu à la façon d'un hackathon contributif¹⁰⁰). Habituellement, durant ses travaux de recherche autour de son sujet préféré, *Samdl 02* a le sentiment d'être un archéologue et d'effectuer un travail proche de ce que ferait un chercheur. Cependant, ce jour-là, il se sent incompetent pour participer à Wikipédia et pour s'en sortir, il fait appel à un contributeur expérimenté qui participe à l'atelier avec lui : « *Je me tourne vers mon voisin qui a plus d'habilité à manier Wikipédia pour lui dire 'qu'est-ce que je fais ?' [...] C'est celui qui a un peu le savoir dans le fonctionnement de Wikipédia parce que je ne veux pas tendre la joue et recevoir des remarques des régisseurs du fonctionnement [qui diraient] t'es hors la plaque.* » *Samdl 02* (déclaratif) sait que son voisin peut l'aider « *Il est invité comme manager de notre journée [...] C'est le grand frère quoi, qui a le savoir. [...] Quand la directrice d'un musée qui organise une cession sur Wikipédia, elle s'entoure des meilleures compétences [...] je suppose qu'effectivement, ils ont un vécu.* » Nous suggérons qu'il puisse y avoir un effet d'empowerment au cours de la carrière des contributeurs. Le terme carrière est évidemment choisi en référence aux travaux d'Howard Becker. Ce que nous apprend l'expérience de *Samdl 02*, c'est que le fait de ne pas disposer de suffisamment de compétences (mesure à la fois objective et subjective), peut générer un affect négatif, de la détresse, de l'angoisse. Les débutants peuvent avoir besoin de se confronter à des contributeurs expérimentés pour réussir à poursuivre leurs expériences (c'est le cas de *Samdl 02* lors de cet atelier proposé par le musée ou de *Karine 01* dans les vignes quimpéroises). *Samdl 02* posera le terme de « *confiance* » pour désigner sa relation avec le contributeur expérimenté. Cette dernière lui permet d'oser prendre des décisions, de trancher et d'apprendre : « *Je progresse et j'abandonne pas.* », « *j'étais en phase d'apprentissage* », grâce à cette aide mais aussi, selon lui, parce qu'il « *aime bien bâtir quelque chose mais aller jusqu'au bout.* » Qu'en est-il des contributeurs qui n'ont pas trouvé de mentor pour progresser ? Nous ne n'avons pas rencontré ce cas dans les

100 « *Regroupement sur plusieurs jours de développeurs, dans le but de travailler en collaboration sur le développement de nouveaux logiciels. Les hackatons sont assez fréquents dans le processus de créativité du numérique. Le terme est issu d'une contraction entre "hacker" et "marathon"* » Définition de [L'Internaute](#). Le hackathon se démocratise et ses principes s'appliquent à des domaines de plus en plus éloignés du développement logiciel.

expériences collectées. En revanche, nous avons un indice concernant la capacité intrinsèque d'un contributeur néophyte à poursuivre ses efforts. Notre hypothèse est qu'elle ne va pas de soi, se trouve fragile et dépend de chaque personne. Ainsi, **Samdl 02** (*états affectifs*) a vécu le risque de défection durant son expérience puisque les autres contributeurs débutants et passionnés du musée comme lui, ont soit déserté, soit montré peu d'intérêt pour l'atelier : « *Je me sens un petit peu isolé aujourd'hui. On a démarré à trois ce matin, à la fin de la journée on est plus qu'à deux et je sens bien que l'intérêt culturel n'y est pas. [...] Je sens un manque d'intérêt.* » Lui estime avoir vécu « *une bonne expérience et un sentiment de réussite. [Vingt lignes] c'est un bon début pour dire 'ben on peut le faire'* ». D'un autre côté, les contributeurs expérimentés, disposant d'une large capacité de faire, semblent renforcer leurs compétences et leurs stocks de ressources de manière autonome. Comme pour **XIIIfromTokyo 01** qui expérimente un bot ou encore lui (**XIIIfromTokyo 02**) qui s'attaque à la labellisation d'un article de grande dimension, le fait que les capacités de faire ne soient pas absolues est plus stimulant qu'inhibant. Un nouveau défi excitant provoque de nouveaux déclenchements au risque de ressentir un vide même si la nouveauté est relative puisque requérant des compétences proches d'un même centre d'intérêt (par exemple, **XIIIfromTokyo 02** est passé de l'*Histoire de Bretagne* à l'*Histoire du Japon*).

Pour **Kergourlay 02** (*jugements*), l'expérience qu'il vit peut majoritairement être qualifiée d'expérience passive. Même s'il va déclencher plusieurs fois la production d'images en vue de contribuer à Wikipédia, il reste dans un rôle relativement passif et nous expliquera avoir l'impression de simplement être allé voir un tournoi de tennis avec un ami. L'expérience de contribution a été difficile à déclencher parce que le sujet estimait ne pas en être capable : « *J'ai surtout profité du match. Parce que c'était un beau match. Moi, j'étais pas très bien équipé pour faire des photos de sport parce que mon appareil c'est un entrée de gamme, un reflex qui ne vaut pas cher. Je me disais qu'il y avait moyen de faire de belles photos parce que les joueurs étaient des joueurs pro qui avaient beaucoup de jeu, ils allaient au filet, ils faisaient des smatch, des petites feintes... Ouais y a moyen de faire des belles photos et moi je préférerais plutôt regarder, en profiter avec mon ami. [...] Le sport j'en fais rarement à part le tennis une fois dans l'année.* » **Kergourlay 02** ne se sent pas être le contributeur de la situation car il se sent mal équipé et peu expérimenté sur ce type d'images. En revanche, **Kergourlay 03** se sent en pleine capacité pour des photographies de concert et sa volonté de produire va être stimulée. Ce jour-là, il s'était présenté au concert de Michael Gregorio et avait rencontré des difficultés administratives pour entrer dans la salle. Il avait raté les premières minutes du spectacle. Une fois qu'il accède à la salle, **Kergourlay 03** (*jugements*) estime que : « *D'habitude on peut faire les photos que pour les trois premières chansons, et là je pouvais le faire jusqu'à la fin [...] Je savais qu'à la fin il allait dans le public en slam et donc ça c'est les photos à prendre aussi et donc, oui, il y a certains moments qui sont bien dans le spectacle et ça aurait été dommage que je puisse faire que le début du spectacle alors que j'ai loupé les quinze, vingt premières minutes. Ça m'aurait fait juste voir le spectacle...* » Pouvoir disposer de l'ensemble du concert en tant que photographe, donc de producteur de contenus, est perçu spontanément comme très positif. Il n'y a donc pas la même valeur, selon lui, dans le fait de produire les images d'un concert et profiter passivement du

concert. L'expérience de contribution est de qualité parce que la capacité de faire avec un matériau partiel (mais suffisant) n'est pas frustrée par une incapacité, une impossibilité de produire. **Kergourlay 03** (*jugements*) précise : « j'étais venu avec le matériel de Wikimedia, c'était aussi l'utiliser, immortaliser ce moment parce que c'est assez rare d'être dans des grandes salles comme ça de 4000 spectateurs et de pouvoir faire des photos, d'être le seul en plus. » La joie du contributeur est procurée par l'appréciation d'un moment de production perçu comme en pleine capacité. Il considère que voir le concert comme spectateur, « c'était bien aussi parce que j'ai jamais vu et que ça m'intéresse. L'un dans l'autre c'était mieux de faire les deux, tant qu'à y être. » Cet entremêlement de plaisir de faire et de plaisir de voir, de production et d'expérience passive pro-



Figure 50 - Image prise par Kergourlay à la Brest Arena : concert de Michael Gregorio.

voque l'augmentation de la satisfaction pour une expérience à la façon de l'effet Ikea (Norton et al., 2012). Dans ce papier, les chercheurs pointent le phénomène qui voit le travail personnel augmenter la valeur perçue d'un objet parce que l'individu participe à sa fabrication. La contribution a le même effet pour la production d'une œuvre commune : pour un sujet, exprimer sa capacité de contribuer augmente la valeur d'une expérience qui aurait pu se contenter d'être une expérience agréable passive.

Ce que nous pouvons retenir, c'est que la capacité à faire est liée à une évaluation entre des compétences personnelles en lien avec le vécu du sujet (ses centres d'intérêt, sa profession, ses études, ...), influencée par sa personnalité et une perception de leur adéquation avec ce qui est à faire. La capacité de faire est donc dépendante des compétences estimées de manière subjective au moment où une occasion de contribuer se présente. Les compétences perçues peuvent évoluer, notamment parce que le contributeur va chercher à les améliorer lui-même ou en faisant appel à des contributeurs plus expérimentés. Ce parcours d'apprentissage fait partie de l'expérience de contribution

→ **compétences perçues** : évaluation subjective de ce qu'un individu pense pouvoir accomplir efficacement face à une tâche donnée à un moment donné.

3.1.4.2.5 Une part impulsive dans le déclenchement

Un contributeur a exprimé, avec originalité, cette relation entre le déclenchement de l'expérience de contribution et la capacité de faire. **Jean-Sébastien 01** (*jugements*), dans ces instants qui précèdent le début de sa mise en action, ressent physiquement l'envie de se confronter à ses capacités. Il a envie de « *tâter de la brique* » et « *c'est une pulsion démiurgique qui [le] prend.* » Ce sujet nous est apparu comme l'un de ceux qui était le plus réflexif sur ses expériences de contribution. Cela a parfois eu pour conséquence de le faire sortir de ses évocations pour avoir des jugements a posteriori sur lui-même. Cependant, il nous paraît intéressant qu'il ait mis ces mots-là sur son expérience : « *pulsion démiurgique* ». Il nous semble que le fait de l'associer à une sensation physique n'est pas anodin. Cette éloquence est à conserver pour approfondissement dans la suite de l'analyse. Si une autre expérience peut rappeler cette pulsion démiurgique, c'est celle de **XIIIfromTokyo 02** qui se sent désœuvré face à l'absence de défi à relever. Nous l'avons déjà évoqué mais rappelons aussi que **XIIIfromTokyo** est un wikipédien expérimenté et aguerré. Cette maîtrise de l'activité de contribution est aussi présente chez Jean-Sébastien, ce qui suggère que ce besoin de confronter le démiurge à un défi de taille serait une caractéristique de ce profil de contributeurs. Sans exprimer d'adjectif faisant penser à démiurgique, **Acélan 02** (*jugements*) déclenche, elle aussi, une activité de contribution par pulsion. Cette pulsion est d'ailleurs partagée avec **Triton 01 / 02**. Elle se lance dans la correction d'un ouvrage de philosophie de 1877, « Histoire du matérialisme » de Friedrich-Albert Lange, qu'elle ne connaît pas et qui ne la passionne pas. Elle était alors déjà impliquée dans une activité relativement proche, à la recherche d'erreurs dans divers documents. Elle découvre donc l'ouvrage de manière fortuite et elle constate une erreur de liens vers les notes en fin d'ouvrage. « *Je tombe sur cette page-là, je commence à regarder un petit peu... à quel endroit du volume scanné se trouvent les notes en question et puis je ne me pose pas suffisamment longtemps la question 'est-ce que je vais m'en occuper ou pas'. Je me lance un peu bêtement tout de suite dans le truc. Au bout d'un moment je me rends compte que ça va me prendre beaucoup de temps.* » Lorsque nous essayons d'explicitier le terme « *bêtement* », la contributrice semble peu à l'aise et arrive à nous dire que ce fonctionnement ne lui convient pas parce qu'elle n'a pas de démarche réfléchie avant d'agir. Elle évalue son investissement temporel et paraît le regretter au bout de « *quelques heures* » d'activité. Ce qui pousse **Acélan 02** à agir est une forme de pulsion. Quelque chose de plus fort qu'elle. De plus, elle décrit avec de nombreux détails techniques ce qu'elle fait. Nous rencontrons des difficultés à approcher toute la technicité de son activité, ce qui nous indique qu'elle a une capacité technique très ancrée qui ne va pas de soi. Elle n'exprime pas son rapport à ses propres compétences comme **Jean-Sébastien 01**. Alors que la pulsion est nette comme déclenchement et moteur de leurs activités, **Acélan 02** paraît subir cette dernière avec des compétences ressenties de manière froide quand **Jean-Sébastien 01** cherche à suivre sa pulsion avec un rapport à ses compétences plus chaud, c'est-à-dire avec un désir vécu positivement. Toujours dans le registre de la pulsion, nous pouvons nous pencher sur le cas de **Sébastien 01** : « *instinctivement, quand je vois un cairn, je cherche une pierre pour ajouter sur le cairn et ça, c'est systématique.* » Nous relevons que le déclenchement de la contribution relève, au moins pour partie, de l'instinct, de la pulsion.

Le terme de *pulsion démiurgique* n'est peut-être pas approprié à l'ensemble des expériences mais nous pensons qu'il faut le tester. Il n'est jamais invalidé par les entretiens que nous avons collectés, voire il est déjà compatible sur l'aspect *capacité de faire*. Cependant, il n'est utilisé que par un seul sujet.

→ **Pulsion démiurgique** : élan poussant un sujet à contribuer à l'œuvre commune qui est ressenti physiquement et pour lequel le sujet a peu de contrôle.

7.1.4.2.6 L'essentiel du déclenchement de l'expérience de contribution

Pour conclure cette partie, nous nous risquons à établir **un premier schéma essentiel propre à l'expérience de contribution non monétaire, celui du déclenchement de l'expérience**. Le sujet perçoit un manque et sait qu'il a, en partie, la capacité de le combler : c'est une évaluation entre incomplétude (ce qui peut être fait) et compétences perçues (la capacité de le faire). Cette perception se fait alors qu'un ancrage affectif positif pré-existe à propos de l'activité de contribution ou au moins de son contexte. De plus, au moment où l'attention se porte sur le manque, le sujet, en plus de son ancrage positif, ressent un ennui léger, c'est-à-dire une certaine gêne ou un état d'attente passive. Une pulsion pousse à l'action, comme une stimulation, pour déclencher l'expérience qui met les compétences perçues en face du sentiment d'incomplétude. Cette pulsion peut être ressentie physiquement, est difficilement contrôlable et peut paradoxalement être parfois associée à un sentiment de pouvoir, de puissance (démiurgique). Parallèlement, l'alignement entre ces paramètres se fait de manière relativement fortuite (une dose d'organisation est apportée lorsque c'est nécessaire) et alors qu'une occasion temporelle permet au sujet de se consacrer à la contribution. Autrement-dit, **la contribution se déclenche quand un temps libre se présente ou que le contributeur a dû provoquer ce temps libre en raison du caractère événementiel de sa contribution**.

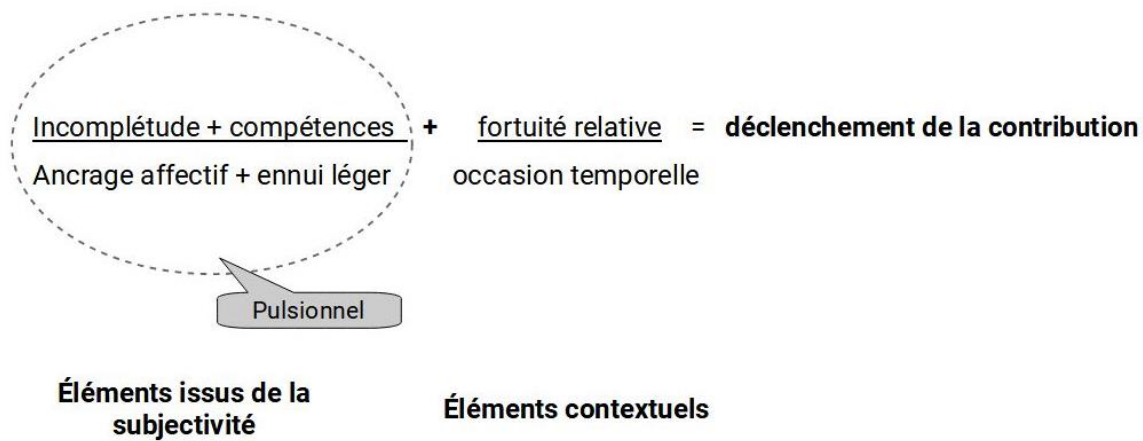


Figure 51 - Schéma essentiel du déclenchement de l'expérience de contribution

Nous reprenons ci-dessous les éléments constitutifs du déclenchement d'une expérience de contribution :

- **Manque** : Fait de manquer ; absence de quelque chose, de quelqu'un qui serait nécessaire, utile ou souhaitable.
- **Incomplétude** : caractéristique d'un objet perceptible par un sujet qui va ressentir un manque s'il y prête attention.
- **Compétences perçues** : évaluation subjective de ce qu'un individu pense pouvoir accomplir efficacement face à une tâche donnée à un moment donné.
- **Ancrage affectif positif** : Disposition affective durable d'un sujet guidant ses attitudes et favorisant la réalisation d'expériences perçues comme répondant positivement à ses désirs.
- **Ennui léger** : Sentiment d'instabilité dans les choix d'action coïncidant avec une impression de vide, de temps mort ou d'inutilité.
- **Fortuité relative** : Qui se produit de manière imprévue mais qui répond à un désir déjà en place, une attente.
- **Occasion temporelle** : Circonstance permettant de jouir librement de son temps, qui se présente à-propos et pendant une durée limitée.
- **Pulsion** (déliurgique) : élan poussant un sujet à contribuer à l'œuvre commune qui est ressenti physiquement et pour lequel le sujet a peu de contrôle. La pulsion est présente dans chaque expérience mais le degré peut varier sensiblement, si bien que l'adjectif *déliurgique* ne soit pas validé comme essentiel.

La qualité perçue de l'expérience de contribution non monétaire semble influencée par :

- Le sentiment d'avoir la capacité de faire. Les compétences perçues peuvent être déjà acquises ou accessibles par apprentissage. De nombreux autres éléments composent la capacité de faire et influencent la perception des compétences : accès aux ressources, autorisations diverses, connaissances, ...
- La part productive qui vient en plus de l'expérience passive (et en particulier le fait de pouvoir choisir d'agir ou non en fonction des moments),
- Le rapport positif ou négatif à la pulsion d'agir : la perte de contrôle pouvant être à la fois favorable ou défavorable à la satisfaction.

Maintenant que nous avons établi la manière dont les sujets déclenchent leurs passages à l'acte de contribution (ce qui peut arriver plusieurs fois de suite dans l'escape d'une expérience donnée), nous pouvons nous intéresser à ce qui se passe lorsqu'ils sont engagés dans cette activité.

3.1.5 Ce qui intervient au cours de l'expérience

Après avoir étudié les vingt-quatre expériences issues des entretiens d'explicitation, il ne semble pas possible de dessiner une procédure d'action qui caractériserait l'ensemble des sujets de manière monolithique. Les expériences semblent particulièrement singulières pour la plupart des aspects exprimés par les sujets (sans surprise, les rapprochements sont plus évidents entre les poseurs de pierres et entre les wikipédiens). C'était le but recherché que de disposer d'une grande variété d'expériences dans le périmètre de l'objet de recherche. Cependant, certains traits dans les manières de faire ou de penser ressortent comme relativement stables et relativement partagés par l'ensemble des contributeurs. Ainsi, ce n'est pas tant la chronologie, le rythme ou le contexte des expériences qui sont invariables mais plutôt des configurations, des schémas sur lesquels l'expérience s'appuie.

3.1.5.1 Vers le concept de l'édifice

« *Je sais qu'il faut que j'arrive à ça.* »

Sijysuis 01.

Tous les contributeurs interviewés ont ceci en commun : lorsqu'ils contribuent, ils évoquent un artefact à suivre comme un modèle qui guide leurs actions. L'artefact qui nous intéresse dans cette section exerce une influence critique sur l'expérience de contribution. Tout d'abord, les actions des contributeurs ont pour finalité la modification partielle de cet artefact qui existe déjà concrètement au moment où l'expérience débute. Parce qu'un manque se fait sentir, sa construction mérite de se poursuivre. Par ailleurs, même pour un bâtisseur de cairns comme **Sébastien 01**, l'artefact à construire est « *artificiel* » et non naturel (ce terme est utilisé sans ambiguïté par le sujet). De plus, l'artefact est présent tout du long de l'expérience dans le sens où il peut être mentionné ou décrit à plusieurs moments de l'enchaînement des actions des sujets. Enfin, cet artefact, qui est présent dans toutes les expériences, est d'autant plus important que la relation entre ce dernier et le sujet est forte. Par exemple, il revêt une importance de premier plan pour un contributeur comme **Nicolas 01** qui prend une photographie du cairn auquel il vient d'apporter sa pierre : « *Je veux que le cairn soit au premier plan et j'accorde pas d'importance à la pierre que j'ai posée en fait, sur la photo. Je vais pas dire 'ben voilà je prendre en photo cette pierre parce que c'est la pierre que j'ai apportée à l'édifice'. En fait, c'est le cairn d'ensemble avec le paysage au fond, c'est vraiment ce que je veux bien voir.* ». Ce contributeur parle d'**édifice**. La simplicité du cairn comme édifice permet à **Christelle 01** (*intentionnel*) de se poser elle-même la question de sa relation avec cet artefact : « *Il y a des cairns donc c'est inspirant [...] est-ce que j'aurais posé un cairn s'il n'y en avait pas eu d'autres, je sais pas. Déjà j'aurais pas contribué à un cairn parce que s'il n'y en avait pas eu un existant, forcément j'aurais pas contribué à poser un cairn. Est-ce que moi-même j'aurais créé un s'il n'y en avait pas eu d'autres ?* » Nous pouvons retenir de ces questionnements que l'édifice est inspirant, qu'il déclenche une réaction chez le contributeur.

Que nous apprend la lexicographie de ce terme ? Au sens figuré et par métaphore, **l'édifice** est un « *ensemble vaste ou complexe, dont les éléments sont organisés.* »

Au sens propre, l'édifice est un bâtiment, un ouvrage d'art ou un assemblage complexe et organisé. Nous retrouvons ce terme fréquemment et le bâtiment à usage collectif construit par de nombreux ouvriers nous apparaît être une image adaptée à la description imagée proposée par les sujets interrogés. En effet, contrairement au modèle ou à l'idéal, l'édifice est une chose en cours de construction. L'édifice est autant une idée qu'un objet tangible.

Édifices des interviewés

Triton 01/02, Kergourlay 01/02/03, Madamedekeravel 01, Sijysuis 01, XIIIfromTokyo 01/02, Gabriel 01, Samdl 01/02	L'encyclopédie Wikipédia
Acélan 01/02	La bibliothèque Wikisource
Christelle 01, Sébastien 01, Brigitte 01, Nicolas 01	Un cairn
Alice 01	Un jeu comme Mortal Kombat
Jean-Sébastien 01	Le château des Ducs de Bretagne intégré à une exposition sur l'histoire de la Bretagne
Karine 01	La vigne et le vin « Les coteaux du Braden »

Figure 52 - Edifices de interviewés

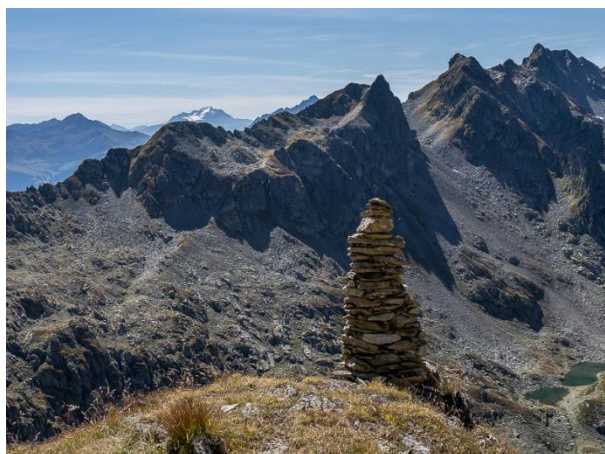


Figure 53 - Cairn sur l'île de La Réunion - Licence CC-BY-SA Gerard Barre

L'**édifice contributif**, contrairement au bâtiment de briques et de bois que nous croisons en ville, n'a pas de plan exhaustif, ni d'architecte, ni de maître d'œuvre officiel qui vont contraindre l'interprétation du modèle de construction. Chaque contributeur se fait une idée personnelle de l'édifice. Comme l'édifice n'est pas parfaitement explicite, les contributeurs pourront assez facilement l'interpréter, s'en inspirer. Même s'il parle de *format*, **Sijysuis 01** (*jugements*) décrit comment la part du plan de l'édifice qui l'intéresse se manifeste mentalement à lui : « *Il y a le format qu'on arrive assez vite à*

avoir en tête, qui est le format qui existe sur des articles relativement similaires. » La contribution de **Sijysuis 01** est la création d'un article Wikipédia ex-nihilo. Le format de rédaction est donc important quant à la structure qu'il va donner à son article. Il exécute cette tâche de tête tout en se référant à des articles préexistants. La création d'articles est une part de l'activité d'édition difficile pour un wikipédien car les normes encyclopédiques fixées par la Wikimedia Foundation, et surtout par la communauté, sont complexes, et justement sujettes à interprétation. Le risque est de voir l'article supprimé par la communauté ou, du moins, estampillé comme non conforme. En guidant **Sijysuis 01** dans son revécu, nous comprenons qu'il visualise mentalement la taille

et l'organisation de son article. Pour ce contributeur, garder le format en tête permet d'obtenir une page « *complète et claire et accessible* ». Le format est une image idéale de ce que ce contributeur veut obtenir : un article encyclopédique qui réponde aux normes wikipédiennes. En partant d'une page blanche, il est contraint d'interpréter un modèle d'article qui soit en accord avec les codes d'un méta modèle (l'encyclopédie Wikipédia) qui est l'*édifice*. En d'autres termes, pour savoir comment contribuer, le contributeur va se représenter un plan de construction qui sera incorporable à l'édifice dans sa globalité et, dans le cas de *Sijysuis 01*, inspiré par les articles déjà établis. Nous retrouvons dans cet entretien deux éléments distincts : la représentation de l'édifice et l'interprétation de plans préexistants. En définitive, *Sijysuis 01* se sent guidé par l'édifice qui prend une forme actionnable : le plan. Cette tension est forte et même si le contributeur souhaite respecter son plan, il sait que son travail ne sera pas aussi parfait que l'image qu'il se fait de l'édifice : « *Ce principe en arrière-plan de vouloir livrer quelque chose qui ne sera sans doute pas parfait mais qui sera quand même bien documenté. Il n'est pas question de faire un travail bâclé sur Wikipédia.* », *Sijysuis 01 (jugements)*. *XIIIfromTokyo 02* a une approche similaire tout en ayant une projection de son idée de l'édifice qui est plus ambitieuse encore. *XIIIfromTokyo 02 (intentionnel)* souhaite atteindre le meilleur niveau de labellisation de Wikipédia, l'*article de qualité* qui répond à des normes encyclopédiques explicites, exigeantes et établies par la communauté¹⁰¹. Il déclare ainsi : « *quand on a travaillé un article selon ces normes-là, sur des sujets dont on sait que la perception ne va pas énormément bouger d'une année sur l'autre (l'histoire du Japon, il y a toujours des historiens qui travaillent dessus mais on sait qu'on va pas avoir des révolutions coperniciennes tous les six mois sur le sujet). On sait que c'est un article qui pourra être stable dans le temps, et que si on revient dans dix ans dessus, il y aura quelques petites modifications à faire mais le gros de l'article sera là. On sait que ce sera un article intéressant pour le lecteur et en même temps, une fois qu'on aura fait l'article on n'aura pas besoin de le surveiller en permanence.* » Ce contributeur imagine l'édifice traverser le temps et il semble qu'en plus du niveau encyclopédique envisagé, cela soit une source de motivation supplémentaire.

GabrieL 01 contribue parfois directement sur les articles de Wikipédia, comme *Sijysuis 01*. Cependant, il contribue plus fréquemment dans les espaces de discussion de l'encyclopédie, en quelque sorte les coulisses qui permettent de coordonner les actions de la communauté et de trouver des consensus. Ainsi, *GabrieL 01* admet : « *dans les espaces encyclopédiques, j'ai pas le même souci de fautes de frappe ou d'erreur d'orthographe parce que j'ai un peu plus de temps pour contribuer, mais sur les espaces de discussion, si je me précipite et que je fais des fautes d'orthographe, je ne prends pas la peine de les corriger. Ça ne donne pas forcément une très bonne impression.* » Cette attitude moins regardante lorsque les contributions ne touchent pas la face la plus visible de l'édifice montre que ce dernier est envisagé comme un bien commun ouvert au

101 https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Articles_de_qualit%C3%A9

plus grand nombre alors qu'une face cachée est réservée à ses contributeurs. L'édifice est comme ces monuments ouverts aux visiteurs mais dont la technique est cachée. Ceci suggère que l'édifice fait l'objet d'une mise en scène où les contributions ont plus de valeur quand elles en sont le résultat tangible.

Pour d'autres contributeurs à l'encyclopédie en ligne, si l'édifice comporte les mêmes caractéristiques, le plan de contribution, lui, est différent. **XIIIfromTokyo 01** veut créer des articles à la chaîne à partir d'une base de données. Il a besoin d'informations techniques explicites avec un degré de détails particulièrement fin : « *On avait des contributeurs rennais qui avaient commencé à travailler quelques mois plus tôt sur les députés français. J'avais un peu vu quel procédé ils avaient utilisé en passant par Wikidata*¹⁰². *Et comme c'était un outil qui était encore assez neuf pour moi, que j'avais pas encore eu l'occasion vraiment d'utiliser, je m'étais dit que j'allais commencer un peu à voir comment le travail pouvait être fait à ce moment-là en anticipation de tous les articles qui allaient devoir être faits sur la version française pour compléter les articles des députés japonais.* » **XIIIfromTokyo 01** nous explique que l'idée de comparer les députés français avec les députés japonais lui était venue lors de discussions avec les autres contributeurs rennais rencontrés physiquement (un temps de rencontre est organisé chaque jeudi soir à Rennes). Afin de pouvoir obtenir le résultat escompté, les autres contributeurs l'ont orienté vers un bot. Il s'agit d'un programme qui effectue des tâches pour les wikipédiens à partir d'un compte utilisateur¹⁰³. **XIIIfromTokyo 01** s'est intéressé au programme du bot pour comprendre comment il pourrait le mettre à contribution en modifiant les bons paramètres. Le programme du bot est un algorithme implémentant la norme technique (et souvent communautaire) de façon parfaitement explicite si on en maîtrise le langage. Le bot est une interprétation lisible du plan de l'édifice. Afin de contribuer à cet édifice, **XIIIfromTokyo 01** s'appuie, lui-aussi, sur deux éléments : une représentation de l'édifice dans sa globalité et l'interprétation personnelle de morceaux de plans utilisés pour la mise en action de sa contribution.

Comme les autres wikipédiens, **Kergourlay 03** prend des photographies du concert de Michael Gregorio en fonction de l'édifice « Wikipédia ». **Kergourlay 03** (*intentionnel*) a en ligne de mire l'article consacré à l'artiste : « *Je venais de changer ma carte SD, donc je m'étais dit que j'allais plus avoir beaucoup de place. Et en fait, j'avais repris une nouvelle carte SD pour justement pas louper cette fin. Après je me suis dit que c'était surtout ce moment-là qu'il fallait que je mette en ligne après sur [...] sa page Wikipédia [...], pour illustrer son article parce qu'il n'avait pas de photo en concert, du coup je me suis dit que ça, ça représentait bien le concert, enfin le spectacle. C'était même avant de venir au spectacle, je me suis dit que... en fait dans la liste*

102 Plateforme base de données des projets Wikimedia.

103 Autrement dit, il s'agit d'un contributeur non-humain un peu comme le décrit Ritzer (2014b) avec le concept de Smart Prosuming Machine : « *un agent non-humain qui agit dans un processus de prosumption de manière autonome, soit en étant activé par un humain, soit sans aucune intervention humaine.* »

des conditions il y avait marqué 'ne pas hésiter à prendre des photos quand il est dans le public' et je m'étais dit 'là au moins c'est sûr qu'il fera ça à Brest', que c'était à pas louper. » Ce verbatim montre la complexité de l'intégration de la contribution dans l'édifice : il faut se conformer aux codes collectifs de la communauté wikipédienne mais également imaginer un résultat satisfaisant à partir d'un matériau disponible et des outils. Ainsi, le concept d'édifice permet de comprendre comment la production d'images se révèle ne pas être un loisir totalement libre et spontané dans l'action, mais un ensemble de choix guidés par un plan. Ce dernier permet d'orienter ce qu'il est important de produire afin d'être inscrit dans une construction plus large et communautaire. Personne n'a obligé le contributeur à privilégier les prises de vue de la fin du concert de Michael Gregorio (les propositions des producteurs du spectacle sont davantage motivées par la créativité dans les prises de vue). Pourtant, le plan suivi par **Kergourlay 03** est particulièrement précis : *« Là je me suis dit... c'était pour les dix ans en fait, il fêtait ses dix ans, du coup ça irait dans le paragraphe Wikipédia de la tournée des dix ans. »* Le contributeur y pense *« en voyant le gros gâteau, les bougies. »* Enfin, nous apprenons que l'édifice se manifeste par fenêtres rapides et non de manière permanente ou omniprésente : *« J'y pense pas forcément en continue. Ça m'est venu en fait quand ça a commencé ce moment-là, et après j'y suis allé, j'ai vraiment vécu le moment sans vraiment plus trop penser à Wikipédia.[...] je vais dans le public, j'essaie de faire des photos bien. »* Sans être totalement libre et spontanée, guidée par un plan, l'expérience de contribution reste fluide, sans obligation, assujettie à la volonté propre de l'individu de s'y conformer, de les interpréter. A ce stade, nous pouvons décrire l'édifice comme un cadre d'action dont les contraintes sont à la fois précises, discrètes et fluides. Enfin, le contributeur vit le moment productif de sa contribution en alignant son attention seulement par intermittence sur l'édifice et le plan.

Qu'en est-il d'autres formes d'édifices que Wikipédia ? Pour **Alice 01**, il s'agit clairement du genre vidéoludique qu'elle affectionne, le *VS Fighting*. Lorsqu'elle se trouve impliquée dans une expérience de contribution offrant la possibilité de réaliser ce type de jeu, elle va, comme les wikipédiens, se référer à un édifice. Le modèle de référence d'**Alice 01** est le jeu *Mortal Kombat*. Elle n'a pas de compétences techniques pour réécrire le programme qui donnera l'ossature à son jeu de *VS Fighting*, elle ne peut donc pas avoir comme plan le code informatique. Pourtant, elle dispose d'un édifice qui est traduisible en plan d'action pour elle. En effet, **Alice 01** (*déclaratif*) connaît très bien son modèle et comment il a été fabriqué. Ce qui compte pour elle n'est pas comment il va être produit ce jour-là mais que l'impression donnée par son propre jeu soit proche de l'original : *« Au final, le rendu, ça rend un peu comme Mortal Kombat. Enfin, dans le sens où Mortal Kombat a été fait comme ça, sur du fond vert avec pareil du stop motion et des choses comme ça. Avec peut-être une animation qui était plus fluide que la nôtre et puis un habillage de décor qui était beaucoup plus fouillé mais globalement tu as quand même ce truc-là de 'nous venons de faire un jeu vidéo qui a trente ans' »* C'est cet ensemble de choix liés au ressenti du jeu qui va constituer le plan d'**Alice 01**. Le StunFest de Rennes promeut la culture

retrogaming¹⁰⁴ qui valorise les jeux anciens. L'expérience de cette contributrice s'inscrit dans un contexte culturel spécifique. Or, comme le suggère la sociologie de la traduction, ce qui est technique est aussi culturel (Akrich et al., 2006). Le plan peut, ainsi, s'appuyer sur des codes culturels et non purement techniques. **Alice 01** parle d'un jeu vidéo qui a trente ans¹⁰⁵ dont elle va extraire les références culturelles pour guider ses actions. Dans l'explicitation de son expérience, **Alice 01** évoque la mise en place du fond vert, qui est orange ce jour-là : « *Le mur est orange, donc c'est parfait, c'est comme un fond vert pour faire, justement, de la prise de vue et du détournement assez facilement etc ... Donc en fait, du coup, on commence à faire directement le tournage de notre jeu, sur place, à côté de la table où les mecs sont en train de coder quoi.* » Autre exemple de traduction de l'édifice en action avec la bande son : elle cherche et trouve, sur le festival, une équipe capable de produire la musique du jeu en 8-bit¹⁰⁶ afin de respecter le style retrogaming. Ainsi, l'édifice d'**Alice 01** est l'idéalisation d'une expérience vidéo ludique. La construction de son propre jeu devra traduire des règles sociotechniques conformes à l'original et donc l'interprétation d'un plan, comme le font les wikipédiens. Comme pour les wikipédiens, personne n'oblige la contributrice à agir de telle ou telle façon, à commencer par l'engagement dans cette expérience. En revanche, le jeu *Mortal Kombat*, en tant qu'édifice, est un cadre que la contributrice souhaite respecter : l'expérience de jeu doit s'en approcher, il convient d'en soigner les références culturelles (et donc techniques). Comme pour **Kergourlay 03**, les contraintes peuvent être suspendues. Même si elle dispose de rares temps morts durant son expérience, **Alice 01** (*jugement*) est parfois un peu plus passive et se laisse porter par l'observation de son environnement qu'elle trouve très drôle. Elle devient alors plus tolérante vis-à-vis du plan interprété depuis l'édifice. Dans l'exemple qui va suivre, elle suspend son travail de détournement directement issu du cadre du *VS Fighting* pour rire d'un choix peu académique d'arme de combat : « *Je suis sur la table en train de travailler sur du Photoshop ou du Gimp, je sais plus, et pendant ce temps-là, j'étais en train de rigoler parce que pendant ce temps-là, je vois quelqu'un de notre équipe qui est en train de se faire prendre en photo avec une arme complètement délirante [...], une bouteille de Badoit.* » Le *VS Fighting* qui est en cours de production ne respectera pas toutes les normes du genre, mais pour **Alice 01**, « [l'équipe] est obligée d'improviser des armes qui sont dans [son] environnement direct. » Nous pouvons en conclure que le plan est adaptable à la situation et que cette adaptation n'est pas vécue comme négative. Nous pointons aussi que l'édifice n'est pas une contrainte permanente : il peut s'effacer en cours d'expérience et revenir lorsqu'il est utile à la production.

104 Extrait de la présentation du StunFest sur <https://www.stunfest.com/presentation/> : « *Relique fondamentale de notre patrimoine culturel vidéoludique et informatique, le **retrogaming** est, depuis plusieurs années maintenant, l'un des pôles phares du Stunfest. Semblable à une machine à remonter le temps, cet espace vous invite à (re)découvrir l'ambiance des salles d'arcade.* »

105 Le jeu a plutôt vingt-cinq ans au moment de l'interview : https://fr.wikipedia.org/wiki/Mortal_Kombat

106 Musique 8-bit ou ChipTune : genre musical aux sons synthétisés par des puces électroniques d'ordinateur ou de consoles plutôt que par des enregistrements sonores.

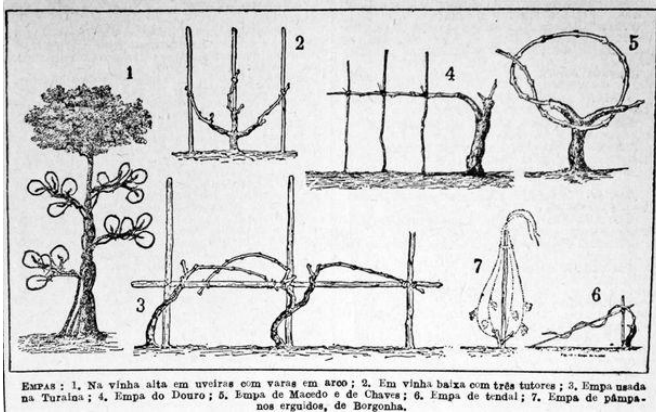


Figure 54 - Taille de la vigne en hautain par El Bibliomata CC-BY-SA

Contrairement aux wikipédiens et aux retrogamers, **Karine 01** expérimente la contribution dans un environnement très différent, sans outils digitaux et même littéralement enraciné dans la terre. Cela n'empêche pas ses actions d'être guidées par l'édifice : pour elle, c'est le vin et la vigne. Au moment où elle agit, nous sommes en plein hiver, pourtant, **Karine 01** « visualise [la vigne] avec des feuilles partout et des grappes et donc du poids et la branche qui sera lourde et qui doit tenir en place [...], je vois une vigne finie. » Elle peut même

donner des détails, notamment les couleurs qui teintent son évocation (les feuilles vertes, les raisins blancs, ...) Comment l'édifice guide-t-il l'expérience de cette contributrice qui découvre la taille de la vigne ? Avec l'aide d'un vigneron amateur plus expérimenté, **Karine 01** (*intentionnel*) va tenir compte de la spécificité de chaque pied (sa résistance) pour adapter le nombre de nœuds reliant la branche à un fil de fer : « sur plusieurs on a dû faire ça, un notamment, c'était la deuxième journée dans le bas du coteau, je pense qu'on était déjà dans les pinots gris, ce n'était plus les chardonnays : il y a plus Hervé qui maintient bien pour pas que ça reparte et moi qui serre un peu plus le nœud. Après on a eu plus de pluie donc les nœuds sont glissants, donc on fait plus de tours quoi. [...] on sent qu'il y a la résistance du branchage donc il faut que le nœud tienne parce qu'après on aura le poids des raisins en plus qui va arriver. On pense à sécuriser pour que ça tienne le poids des grappes pour que ça tienne cet été. » Autrement dit, le branchage du pied de vigne est adapté au fil de fer déjà en place en fonction du poids des raisins de l'été et de la vigne en devenir. Le fil est un support préexistant au travail, les allées de pieds donnent la direction et, finalement, une compétence élémentaire mais sensible est nécessaire à l'action : sentir la résistance de la branche et l'attacher au fil de manière adéquate. De plus, l'aide d'un bénévole expérimenté¹⁰⁷ permet de donner une interprétation au plan (allées, fil de fer, concept de résistance). La contributrice a son édifice en tête mais son interprétation du plan est assistée. Enfin, il faut à **Karine 01** (*jugements*) une vision intégrant la transformation du modèle dans le temps pour anticiper le poids du raisin qui poussera sur la branche. Elle nous dit penser à l'autre image qu'elle se fait de l'édifice : le produit fini. Le sens de sa contribution est d'arriver à suivre le plan, « c'est ce qui va faire le vin après ».

Quand un élément de l'édifice déjà en place est dissonant avec l'interprétation du plan, le contributeur peut être amené à agir pour corriger ce qui est considéré comme erroné. Dans le cas d'**Acélan 02**, il s'agit d'une contribution faite par quelqu'un d'autre. De plus, cette contribution corrective a peu d'intérêt pour elle, ce qui

107 Ce prosommateur n'est pas un contributeur dans le sens où il fait partie de l'association. Il s'agit d'un bénévole qui a des obligations fortes liées à l'organisation collective.

laisse penser que c'est bien le seul manque de conformité qui justifie cette action. **Acélan 02** (*jugements*) juge que ce qu'elle fait à ce moment-là sur la contribution d'un autre est « *chiant* ». Plus précisément, **Acélan 02** évoque un modèle d'édition particulièrement technique qui n'est pas respecté par rapport à son interprétation du plan : « [...] *en plus les pages sont créées sans avoir été corrigées, c'est vraiment de l'OCR brut avec des caractères parasites, strictement aucune mise en forme, donc ça ne ressemble à rien, donc je mets ça en forme, je corrige et après je remplace le texte sans fac-similé par le texte avec fac-similé.* » **Acélan 02** est tout à fait capable de nommer l'édifice qui lui permet de justifier son plan : c'est Wikisource. Par exemple, lorsqu'elle se trouve face à une note dans un texte qui n'a pas de lien et qu'elle juge inacceptable, **Acélan 02** (*jugements*) justifie : « *Quelques fois les notes sont sans intérêt mais on est censés, sur Wikisource, être très fidèles au scan d'origine, donc un appel de notes qui renvoie vers rien, c'est un problème.* »

Pour **Karine 01**, l'édifice est une surface agricole, la vigne comme le produit fini, le vin, et la contributrice entretient un rapport affectif avec celui-ci. A propos de l'édifice auquel elle vient de contribuer pour la première fois, **Karine 01** évoque un ensemble cohérent entre une terre, un bâtiment, des participants, un produit particulier, voire une histoire : « *Des gens qui me parlent de tout, du début des coteaux, Hervé qui me ressort toutes les photos, chacun partage son expérience, voilà, tout le monde parle des vendanges, de la mise en bouteille, de l'étiquetage, chacun a ses préférences, ... Le chai est là-bas, j'ai vu les photos d'une ruine en pierre, de ce que c'est maintenant, ça me parle aussi puisque moi j'ai acheté ce corps de ferme ici qui était en pierre, que je retape en grosse partie aussi moi-même.* »¹⁰⁸ Elle décrit l'édifice et s'y reconnaît : « *Tout m'est familier parce que ben voilà, ce vieux bâtiment, le chai tel qu'on l'a vu là, il a été rénové [...] quand ils l'ont eu c'était une ruine en pierre.* » Elle s'intéresse au financement des travaux du chai qui est un « *don parce que ça a été prêté, ce n'est pas un achat pour eux.* » L'édifice de **Karine 01** (*états affectifs*) est une construction intégrée à un environnement dans laquelle elle se sent bien : « *C'est comme quand on était dans la vigne, je suis dans mon élément puisque c'est mon quotidien ici : je pars de vieilles pierres que je retape pour en faire autre chose.* » Or, cette construction de pierres n'est pas un édifice figé. Ce qui intéresse **Karine 01** (*intentionnel*) dans les photographies qu'elle regarde pendant le repas d'après taille, c'est « *de voir l'évolution, on part de quelque chose qui était un petit peu à l'abandon et puis une seconde vie [...] on redonne naissance à quelque chose pour en faire un autre lieu de vie avec du passage.* » Finalement il y a clairement un accord entre la contributrice et l'édifice qui se dessine : « *Je me dis que c'est bien, qu'on est dans la même démarche, de redonner une seconde vie à des pierres qui étaient abandonnées.* » De la même façon, **Alice 01** se reconnaît dans l'édifice auquel elle contribue ainsi que dans son environnement. Son jeu vidéo VS Fighting vit grâce à l'« *esprit du festival* ». Le *StunFest* de Rennes, ses organisateurs et ses participants sont une caution de la culture retrogaming. En plus de diffuser les codes des anciens jeux vidéo, cet événement promeut des valeurs autour de la contribution. **Alice 01** (*jugements*) estime que « [les organisateurs du festival] *aiment bien qu'il y*

¹⁰⁸ Karine nous a reçu à son domicile qui est un corps de ferme rénové et où elle exerce une activité de gîte rural.

ait des choses contributives et des choses justement qui ne sont pas de la pure consommation passive de produits culturels. » Elle constate que sa contribution était en phase avec les codes du jeu Mortal Kombat et que : « C'était cool parce que ça a mené à un truc qui était tout stupide mais était bien à la fois esprit du festival, à la fois esprit des Chats Cosmiques¹⁰⁹ et à la fois esprit des contributeurs mine de rien. » De la même manière, lorsque **Madamdekeravel 02** (intentionnel) est confrontée à la suppression de sa contribution d'une manière qu'elle juge abusive, elle va faire preuve de politesse en engageant le dialogue avec celui qui a pris cette décision. « 'Ciel, il a osé !' (rires) Je vois qu'un gars a supprimé ma modif', donc je me dis 'mais pourquoi, pourquoi ?' [...] Je lui demande gentiment pourquoi il a supprimé ma modif' [...] Je suis polie, je respecte les règles de convivialité sur Wikipédia [...] C'est pas 'polie' le mot qui convient, c'est plus 'civilisée'. » Elle ajoutera que « cette règle je l'approuve et je la pratique dans ma vie ». Nous pouvons ainsi pointer que ces contributeurs se reconnaissent dans l'édifice auquel ils contribuent, qu'ils en partagent les valeurs. Ainsi, l'édifice est installé dans une forme de civilité, c'est la partie la plus tangible de l'œuvre commune de la contribution.

Que pouvons-nous encore ajouter sur la représentation de l'édifice et les valeurs qu'il traduit ? Certainement sa fragilité qui est parfois évoquée dans les entretiens comme celui de **Sijysuis 01** : « Il y a aussi l'idée qu'il y a un certain risque mais que ce risque il fait partie du jeu [...] surtout quand on travaille sur un sujet qu'on ne connaît pas du tout au départ. » La fragilité de l'édifice fait que **Sijysuis 01** (jugements) se donne un rôle de protection de l'activité de contribution : « C'est assez intéressant à ce moment-là d'être son propre gardien, d'assumer. » Ce rapport à l'édifice se retrouve dans la contribution aux cairns comme pour **Brigitte 01** (jugements) : « Ne pas faire tomber le reste quand même ! [...] Ça serait dommage quand même de... ben après c'est solide mais c'est marrant parce que c'est à la fois solide et pas solide un cairn [...] c'est l'impression que ça m'en fait. » **Nicolas 01** aussi ressent cette fragilité lorsqu'il cherche où placer sa pierre dans l'édifice : « comme le haut était un peu inaccessible, j'avais surtout pas envie de le faire tomber en mettant ma pierre en haut, donc j'ai pris une pierre vraiment au hasard et je l'ai mise sur le côté ». **Sébastien 01** (déclaratif), lui-aussi, parle des cairns dans ces termes. Il a appris de son père que les cairns s'érodent et qu'il convient de « maintenir, entretenir le cairn ». D'ailleurs, lorsqu'il cherche des pierres à poser, il « regarde celles qui sont tombées, pour les remettre. » Nous estimons que la fragilité perçue de l'édifice lui donne un sens particulier. C'est une construction portant des valeurs partagées avec d'autres personnes et sur laquelle une action peut être menée librement. Alors le contributeur sent qu'il doit apporter un certain soin à ce qu'il fait. Le contributeur sait qu'il va vraiment modifier l'édifice et cette conscience lui confère un sentiment de responsabilité.

109 Nom de l'association (et de l'équipe) ayant animée le stand de création d'un jeu VS Fighting.

Forts de ces éléments issus des entretiens, nous pouvons renforcer la définition de l'édifice contributif en y plaçant l'action de contribution :

Édifice contributif : construction complexe, tangible et inspirante permettant à des contributeurs d'interpréter un plan d'actions propre à améliorer l'ensemble selon des valeurs partagées et avec soin.

L'édifice contributif ne se manifeste pas à la conscience du contributeur de manière permanente mais intermittente et fluide.

3.1.5.2 Ordonner : un lien entre le sujet et l'édifice

Éloignons-nous un peu des verbatims des contributeurs pour observer ce qu'ils font de manière plus générale : *Acélan*, par exemple, transforme des textes bruts produits par des robots en livres numériques ayant une mise en forme correcte. Au départ, ces textes bruts ne respectent pas parfaitement les règles de la langue française, ils sont désordonnés, chaotiques et ils ne sont pas satisfaisants s'il faut les soumettre aux exigences des lecteurs. L'édifice, de son côté, est un projet de bibliothèque ordonnée, organisée et maintenue par une communauté partageant des valeurs. Si nous prenons d'autres exemples de contribution, nous retrouvons le même élan de construction d'un espace d'ordre dans un environnement chaotique. *Madamedekeravel* remet de l'ordre dans des articles encyclopédiques à la syntaxe erronée (Liste des personnages d'Astérix) ou dont le style rend difficile la lecture (Barbara). *Sébastien* contribue aux cairns pour divers motifs mais réussit à justifier son action automatique par un impératif de maintien des cairns en bon état. Il participe à une lutte collective contre l'érosion naturelle des constructions humaines dans une relation directe avec l'édifice et indirecte avec la communauté des randonneurs. Il déjoue ainsi le chaos naturel. D'où tient-il cette habitude ? D'une tradition familiale où les montagnards forment une communauté et qui lui fut transmise par son père. Enfin, nous retrouvons cette même relation chez *Triton* et *Sijysuis* qui parlent, eux, d'établir la vérité comme une *illumination* du monde à partir de l'organisation rigoureuse d'informations fiables (le projet de la mine « Montagne d'Or » en Guyane pour le premier et la disposition du « Verrou de Bercy » pour le second).

L'édifice, en tant qu'artefact artificiel, n'est pas une simple construction fonctionnelle et objective. Il est possible de douter de son apparente utilité. Ainsi, un détail troublant de l'expérience de *Sébastien* vient questionner l'intérêt profond des cairns. Ce contributeur précise furtivement que des balises de randonnées sont présentes en plus des cairns pour guider les marcheurs. Les cairns contemporains sont des doublons inutiles pour ce qui est de leur fonction de balisage mais constituent une forme de lutte contre l'entropie. Or cette

dernière est un rapport subjectif entre l'individu et ce qu'il ressent du monde. C'est d'ailleurs ce que nous avons relevé en parcourant la plupart des expériences. Avant de penser aux autres, *Nicolas* se rassure lui-même lorsque la brume s'abat sur le Piton de la Fournaise, paysage volcanique et hostile, et qu'il apporte sa pierre à l'édifice. *Alice* est d'abord prise de panique dans les premières heures de son festival : elle angoisse de produire un jeu inintelligible, confus et désordonné pour la communauté rétrogaming. Elle se rassure à plusieurs reprises comme lorsqu'elle va chercher un musicien qui fait du son 8-bits. *Madamedekeravel* craint que l'œuvre encyclopédique Wikipédia ne sombre dans le chaos et la liste des personnages d'Astérix publiée en langage SMS la revoie devant cette crainte. *XIIIfromTokyo* s'impatiente car sa méthode de classification des députés japonais tarde à se mettre en ordre grâce à son robot. Bien que l'ante-début d'une expérience de contribution soit ancrée dans un affect positif, la contribution elle-même semble lutter contre le chaos ou, pour mieux dire, l'angoisse que génère un chaos perçu. Un peu à la façon de décideurs dans les organisations (Thiéart et Forgues, 2006), les contributeurs participeraient à l'émergence d'artefacts de fermeture, des balises permettant d'appréhender des environnements trop complexes et chaotiques. Nous émettons l'hypothèse que les contributeurs ont besoin de contribuer pour se rassurer en apportant la lumière sur une réalité qui leur semble obscure ou qui risque de sombrer. Les contributeurs fabriquent l'illusion de l'ordre en bâtissant des édifices.

Les édifices sont des artefacts ordonnés ayant une fonction objective mais le sentiment de sens qu'ils procurent à leurs contributeurs dépasse la portée des actions rationnelles qui sont visibles. Les entretiens d'explicitation sont guidés sur l'action et pourtant, assez naturellement, le sens profond de ces actions nous a été livré. Si nous prenons l'exemple des textes bruts produits par des robots OCR que manipule *Acélan*, ce sont des textes qui ne sont pas publiables en l'état. *Acélan* va devoir lire ces textes, les comprendre et y apporter des modifications pour les mettre en forme. Il a gagné un niveau d'ordre satisfaisant par rapport à des normes communautaires et ce travail est mesurable, quantifiable, vérifiable sur Wikisource. Comme dans le cas des expériences de *Kergourlay*, de *XIIIfromTokyo*, de *Sijysuis*, d'*Alice*, ou de *Jean-Sébastien*, il s'agit d'une performance. Les entretiens ont montré que ces performances avaient un sens en lien étroit avec l'édifice et ses valeurs. Bien entendu, au gré de l'avancement de l'expérience de contribution, des émotions surgissent, les sentiments évoluent, notamment face au chaos perçu. Mais, finalement, ces contributions ont une cohérence apportée principalement par l'édifice. Par ailleurs, *Sébastien* et *Nicolas*, en apportant leurs pierres à l'édifice éprouvent aussi ce sentiment rassurant de gérer l'incertitude. Pourtant leurs seules pierres n'apportent pas une solution révolutionnaire au manque de lisibilité de la section de randonnée qu'ils arpentent. Une seule pierre ne fait pas un repère mais ils contribuent symboliquement à la lutte contre le chaos qu'ils ressentent. Certains contributeurs ne font pas clairement mention d'un chaos, source d'une angoissante incertitude (par exemple, *Karine 01* ou *Christelle 01*). Ils sont cependant centrés sur eux et leur relation esthétique au contexte. Nous avons relevé que chez eux, l'édifice participait à laisser une trace de ce moment hors du temps et représentait durablement l'instant. Or, ce moment a un sens dans leur vie. C'est très net pour *Karine 01* qui a un projet professionnel dans la viticulture et pour *Christelle 01* qui a un projet de famille. En définitive, il y a encore, dans la relation

entre le contributeur et l'édifice, une volonté de mettre en ordre et de donner du sens. *Sébastien* et *Nicolas* tracent un chemin dans la montagne pour rendre le monde plus sûr quand *Karine* et *Christelle* tracent leurs chemins dans la vie. Cette construction de sens personnel apparaît plus nettement chez certains contributeurs que chez d'autres. En plus des quatre expériences citées dans ce paragraphe, nous pouvons ajouter *Madame-dekeravel 01*, *Triton 02* ou encore *Acélan 01*. Dans chaque expérience analysée, nous voyons que les contributeurs vivent des expériences qui permettent de réguler l'entropie du monde. Certains vont véritablement mettre de l'ordre dans l'édifice et ce sera le cœur de leurs contributions. Ces derniers sont moins expressifs sur le sens personnel de leurs actions, sur l'aspect symbolique. D'un autre côté, d'autres vont apporter des changements peu significatifs sur l'édifice mais vont donner beaucoup plus d'informations sur le sens symbolique de ces modifications. Le changement qui concerne le monde extérieur est alors modeste mais l'effet sur le monde intérieur est important et chargé de sens. Nous avons représenté cette hypothèse de relation sur le schéma suivant. En ordonnées, nous retrouvons le degré de performativité sur l'édifice et en abscisses, le niveau exprimé d'importance symbolique pour le sujet.

A partir de ces hypothèses, nous proposons la relation suivante :

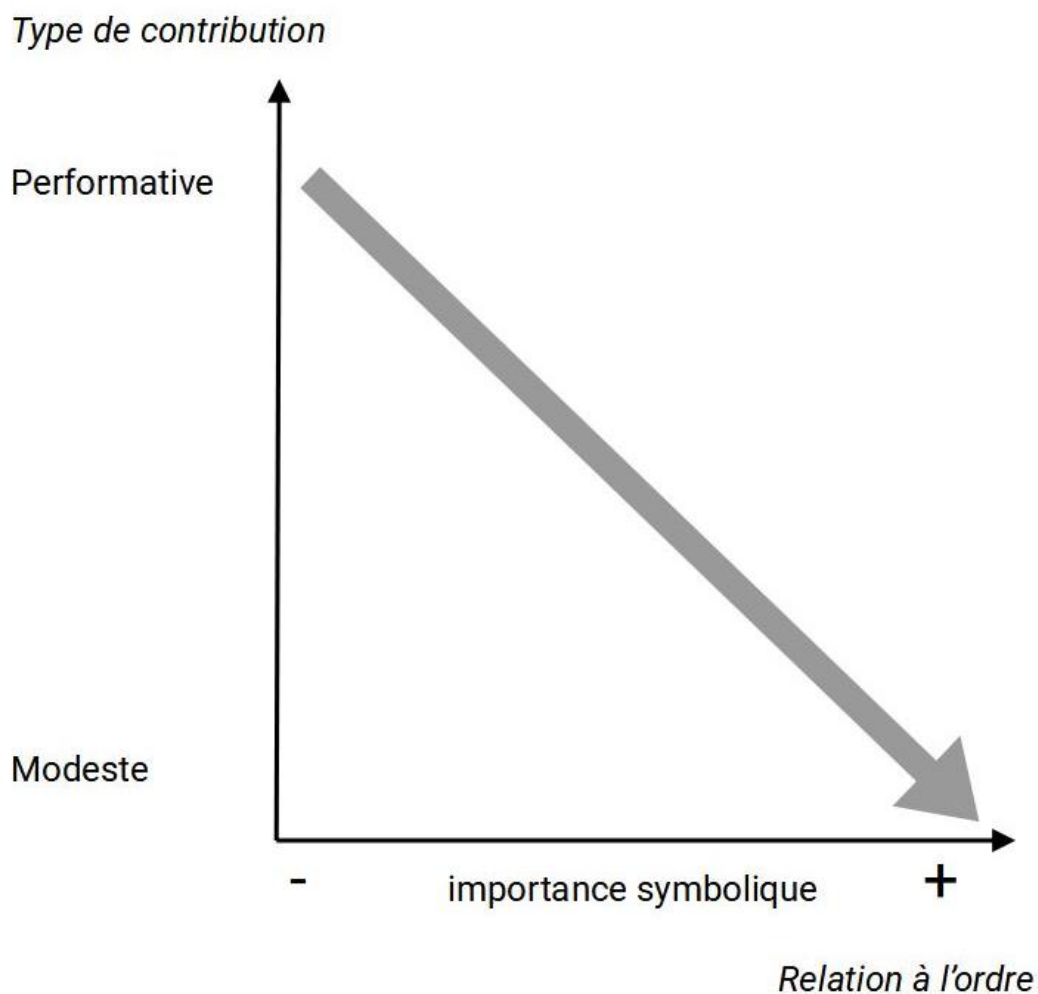


Figure 55 – relation entre le caractère performatif de la contribution et l'importance symbolique

Pour conclure sur la relation entre le contributeur et l'édifice, nous pointons que les contributeurs ont décrit des contextes dans lesquels l'édifice, irrémédiablement, focalise l'attention. C'est toujours l'édifice qui doit être amélioré et qui justifie en première instance l'action de contribuer. En revanche, deux approches se dessinent dans la relation édifice-contributeur. La première correspond à la recherche d'amélioration factuelle et efficace de l'édifice. Il faut le mettre en ordre et l'expérience qui en découle peut provoquer des affects négatifs comme positifs mais le sens des actions est principalement guidé par la recherche d'une performance. La seconde approche correspond à un questionnement intérieur profond. L'amélioration de l'édifice est indispensable mais se contente d'un changement modeste. L'expérience qui en découle est un travail porté sur la construction de sens pour le sujet, la contribution étant un prétexte indispensable.

3.1.5.3 *La production entre suspensions et routines*

Au travers de la revue de littérature, nous avons envisagé l'expérience de contribution comme une forme, parmi d'autres, de prosommation équilibrée (Ritzer, 2014b). Tous les entretiens présentés sont donc des revécus d'expériences devant intégrer des activités productives, des activités de consommation (dans le sens restreint d'intégration de la valeur, Graeber, 2011) et, éventuellement, des activités mixtes (sans qu'il soit possible de préciser leur caractère productif ou consommatoire). Toutes les expériences ciblées dans ce travail doctoral revêtent un certain équilibre. Autrement dit, même s'il n'est pas aisé de quantifier les activités de différentes natures au cours des expériences, aucune n'est fortement productive (*prosommation-fortement-productive* dans le continuum de Ritzer), ni fortement consommatrice (*prosommation-fortement-consommatrice* ou relevant de la seule destruction). Au cours des interviews, nous constatons que le contributeur assemble production, consommation et d'autres formes de création. Le terrain d'enquête s'est révélé tout à fait stimulant pour comprendre les agencements au sein des continuums de Ritzer et de Graeber. En effet, Ritzer, pour sa part, ne précise pas véritablement la façon dont la production et la consommation se composent dans l'action d'un prosommateur. Soit il a pu écrire que c'était les deux en même-temps (Ritzer et Jurgenson, 2010), soit il est revenu sur ce point pour déclarer qu'il s'agissait d'un processus plus séquentiel (Ritzer, 2014a), l'un après l'autre. Quant à Graeber, son propos est plus sémantique et admet que la recherche sur le consommateur, notamment en marketing, a pu étudier ce qui se passe quand les individus « consomment » de manière productive. Cependant, il est indispensable de ne pas cantonner le contributeur à un rôle de consommateur pour éviter le biais consumériste préjudiciable à l'interprétation d'une activité loin de l'aliénation du marché.

Dans le cas particulier de la contribution non monétaire, nous avons noté que l'expérience subjective pouvait préciser les choses. Nous allons ainsi montrer que le potentiel productif est présent durant toute l'expérience mais se trouve parfois suspendu pour laisser la place à une attitude plus passive, hédoniste et plus proche d'une forme de travail créatif sur l'imaginaire. L'expérience individuelle de contribution est majoritairement positive

et apporte satisfaction au sujet. Ce ressenti positif est cependant éclipsé par certains moments productifs désagréables et l'implication dans une telle expérience n'est une garantie de succès hédoniste. Ce qui pousse le contributeur à poursuivre son expérience repose sur le désir de se confronter au monde au travers de l'édifice tout en ayant conscience que ce dernier est partagé avec d'autres contributeurs. De plus, malgré un sentiment de partage, le contributeur appose sa domination sur certaines parties de l'édifice en les considérant comme sa possession. En d'autres termes, le contributeur vit une expérience de création positive dont il profite égoïstement tout en ayant conscience que son rôle de producteur implique d'accepter des phases négatives et de négocier sa propre place dans le partage de l'édifice. Les moments où il y a absence de production sont passifs sur le plan de la création de quelque chose pour l'édifice mais peuvent être actifs sur le plan de la subjectivité.

3.1.5.3.1 La suspension de la production

Kergourlay 02, présent lors de l'Open de Tennis de Brest, alterne entre une posture de spectateur et une posture de producteur. Lorsqu'il assiste à la toute fin de match de tennis entre *Corentin Moutet* et *Stefanos Tsitsipas* (finale 2017), il se sent stressé par le score serré tandis qu'il est pour le français. Il vit le match avec le public de la salle. Pourtant, alors qu'il paraît être un spectateur passif, il change l'objectif de son appareil photo lorsque la victoire est acquise pour son joueur : « *j'ai changé d'objectif aussi pour faire plus des zooms sur son visage à la fin pour voir, quand il allait gagner, son ressenti* ». A ce moment-là, il produit les images dans le but de les publier sur Wikipédia et de les partager avec le service de communication de la salle Arena. Ainsi, son regard de photographe produisant n'est jamais éteint, comme prêt à se mettre en action. Autre exemple quelques instants plus tard, après la victoire du joueur, **Kergourlay 02** (*jugements*) se dit que « *c'était pas mal d'avoir les photos des enfants qui demandent des autographes de ce côté-là [...] Ça montre l'intérêt des enfants pour les joueurs pro, aussi au niveau communication pour montrer le nombre d'enfants présents.* » Ces photos sont explicitement prises et considérées avec l'idée d'être diffusées : « *ils sont tournés, je ne vois pas leurs visages, du coup, niveau légal, il n'y a pas de souci* ».

Acélan 03 se remet à l'édition d'un roman qu'elle avait commencé à corriger quelques années plus tôt mais sans vraiment lire l'ouvrage (dans une posture assez productive et routinière). Elle a son après-midi et éprouve un intérêt envers ce livre de Walter Scott : *Quentin Durward* (1823). C'est après avoir entendu une émission de radio à son propos qu'elle a cette envie et qu'elle commence à vraiment lire le texte : « *je me dis pas grand-chose d'autre que ce qu'on se dit quand on lit un livre* ». Ce qui lui revient malgré tout, ce sont des évocations d'Alexandre Dumas, mais ce qui est important pour elle, c'est le récit. Son expérience est plutôt passive et concerne son imaginaire littéraire. Elle trouve la lecture fluide et pourtant, par moments, elle corrige quelques fautes. « *Je corrige des erreurs résiduelles qui sont assez peu nombreuses* ». Il lui est difficile de retrouver précisément les erreurs qu'elle corrige à part un italique manquant. A ce moment-là, l'entretien bascule dans

une évocation d'une grande qualité d'un point de vue de la méthode de l'explicitation. Nous obtenons un témoignage profond de la part d'**Acélan 03** sur ce qui se trame entre la position de passivité apparente et celle de producteur : « *La lecture proprement dite est très légèrement suspendue mais c'est pas long, enfin c'est pas, voilà, mettre des italiques c'est pas long. Je reprends le fil de la lecture. C'est vrai que c'est toujours une lecture un peu particulière parce qu'on compare à chaque fois un texte retranscrit avec un fac-similé d'une page donc on a les yeux qui naviguent de l'un à l'autre. Ça ne m'empêche pas de rentrer dans le récit même si des fois je suis obligée de me rappeler à l'ordre pour garder l'objectif de correction et que celui de lecture ne devienne pas l'unique objectif.* » L'expérience d'**Acélan 03** semble montrer une forme de suspension naturelle de la production, ou plutôt de la vigilance quant à l'activité productive. Par ailleurs, pour elle, la lecture non productive n'est que légèrement altérée quand elle corrige. Elle parle d'une certaine légèreté dans la mise entre parenthèse de cette lecture-là mais elle n'en sort pas totalement. Quand cela arrive, le basculement dans une activité plus productive est physique en plus d'attentionnelle : elle change de posture et « *prend [sa] souris et clique là où il faut* ». L'éditrice nous explique que son immersion dans le récit peut être interrompue par deux mécanismes d'attention. Le premier est naturel : elle voit une erreur dans le texte qu'elle lit et la corrige si elle estime que ça ne peut pas être autre chose (comme un choix délibéré de l'auteur ou un lien avec l'évolution de la langue française). Dans ce cas, **Acélan 03** (*jugements*) estime que sa sensibilité est ce qui lui permet de lire tout en déclenchant des corrections : « *je suis hypersensible à toutes les fautes d'orthographe, même aux problèmes de ponctuation, etc, ce sont des choses que je vois très facilement, donc là j'ai pas besoin d'une attention très particulière pour ça.* » L'autre mécanisme est le balayage du texte lu avec le fac-similé, c'est-à-dire l'image du texte original. Lorsque la lecture du récit est elle-même suspendue par la production, elle l'est sur une période suffisamment courte pour ne pas gêner le plaisir de lire. Ce que nous découvrons de plus, c'est la présence du rappel à l'ordre, d'un auto-contrôle. Comme ce verbatim fut exprimé lors d'une évocation de qualité, l'élocution du sujet était mauvaise : le terme « *me rappeler à l'ordre* » était précédé de « *je suis obligée de ma dire* ». Pour pouvoir assurer l'activité productive superposé à la lecture, il faut un effort d'auto-discipline qui s'oppose au plaisir de lire et mais qui favorise l'attention. Cette contributrice dispose d'une compétence adaptée pour réussir cette mise entre parenthèses de la lecture classique : l'hypersensibilité aux erreurs de français. Ce schéma intérieur rappelle le verbatim de **Sijysuis 01** (*jugements*) : « *ce principe en arrière-plan de vouloir livrer quelque chose qui ne sera sans doute pas parfait mais qui sera quand même bien documenté* » et qui était directement justifié par les valeurs intégrées à l'édifice. L'édifice, lui-aussi, joue un rôle dans l'attention portée par le contributeur à la qualité de sa contribution. **Acélan 03**, comme **Sijysuis 01**, ont tous les deux l'outil de contribution sous les yeux et donc la présence permanente de l'édifice.

La production du spectacle de Michael Gregorio impose des conditions pour les photographes accrédités comme **Kergourlay 03** : « *En fait il y avait aussi des conditions pour ne pas prendre certains morceaux, certaines fois il y a des vidéos sur l'écran, quand il est en costume, donc pendant ces moments-là j'allais poser mon appareil comme il est assez lourd... Donc je profitais du spectacle aussi.* » Ainsi, le contributeur profite

du rythme imposé par les règles du jeu pour suspendre ses moments productifs. Il vit le concert avec son voisin de manière légère, comme on peut s'imaginer un spectateur lambda : « *on parlait un petit peu, j'applaudissais, je riaais aussi comme il y avait pas mal de moments marrants.* » Cependant, l'outil de production n'est pas loin, à portée de main et dans son esprit ; l'envie de prendre de nouvelles images est toujours présente. Mais ce sont les contraintes, ancrées dans une mauvaise expérience passée, qui freinent le désir de production de **Kergourlay 03** (*intentionnel*) : « *je me disais que c'était interdit donc s'ils me voyaient avec l'appareil prendre des photos à des moments comme ça, quand il est déguisé en lapin. [...] Comme ça m'était déjà arrivé pour un concert à l'Arena qu'ils viennent me voir et qu'ils confisquent mon appareil parce que c'était interdit après les trois premières chansons et j'avais fait la quatrième de loin, je ne voulais pas renouveler la mauvaise expérience.* » Finalement, nous pouvons pointer que l'envie de produire est en suspens, toujours prête à stimuler le contributeur. La présence de l'outil de production et la conscience qu'un édifice est à améliorer sont des facteurs de déclenchement de phases productives. Les capacités du contributeur participent aussi à faciliter la fluidité du passage de la passivité à la production quand le contexte peut lui aussi influencer cette alternance.

Au travers des expériences récoltées, nous avons pu noter que, juste après le déclenchement, il est fréquent que la mise en route des actions de production soit rapide. Dans les ante-débuts, nous avons aussi remarqué que le sujet pouvait être en train de vivre une expérience passive, parfois associable à une forme de consommation (**Triton 01**, par exemple, regardait une série sur Netflix juste avant de basculer sur Wikipédia). Le producteur est donc en sommeil mais se réveille lorsqu'une pulsion tirée par le manque vient fortuitement à la rencontre du contributeur. Autrement dit avec un vocabulaire plus managérial, la mise au travail semble peu coûteuse pour les contributeurs. Par exemple, **XIIIfromTokyo 01** (*jugements*) estime avoir « *commencé à créer comme ça assez rapidement tous les articles des gouverneurs japonais qu'on avait pas.* » Le même constat peut être fait sur des mises en route en cours d'expérience après une phase passive (**Acélan 02**, **Kergourlay 03**). Cette capacité à entrer en phase de production rapidement montre que le passage de phases passives à productives est fluide. Nous avons pu constater qu'il nous fallait souvent guider les interviewés pour qu'ils puissent décrire précisément ce passage, ce qui traduit qu'il n'est pas vécu de manière réfléchie. Il est pré-réfléchi et non inconscient puisque nous y avons eu accès. Par exemple, **Gabriel 01** (*intentionnel*) explique comment il configure très facilement l'affichage de Wikipédia sur son smartphone pour qu'il soit adapté à la fois à une lecture simple et à la fois à la contribution : « *Sur mon téléphone, en général, je consulte les articles sous le format ordinateur. Quand on va sur Wikipédia en français, entre le 'fr' pour la langue française et le 'wikipédia', il y a un point et il y a seulement un point dans la version ordinateur et dans la version téléphone il y a 'm', il y a '.m.' pour la version mobile. Donc même sur mon téléphone en général, je consulte la version ordinateur sauf si c'est pour pas modifier mais pour vraiment lire un article, dans ce cas là je mets, parce que c'est plus agréable la lecture, je mets en version téléphone.* » Ce fonctionnement n'est pas très clair quant à son ordonnancement en cours d'expérience, mais sur une phase d'explicitation, nous comprenons que **Gabriel 01** commence avec la version mobile et choisit de basculer ensuite sur la « *version ordinateur* », c'est-à-dire

productive : « *Je consulte l'historique, donc je vois la page, je me dis 'tiens ben c'est bizarre ça euh... il me semblait déjà avoir vu cet article'. Donc je vais sur l'article, et puis là, souvent, je passe en méthode ordinateur parce que l'historique je trouve plus simple de consulter l'historique d'une page sous le format ordinateur que sous le format téléphone.* » Nous retrouvons bien, dans cette expérience, une mise en action de la posture de production qui était en sommeil. Par ailleurs, il va nous expliquer que la lecture et la contribution sont deux choses bien distinctes selon lui : « *moi je ne contribue pas aux mêmes articles que ceux que je lis. Souvent ceux que je lis en détail, c'est souvent des articles historiques ou des articles... enfin ce sont pas des articles auxquels j'ai contribué. Moi je fais pas mal de petites touches et je contribue plus sur des articles où j'ai des dispositions par ma formation ou autre ou par des loisirs. Donc je produis d'un côté et je consomme de l'autre. Il y a quand même des articles comme les jeux de société par exemple où je prends des deux.* »

Ce que nous retenons, c'est que **les contributeurs ont une aptitude à basculer de phases passives à des phases productives de manière fluide** et que les outils de contribution les y aident. Cette fluidité est vraie pour le déclenchement de l'expérience proprement dite, comme pour les changements en cours d'expérience. L'explication que nous pouvons donner à cette fluidité vient de la passivité qui est apparente. « Vivre une expérience sans rien faire » signifie fréquemment avoir un rapport passif avec l'environnement extérieur. Or, **nombreuses sont les expériences passives qui sont en même temps créatives pour l'individu**. Regarder une série, lire un livre, profiter d'un spectacle, marcher dans la montagne, ... d'une part ces expériences ne sont pas totalement sans conséquence sur le monde extérieur (un livre s'écorne au gré des pages qui se tournent, un chemin s'entretient sous les foulées des randonneurs), d'autre part, elles transforment le sujet de manière active. Cette transformation repose inmanquablement sur l'introspection, l'imaginaire et la production de sens. **Les contributeurs que nous avons interrogés vivent des expériences communes et répondent au besoin humain de travailler leur imaginaire**. Ce qui est particulier dans l'activité contributive, c'est que les sujets vont librement et aisément se mettre à produire une valeur partagée avec d'autres individus sans qu'aucune forme d'aliénation soit identifiée. Ce que nous venons de comprendre, c'est que **l'élan productif est intrinsèque : c'est le sujet lui-même qui se met à produire à partir d'une tension intérieure**. Cette production suspendue en eux, ils vont chercher à la réveiller lorsqu'elle peut améliorer l'édifice.

3.1.5.3.2 Les actions de routine, un travail fortement productif

Alors que la contribution est majoritairement reliée à des affects positifs (nous approfondirons cette démonstration dans la seconde analyse (p. 262), certaines phases productives des contributeurs sont associées à des actions peu intéressantes ou même désagréables. Le terme routine a été choisi pour désigner les actions répétitives et apportant peu d'intérêt à l'expérience vécue par le sujet, voire un ressenti négatif. Les verbatims

montrent que les interviewés agissent régulièrement par routine parce que c'est nécessaire et exigé pour l'accomplissement du plan de construction de l'édifice. Nous allons montrer que ces éléments qui pourraient se montrer dissuasifs pour le contributeur, sont finalement acceptés car ils sont nécessaires à la cohérence de l'action d'amélioration de l'édifice. Enfin, nous allons comprendre que les contributeurs les expérimentés sont aussi ceux qui tolèrent le plus ces situations.

Prenons l'exemple de l'expérience d'**Acélan 02** (*intentionnel*) : elle accorde une part importante de son temps au travail de routine qui est peu intéressant mais a des limites d'acceptabilité. Quand elle corrige des « scanilles »¹¹⁰ dans des textes, elle estime que la quantité de travail est acceptable jusqu'au moment où elle décide de changer d'activité : « *Souvent j'ai quatre, cinq pages à corriger ou vingt, trente bon, puis c'est des corrections on en fait plusieurs à la minute donc ça va très vite. Et puis là je tombe quand même sur une grosse quantité de pages à corriger, ce qui fait que j'ai effectivement toujours pas fini et que au bout d'un moment je suis aussi passée à autre chose quoi...* » Sa routine comporte une part importante de recherche d'erreurs. Elle ne souhaite pas lire le texte en profondeur pour optimiser son temps et n'en profite pas. Pour l'aider dans cette tâche, **Acélan 02** dispose d'outils qui simplifient ses corrections. Le premier est un correcteur orthographique et le second est proposé par la plateforme Wikisource. L'interface souligne les termes à corriger : « *Ces scanilles je les liste pour essayer de les repérer, il y a un outil aussi, un gadget qui permet de surligner un certain nombre de scanilles comme ça en rose très clair, donc ça ne perturbe pas la lecture mais ça permet de les repérer beaucoup plus facilement [...]* » Malgré cet outil, **Acélan 02** ressent de la lassitude dans sa routine mais continue à corriger les scanilles qui lui sautent aux yeux : « *Je ne vais pas m'amuser à revoir toutes les pages en question donc je corrige uniquement ce qui me saute aux yeux, soit grâce au gadget qui surligne en rose certaines erreurs fréquentes, soit grâce au correcteur d'orthographe, soit parce que c'est sous mes yeux et que je vois l'erreur* ».

Les routines que les contributeurs doivent accomplir demandent peu d'effort cognitifs ou de créativité. Cependant, elles nécessitent de maîtriser des procédures strictes pour pouvoir être intégrées à l'édifice. Les sujets qui souhaitent accomplir leurs routines de manière efficace vont devoir recourir à un savoir procédural. Parmi les tâches de routine à accomplir pour contribuer à la réalisation de son jeu vidéo, **Alice 01** (*intentionnel*) va choisir de faire ce qu'elle estime être capable de faire. Pour elle, c'est son incapacité en informatique qui la pousse à produire autre chose que le cœur du travail à ce moment-là, c'est-à-dire la programmation : « *Après le test du premier personnage, il faut qu'il y ait un certain travail à la chaîne qui se mette en place. Donc moi le seul endroit où moi je peux trouver un rôle au départ dans ce travail à la chaîne, ben, ça va être d'essayer d'aider sur le détournage parce que globalement je ne peux pas faire grand-chose d'autre, je suis pas une pro du*

110 Coquille dans le texte lié à l'automatisation de la reconnaissance de caractère par un robot.

graphisme, je sais pas coder, je fais pas de son... » Triton 01 (intentionnel), qui, lui, est dans une contribution plus solitaire « [...] commence à avoir les habitudes. ». Il arrive, cependant, qu'il choisisse de se former quand il ne sait plus comment accomplir ce type de tâches : « [Je sais que je dois faire comme ça par] l'expérience et puis, et puis bon parfois quand je fais plus ça pendant un bout de temps j'oublie donc je vais chercher dans les aides de Wikipédia comment le refaire. » Ses routines de contribution s'appuient sur une accumulation d'expériences qu'il est possible de revitaliser grâce aux aides disponibles sur la plateforme. Acélan 02 (intentionnel) rencontre le même problème. Son aide à elle est l'accès à l'expertise d'un autre contributeur (sans avoir d'interaction avec ce dernier). L'objectif pour elle est d'alléger la lourdeur de son travail routinier : « Comme ça fait un petit moment que je ne l'ai pas fait, je suis obligée de rechercher dans l'historique de discussion d'un autre utilisateur qui s'y connaît bien en expressions régulières et puis en syntaxe un peu approfondie de recherche [...], je suis obligée de rechercher quelques éléments pour poser mon équation de recherche correctement pour ne pas avoir de parasites, pas avoir mille pages dont seulement cent seraient à corriger. » Notons que ces deux derniers contributeurs expérimentés savent où trouver l'information leur permettant de réapprendre à faire. De plus, l'aide est perçue comme un moyen opérationnel pour rendre la routine moins compliquée et non comme une source de plaisir d'apprendre. Nous retrouvons chez Sijysuis 01 l'idée de production routinière. Cependant, chez lui, elle n'est pas fortement contrainte par les outils techniques puisqu'il évoque la rédaction libre de son texte. Cette routine peu outillée ne lui semble pas pesante : « [La rédaction] se fait assez rapidement. Assez rapidement... le temps de la rédaction. C'est quelque chose d'assez systématique en tout cas. Y a pas de difficulté particulière à faire ça à ce moment-là. »

Pour XIIIfromTokyo 01, les actions de routines qu'il souhaite éviter peuvent être réalisées par un bot, un programme informatique contribuant de manière autonome. Quand c'est possible, le bot fait le travail à la chaîne le plus fastidieux. La première phase de l'expérience de contribution de XIIIfromTokyo 01 consiste à vérifier que le montage technique permettant au bot de contribuer à sa place fonctionne. Ses espérances sont contrariées : il est étonné que les données ne soient pas tout de suite renseignées par d'autres contributeurs de la manière qu'il estime être la plus pratique. Après un sentiment de frustration, il relativise. « J'attends en me disant que Wikidata va naturellement se compléter, il faut juste donner un peu de temps. » Cette frustration et cette attente indiquent que le contributeur estime que les autres contributeurs, humains ou non, sont préférés pour accomplir un travail routinier. S'ils sont préférés, c'est que XIIIfromTokyo 01 n'éprouve pas l'envie de le faire lui-même alors que rien ne l'en empêche. Afin d'être informé quand ce travail de contribution aura été réalisé, XIIIfromTokyo 01 a placé son brouillon en liste de suivi, ce qui rend le travail de complétion du robot visible : « J'aurai pas besoin d'aller vérifier en permanence [...] je vais voir si le bot fait une modification ou pas ». Son arbitrage est bien celui-ci : il préfère ne pas agir plutôt que de devoir effectuer le travail fastidieux du bot. Sa patience est finalement récompensée : « Quelques jours un peu après et là j'ai le tableau qui est complété exactement comme la législature précédente. » Pourtant, le classement ne lui semble pas optimal (par préfecture). Il va devoir retourner travailler sur Wikidata, ce qui ne lui évoque pas autre chose qu'une forme

de lassitude : « *J'ai dû refaire encore une fois le travail [...] c'est vraiment le faire à la main.* » D'une manière générale, les contributeurs ont tous conscience qu'au cœur de la part productive de leurs expériences, ils devront agir, par moments, de manière routinière. Les actions de routine apparaissent comme des tâches indispensables à l'amélioration de l'édifice et donc associées aux contributions. Elles revêtent un caractère répétitif et procurant peu de plaisir. Les contributeurs n'en profitent pas personnellement. Ce qui est commun aux différents cas est que des solutions sont trouvées pour gérer les routines : soit par évitement (se faire remplacer par un robot ou d'autres contributeurs), soit par répartition en fonction des compétences, ou encore par montée en compétences personnelles. Nous entendons par gestion des routines le fait de diminuer les contraintes qu'elles représentent.

Les tâches de routine sont peu intéressantes et rien ni personne n'oblige le contributeur à les accomplir. Dans le meilleur des cas, elles sont légères, mais bien souvent elles pèsent en termes de temps et d'effort (jusqu'à nécessiter une auto-formation). La question qui se pose est : qu'est-ce qui fait que les contributeurs consacrent du temps et des efforts à ces routines ? Ce fut assez difficile d'obtenir cette réponse lors des entretiens d'explicitation. Les contributeurs sont dans une routine parce qu'il faut que les choses soient faites alors qu'aucun lien de subordination ou jugement extérieur ne va réellement désapprouver un manque d'engagement. Même pour une contributrice comme **Alice 01** agissant en équipe et présente physiquement pour bâtir l'édifice, la pression poussant à s'engager dans un processus d'actions routinières paraît intrinsèque, personnelle : elle souhaite « *rapporter des petites pierres pour que le tout se passe bien.* » De la même manière, pour **Sébastien 01** la routine consiste à prendre soin du cairn et « *là, pour le coup, on revient dans l'utilitaire, [...] je cherche une pierre que je vais caler et qui va tenir parce que on est dans l'optique de réparer un cairn, de réparer une balise...* » Il semble que cet automatisme est léger et qu'il réussit à s'en évader rapidement : « *après je vais bricoler autour* ». Selon lui, bricoler signifie être davantage dans une démarche esthétique et fun. D'un autre côté, **Acélan 02** contribue en ligne sur Wikisource et peut consacrer une large part de son temps à des actions de routine. Comme pour les autres contributeurs, aucune pression extérieure l'obligeant à agir ainsi n'est verbalisée ou sous-entendue. La plateforme d'édition, très proche de Wikipédia, encourage l'action encadrée par des règles contributives, mais ne dispose pas de système de désapprobation pour la non-contribution. Ainsi, parmi les différentes phases de son expérience, **Acélan 02** corrige un ouvrage qu'elle ne juge pas intéressant pour elle. Cette correction est un travail de routine sur un support ne lui procurant aucun plaisir : « *je rajoute les liens, je transcris le texte grec qui manque, et puis je corrige aussi les fautes qui me sautent aux yeux, je ne fais pas une relecture systématique de tout le livre* ». Nous lui demandons : « *Le fond du texte à ce moment-là, tu le lis ?* » Elle répond sans hésitation : « *Non, non je ne lis pas le texte* ». **Acélan 02** (*jugement*) utilise son travail de routine, voire le justifie, comme un moyen de provoquer la rencontre avec un texte intéressant à éditer : « *Ce genre de choses, j'en fais un certain nombre puis j'y reviens parce que c'est pas très intéressant mais en même temps, ça me fait explorer un petit peu l'existant sur Wikisource et ça peut me donner des idées de textes à corriger.* » Nous reviendrons sur cet aspect dans la prochaine section consacrée à l'exploration mais

nous pouvons noter que la contributrice cherche, au travers des routines, des rencontres fortuites avec des occasions de contribuer plus enrichissantes. Autrement-dit, une motivation intrinsèque au travail de routine revient à débusquer des occasions de déclencher de nouvelles contributions. Par ailleurs, pour **Acélan 02** (*intentionnel*), ce qui la maintient dans cette activité de routine alors qu'elle a déjà pris conscience du temps investi dans cette tâche inintéressante, c'est la volonté d'arriver au bout de ce qu'elle considère comme terminé : « au bout d'un moment je me dis 'je n'aurais pas dû me lancer là-dedans' mais comme je n'aime pas ne pas finir quelque chose que j'ai commencé, ben..., je me dis 'je vais quand même continuer' ». Chez **Acélan** et d'autres contributeurs, la routine n'est pas associée à un affect positif. Si nous retenons qu'**Acélan 02** ne lit pas lorsque son attention se porte sur des tâches routinières, cela traduit qu'elle sort complètement de l'expérience passive qui permet de profiter de quelque chose. **Acélan 02** nous dit même qu'elle peut travailler en routine sans intérêt de lectrice durant des heures et qu'elle peut le regretter cet investissement. Ceci nous confirme que la production de routine au cours de l'activité de contribution n'est pas une prosomation équilibrée et le regret exprimé indique un affect qui peut être négatif. Dans cette configuration, la contribution est plus proche de la *prosomation-fortement-productive* du continuum de Ritzer, autrement dit, d'un **travail**. Et ce travail ne connaît aucune récompense directe. Au regard des profils qui résistent le plus à la routine (très peu présente chez les poseurs de pierres, par exemple), nous estimons que l'habitude prise dans une activité contributive renforce la tolérance de tâches répétitives et peu intéressantes. En d'autres termes, plus un contributeur est expérimenté sur un type de contributions, plus il va en accomplir. Cette relation pourrait s'expliquer par l'expérience accumulée qui ferait que ce serait plus facile, plus machinal d'accomplir les routines. Les contributeurs expérimentés (*Acélan, Triton, XIIIfromTokyo*) sont capables de se former, de trouver des outils adaptés et être alors plus productifs.

L'expérience d'**Acélan 02**, qu'elle ressent elle-même comme inintéressante, fait écho à celle de **Vignerone 01** qui avait été placé au bord du champ de la contribution, à la limite du bénévolat. En effet, ce dernier devait passer sa soirée à traiter des images pour un concours de photographies « WikiLovesMonuments » et le faisait sous la contrainte d'un engagement associatif. **Vignerone 01** (*intentionnel*) estimait que sa tâche était peu motivante, fatigante et avec un plaisir décroissant. Au cours de cette nuit de travail, il avait commencé par traiter les photographies les plus faciles pour terminer avec les plus pénibles : « J'avais dû garder ce que je savais qui me prendrait le plus de temps pour la fin et je me suis un peu arrêté sur un échec, un semi-échec [...] En fait, je pense que la logique derrière, c'est que il y a énormément de quantité [...] Le fait d'effacer le plus facile d'abord ça réduit visuellement la quantité, quand quelqu'un d'autre va vérifier ou quand moi j'arrive pour vérifier [...], voir que le chiffre est bas, ça fait quand même plus plaisir que d'avoir énormément même si il y en a qui sont faciles. [...] Le vite fait bien fait qu'on sait pouvoir faire bien, les traiter en premier. » Finalement, **Vignerone 01** (*intentionnel*) relie sa capacité à faire ou ne pas faire le travail le plus pénible à son niveau de fatigue et de motivation. Ce jour-là, il se sentait fatigué et n'a pas poussé jusqu'aux images les plus complexes : « Si j'ai pas envie, je vais m'arrêter juste aux cas les [plus simples] mais c'est déjà ça de fait. »

Ce que suggère cette expérience face à celle d'**Acélan 02** ou même celles d'autres contributeurs comme **XIIIfromTokyo 01** ou **Triton 02**, c'est qu'il négocie son effort vis-à-vis d'une pression extrinsèque. Ce membre actif de l'association WikiMédia France sait qu'avec d'autres il réalise un travail ingrat et difficile. Cependant, sa motivation est faible dans l'instant et il se contente d'effectuer le travail le plus visible quantitativement, repoussant le moins valorisé à plus tard. L'expérience de contribution semble moins sujette à ce type de négociation avec le travail routinier. Finalement, un contributeur ne culpabiliserait pas d'arrêter une tâche routinière trop tôt (voire culpabiliserait d'en avoir trop fait comme pour l'expérience d'**Acélan 02**), alors qu'un bénévole si. D'un autre côté, les tâches routinières accomplies facilement en grande quantité procurent une certaine satisfaction à **Vigneron 01** (*états affectifs*) : « *C'est gratifiant de voir le chiffre baisser vite au début. [...] Je commence par les séries de vingt, trente, il y a peut-être des séries de cinquante parfois. Ça fait plaisir de commencer par retirer ça.* » Le terme gratifiant est un indice qui suggère bien que la récompense est extrinsèque. Le sujet est habituellement un contributeur mais pour cette expérience, il fait le travail ingrat d'un bénévole et se fixe un objectif tangible, faire baisser le nombre d'images à traiter. La satisfaction n'est pas issue de la contribution à l'édifice mais de l'efficacité visible dans l'activité. D'ailleurs, **Vigneron 01** (*états affectifs*) explicite ce qui met fin à son expérience : la perte d'efficacité (l'explicitation de bonne qualité aboutira au ressenti de « *fatigue intellectuelle* » qui fait qu'il sait qu'il n'est plus efficace). Enfin, rappelons que nous avons pointé dans l'ante-début de **Vigneron 01** qu'il s'astreignait des heures de travail pour atteindre l'objectif imposé par le concours. **Alice 01** et **Jean-Sébastien 01** ont aussi un objectif à atteindre avec une date butoir non négociable et qui comprend également des routines pour y parvenir (livrer à temps un jeu vidéo ou un diorama). Cependant, ces deux contributeurs n'ont pas le même rapport au temps que le bénévole. Pour eux, il s'agit d'une expérience où le temps est une variable plus lointaine voire totalement perdue pour le second (il oublie qu'il existe). Leurs expériences sont aussi orientées vers une fin mais c'est l'expérience elle-même qui leur importe, pas de la terminer au plus vite. Pourtant, ces deux contributeurs vont devoir aussi passer par des moments de routine. Finalement, les entretiens laissent paraître que la routine est acceptée intrinsèquement parce qu'elle fait partie d'un élan global pour poursuivre l'amélioration de l'édifice.

Nous pouvons définir **la routine contributive** comme : *Une contribution régulière, machinale et perçue comme nécessaire, requérant une connaissance procédurale, et qui n'est pas justifiée par un le plaisir immédiat ou toute forme d'aliénation.*

Le contributeur n'anticipe pas le temps qu'il consacre aux routines et y met fin de manière spontanée. La quantité de production routinière que le contributeur fournit dépend, entre autres, de l'expérience accumulée ainsi que de la pertinence des outils et de l'aide disponible.

Nous retiendrons qu'entre les moments de suspension de la production et les moments de routines, la contribution semble prendre la forme d'une prosomation équilibrée alors que l'ensemble est un élan complet inscrit dans l'expérience. Les routines peuvent être désagréables parfois regrettées parce qu'envahissantes, elles ne sont ni évitées, ni remises en cause. Finalement, nous allons comprendre que tout ce qui est régulier ou machinal n'est pas nécessairement associé à une routine. Dans la prochaine section nous montrons que la répétition de gestes peut être une source de bien-être recherchée.

3.1.5.4 *L'expérience orientée vers le monde*

Nous avons pu constater que les expériences de contribution comprenaient des phases de routine, c'est-à-dire d'actions régulières, machinales et sans qu'une forme immédiate de satisfaction personnelle soit recherchée. Or, les entretiens ont aussi permis de mettre à jour d'autres moments contributifs réguliers, parfois machinaux, qui soient plus enclins à procurer ce plaisir immédiat au cours de l'expérience. Dans ce cas, le contexte de découverte couplé à une riche stimulation des sens semble provoquer un état de bien-être et donc une expérience positive pour le contributeur. Les verbatims analysés nous ont permis d'en savoir plus sur ces moments et notamment la relation entre le contributeur et le monde qui l'entoure.

3.1.5.4.1 Le monde contributif

Si nous nous intéressons aux poseurs de pierres dans les cairns, nous pouvons mieux comprendre ce qui se trame au niveau de l'interaction entre le contributeur et son environnement. Par ailleurs, afin de disposer d'un terme plus adapté à notre analyse que les mots *environnement* ou *contexte*, nous proposons celui de *monde*. Ce sont les entretiens avec les poseurs de pierres qui nous ont conduits à faire ce choix tant ils associent leur pierre (leur contribution), le cairn (l'édifice) et le paysage (l'environnement) comme un tout indissociable. C'est ensuite que nous nous sommes aperçus que les autres contributeurs, sans l'exprimer avec autant de précision, avaient la même approche. Ce monde continu est une réalité concrète et pas seulement abstraite. Les poseurs de pierres sont en pleine nature où la cohérence du monde n'a pas à se justifier par le langage. Le monde naturel est présent à chaque instant. Les mondes artificiels peuvent aussi être des réalités cohérentes chez les autres contributeurs. Par exemple *Acélan 01/02/03* contribue chez elle au milieu des livres : pour elle, la littérature est un tout qui relie *Wikisource*, la langue française et la grande bibliothèque privée dans laquelle elle travaille, mange, respire. Le monde de *Jean-Sébastien 01* est fait de briques de Lego. La maison où il vit en est saturée : partout où notre regard se posait nous voyions des constructions ou des briques de Lego (jusque dans un hangar agricole servant de plateforme de tri et de stockage pour l'association dont le contributeur fait partie). Que le sujet vive une passion prenant toute la place ou non, le moment de contribution est caractérisé par l'expérience d'un monde où l'édifice est connecté à son environnement. *Karine 01* est dans la vigne du sol

au ciel, elle se connecte à l'histoire du vignoble, à celle de son chai et de ses vigneron expérimentés. Les wikipédiens sont immergés dans un monde numérique qui va au-delà du site web : leur ordinateur, leur smartphone, toute leur attention est dans ce monde au moment où ils contribuent. **Kergourlay 01/02/03** et **Samdl 01/02** sont deux wikipédiens très différents sur le plan de l'ancienneté et du type de contribution qu'ils effectuent mais ont en commun un monde élargi au-delà du numérique : le premier est immergé dans des expériences de spectacle, le second dans des archives et un musée d'Art et d'Histoire. **Alice 01** connecte son édifice, un jeu inspiré de *Mortal Kombat*, à la culture retro gaming et au festival auquel elle participe. Jamais la contribution et l'édifice ne sont isolés, au contraire, ils font partie d'un monde cohérent.

Lorsque le contributeur va contribuer au monde, ce sera au travers de l'édifice. Il est tout à fait possible que plusieurs édifices fassent partie du monde, voire que ces multiples édifices soient de natures différentes. Ainsi, **Kergourlay 01/02/03** qui a partagé trois expériences de contribution, travaille sur Wikipédia, la plateforme d'images Commons et même sur Facebook. De plus, certains verbatims permettent de préciser la place de l'édifice dans le monde contributif : il est un marqueur fort pour le contributeur. En effet, c'est l'édifice qui favorise le renforcement du moment vécu par l'individu et donne un sens au contexte. Les mots de **Brigitte 01** attribuent à l'édifice un rôle de représentant du monde : « [Le cairn] *représente la beauté du lieu pourtant lui-même n'est pas... Il représente ce moment de beauté que j'ai trouvé au bord de l'océan avec ses belles vagues et puis euh, cette balade [...] Parce que ça pourrait être le phare qui représente cette balade, ben non, c'est le cairn.* » Ce lien que l'édifice tisse entre le contributeur et le monde paraît relativement durable : « *Si je repense au cairn, je revois la plage, je revois la mer, je revois, ouais...* » Derrière le rôle de repère du monde, il y a une relation dynamique entre le contributeur et l'édifice. En effet, nous avons déjà constaté qu'au cours de son expérience, le contributeur passe de phases passives à des phases plus productives. Pour **Brigitte 01**, la production modifie le rapport au monde : « *Le fait de mettre la pierre, c'était un peu fixer le moment, quoi, et puis prendre le temps de mieux regarder encore.* » Dans un moment de contemplation esthétique où la production est suspendue, la mise en action améliore la qualité du rapport au monde. Quelle est le rôle de la contribution dans cet ensemble regroupant le contributeur, l'édifice et monde contributif ? Si nous nous intéressons à **Nicolas 01** qui pose une pierre sur un cairn lors d'une randonnée, nous constatons qu'il réalise une partie de cette action de manière machinale sans grande implication. En effet, il prend sa pierre « *vraiment au hasard* », ce qui montre que pour lui, la pierre est un objet parmi d'autres. **Brigitte 01** (*jugements*) confirme que le monde et ses édifices sont plus importants que la contribution : « *C'était plus important le moment où j'ai vu ces cairns se découper sur la mer que le moment où j'ai posé la pierre* ». Cependant, si **Brigitte 01** prend une pierre sans trop y réfléchir, une fois dans sa main, elle noue une relation avec l'objet de sa contribution. La pierre devient unique : « *J'ai pas cherché pendant deux heures, en plus, il commençait à faire sombre hein. Et donc ouais, j'ai trouvé un galet... [...] Il tenait dans ma main, un petit galet rond, joli, voilà [...] il était encore un peu chaud, [...] j'ai trouvé qu'il était encore un peu doux comme contact.* » L'édifice a une place dans le monde contributif qui n'est pas transparente et a un sens pour le contributeur. D'une certaine

façon, l'édifice guide le contributeur dans le monde qu'il expérimente au travers de l'action à mener pour l'améliorer. Ainsi, **Nicolas 01** (*intentionnel*) est en face de plusieurs cairns alors que le brouillard s'est abattu sur le Piton de La Fournaise (La Réunion). Il nous explique contribuer en pensant aux autres randonneurs dans la même situation que lui et nécessitant des repères pour ne pas se perdre (voir section suivante). Or, il contribue au cairn le plus grand qu'il voit : « *c'était le plus beau, vraiment parmi les autres celui-là il m'a interpellé [...] Il y avait une image avec les anciennes coulées de lave qui était solidifiées et tout et celui-là il m'est apparu et je me suis dit 'ben celui-là, j'ai vraiment envie de mettre ma pierre sur celui-là et pas un autre' »*. Dit autrement, l'édifice capte l'attention du contributeur qui a pourtant conscience d'un vaste monde. Une fois que l'édifice devient évident, c'est-à-dire digne d'attention, le contributeur tisse une relation avec lui pour résumer celle qu'il a avec le monde.

Le monde contributif → Ensemble des choses qu'un contributeur peut appréhender de façon réfléchie ou non au cours d'une expérience et sur lequel il peut vouloir apporter une modification aussi modeste soit-elle, sans en avoir l'obligation.

Nous pouvons rapprocher ce concept de monde à celui d'*Umwelt* de la phénoménologie d'Husserl (lui-même adapté des travaux en biologie de Jakob Von Uexküll, 1934). L'*Umwelt* est le monde propre à un individu qui en fait une expérience subjective et qui est à distinguer d'un monde objectif, toujours le même d'un individu à l'autre.

Notons que la part du monde qui est modifiée par le contributeur au cours d'une expérience est l'édifice.

3.1.5.4.2 Immersion dans le monde et hédonisme

Grâce au lien qui relie contributeur et édifice, le contact avec le monde traverse des phases d'expérience positive même si la production est routinière. Par exemple, au cours de son vécu contributif, **Karine 01** accomplit des tâches régulières qui deviennent machinales au fur et à mesure, comme de nouvelles habitudes : « *C'est juste des gestes répétés qu'on a fait sur les deux jours, voilà, de discuter de tailler en même temps, de discuter avec les gens qui étaient dans l'allée devant nous ou derrière nous, on fait tout en même temps quoi. On discute on regarde, on taille, on avance. C'est des gestes qui sont vite familiers et répétitifs.* » Il n'a pas été aisé d'explicitier ces gestes qui ont laissé peu de traces mnésiques précises pour leurs aspects procéduraux. **Karine 01** décrit l'apprentissage des gestes mais à partir du moment où l'habitude se met en place, le machinal devient trop incarné pour explorer qualitativement la part réfléchie de son vécu. Dans ces moments-là, son attention

est davantage portée vers les conversations qu'elle peut avoir avec les autres contributeurs. **Karine 01** (*contexte*) n'a pas le souvenir que ce travail soit désagréable (malgré la météo qui a pu se montrer difficile « *on a eu un gros grain le deuxième jour [...], grosse pluie, mais voilà, enfin on a mis des capuches, on a continué comme si de rien n'était. Donc désagréable il n'y en a aucun [moment]* »). Au contraire, pour **Karine 01** (*états affectifs*) « *tout était agréable, aussi bien le fait de couper, de compter, enfin, moi j'aime bien le ressenti de ce que je fais et j'étais dans le ressenti tout le temps et tout est venu amplifier de manière agréable ce ressenti puisque les gens autour étaient souriants, tout le monde était en ambiance positive.* » Cette expérience montre qu'une phase de l'expérience proche de la routine contributive, potentiellement ennuyeuse, devient une phase agréable par l'intermédiaire de l'ambiance positive, de la maîtrise des gestes et d'un rapport sensuel au monde. **Karine 01** nous a expliqué que sa contribution s'intégrait dans un contexte personnel où sa vie professionnelle se diversifiait. Elle souhaitait se lancer dans une activité viticole et, de manière générale, apprécie vivre au contact de la nature et jardiner. Son imaginaire sur le thème des vieilles pierres, des jardins et de la vigne est particulièrement riche. Son expérience de contribution a parfaitement répondu à l'image qu'elle se faisait de la viticulture et de ce que sa vie future pourrait être. Son expérience de confrontation au monde a répondu à ses désirs.

Jean-Sébastien 01 est dans une situation très proche de celle de **Karine 01**. Il est dans son grenier chargé de bons souvenirs d'enfance, il est en prise sensuelle avec ses briques bien que les gestes soient totalement incorporés depuis des années (il anticipe même ce plaisir de « *tâter de la brique* »). Sa pulsion fait qu'il anticipe physiquement sa nuit de construction. Comme pour **Karine 01**, son expérience du monde contributif a répondu à ses attentes. Ces phases d'alignement sont équilibrées entre la production de valeur pour l'édifice (le travail de taille comme d'assemblage de briques sont réalisés durant de longues heures) et la production de bénéfices personnels pour le sujet (bien-être et satisfaction). Si nous envisagions cette satisfaction comme relevant d'une activité de consommation au sens large, nous pourrions dire que la contribution est, dans ces moments, une forme de prosommation équilibrée sur le continuum de Ritzer. A l'aide de la critique de la consommation de Graeber, nous pouvons plutôt interpréter ces phases comme des moments où l'imaginaire créatif s'aligne avec l'expérience. Les contributeurs ont construit des désirs et lorsque ceux-ci peuvent s'exprimer idéalement au contact du monde contributif, ils ressentent cette satisfaction. Finalement, l'aspect productif, même routinier, découlant de l'amélioration naturelle et souhaitée de l'édifice, est intégré à l'état affectif positif. Nous nous sommes intéressés aux cas de **Karine 01** et de **Jean-Sébastien 01** qui ont exprimé leur satisfaction alors que leurs actions étaient routinières. Cependant, tous les contributeurs, sauf **Vignerons 01**, ont connu ces moments de satisfaction en lien avec une forte immersion dans le monde contributif. Chez **Sijysuis 01** (*États affectifs*), l'immersion dans une telle expérience de contribution positive peut être précisée et expliquée. La satisfaction de répondre à ses désirs est liée au sentiment de relever un défi à sa hauteur : « *je suis satisfait parce que c'est une forme de défi de travailler sur quelque chose que je ne maîtrisais pas et que, petit à petit je maîtrise quand même de mieux en mieux. [...]* J'arrive à synthétiser une masse assez costaud de données aussi et à la rendre

explicite. Ça ça fait plaisir. » Le plaisir de réussir provoque un rapport positif au temps et au monde. Nous pouvons noter ce qui fait la différence avec les cas de routine contributive (sans satisfaction) : le contexte général de l'expérience est perçu comme positif, il y a une interaction sensuelle entre le contributeur et le monde, et enfin, les sujets ressentent une maîtrise incarnée des gestes.

→ **l'immersion contributive** est une phase de contribution satisfaisante où l'expérience du monde comble les désirs et où la production est maîtrisée après un éventuel un apprentissage.

3.1.5.4.3 Une expérience positive du monde : entre exploration et défis

Nous avons compris que les contributeurs vivaient des moments de satisfaction durant leurs expériences de contribution et que ces moments pouvaient très bien se produire durant des activités productives, voire routinières. La satisfaction est liée à un alignement entre la confrontation au monde et les désirs du contributeur. Une première étape pour comprendre la nature de ces désirs et la façon dont la satisfaction émerge consiste à identifier les moments où les sujets apprécient leurs expériences. Nous allons montrer que ce qui permet l'alignement toujours incertain des désirs et de l'expérience est lié à une libre exploration du monde. En particulier, les contributeurs sont dans une dynamique de découverte, en attente de quelque chose de riche, ce qui peut constituer un défi plus ou moins important.

→ **Explorer** : Action de parcourir un monde à la découverte de quelqu'un ou de quelque chose.

Samdl 01 (jugements) est dans une expérience de recherche de données qui permettront, entre autres, d'alimenter Wikipédia. Il se situe en amont de la rédaction. En se rendant aux archives départementales, il a bien conscience de chercher quelque chose et de vouloir provoquer la trouvaille fortuite. La découverte est imprévue, il ne sait pas ce qu'il va trouver, ni véritablement quand, mais il sait qu'il est sur le chemin qui peut la favoriser : *« c'est comme quand on ouvre un, un petit écrin, que l'on va regarder à l'intérieur euh, un bijou ou bien une, une pièce rare, on se dit 'ben tiens, je suis peut-être pas le premier à ouvrir le feuillet ou la boîte d'archives' mais quelque part on est dans une petite phase d'archéologue. C'est mauvais comme terme peut-être, mais de chercheur-découvreur ou de bâtisseur de quelque chose. »* Pour **Acélan 02 (état affectif)**, le caractère fortuit - qui précède le déclenchement de la contribution - est provoqué pour lui permettre d'explorer des possibilités d'expériences différentes. Après avoir travaillé sur les « Épîtres » de Voltaire, qu'elle trouve sans intérêt, elle abandonne cette activité pour une autre : *« J'abandonne une occupation pas très intéressante, pour passer à une autre pas très intéressante non plus mais différente. »* Elle justifie le fait de corriger des fautes liées aux

scans d'OCR¹¹¹ d'œuvres proposés par Wikisource : « *Ce genre de choses j'en fais un certain nombre, j'y reviens parce que c'est pas très intéressant mais en même temps ça me fait explorer un petit peu l'existant sur Wikisource et puis ça peut me donner des idées de textes à corriger.* » L'intérêt d'une activité contributive n'est pas toujours lié à une récompense immédiate mais à l'espoir de tomber sur une expérience positive, donc une récompense ultérieure. Le processus de contribution réclame aussi de trouver des ressources clefs qui ne sont pas disponibles dans l'instant. Le fait de ne pas disposer de toutes les ressources nécessaires peut bloquer le déclenchement d'une expérience mais si le contributeur sent qu'il peut les trouver, cela va constituer un défi intéressant à relever. Ainsi, **Alice 01**, qui avait planifié sa participation au festival rétrogaming, part à la recherche de ressources manquantes mais importantes pour l'avancement de son projet : « *Je suis aussi allée chercher des gens qui ont joué le public, tu vois dans les versus tu as toujours le public qui est au fond, et donc justement pour les gens qui ne voulaient pas se mettre en scène comme un personnage principal parce qu'ils voulaient pas être sous les feux des projecteurs ou parce qu'ils n'avaient pas le temps, et ben on a réussi à faire comme ça des petits caméos de personnes qui sont venues faire des poses débiles dans le public. On a même eu des youtubeurs qui faisaient de la critique de jeux vidéo qui sont venus, ils étaient juste ravis de faire une apparition dans le jeu. Donc tu vois, c'était faire plein de chose comme ça pour habiller quelque chose qui aurait pu être un peu plat si on avait pas mis tous ces p'tits trucs un peu délirants.* » Également immergé dans un moment exploratoire, **Sijysuis 01** décrit un processus d'enquête où il faut partir à la recherche d'indices et d'informations qu'il faut ensuite rassembler et relier entre eux : « *Je me dis, on a besoin de connaître les tenants et les aboutissants de cette disposition. 'Ça existe depuis quand?', 'Comment ça marche?', 'Est-ce que c'est critiqué, remis en cause?' Donc à ce moment-là, c'est une série de recherches Google, avec sur ma page de brouillon déjà, enregistrer les liens qui me paraissent les plus pertinents dans ce que je lis, déjà une tentative d'organisation de plan et finalement dans ce moment-là, ça se fait très rapidement.* » **Sijysuis 01** parle d'ailleurs de ramification dans sa phase de recherche : « *Une information en amène à une autre* ». Ce principe de *sérendipité*¹¹² se retrouve dans tous les verbatims des contributeurs interrogés.

Quand **XIIIfromTokyo 01** est dans sa démarche de recherche, il a une idée un peu plus précise de ce qui l'intéresse : une liste. Il parcourt alors les articles en japonais : « *Pour l'instant je pense que je cherche déjà sur le sommaire ou en regardant très vite l'article, vraiment en le survolant, pour voir s'il y a des parties qui ne soient pas sur un autre tableau ou sous forme de liste. Pour simplement voir si les choses sont structurées comme sur la version française. [...] Avoir quelque chose qui ressemble à une liste, c'est un peu ce que je cherche au début. [...] J'ai cherché quelque chose qui soit facilement exploitable pour moi, une liste.* » **XIIIfromTokyo 01** mobilise sa capacité à reconnaître les kanji, des caractères japonais, et opère en se laissant

111 Reconnaissance Optique de Caractères / *Optical Character Recognition*

112 « Don de faire des trouvailles » en étant attentif aux signes apportés par le hasard. https://www.scienceshumaines.com/serendipite-mot-de-l-annee_fr_24741.html

surprendre par un élément qui va ressortir : « *Même si je ne le cherche pas, c'est quelque chose qui ressort pour moi dans le texte.* » Les autres contributeurs sont comme **XIIIfromTokyo 01**, ils explorent le monde jusqu'à ce qu'un signe leur « saute aux yeux ». Cette dernière expression est même très fréquente dans les verbatims. Cette ouverture attentionnelle laissée à ce qui est attendu peut être renforcée par des outils : « *Dans l'historique du brouillon on peut facilement voir qui a fait une modification, donc je peux rapidement savoir si c'est le bot qui est venu parce qu'il est listé comme étant un bot, il y a son nom qui apparaît. Et en plus je vais avoir un gadget que je peux activer moi dans mes préférences qui me permet de facilement avoir des couleurs différentes en fonction d'un contributeur si c'est un administrateur, si c'est un contributeur qui va être auto-confirmé [...], si c'est un contributeur qui est récent ou si c'est un bot, il doit y avoir quatre ou cinq couleurs différentes.* » **XIIIfromTokyo 01**, qui maîtrise mal la programmation d'un bot, a pourtant besoin de cet outil pour trouver ce dont il a besoin. Ce contributeur expérimenté explore le monde contributif et y cherche des informations. Pour lui, acquérir la capacité d'utiliser un bot est un défi qu'il s'est lancé pour augmenter sa productivité grâce à la puissance de traitement de données de ce programme. En d'autres termes, son challenge à lui est d'apprendre, presque par lui-même, à contrôler un bot qui va faire le travail de routine à sa place.

De manière très différente, **Karine 01** (*jugements*) explore elle aussi le monde mais de manière plus passive (alors que sur le plan productif, elle est relativement active). Elle se laisse surprendre par les découvertes. Au milieu des vignes, elle tombe sur un problème qui devient une belle trouvaille : « *Il avait un pied particulier [...] qui était beau, tout tordu, beaucoup plus dur à couper pour nous, beaucoup plus épais...* » Cette rencontre est importante et **Karine 01** est capable de la décrire finement : « *Il est déformé, il a des nœuds, il part un peu dans tous les sens, on sent un peu plus de résistance dans ce pied là...* » Bien que sans intérêt particulier dans l'avancement de l'activité contributive côté production, cette rencontre d'une résistance est considérée comme mémorable : « *Donc c'est un que j'ai gardé d'ailleurs, que j'ai ramené ici à la maison.* » Pour la contributrice, l'exploration du monde est faite de moments particuliers au milieu d'une certaine routine et ils sont comme des repères donnant un sens à l'expérience de contribution : « *Pour moi, c'est une nouvelle vie qui démarre [...] dans dix je serai peut-être contente de le regarder.* » Par ailleurs, **Karine 01** (*jugements*) estime que son travail contributif, bien que majoritairement routinier, n'est pas purement mécanique. Le caractère chaotique et la nécessité de s'adapter à chaque pied de vigne lui procure du plaisir : « *Chaque cep est différent, c'est ça qui est bien, on est dans du naturel, on n'est pas dans une usine avec des produits manufacturés où ils se ressemblent tous les uns, les autres. Donc il y en a qui étaient un peu plus rigides donc forcément qu'on éloignait un peu plus les supports, d'autres qui étaient plus souples donc ben oui, on se retrouvait avec des serments bien aplatis mais c'est pas ça qui va faire que le pied donnera plus ou moins. [...]* C'est vraiment une adaptation, enfin chaque pied était différent, on s'adapte. » L'exploration libre du monde est une constante chez les contributeurs novices ou expérimentés, ce qui est variable, c'est le sens qui est donné par les sujets à ces actions.

Les moments exploratoires de la contribution permettent aussi de comprendre comment s'articulent les phases passives (expérience créatrice ayant peu d'impact visible sur le monde extérieur) et les phases productives. Lors du concert de Michael Gregorio, **Kergourlay 03** suspend son activité productive lorsqu'il n'est pas autorisé à prendre de photographies de certains passages. Son envie de cadrer et de capter des images n'est jamais absente mais un passage va nous aider à comprendre ce qui fait qu'il remet son œil dans le viseur et qu'il



Figure 56 - copie d'écran de la vidéo Youtube « Michaël Gregorio - Johnny Hallyday - Allumer le feu »

redevient un contributeur produisant. L'artiste, chanteur/imitateur, va reprendre « Allumer le feu » de Johnny Hallyday. **Kergourlay 03** est alors encore en position de spectateur. Dans la mise en scène, la chanson est mise en abîme : une vidéo Youtube de la reprise d' « Allumer le feu » par Michael Gregorio est projetée sur l'écran géant de la salle. Alors, le chanteur va couvrir le son de la vidéo avec sa voix en direct et le jeu de lumière reprend sous forme de concert live (dont la projection de fausses flammes est considérée avec émerveillement par l'interviewé : « ça rendait bien parce que sur les photos on ne voit pas que c'est un écran, on croit que c'est vraiment des flammes »). **Kergourlay**

03 nous indique que « quand [Michael Gregorio] fait du live, vraiment, là je fais les photos parce que c'est là qu'il y a les flammes aussi qui arrivent pour allumer le feu ». Nous guidons **Kergourlay 03** pour expliciter ce moment où il prend son appareil : « la musique live commence, sinon c'était une musique compressée de la vidéo. [L'appareil] était autour de mon cou. Je cadre comme ça en regardant dans le viseur et j'ai dû voir les flammes, enfin, j'ai dû les voir avant mais après j'ai essayé de les prendre en photo, de cadrer bien l'écran derrière avec les musiciens. » Quand il contribue, **Kergourlay 03** (intentionnel) est à la recherche d'un résultat esthétique. La projection de la vidéo Youtube¹¹³ n'a pas d'intérêt photographique mais uniquement pour le spectateur, contrairement au jeu de flammes avec l'artiste en live. Ce qui compte pour le contributeur c'est de trouver et de capturer au mieux les instants éphémères et uniques : « j'essaie plus de faire mon travail, si on peut dire ça entre guillemets : faire des belles photos. Ben je vis quand même le spectacle avec la musique, tout ça, c'est plus, ouais, prendre les lumières dans leur ensemble, régler un peu les... c'était trop lumineux donc descendre en ISO, enfin les paramètres... » Ce que ce contributeur cherche dans le monde contributif, c'est l'instant unique et esthétique. La dimension esthétique se révèle d'ailleurs par sa nature unique et émotionnelle ici, à la façon de Dewey (1934, 2016), ou par son *aura*, « une singulière trame d'espace et de temps :

113 <https://www.youtube.com/watch?v=aX0enPV6Isc>

l'unique apparition d'un lointain, si proche soit-il » (Benjamin, 1935, p. 75). Ce qui est essentiel et partagé par les contributeurs, est le fait que des occasions de produire soient attendues et doivent être saisies lorsqu'elles se présentent. Pour tout être humain, l'exploration du monde permet de se confronter à des artefacts uniques, car non reproductible quand la contribution permet d'être celui ou celle qui va les capturer. Pour les contributeurs, l'édifice apparaît comme ce qui propose le défi, comme une exigence partagée. **Kergourlay 03** n'est pas un spectateur comme les autres : il cherche à optimiser son expérience en captant ce qui peut avoir de la valeur pour un édifice.

Les expériences de contribution que nous avons collectées sont particulièrement variées (y compris entre wiki-pédiens ou poseurs de pierres). De nombreuses interprétations sont possibles tant les mondes subjectifs peuvent être très différents. En revanche, chaque contributeur, à sa manière, explore son monde. Cette confrontation est au cœur de l'expérience humaine mais les contributeurs ont en commun de chercher dans l'exploration une forme de satisfaction récompensée par des instants uniques de joie. Ces moments sont mémorables et nous y avons eu facilement accès par l'intermédiaire des entretiens. La joie de se confronter au monde peut être mêlée à des phases de production qui vont de gestes simples, répétitifs mais accomplis sans résistance, à des phases où la production se trouve être un véritable défi. Ces moments d'exploration du monde apportent satisfaction et répondent à un imaginaire personnel qui va se matérialiser en désirs : vivre une expérience de viticultrice, apprendre à maîtriser un robot, résoudre une enquête, réussir à immortaliser l'esthétisme, ... En cours d'expérience, l'attention est portée sur le monde selon diverses stratégies permettant de le parcourir : *Acélan 02* accepte les corrections de routine dans l'espoir de trouver un texte passionnant, *Samdl 01* fouille dans les archives, *Syjisuis 01* se met dans une attitude de journaliste d'investigation, *XIIIfromTokyo 01* apprend à innover en automatisant ses compétences, *Alice 01* va à la rencontre des talents, *Karine 01* taille et trouve un cep pas comme les autres, *Kergourlay 03* saisit l'instant unique d'un concert, *Christelle 01* cherche les bons cairns... Ces moments exploratoires sont vécus de manière majoritairement positive mais connaissent des moments pénibles (*Acélan 02* s'inflige une routine sans intérêt dans l'espoir de trouver le texte intéressant, *Kergourlay 03* apprécie le concert prêt à saisir son appareil quand *Alice 01* alterne entre désagrément et plaisir). D'une part l'exploration du monde peut être intrinsèquement positive, mais d'autre part la patience récompense les exploreurs qui finissent par tomber sur quelque chose qui sera motif de joie. Nous avons relevé un exemple d'exploration qui n'aboutit pas à une découverte et qui est donc un échec sur ce plan. **XIIIfromTokyo 02** a essayé de trouver une équipe de contributeurs pour améliorer l'article Wikipédia *Histoire du Japon* avec lui. Mais sa stratégie de recrutement très calculée ne fonctionne pas. Il a alors éprouvé un moment d'insatisfaction. Ce qui nous a étonné, c'est qu'il a su le surmonter : « *l'article, je l'ai fait finalement tout seul* ». Nous montrerons que face à cet échec, ce contributeur a reformulé son défi, ce qui l'a dissuadé d'abandonner. Retenons qu'atteindre un objectif qui consiste à trouver quelque chose en particulier n'explique pas que les contributeurs s'impliquent dans leurs expériences mais que la seule dynamique d'exploration avec un défi plus ou moins relevé suffise.

3.1.5.5 *La conscience de contribuer avec*

L'expérience des contributeurs est un vécu individuel et subjectif mais elle a comme caractéristique de modifier un édifice qui est partagé avec d'autres, contributeurs ou non. Rappelons que la contribution est une « *part apportée à une œuvre commune* » et nous montrons que les contributeurs ont conscience de cela durant leurs expériences.

Sans grande surprise au regard de ce qui est largement mis en évidence par la littérature sur Wikipédia (Jullien, 2012), les wikipédiens acceptent leur appartenance à une communauté et ses règles. **XIIIfromTokyo 02** envisage d'ailleurs les autres contributeurs comme des personnes à la recherche d'interactions sociales : « [Contribuer à Wikipédia] *c'est pas arriver sur un travail type universitaire avec 'on va faire une liste, on va commencer par travailler l'historiographie, on va sourcer'. On est quand même sur une page qui est communautaire, donc les gens viennent là un peu, alors je vais pas dire pour se détendre, mais il y a toujours une partie un petit peu sociale sur Wikipédia.* » Parallèlement au plaisir de partager l'activité contributive, la participation à de telles œuvres communes implique d'en accepter des règles. Ainsi, **Madamedekeravel 02** agit de manière civilisée par respect d'un principe fondateur de la communauté wikipédienne : « *Wikipédia est un projet collaboratif qui suit des règles de savoir-vivre* »¹¹⁴. **Madamedekeravel 02 (jugements)** estime ne pas se comporter de manière transgressive, c'est à dire « *pas comme un sauvage* ». Il est intéressant de noter que Wikipédia est une plateforme organisée par une profusion de règles de contribution évolutives et mue par un principe contributif de liberté individuelle (quant à l'engagement et au désengagement).

Si au cours de leurs carrières, les wikipédiens¹¹⁵ sont tout de suite confrontés aux principes de règles et de communauté, les autres contributeurs vont également prendre rapidement conscience du caractère collectif de leurs actions. **Nicolas 01 (état affectif)** est en randonnée sur l'Île de La Réunion. Il est neuf heures du matin et il vient de faire l'ascension du Piton de la Fournaise avec un temps clair. Au moment de redescendre, le brouillard rend la météo plus angoissante selon son ressenti : « *Je me dis, 'là il y a un cairn', et je me dis 'bon, en apportant une petite contribution, une petite pierre, je fais grandir le cairn et puis les gens qui sont derrière moi et ben, peut être que ça va les aider à pas se perdre quoi, que ça soit à la montée ou à la descente'. Et puis je laisse une petite contribution, je laisse ma trace quoi, voilà.* » Sur l'évocation d'une communauté de randonneurs, **Sébastien 01 (déclaratif)** est encore plus direct : « *On le fait parce qu'un bon montagnard il*

114 L'un des principes fondateurs explicitement affiché sur encyclopédie https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Principes_fondateurs

115 Et toutes les communautés portant les plateformes aux caractéristiques identiques : Commons, Wikisource, Wikidata,...

pense aux autres montagnards alors il rajoute une pierre sur le cairn, il a son utilité de trouver son chemin. »

Ce qui est également intéressant dans le cas de ces deux poseurs de pierres, c'est que la communauté concernée par les cairns n'est pas nécessairement envisagée comme exclusivement constituée de contributeurs. En effet, les randonneurs ou les montagnards, sont indifféremment de simples marcheurs ou des contributeurs. Dit autrement, les cairns sont les œuvres communes des randonneurs mais les monticules sont érigés indistinctement au profit de ceux qui y ont participé ou pas. C'est, bien entendu, le cas de Wikipédia qui est une encyclopédie faite pour son lectorat, bien qu'une différence existe puisque la notion de communauté ne concerne que les contributeurs, les wikipédiens. Cette frontière entre lecteur et contributeur n'empêche pas l'influence du premier sur le processus de contribution. Quand *XIIIfromTokyo 01 (jugement)* voit un travail identique au sien réalisé sur la version anglophone de Wikipédia, il estime que ça ne va pas être intéressant pour le lecteur : *« là tout ce qu'on avait c'était le nom de la circonscription et le nom du député [...] donc finalement quelque chose qui n'était pas forcément intéressant pour le lecteur. »* De manière encore différente, *Jean-Sébastien 01* participe à une exposition avec à l'esprit le public. Sa contribution, son diorama, n'est pas la seule œuvre prévue alors qu'il ne parle jamais des autres exposants (ce qui ne signifie pas qu'il n'en ait pas conscience). En revanche, il qualifie de *« public non averti »* le lectorat de l'exposition et intègre ce collectif de manière très explicite dans ses choix de production. *Samdl 02*, qui débute sur Wikipédia, a besoin qu'un lectorat existe pour donner du sens à son expérience : *« il y a matière à donner peut-être du plaisir à ceux qui en feront une lecture après, donc allons-y. »* Enfin, *Alice 01 (jugements)* perçoit la totalité du collectif comme étant, si ce n'est constituée de contributeurs, du moins de différents prosommateurs actifs : *« je sais que c'est un festival qui a beaucoup de contributeurs, il suscite beaucoup d'attachement de la part de ses fans de la première heure. T'as un côté : c'est pas un festival de consommateurs. Justement. C'est un festival de gens qui construisent un écosystème à Rennes et qui le font vivre, grandir, en agrandissant toujours plus la famille [...] C'est pas un festival passif, je trouve. Surtout quand t'es intervenant, t'es vachement amené à emmener ta pierre. »*



Figure 57 - Images prises par Kergourlay à la Brest Arena : concert de Michael Gregorio. Licence CC-BY-SA

Nous avons compris avec *Jean-Sébastien 01* ou *XIIIfromTokyo 01* que le regard des autres sur le résultat de la contribution apporte de la valeur au travail réalisé. L'expérience de *Kergourlay 02* va nous en dire plus sur la façon dont autrui influence sa contribution. Lorsqu'il prend certaines photos du tournoi de tennis accueilli par la salle *Brest Arena*, il espère qu'elles conviendront au lectorat de Wikipédia et au service communication de l'entreprise organisatrice. En s'inspirant de la page Facebook de Brest Arena, **Kergourlay 02** décide de prendre place au niveau de la régie

pour des prises de vue. Il ne voit pas d'autre photographe et pense que les images pourront servir aux organisateurs même s'il assure que c'est l'amélioration de l'article Wikipédia qui est prioritaire : « *Je me disais que ces photos pourraient servir aussi dans l'infobox de l'article de l'Open Brest Arena. [...] Je me dis que c'est ça qui représente bien le tournoi, de voir l'envergure de la salle. [...] Pour actualiser, parce que j'avais mis une photo prise de l'autre côté l'année dernière, mais cette année, le public n'était pas du même côté.* » De manière encore plus explicite, **Kergourlay 03**, qui est le seul photographe autorisé lors du concert de Michael Gregorio, se dit particulièrement attentif aux lumières. Ce qui est important pour lui, cette fois-ci, et en plus des lecteurs de l'article Wikipédia, c'est d'intégrer le regard de l'éclairagiste de la salle de spectacle. **Kergourlay 03** (*intentionnel*) nous explicite la manière dont il a obtenu son accréditation avec l'aide de ce technicien rencontré à Morlaix lors d'un Fest Noz¹¹⁶ : « *en fait, pendant tout le spectacle, aussi, ce qui était important c'est de prendre les lumières avec parce que c'est l'éclairagiste qui m'avait d'abord permis d'avoir l'accréditation [...] Il avait transmis mon message à la production de Laurent Ruquier, Ruq Spectacle.* » Dans ses choix d'images, le contributeur tient compte du regard d'autrui. Autrui est à la fois une masse non déterminée de lecteurs mais aussi un facilitateur bien identifié. Le contributeur tient à « *mettre en valeur l'éclairage* » en pensant à l'éclairagiste. C'est l'individu qui influence directement la manière de contribuer de **Kergourlay 03**, partie prenante de l'expérience, celui qui lui a rendu service. Nous pouvons voir dans cet effort de contribuer en accordant de l'importance à cet éclairagiste un schéma partagé avec le don puisqu'une partie des choix de contribution de **Kergourlay 03** représente une forme de *contre-don* à la Marcel Mauss (1923).

De manière générale, le contre-don n'est pas toujours le schéma dominant les rapports entre contributeurs. Ce qui est récurrent, c'est que les contributeurs œuvrent pour l'amélioration du même édifice et ont conscience les uns des autres, même de ceux qui n'en sont qu'utilisateurs. Cette conscience oriente les choix productifs. C'est ce qui va favoriser la participation à tel ou tel projet comme pour **Triton 02** : « *de toute façon, c'est contributif, donc je n'allais pas le laisser faire toutes les modifications.* » La conscience des autres contributeurs peut aussi freiner certains déclenchements comme c'est le cas pour **Gabriel 01** (*jugements*). Il décide de contribuer ou non à tel ou tel article en fonction de la présence active ou de l'absence de contributeurs plus expérimentés que lui. D'une certaine façon, en plus de sa propre capacité d'agir, il évalue celle des autres pour que l'amélioration de l'édifice soit optimale : « *c'est pas une page où je vais me précipiter forcément parce que il y a souvent des utilisateurs aguerris qui répondent plus vite que moi [...] et de manière qui me semble très juste.* » De façon assez semblable mais dans l'idée de ne pas avoir trop de travail routinier à faire, **XIIIfromTokyo 01** (*déclaratif*) sait par expérience que lorsqu'un évènement se produit, de nombreux contributeurs viennent compléter Wikidata avec les données relatives à cette actualité : « *je sais qu'il y a beaucoup d'éléments Wikidata qui vont être complétés à ce moment-là et donc je sais que si je veux créer des articles de députés, je ne devrais*

116 « Fête de nuit » en breton, ces soirées celtiques populaires sont l'occasion de pratiquer des danses folkloriques et d'écouter de la musique traditionnelle.

pas, normalement, avoir beaucoup de travail à faire. Sachant que je vais avoir des contributeurs qui vont être anglais ou japonais qui vont compléter de manière individuelle chaque député comme ça avait été le cas pour les élections françaises quelques mois plus tôt. » C'est aussi le cas pour **Acélan 02** (état affectif) qui, lorsqu'elle intègre des expressions en grec dans un texte mais estime ne pas être compétente sur ce type d'activité, ressent l'appréhension de devoir le faire seule. Heureusement, entre deux sessions de contribution, quelque chose va se produire : « j'ai regardé le nombre de pages qui restaient avec des mots manquants en grec ancien [...] et j'ai eu la bonne surprise de voir qu'il y en avait très très peu et donc il y avait des contributeurs qui avaient fait le ménage là-dedans... parce qu'évidemment, il y en a pas énormément qui font ça. » Elle se sent soulagée et satisfaite par l'action des autres, ce qui améliore la qualité de son expérience. D'un autre côté, le constat du travail des autres peut conduire à une insatisfaction. Ce sentiment négatif est ressenti par **XIIIfromTokyo 01** (États affectifs) : « en fait on a un contributeur [...] qui était allemand qui a très vite fait une liste sur la version anglaise. Vraiment avec circonscription par circonscription, des tableaux bien faits mais avec aucun élément Wikidata rempli. Donc j'étais un peu frustré à ce moment-là d'avoir fait tout le travail pour pas grand-chose. [...] J'ai pas forcément eu envie de faire simplement un copier-coller sur la version française en changeant deux trois termes. Je voulais vraiment utiliser cette méthode là et pas une autre. » **XIIIfromTokyo 01** précisera que son sentiment de frustration est un mélange d'étonnement et de contrariété.

Nous avons déjà évoqué, il y a quelques pages, la tentative de **XIIIfromTokyo 02** de recruter une équipe de contributeurs pour relever le défi de faire labelliser l'article *Histoire du Japon* : « je vais faire en sorte de pas faire le travail tout seul, [...] je vais essayer de réunir autour de moi d'autres contributeurs, de manière à se regrouper le travail, à se répartir les tâches. » Cette simple stratégie confirme parfaitement qu'il a, comme les autres contributeurs, la conscience que l'œuvre est commune. La stratégie de **XIIIfromTokyo 02** repose sur l'idée subjective qu'il se fait de son monde contributif et surtout de la conscience, peut-être plus présente encore que chez les autres interviewés, que le collectif est essentiel à la contribution. Il sait où aller pour parler à la communauté : « je vais sur le portail, c'est une page de discussion pour tous les articles qui sont liés au Japon. » **XIIIfromTokyo 02** (intentionnel) a travaillé son discours¹¹⁷, ce qu'il pourrait dire pour convaincre ses pairs et organiser la contribution à plusieurs : « j'ai des arguments et j'ai un mode opératoire qui va être prévu pour savoir comment on se répartit le travail. [...] Je pense partir sur une répartition de chaque période. » S'il agit ainsi, c'est que ce contributeur expérimenté a déjà constaté que le travail contributif en équipe était d'autant plus efficace qu'il y avait de contributeurs pour coopérer.

117 https://fr.wikipedia.org/wiki/Projet:Japon/Maison_de_th%C3%A9/Archives_2015#Histoire_du_Japon

Hello,

vu que je viens de finir le travail sur l'*histoire d'un morceau de territoire assez éloigné du Japon*, et vu que je n'ai pas d'autres « gros projet » en vu, je me suis dit que cela pourrait être intéressant de faire le même type de travail sur l'*Histoire du Japon* (qui affiche aujourd'hui un 34 135 octets tout mouillé, pour 200 vues par jour[5]☺). Je viserais un niveau équivalent à ce que j'ai fait dans l'autre article mentionné (un peu moins de 300 000 octets/600 sources). Du coup j'ai quelques questions :

- Qui serait intéressé par le projet ? On pourrait imaginer se répartir le travail par périodes, c'est toujours plus motivant de travailler en équipe et de voir l'article rapidement grossir.
- Du côté de la biblio, quelqu'un aurait une bonne *Histoire du Japon* à suggérer ? J'en ai lu un certain nombre ces dernières années (la traduction du **Edwin Reischauer** par exemple), mais pas forcément avec un œil wikipédien. En plus comme je n'ai pas de bibliothèque avec un fond dédié à côté de chez moi en ce moment, je n'ai pas trop envie de jongler avec 50 livres différents. Ça peut être en français ou en anglais (même plutôt en anglais), et la longueur ne me fait pas peur (sur l'autre l'article, mes 2 livres de base faisaient 800 et 2x750 pages). J'aimerais surtout connaître l'avis de contributeurs sur [les premiers livres mentionnés ici](#)☺.
- *Querelle de clocher*, et puis vu ce qui a été fait [sur la Chine ces dernières années](#), il y a du retard à combler ☺.

Cdt, XIII東京から [何だお] 4 décembre 2014 à 23:56 (CET)

Figure 58 - L'appel à contribution lancé par XIIIfromTokyo sur l'espace de discussion du projet Japon, nommé Maison de Thé.

Ce qui est important pour **Karine 01** (*jugements*) « *c'est l'entraide entre les personnes, c'est un lieu chaleureux [...] les gens ont mis la main à la pâte* ». Contrairement à *GabrieL 01* qui pense aux autres pour des motifs d'efficacité ou *XIIIfromTokyo 01* qui veut disposer de données sans fournir de travail routinier, elle perçoit plutôt des valeurs qui la relient affectivement aux contributeurs ou aux bénévoles. Quand elle se demande ce qui fait qu'elle partage ces valeurs de reconnaissance et d'échange, elle ne peut répondre : « *c'est peut-être dans ma nature, ça ne s'explique pas* ». Par ailleurs, alors que **Karine 01** travaille dans cette vigne associative avec un collectif de bénévoles et de contributeurs, elle s'imagine dans son futur vignoble : « *je me suis imaginée plein de fois dans mon vignoble à plus longue échéance à me dire 'ah ben là, c'est l'asso, mais un jour ce sera mes gestes pour ma production à moi.'* » Cette évocation montre parfaitement que la contributrice a bien conscience que dans l'instant, elle vit une expérience de contribution avec d'autres personnes. Elle explicite clairement la différence entre son action au service d'une œuvre commune (une vigne partagée) et un projet plus personnel où le vignoble serait sa possession. Enfin, dans le regard de **Karine 01**, il y a aussi une autre catégorie de participants inclus dans l'œuvre commune : les parrains. En effet, dans ce vignoble, il est possible d'acheter un pied de la vigne qui porte alors un panonceau avec le nom de son parrain, d'un proche du parrain ou d'un enfant. La contrepartie de cette transaction est l'engagement, pour le parrain, de venir entretenir son pied, ce que peu font réellement. Pendant la taille de la vigne **Karine 01** (*jugements*) considère négativement ces parrains : « *je trouve que c'est dommage que les gens viennent pas tailler leurs propres pieds [...] Au final on a taillé, sur la fin, certains pieds où on sait que les gens vont pas venir [...] Je me dis que je fais le travail de quelqu'un d'autre, bon voilà on fait consciencieusement avec Hervé aussi, c'est pas spécialement notre rôle à ce moment-là de le faire.* » Le parrainage est entendu comme une forme de privatisation qui exclut

symboliquement le pied de vigne de l'œuvre commune. Pour **Karine 01**, les contributeurs travaillent sur les pieds communs avec un collectif, les parrains propriétaires travaillent seuls sur leurs pieds à eux. Ceci montre que l'expérience de contribution porte intrinsèquement le sens d'une action en commun avec d'autres.

Malgré des perceptions différentes de celles de certains autres acteurs gravitant autour de l'édifice (contributeurs, bénévoles, utilisateurs, facilitateurs, propriétaires, ...), tous les contributeurs partagent la conscience qu'ils n'agissent pas seuls et que l'œuvre est commune. Cette conscience des autres peut avoir une influence déterminante sur les choix productifs et sur la qualité de l'expérience, même si pour cette dernière, ce peut être positivement ou négativement.

3.1.5.6 Vers une possession inclusive

Nous venons de le pointer : la contribution est une activité consciemment partagée avec d'autres contributeurs et reliée à un ensemble de personnes aux rôles variés. Ce que les sujets révèlent de leurs expériences est qu'ils ont paradoxalement le sentiment que ce qu'ils produisent leur appartient. Or, si nous suivons Graeber, le besoin de posséder ce qui est désiré peut conduire un sujet à détruire ce qu'il considère sous sa domination (dans le but de prouver sa souveraineté). Dans le cas de la contribution, le sentiment de possession ne conduit pas à la destruction de tout ou partie de l'édifice. Autrui n'est donc pas exclu de la jouissance du résultat de la contribution. Ce que nous montrons, c'est que le sentiment de possession des contributeurs n'est pas destructeur, ce qui éloigne cette activité d'une sorte de pure consommation au sens restreint de Graeber.

Possession : « *Fait d'avoir à soi, de disposer en maître de (quelque chose) et pouvoir en tirer profit et jouissance.* »¹¹⁸ D'après le CNRTL.

Prenons l'exemple de **Christelle 01** (*jugements*) qui vient de contribuer à un monticule lors d'une randonnée en Norvège, elle déclare : « *c'est mon cairn !* » Pourtant, au cours de son expérience, elle considère que son cairn est aussi celui des autres : « *je me dis qu'il va susciter l'envie à d'autres marcheurs de poser aussi sur ce cairn.* » D'ailleurs, ce verbatim montre que les autres ne sont pas tolérés mais plutôt espérés. Ils ne sont donc pas une menace sur ce qu'elle estime posséder. De la même manière, **Nicolas 01** (*jugements*) exprime cette double relation de possession et de partage : « *j'ai fait une photo [...] Il y a deux choses je pense. C'est un peu égoïste, je pense, mais c'est laisser la trace de mon passage. Et la deuxième chose c'est aider les autres*

118 <https://www.cnrtl.fr/definition/possession>

randonneurs. » La différence qu'il peut y avoir avec *Christelle 01* est que ce qu'il possède n'est pas exactement le cairn, l'édifice, mais la pierre qu'il pose : « *C'est ma pierre [...] et j'ai participé à l'édifice à ma manière même si c'est une petite contribution.* » **Kergourlay 01** va confirmer que le sentiment de possession porte principalement sur ce que le contributeur a créé lui-même. Pour le photographe amateur, ce sont les fichiers images contenus dans la carte mémoire de l'appareil photo qu'il conserve au moment de donner le matériel à un autre contributeur : « *je lui ai passé l'appareil photo, du coup c'est lui qui portait le sac, c'est lui qui a fait les photos après. [...] En fait c'était ma carte SD, du coup j'ai repris ma carte SD. [...] C'est pour les avoir avec moi.* » Notons que l'outil de contribution est, dans ce cas, en commun avec d'autres contributeurs. Nous avons déjà pu établir que pour **Karine 01** (*intentionnel*), les pieds de vignes parrainés sortaient du périmètre de ce qui est en commun. Lorsque le parrain d'un pied est présent jour de la taille, elle estime que le cep qu'il a parrainé est sa propriété exclusive. Voici ce qu'elle explicite au moment où son binôme de travail s'apprête à tailler les pieds qu'il a parrainés pour ses enfants : « *je les ai considérés différemment, c'étaient les pieds d'Hervé, c'étaient les pieds de ses enfants donc je me suis mise sur le côté et puis bon du coup, je l'ai laissé tailler tout seul parce que je pense que c'est peut-être ce qu'il voulait faire et voilà par politesse il aurait pas dit de toute façon [...] Il y a juste là où j'ai eu un comportement différent sinon les autres ont tous été taillés de la même façon.* » **Karine 01** (*jugements*) estime que si elle agit ainsi c'est parce qu'elle est « *un peu une étrangère dans l'histoire.* » Par symétrie, nous comprenons que la contribution opère sur un édifice commun et qu'elle génère à la fois une histoire personnelle, l'expérience vécue, et une histoire commune, un récit qui fait partie de l'édifice. L'histoire personnelle induit le sentiment de posséder puisqu'un peu de soi s'y trouve et de partager puisque d'autres vont vivre une histoire avec l'édifice (comme contributeur, usager ou dans un autre rôle). Cette projection de soi dans l'édifice, **Alice 01** l'exprime bien lorsqu'elle compare le jeu qu'elle produit en équipe avec le jeu FIFA qui permet d'intégrer son propre avatar dans l'interface : « *c'est toi qui a travaillé dessus et donc tu y as mis un peu de toi vraiment dedans.* » Finalement, l'édifice a cette capacité de permettre d'apporter son travail personnel, de sentir que c'est le sien, sans que le fait que les autres en tirent profit vienne nuire à son propre sentiment de posséder une part de l'œuvre. Le contributeur agit pour lui-même, un peu égoïstement, tout en ayant le sentiment que son égoïsme est au bénéfice des autres. **Madamedekeravel 02** (*intentionnel*) l'exprime en ces termes lorsqu'elle lit un article Wikipédia sur la chanteuse *Barbara* et tombe sur une dissonance dans le texte : « *à un moment je me suis dit 'ce qui est écrit là c'est la citation de l'article ou c'est la citation de Barbara ?' Je ne comprenais plus, donc là j'ai eu envie de clarifier pour moi et après je me suis dit 'ben si j'ai clarifié pour moi autant en faire profiter tout le monde'.* »

Ce qui transparaît aussi dans les différents verbatims, c'est que ce qui est apporté et possédé est empreint d'une certaine retenue. Si **Nicolas 01** (*jugements*) est sans équivoque pour déclarer que c'est sa pierre à lui qui intègre le cairn, il affirme aussi ressentir « *le sentiment d'avoir accompli quelque chose de petit ou de pas trop important mais qui peut quand même aider la communauté des randonneurs.* » Le caractère contributif de l'édifice

fait que le partage est une valeur aussi importante que le sentiment de mettre un peu de soi dans la transformation de l'ensemble. C'est précisément ce qui est explicité par **Sébastien 01** (*intentionnel*) : « *quand je pose cette pierre, même si je mets un gravier, j'ai mis mon gravier, il fait partie de l'édifice, il fait partie de la lutte contre l'érosion, de toute façon il y a d'autres personnes qui vont venir derrière qui vont aussi mettre leurs graviers. Donc je me pose pas de question de l'efficacité par rapport à la forme finale du cairn, c'est juste l'importance d'avoir mis mon bout de caillou. C'est moi qui l'ai mis et ce caillou est là.* » Le sentiment de possession éprouvé par les contributeurs ne conduit pas à l'exclusion d'autrui, encore moins à des comportements allant jusqu'à la destruction. Comme la possession est le fait de disposer en maître, sa présence traduit quand même une forme de domination mais qui se trouve régulée par le sens de l'édifice contributif. Les sujets, pour être des contributeurs, ne doivent pas transgresser la mise en commun de ce qui est produit par tous. Cette valeur est même instituée chez les wikipédiens puisque les « contributeurs » qui détruisent l'édifice Wikipédia sont stigmatisés, portent un nom, les vandales et sont combattus (cette lutte étant même considérée comme une activité contributive). Une certaine tolérance existe parfois quant aux marques personnelles intégrées à l'édifice : *Alice 01* laisse son avatar dans le jeu vidéo, les wikipédiens et wikisourciens signent leurs contributions d'un pseudonyme, ... Ce marquage n'est toutefois pas systématique (les poseurs de pierres, l'expérience de *Karine 01* ou certains wikipédiens).

3.1.5.7 *La gestion de soi*

Les contributeurs dont nous avons explicité les expériences nous ont parlé de la conscience qu'ils avaient d'autrui et de l'importance que cet autre pouvait avoir dans leurs actions. De manière nette pour la plupart d'entre eux, nous avons aussi enregistré des verbatims montrant un souci d'eux-mêmes. En effet, il semble fréquent que les sujets justifient certaines actions par l'importance de se ménager et donc de faire l'économie des ressources que représentent le corps et l'esprit.

Soin : « S'occuper de la santé, du bien-être moral ou matériel de quelqu'un. »¹¹⁹ D'après CNRTL.

Kergourlay, au travers des trois expériences qu'il a partagées, est certainement le contributeur le plus éloquent et le plus constant sur le sujet du soin de soi. Par exemple, lors du concert de Michael Gregorio pour lequel il est accrédité en tant que photographe, **Kergourlay 03** protège ses oreilles : « *J'écoutais aussi la musique et après, quand il y a eu les musiciens avec lui, j'ai mis mes bouchons pour protéger mes oreilles même si j'étais*

119 <https://www.cnrtl.fr/definition/soin>

loin ». Il agit ainsi pour d'autres occasions puisque ses habitudes de contribution, comme ses passions, le conduisent souvent dans des concerts ou des festivals de musique. Il pense à préserver ses capacités auditives là où la musique est forte. Lorsqu'il prend des images en extérieur de la Grande Parade du Festival Inter-Celtique de Lorient, **Kergourlay 01** se protège aussi : « *Certains groupes étaient très forts, du coup je mettais des bouchons aussi, comme ils passaient tout près. Comme j'avais des problèmes d'oreilles, je protégeais comme ça mes oreilles quand ils passaient. Sans faire de photos.* » La fatigue générale est plus souvent évoquée par les contributeurs comme signe de l'attention qu'ils portent à leurs limites corporelles. Pendant la Grande Parade, **Kergourlay 01** fait appel à un autre contributeur présent ce jour-là lorsqu'il sent qu'il fatigue : « *pour qu'on fasse des photos ensemble, comme lui aussi il fait des photos, comme ça on aurait pu se relayer... Comme l'objectif il pèse quand même presque deux kilos en tout et du coup au bout de trois heures ou quatre heures ça donne mal au poignet.* ». **Triton 01 / 02**, **Acélan 03** et **Vignerons 01** contribuent seuls et vont arrêter leurs activités lorsque la fatigue se fait sentir. Nous avons déjà pu évoquer ce phénomène, notamment durant les phases de routine contributive. Ainsi, **Acélan 03** (*jugements*), corrigeant au kilomètre des erreurs dans un ouvrage, estime que « *comme ce sont des longues pages, et larges, ça nécessite quand même un effort d'attention très soutenu que j'ai pas envie de fournir trop longtemps soit parce que voilà, ça fatigue les yeux, et puis aussi parce que je risquerais de plus être aussi attentive au bout d'un moment si je continue la même chose* ». Ce verbatim montre ce que suggérait déjà **Kergourlay 01** : elle fait le lien explicite entre le soin qu'elle s'accorde à elle-même et la qualité de ce qu'elle va produire. D'une certaine façon, le fait de se ménager est un bénéfice individuel mais aussi un soin apporté à l'édifice.

Le soin de soi est une forme d'attention à ses propres capacités dans l'instant mais également une gestion de son confort de travail sur la durée. **Kergourlay 01** anticipe une future routine contributive qui va consister à trier les photographies prises dans la journée : « *en général je ne prends pas beaucoup de photos et après au final comme ça, ça me fait moins à trier, moins à supprimer. Et la carte SD aussi était de 8 Go comme je mettais en format maximal, il fallait pas que je fasse beaucoup pour qu'elle se remplisse vite.* » Nous pouvons donc pointer que la gestion de soi est une stratégie qui intègre de nombreux paramètres comme les outils de contribution. Ainsi, **Acélan 03** (*contextes*) va se lancer sur la finalisation de l'édition d'un roman qu'elle apprécie et faire attention aux conditions de son activité. Le type d'ouvrage qu'elle a choisi contient beaucoup de texte par page c'est pourquoi l'outil de travail va être adapté à cette situation : « *je peux faire ça que chez moi parce que il me faut un grand écran pour avoir un bon confort de lecture. Donc je peux pas en faire beaucoup à la fois même si c'est un texte qui m'intéresse.* » Le confort est pris en compte y compris ce qui a trait à la sécurité. De cette façon, **Gabriel 01** (*intentionnel*) va faire attention à ce que son activité de contribution ne le mette pas en danger. Il contribue avec son smartphone en ville, lors de sa marche entre la station de vélo et l'entrée de son domicile : « *je range mon téléphone avant de traverser la première rue. Alors j'ai trois ou quatre rues à traverser et je regarde mon téléphone tant que je n'ai pas à changer de trottoir. Avant de traverser je range mon téléphone parce que si je commence à traverser les rues avec le téléphone ça peut*

être dangereux (rires). » Enfin, le soin de soi n'est pas toujours estimé comme une stratégie optimale. **Triton 01 / 02** essaye de faire attention mais considère ne pas être toujours maître de lui, tout comme **Acélan 02** (*intentionnel*) qui vit mal ses pulsions contributives. Celles-ci la poussent à corriger des ouvrages durant des heures et le cas symptomatique à ses yeux est celui de la correction de l'*Histoire de la Métaphysique de Lange*. Elle a alors amorcé une réflexion sur sa propre gestion de ses limites : « *Je me suis redit 'bon, ça va me prendre beaucoup de temps de finir ça et je vais essayer d'évacuer ça rapidement pour passer à des choses plus intéressantes, voire pas recommencer à contribuer autant que ce que j'ai fait à une période histoire de ménager un peu mes articulations'* ». **Triton 02**, malgré ses contributions impulsives, synchronise son temps d'activité pour profiter de la présence de ses parents à son domicile le jour de son expérience.

Cette capacité à tenir compte de ses limites et la gestion éveillée de soi est intéressante s'il l'on considère que le contributeur en tant qu'acteur libre ne dépend pas de la responsabilité d'une organisation. Ce que cela démontre c'est que ces individus peuvent mettre en place des stratégies de gestion des risques sur la santé, de surmenage ou d'accident, et ce, de manière autonome. Ne faisant pas l'objet de pression ou de contrat aliénant, ne contribuant pas pour une rémunération, ils peuvent s'arrêter quand ils le sentent et même faire en sorte de préserver leurs vies sociales.

3.1.6 Les fins de trajectoire de contribution

Dans cette dernière section de la primo-analyse, nous allons pointer ce qui se passe lorsque l'expérience de contribution prend fin. Sans surprise au regard du grand degré de liberté dont jouissent les contributeurs dans leurs choix d'engagement ou de désengagement, l'arrêt de l'activité se fait spontanément. Seuls les contextes requérant une synchronisation vont imposer un rythme. Enfin, la fin de la contribution n'est pas sans conséquence sur la mémoire du contributeur qui peut revivre son expérience durablement et sans difficulté, notamment en réactivant les émotions impliquées dans ce vécu passé.

3.1.6.1 Le temps

L'expérience du temps est variable d'un contributeur à l'autre et d'un vécu spécifique à l'autre. Le contexte de contribution explique en partie ces différences. Dans certains cas, l'édifice doit être terminé à un moment précis pour être synchronisé avec un événement. Il existe alors une contrainte exogène qui se retrouve dans d'autres contextes que la contribution (ne serait-ce que dans le cadre d'un travail salarié ou de bénévolat). Par exemple, **Alice 01** participe à une Game Jam qui a pour principe le temps imparti pour boucler le jeu vidéo : « *le but c'est aussi qu'à 17h ça soit terminé, quoi, le dimanche, donc t'as l'impératif temps comme dans un*

format game jam. » Ce contexte nécessitant un rythme temporel particulier se retrouve dans les expériences de **Kergourlay 01 / 02 / 03** qui prend des photographies de concerts ou de rencontres sportives comme dans celle de **Jean-Sébastien 01** qui doit participer à une exposition. Les activités contributives ne partagent pas toutes cette rigidité : rien n'impose à un wikipédien ou à un wikisourcier de livrer un article à une date précise. D'ailleurs, encore plus simplement, rien ne l'oblige à le terminer. Un cairn, comme un article Wikipédia, est un édifice qui peut évoluer sans cesse et se trouve alors libéré de la contrainte temporelle. Nous pouvons donc dire que la synchronisation avec une norme temporelle n'est pas essentielle à la contribution non monétaire.

Par ailleurs, l'expérience du temps pendant l'activité va dépendre, entre autres, du caractère routinier ou non de la contribution. Ainsi, **Acélan 02 (jugements)** s'est lancée dans une activité routinière qui ne l'intéresse pas : « *même si ça ne me dérange pas de faire un certain nombre de tâches routinières, là je m'engage sur un truc qui ne m'intéresse vraiment pas plus que ça pour un texte que je suis vraiment pas sûre qu'il suscite l'enthousiasme des foules non plus donc voilà je me dis 'je perds un peu mon temps quand même'* » Après avoir corrigé un premier volume, elle découvre un second volume et même si elle continue son activité, son sentiment de lassitude augmente. Lorsque l'activité contributive est routinière, la durée de l'expérience est ressentie négativement, ce qui augmente les sentiments aversifs. De cette façon, **Acélan 02 (état affectif)**, qui est capable de prolonger ses routines contributives, arrive à exaspération : « *je me dis déjà [que je perds mon temps avant le deuxième volume], quand je vois le deuxième volume, je me le dis encore plus* ». Finalement c'est la vie quotidienne qui émerge dans l'expérience et met un terme à l'activité de contribution d'**Acélan 02** : « *j'ai continué jusqu'à sept heures passées, et puis après je me suis dit 'bon ben il va être temps de, on va bientôt passer à table [...] il était temps de passer à autre chose que Wikisource.* » Ce phénomène faisant repasser le contributeur dans sa vie quotidienne est lié à la lassitude et aussi au fait que le temps s'écoule en dehors du contexte de contribution comme ont pu l'exprimer **Vignerons 01** ou **Triton 01 (contextes)** : « *[...] il était tard, j'étais fatigué donc j'ai fermé [...]* » ; « *[...] j'ai continué à regarder la série [...]* ». C'est également ce qui se produit pour **Gabriel 01** qui n'exprime pas de lassitude mais fait face à sa vie de père de famille : « *j'ai rangé mon téléphone parce que j'allais rentrer chez moi et que je devais... En général quand je rentre chez moi je m'occupe des enfants, je joue avec eux, on prépare le repas avec les enfants.* » Ce qui marque contextuellement la fin du temps contributif (et le début de l'activité familiale) c'est la porte d'entrée de l'immeuble. C'est à ce moment précis que **Gabriel 01** range son smartphone. De manière générale, lorsque le temps qui passe se fait sentir ou que le rythme de la vie quotidienne fait intrusion dans l'activité de contribution, l'expérience s'arrête.

D'un autre côté, certaines expériences de contribution ont montré des phases où l'expérience du temps devient inconsistante. Durant ces moments, parfois longs, le temps n'existe subjectivement plus. Le contributeur qui a pu l'exprimer de la façon la plus claire est **Jean-Sébastien 01 (contextes)** : « *On s'est dit, on va rester jusqu'à minuit [...]* *Quand on voit qu'il est trois heures du matin...* » Ce sujet a tout simplement perdu la notion du

temps durant son expérience. C'est uniquement l'état de fatigue général et un coup d'œil sur la pendule qui va lui faire prendre conscience que trois heures se sont dérobes à son attention. L'analyse à partir de l'explicitation n'a pas permis d'aller plus loin pour comprendre cet effet d'effacement du temps, contrairement à l'analyse par la psychologie positive qui sera exposée plus loin.

3.1.6.2 La dé-focalisation

Nous avons pu montrer que l'expérience de contribution reposait sur une attention particulièrement focalisée sur l'édifice et l'action. Cette focalisation peut se défaire, comme nous venons de le voir, pour le motif du temps qui passe. Le contexte seul peut provoquer cette défocalisation sur l'édifice. **Brigitte 01** (*contextes*), après avoir posé une pierre sur un petit cairn (ce qui ne lui prend pas beaucoup de temps), cherche son compagnon qui se trouvait avec elle durant sa balade à vélo. Elle évoque une parenthèse qui se ferme pour reprendre le cours de l'expérience vécue dans l'ante-début : « *j'ai regardé et je me suis dit 'mais au fait, il commence à faire nuit, où est François ?' et donc j'ai dû remonter sur mon vélo et puis essayer de le rattraper parce qu'il ne m'avait pas entendue m'arrêter. [...] Je suis repartie quoi, c'était l'épisode, la parenthèse était terminée et hop je reprenais ma promenade.* » Le monde au-delà de la contribution reprend sa place dans le champ attentionnel du sujet : « *quand tu as la dimension de la nuit qui arrive, tu te dis 'bon il va falloir quand même aller au bout et revenir vite avant qu'il ne fasse complètement nuit* ». Dans le cas de **Brigitte 01**, le fait d'avoir terminé sa contribution a favorisé la fin de la focalisation de son attention sur le cairn pour s'élargir à l'ensemble du contexte. C'est en ce sens que nous parlons de dé-focalisation : une plus grande part de monde est prise en compte par le contributeur.

L'expérience de **Triton 01** va pointer un autre motif de dé-focalisation : le sentiment de complétion. Comme le manque perçu au déclenchement de la contribution est comblé, il y a un changement de régime d'attention qui favorise la fin à la contribution : « *et puis, voilà, j'ai fait ça jusqu'à ce que j'aie épuisé les quelques sources que j'avais, il n'y avait pas de grosses grosses nouveautés et voilà, j'ai sauvé, j'ai arrêté...* » La fin de la contribution, dans ce cas, laisse un sentiment positif à **Triton 01** (*États affectifs*) : « *j'étais satisfait de l'état, euh, l'état des nouvelles informations dans l'article Wikipédia.* » Pour cette dernière expérience, le sentiment de complétion était couplé au sentiment de fatigue. L'arrêt de l'expérience peut donc avoir plusieurs facteurs. Ce que nous pouvons retenir c'est que l'arrêt des contributions n'est pas anticipé de manière précise. D'une certaine manière, les fins d'expérience ressemblent aux débuts puisqu'une certaine spontanéité les caractérise (hors contexte imposant une synchronisation). Les libres engagement et désengagement propres aux expériences de contribution est certainement l'explication de cette fluidité.

3.1.6.3 Les post-fins

De manière générale, le retour de la vie quotidienne et du contexte dans le champ d'attention du contributeur paraît assez soudain. Mais, concrètement, le contributeur s'arrête de contribuer sans que ce passage le marque ou nécessite un temps d'adaptation. Arrêter de contribuer est aussi facile que de commencer. L'expérience de post-fin prend ou reprend naturellement son cours. Par exemple, au moment où **Sébastien 01** a contribué à un cairn dans la forêt, il faisait une pause en attendant sa famille. Quand il est rejoint par sa compagne et ses deux enfants « *c'était pour moi, c'était une occasion, mais eux... [...] Le cairn pour moi, après il n'existe plus. Là je suis retourné dans mon groupe.* » Cette facilité à sortir de l'expérience de contribution n'empêche pas l'impression durable de celle-ci dans la mémoire des sujets. Une fois dans les souvenirs, l'expérience peut revenir de manière inattendue, comme pour **Sijysuis 01** qui est dans sa maison familiale dans le sud de la France, sans accès à internet et donc à Wikipédia : « *je vais entendre sur France Inter qu'on parle du Verrou de Bercy. [...] A ce moment-là je suis assez content parce que je me dis 'ah il y a pas mal de gens qui vont aller voir ce que j'ai écrit et ça va peut-être les aider à comprendre le truc'* » Le vécu de contribution de **Sijysuis 01** est une trace positive laissée par son expérience et, spontanément, il peut se retrouver en état d'évocation de ce vécu : « *je raccroche à ce moment à Wikipédia. Des phrases de l'article me reviennent en tête. Ce que dit le journaliste, je suis assez attentif à ce qu'il dit [...]* » ; « *c'est comme une parenthèse durant ces mois d'été.* » La contribution peut ainsi apporter quelque chose au contributeur qui va rester après l'expérience. Derrière le retour introspectif de son expérience de contribution, une parenthèse, nous comprenons que **Sijysuis 01** est capable de réactiver le sentiment positif lié au défi qu'il a relevé : « *je suis attentif et j'ai le sentiment d'avoir sur le sujet, une certaine expertise.* » Autrement-dit, **Sijysuis 01** ré-éprouve le sentiment positif lié à sa contribution et cette expérience est facilement activable (par une simple émission de radio hors contexte). Pour **Madamedekeravel 02 (États affectifs)**, c'est aussi une expérience auditive qui va se trouver reliée à son vécu passé de contribution. La différence avec **Sijysuis 01** est que ce retour de l'expérience n'est pas lié au hasard. Elle a contribué à l'article Wikipédia consacré à Barbara et cette expérience a changé quelque chose en elle : « *comme j'ai appris des choses sur cette femme que je ne savais pas, quand j'écoute son CD, ça me touche plus qu'avant parce que j'ai appris des choses sur elle.* » Cette capacité de l'expérience contributive à laisser une trace chargée affectivement, et qui se réactive ultérieurement, est une forme d'**ancrage émotionnel**. Il s'agit, pour les expériences de contribution, d'une émotion passée qui se réplique et vient modifier l'expérience actuelle du sujet. La plupart des ancrages identifiés dans les entretiens concernent des émotions positives. Nous faisons un lien entre cet ancrage post-expérience avec celui qui participe au déclenchement de la contribution. Ce mécanisme d'ancrage sera détaillé dans la seconde analyse.

Parfois, le contexte post-contribution est institué et permet de renforcer les sentiments positifs ressentis durant l'expérience. Après son travail de taille dans le vignoble, **Karine 01 (états affectifs)** participe au repas avec les autres contributeurs et les membres de l'association. Elle parle d'un moment de partage avec des personnes

plus âgées : « *c'était convivial ce repas aussi, c'était sympa aussi d'avoir rencontré plein de gens que je vais être amenée à rencontrer aussi, donc c'est un nouveau cercle de connaissances. Des personnes âgées donc je pense que ça me fait du bien, j'aime bien être en contact des personnes âgées et puis, là, j'avais un peu perdu ça ici, puisque les gens que je côtoie c'est plus, forcément, des gens de mon âge.* »

En dehors d'un cadre institutionnel, **Kergourlay 03** (*intentionnel*), à la fin du concert de *Michael Gregorio*, va remercier l'éclairagiste qui lui avait permis d'être accrédité par les producteurs du spectacle : « *c'est un peu grâce à lui que j'avais réussi à prendre contact avec la société. On ne se connaissait pas vraiment, on s'était vus une fois. Il s'excusait que j'aie loupé une partie du spectacle [...] Je me dis que j'allais lui envoyer les photos après, une fois qu'elles seraient validées. Je l'avais pris en photo aussi pendant le spectacle.* » Cette post-fin s'intègre dans un schéma de contre-don que nous retrouvons aussi chez **Karine 01** (*intentionnel*) : « *j'anticipe sur mon avenir à moi où voilà, certains d'entre eux participeront peut-être aussi si je vais au bout, que mon projet se passe vraiment ici. Je pense qu'il y aura des gens de l'asso qui seront aussi contents de venir participer ici comme moi je suis contente d'aller participer avec eux à la taille. Je pense que oui, ce serait bien qu'il y ait un échange parce qu'il y aura forcément des affinités qui vont se créer avec certaines personnes. [...] Le verre qu'on est en train de boire là, ben j'espère qu'un jour ils seront là chez moi à venir boire un verre aussi.* » Nous pouvons confirmer que le contre-don fait partie des motivations possibles de la contribution non monétaire mais sans qu'il soit systématique. Il est, par exemple, totalement absent chez les poseurs de pierres.

Ce que nous pouvons retenir des fins d'expérience de contribution, c'est qu'elles sont caractérisées par la fluidité (tout comme les déclenchements et les alternances de phases productives). Le plus souvent, elles s'interrompent spontanément et parfois, la nature de l'activité demande une part de synchronisation temporelle. Ce qui met fin à l'expérience est lié à un ressenti intérieur de complétion ou de lassitude ou les deux. Cela peut aller jusqu'à de la fatigue physique et cognitive. De plus la vie quotidienne et le contexte élargi ne sont jamais loin. Lorsque le besoin d'arrêter de contribuer se fait sentir, le sujet défocalise l'édifice, c'est-à-dire qu'il reprend le monde dans son champ d'attention plutôt que l'édifice seul. La sortie de l'expérience est donc facile alors que la mémoire a pu ancrer l'affect positif avec le souvenir de la contribution. Cet ancrage va permettre un retour mnésique de l'expérience, même hors contexte. Il peut également être renforcé et prolongé en abandonnant l'expérience contributive pour une autre forme d'expérience dans le même contexte.

3.1.7 Conclusion de la primo-analyse

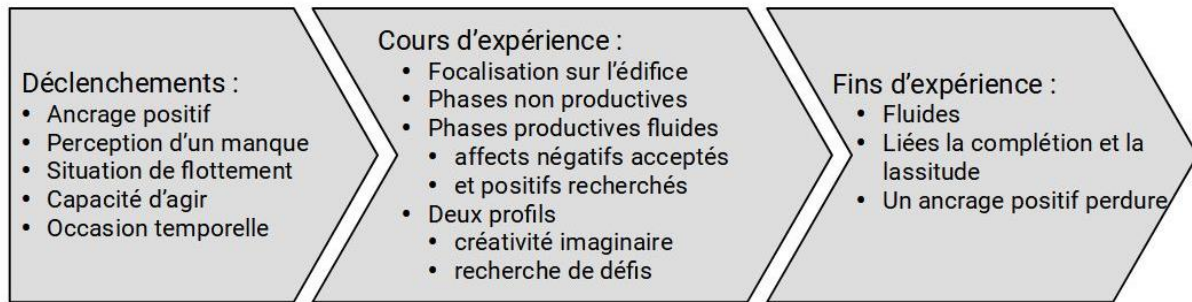


Figure 59 – *Expérience contributive : début, milieu et fin*

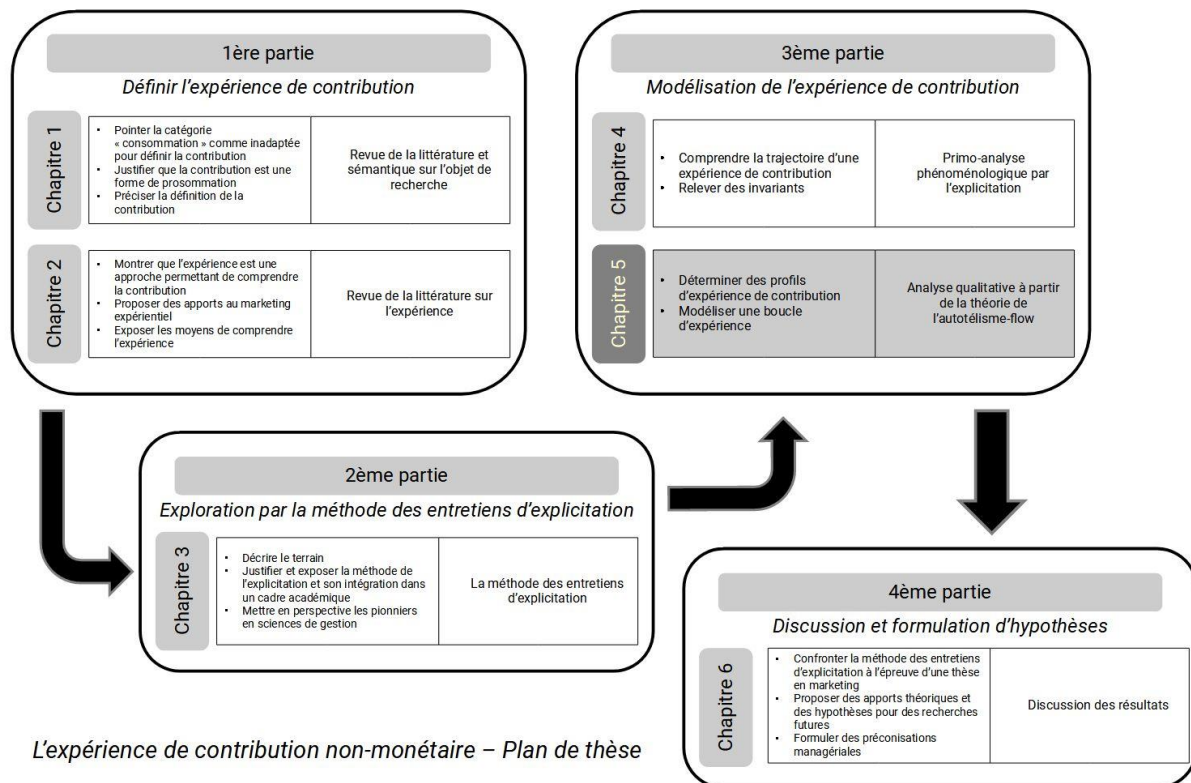
Pour cette première analyse nous avons œuvré à suspendre autant que possible notre jugement pour laisser le phénomène livrer son essence. Les contributeurs que nous avons interrogés nous ont donné de nombreux verbatims qui ont été analysés à l'aide de la grille de la méthode de l'explicitation (à laquelle nous avons ajouté les états affectifs). Ce que nous avons compris commence par la manière dont une expérience de contribution se déclenche. Les sujets partagent tous un état subjectif où un ancrage passé fait qu'ils s'approchent d'une expérience qu'ils aiment. Cet ancrage peut avoir une origine lointaine. La perception d'un manque dans un édifice associé à une situation de flottement et du sentiment d'être capable de le combler vont répondre à un élan. Pour le contributeur, le fait de disposer de son temps et de pouvoir saisir une occasion sont indispensables pour que l'expérience démarre. Les fins d'expérience, comme les débuts, sont fluides et s'adaptent à divers paramètres comme le temps qui passe, le contexte ou le sentiment de fatigue. L'ancrage concerne aussi les après-expérience puisque l'activité de contribution est un vécu mémorisé qui pourra se réactiver durablement.

Durant l'expérience elle-même, les contributeurs voient leur attention se focaliser sur l'édifice. Par phases, ils vivent des expériences passives qui leur permettent de profiter du moment de manière commune. La spécificité des contributeurs est que leurs capacités productives sont toujours présentes, soit en suspension pour les phases passives, soit activées par le lien qui est entretenu avec l'édifice et le monde qui les entoure. Cette mise en production peut provoquer des ressentis négatifs comme lorsque des routines sont effectuées puisque considérées nécessaires à l'amélioration de l'édifice. Les phases productives sont aussi pourvoyeuses de satisfaction. C'est le cas lorsque l'imaginaire et les désirs du contributeur peuvent se confronter librement avec le monde. Cette confrontation est au cœur de l'expérience contributive et son caractère exploratoire a une dynamique intrinsèque. Deux tendances se dessinent dans cette dynamique. La première laisse entrevoir des contributeurs qui apportent une contribution modeste à l'édifice mais dont la créativité imaginaire est particulièrement stimulée. La seconde tendance concerne des expériences où les contributeurs cherchent à relever des défis propres à modifier efficacement l'édifice. Les fins d'expérience sont fluides, font défocaliser l'attention sur l'édifice

vers une plus large part du monde. Les expériences de contribution laissent une trace chez les contributeurs : l'ancrage.

Enfin, les expériences de contribution portant sur des œuvres communes, une certaine régularité a été mise au jour concernant la conscience que les contributeurs avaient des autres sujets impliqués. Les contributeurs intègrent tous des valeurs de partage même si elles peuvent s'exprimer de manières différentes (don-contre don, politesse, bienveillance envers une communauté, souci de l'utilisateur, ...) Paradoxalement, les interviewés ont exprimé le fait qu'ils sentent qu'ils possèdent une part de ce à quoi ils ont contribué. La résolution de ce sentiment réside dans le fait que leur façon de dominer l'édifice est de le partager plutôt que de l'exclure ou de le détruire.

3.2 CHAPITRE 5 – UN MODELE D’EXPERIENCE DE CONTRIBUTION, DEUX PROFILS



La primo-analyse a permis de révéler un certain nombre de schémas invariants de l'expérience de contribution bien qu'à première vue chacune soit très dissemblable des autres. Nous avons décrit chaque étape de l'expérience en partant des ante-débuts, en précisant comment la contribution proprement dite se déclenche, ce qui se passe durant l'expérience et en terminant par les fins d'expérience. Cette description a pu atteindre un certain niveau de compréhension quoi qu'insuffisant pour dessiner un modèle. Dans nos travaux, nous avons justifié le recours à la collecte d'expériences pour permettre de comprendre les contributeurs sans leur imposer de préconception. Grâce à l'explicitation, nous en sommes arrivés à disposer de flux d'expérience, de vécus subjectifs. Or, selon Dewey (1934), l'expérience ne peut pas être analysée à partir des seuls critères internes au sujet expérimentant ou aux objets impliqués dans son vécu. Pour atteindre la nature profonde d'une expérience, il préconise de comprendre prioritairement la relation entretenue entre le sujet et son environnement. Pour Dewey, une expérience subjective est faite d'une certaine unité : il faut éviter de découper l'individu en multiples composants autonomes. Si nous voulons produire une analyse de qualité, ce qu'il nous faut décrire, ce sont les relations de différentes natures qui permettent de modéliser l'expérience de manière fluide, en respectant son unicité. Pour cela, nous avons opéré une seconde phase d'analyse qui repose sur trois principes. Le premier est constructiviste : l'analyse du chercheur assume de comprendre avec pour finalité la construction d'une réalité qui admet d'être simplifiée. Le second principe est une continuité avec la primo-analyse et la

subjectivité des sujets. Les indices qui ont déjà été révélés doivent être les éléments de base de la construction. Enfin, dernier et troisième principe, une grille de lecture est mobilisée pour mettre en lumière la cohérence de la dynamique construite. Cette grille de lecture est la théorie de l'autotélisme-flow présentée dans la revue de la littérature (chapitre 2, p.109). Ce champ de recherche en psychologie positive n'est pas considéré comme un ensemble de préconceptions pour notre travail doctoral dans la mesure où ce sont les résultats de notre terrain qui ont permis d'élire cette théorie. Autrement-dit, les relations ont été élucidées d'abord, la théorie est arrivée ensuite comme étant la plus cohérente disponible. Les résultats qui sont présentés vont d'abord montrer comment les contributeurs s'impliquent dans une expérience contemplative ou une expérience optimale. Ensuite, à l'aide de l'ancrage affectif déjà révélé dans la primo-analyse, nous allons pointer comment la contribution se dessine comme une expérience répliquable malgré la quasi-absence de récompenses extrinsèques.

3.2.1 L'expérience de contribution : construire un affect positif

La contribution est une forme de prosommation non-aliénée. Les contributeurs sont libres de s'engager ou non et peu de contrôle est exercé sur le déclenchement de l'activité ou son abandon (pas de contrat, pas de rétribution monétaire, peu de pression morale extérieure, ...) Autrement dit, les contributeurs décident de s'immerger dans leurs expériences et peuvent parfaitement en sortir sans que quiconque réproouve frontalement ces choix ou qu'une pression sociale soit suffisante pour dominer la motivation individuelle. Nous estimons, par ailleurs, qu'aucun contributeur ne choisit de maintenir son activité durablement sans qu'une forme de récompense vienne les maintenir dans leurs activités. Nous avons pu observer que certains sont plus capables que d'autres de résister à l'abandon et de maintenir une production routinière. Les contributeurs expérimentés semblent plus résistants mais ce n'est probablement pas la seule explication : lors de l'atelier contributif organisé au musée de Saint-Brieuc, la plupart des novices ont décidé de ne pas poursuivre leurs efforts, sauf *Samdl* (wikipédien débutant). Manifestement, l'origine des récompenses n'est pas à trouver dans l'environnement ou chez autrui : il n'y a pas de ou peu de récompenses exogènes qui s'imposent au regard des contributeurs agissant librement. Il nous est plutôt apparu que les récompenses sont générées par le contributeur lui-même. Le fait que l'engagement dans l'expérience repose sur un grand degré de liberté rend cohérente cette observation. Sans qu'une récompense suffisante stimule le contributeur comment expliquer qu'une expérience intrinsèquement négative se maintienne ? Bien entendu, nous excluons de notre analyse les cas pathologiques conduisant à une forme ou une autre d'addiction. Ce que nous avons mis en lumière, c'est le processus de récompense qui maintient l'expérience vécue dans une activité de contribution. La théorie de l'autotélisme-flow est ce qui rend intelligible cette démonstration.

En effet, au fur et à mesure que les entretiens ont été menés puis analysés, nous avons vu se confirmer les expériences étaient quasiment toutes dominées par un ressenti positif (à l'exception de deux¹²⁰). Il est important de préciser que les contributeurs ont pu, malgré ces facteurs positifs, se maintenir dans des phases désagréables au cours des expériences (en particulier pour la production par routines). Le cas d'*Acélan* est le premier qui nous a mis sur le chemin de la théorie de l'autotélisme-flow. Cette contributrice est capable de consacrer des heures aux corrections de routine alors qu'elle n'apprécie pas ces tâches et regrette l'importance qu'elles peuvent prendre en termes de temps. Il s'agit d'une contributrice assidue et quantitativement, elle se place parmi les cinq plus importants contributeurs de Wikisource en français au moment des entretiens¹²¹. A partir des vécus qu'elle a partagés, nous comprenons qu'elle consacre à ses expériences de contribution un temps conséquent au profit d'activités non positives, voire négatives. Il n'en reste pas moins qu'elle connaît aussi des phases positives pendant certaines de ses expériences et que ses habitudes font qu'elle anticipe ces moments de joie. Finalement, tous les contributeurs ont évoqué des moments où leurs expériences étaient positives (*Vigneron* y-compris mais pas pour celle qu'il a partagé). Certains semblent même ne connaître que cette positivité au cours de leurs expériences, nous pourrions dire une certaine félicité : *Brigitte* et *Christelle* pour la contribution aux cairns, *Karine* pour la contribution à la taille de la vigne ou encore *Jean-Sébastien* pour la construction de son diorama en Lego. Nous allons montrer comment les contributeurs cherchent à atteindre ces affects positifs.

3.2.1.1 Une lecture issue de la psychologie positive

Dans la revue de la littérature, nous avons abordé les éléments utiles pour nos travaux issus de la théorie de l'autotélisme-flow du courant de la psychologie positive. Ils concernent principalement l'expérience optimale, l'état de relaxation et les buts émergents. En effet, dans la primo-analyse nous nous sommes contentés de pointer des phases où l'affect positif était saillant au cours du vécu de contribution. Ce phénomène d'expérience positive que nous avons mis en lumière ne fait pas appel à des concepts académiques (éprouvés dans d'autres contextes). C'est en ce sens que la primo-analyse manque de finesse alors qu'aucune dynamique n'est encore suffisamment construite à ce stade.

Le principal objectif de notre recherche doctoral est de modéliser l'expérience de contribution non monétaire. Or les résultats déjà obtenus résonnent avec les travaux en psychologie positive et plus précisément ceux de Csikszentmihalyi et Csikszentmihalyi (1992) d'une part, et ceux de Csikszentmihalyi et Nakamura (2014) d'autre part. Chacune de ces propositions correspond à nos observations, c'est à dire des états psychiques particuliers qui favorisent les expériences positives. La première proposition repose sur le concept de *flow* ou

120 *Acélan 02* et *Vigneron 01* qui n'est pas tout à fait une expérience de contribution.

121 <https://stats.wikimedia.org/#/fr.wikisource.org/contributing/top-editors/normal|table|2017-11-05~2017-11-06|~total|monthly>

expérience optimale ou *expérience autotélique* ainsi qu'un profil d'expérience proche, *l'état de relaxation*. La seconde proposition est le modèle des *buts émergents* qui montrent comment la motivation se renforce avec l'expérience positive. Malgré les critiques qui peuvent être prononcées à l'encontre de la psychologie positive pour des positions extrascientifiques (Cabanas et Illouz, 2018), nous avons trouvé dans l'œuvre de Mihalyi Csikszentmihalyi et de ses collègues des dynamiques largement congruentes avec ce que nous avons constaté empiriquement. Nous faisons le choix, pour notre travail doctoral, de garder une certaine distance avec les aspects de la psychologie positive qui promeuvent l'instauration du bonheur général. Ce qui nous intéresse, ce sont les conclusions académiques de Csikszentmihalyi et des autres chercheurs du courant de l'autotélisme-flow qui ont publié leurs travaux après un processus de révision par leurs pairs. Rappelons que notre posture épistémologique consiste à décrire, comprendre et modéliser un phénomène. Pour se faire, nous allons commencer par revenir très succinctement sur les grands principes de la théorie de l'autotélisme-flow. Nous reprendrons ensuite chaque expérience pour pointer leurs dynamiques et les classer en deux profils d'expériences positives. D'abord nous verrons le profil de **la contribution contemplative** dans lequel les contributeurs se montrent particulièrement ouverts à l'ensemble du monde tout en étant dans un état mental introspectif. La contribution en tant qu'action productive y existe mais son rôle est symbolique, permettant une connexion sensible au monde. Nous révélerons ensuite le profil d'expérience le plus performatif, **la contribution optimale**. Il s'agit d'une dynamique où l'individu interagit de manière plus intense avec son environnement externe. Dans ce cas, les contributeurs sont davantage en position de relever un défi exigeant et doivent mobiliser des compétences spécifiques pour y arriver. Leur objectif est de changer l'édifice contributif du mieux qu'ils le peuvent, ce qui justifie que des routines puissent être supportées. Cette relation est caractérisée par un engagement avec soi-même pour atteindre un résultat objectivable. Nous poursuivrons notre propos en montrant que l'expérience de contribution apparaît linéaire, mais avec du recul, elle se trouve plutôt intégrée dans une de boucles. Ce constat est rendu cohérent s'il s'appuie sur l'idée que les buts émergent des affects et non l'inverse. Dans ce cas, l'ancrage positif des ante-début peut être relié à l'ancrage positif des post-fin pour justifier des carrières de contribution. Nous terminerons par la mise en modèle des dynamiques d'expériences en représentant les variantes de la contribution contemplative et de la contribution optimale.

3.2.1.1.1 La théorie du flow

Dans cette section et la suivante, nous faisons un bref rappel des éléments essentiels de la théorie de l'autotélisme-flow (paysage expérientiel puis buts émergents). L'objectif est de faciliter la lecture de l'analyse qui va suivre.

A partir de nombreuses études empiriques et à l'aide d'outils de mesure comme l'*Experience Sampling Method*, Csikszentmihályi (1975, 1990, 2014), Csikszentmihalyi et Csikszentmihalyi (1992) et leurs collègues ont mis en évidence un état psychique nommé **flow**. Cet état qui génère un affect positif, voire un épanouissement personnel, se produit lorsque le sujet aligne des compétences adéquates sur la difficulté perçue comme élevée

d'une activité. Ce principe d'équilibre subjectif est appelé le *sentiment d'auto-efficacité*. Les caractéristiques du flow (aussi appelé *expérience optimale* ou *autotélique*) font ressentir au sujet une impression de fluidité, de contrôle de l'action, la focalisation de l'attention, un découplage avec la perception du temps qui passe et de la conscience de soi, et, enfin, une motivation intrinsèque à poursuivre l'expérience. Ce dernier point est à mettre en relation avec la théorie des buts émergents vue précédemment. Certains individus sont plus susceptibles que d'autres de vivre des expériences optimales et sont dits *personnalités autotéliques* (ils trouvent plus facilement des motivations intrinsèques dans leurs expériences). Le flow a été modélisé selon deux axes du point de vue subjectif du sujet : il s'agit du niveau de défi qu'implique l'activité et du niveau de compétences requises. Ce modèle se nomme le *paysage expérientiel* (Nakamura et Csikszentmihalyi, 2009) et il est représenté ci-dessous. L'expérience optimale ou flow se produit dans le secteur nord-est du modèle. Seuls les cadrans liés au flow et à la relaxation sont des expériences profondément positives. Alors que l'anxiété et l'apathie sont des expériences négatives, les autres cadrans sont plus neutres, moins déterminés sur la valence des affects. Enfin, les auteurs ont pointé que le niveau de défi conditionnait le niveau d'énergie impliquée dans l'expérience. L'anxiété, l'excitation et le flow représentent une dépense d'énergie importante alors que l'apathie, l'ennui et la relaxation ont tendance à permettre la conservation de l'énergie.

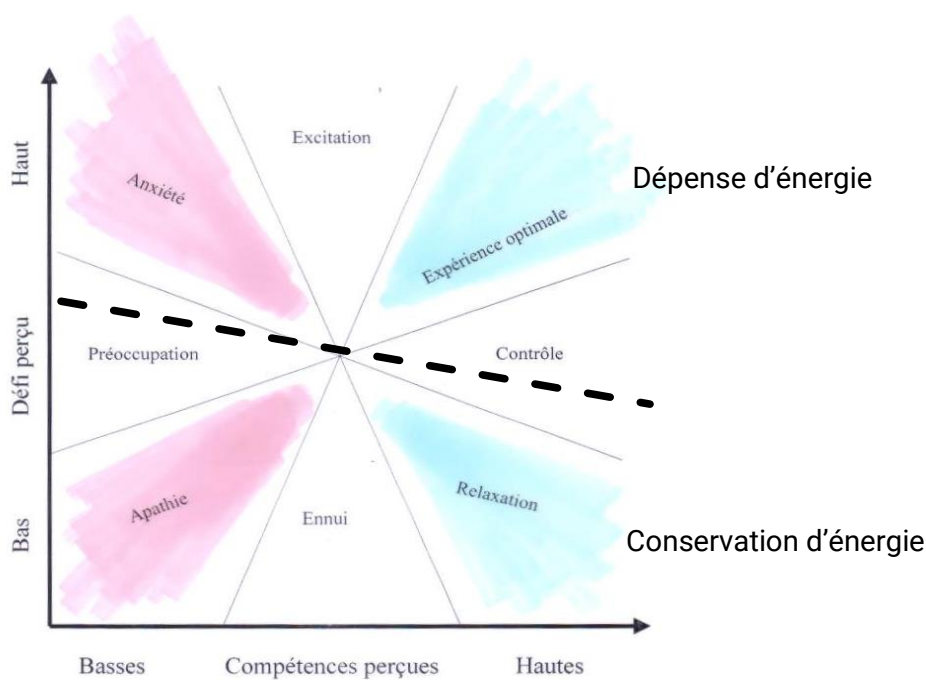


Figure 60 - Le paysage expérientiel (d'après Nakamura et Csikszentmihalyi, 2009)

3.2.1.1.2 Les buts émergents

Un modèle développé par Csikszentmihályi et Nakamura (2014) suggère que les buts qu'un individu se fixe sont issus de son vécu d'expérience plutôt que préexistants à celui-ci. L'intérêt des buts est alors de permettre

à l'expérience d'être optimisée. Cette proposition est un contre-pied à la psychologie classique où les buts sont des fins et l'expérience un moyen d'y parvenir. Un autre point important à retenir pour la suite de cette analyse est que ce modèle est écrit comme une boucle de rétroaction où les affects positifs jouent le rôle de maintien dans un cycle. Les affects négatifs, eux, ont tendance à éloigner le sujet du cycle ce qui a pour conséquence l'émergence de nouveaux buts capables de générer des expériences positives. L'environnement est un facteur déterminant de perturbation de l'expérience et peut d'ailleurs être aliénant s'il empêche toute expérience positive. D'un autre côté, le sujet peut disposer de caractéristiques lui permettant de construire plus ou moins aisément ses expériences positives. En particulier, chaque personne a un facteur de projection qui lui permet d'envisager des expériences positives futures et des qualités autotéliques qui sont sa capacité à obtenir des récompenses à partir de l'expérience plutôt qu'à partir de l'achèvement objectif des buts.

3.2.1.1.3 Les défis relevés par les contributeurs interrogés

Les deux dimensions du paysage expérientiel sont les compétences perçues et le niveau de défi perçu. A l'issue de la primo-analyse, nous avons détaillé le rapport subjectif qu'entretiennent les contributeurs avec leurs capacités d'action, et en particulier son rôle dans le déclenchement des expériences. Cette capacité subjective est la même idée que celle relative à la dimension de compétences perçues. Nous reprendrons aisément les données à propos des compétences dans l'analyse qui va suivre. En revanche, nous n'avons que partiellement décrit les niveaux de défis perçus. Nous avons besoin de cette précision pour poursuivre la construction des dynamiques d'expérience puisqu'il faut pouvoir positionner chaque vécu sur cette dimension.

Défi : « *Action d'affronter quelqu'un ou quelque chose* » selon le CNRTL¹²². Nous retiendrons le sens plus précis de défi qui est la « *réalisation de quelque chose de difficile* » (.ibid) pour coller au terme anglais de *challenge* qui est celui du paysage expérientiel. Notons aussi que, dans cette théorie, le défi est associé à des **opportunités d'action** (Csikszentmihalyi, 2014).

Nous verrons au gré de l'analyse que l'idée d'opposition est bien présente dans l'engagement face au défi et qu'il peut s'agir d'un(e) « *action, comportement, phénomène qui semble contredire une loi naturelle, une valeur reçue, etc.* » (CNRTL).

122 <https://cnrtl.fr/definition/d%C3%A9fi>

Pour chaque expérience, les défis relevés par les contributeurs sont identifiés dans un tableau (page suivante). L'objectif n'est pas d'évaluer objectivement les défis en question, ni leurs niveaux de difficulté, mais d'interpréter ce que les sujets perçoivent comme étant, de leurs points de vue, un défi à relever. Au regard de ce que nous avons appris dans la première analyse, nous pouvons établir un lien clair entre le défi et l'édifice. Même si nous garderons les deux mots séparés dans cette partie, il y a une forte proximité entre eux puisque l'amélioration de l'édifice constitue le défi direct ou indirect concerné par l'expérience de contribution. Par exemple, *XIIIFromTokyo* veut apprendre à contrôler un bot, ce qui constitue un défi direct mais cohérent avec l'amélioration des édifices Wikipedia et Wikidata (défi indirect). Nous avons ensuite analysé les descriptions de vécus obtenues avec le modèle à deux dimensions de Nakamura et Csíkszentmihályi (2009). Rappelons que ces dimensions sont à évaluer non pas selon une mesure objective mais selon l'évaluation subjective de chaque individu. La première dimension est le degré perçu de défi que revêt un engagement dans une expérience. La seconde dimension est, pour le sujet, le degré de compétences nécessaires à l'accomplissement des actions envisagées. Ce modèle a été préféré à celui de Csíkszentmihályi datant de 1975. En effet, il est à la fois plus détaillé et plus adapté aux réalités décrites par les contributeurs. De plus, l'auteur lui-même concède que les recherches les plus récentes sur le flow ont permis d'affiner la représentation de 2009 (en cadrans). Enfin, dans cette dernière, il y a l'intégration d'un cadran indiquant des expériences positives alternatives au flow : les expériences de relaxation. Cette catégorie était indispensable pour décrire une partie des vécus de contribution que nous avons collectés. En d'autres termes, le modèle du paysage expérientiel suggère une palette de huit situations (dont deux sont considérées comme positives) qui ont été identifiées dans notre terrain. Dans certains cas, les expériences de contribution tendent vers des affects positifs liés à l'expérience optimale, dans d'autres cas, liés à l'état de relaxation.

Les défis relevés par les contributeurs	
Triton 01/02, Sijysuis 01, XIIIfromTokyo 02	Informers les gens sur un sujet grâce à l'encyclopédie Wikipédia
Kergourlay 01/02/03	Illustrer Wikipédia avec des images de qualité
Madamedekeravel 01/02	Permettre à Wikipédia d'avoir un bon niveau de français
XIIIfromTokyo 01	Réussir à contrôler un bot pour importer des données et y mettre de l'ordre (plateforme Wikidata et encyclopédie Wikipédia)
Samdl 01/02	Promouvoir et informer sur un lieu culturel grâce à Wikipédia et les archives départementales
Gabriel 01	Guider les contributeurs et les lecteurs dans Wikipédia
Vignerons 01	Traiter des données pour un concours de photographie au profit de Wikipédia
Acélan 01/02/03	Donner à la plateforme Wikisource le rang de bibliothèque de qualité
Christelle 01 et Karine 01	Mettre en harmonie le moment présent et sa trajectoire de vie
Nicolas 01 et Sébastien 01	Réussir une randonnée en étant en harmonie avec le moment et rendre les lieux plus sûrs
Brigitte 01	Mettre en harmonie le moment présent et une introspection
Alice 01	Développer un jeu comme Mortal Kombat le temps d'un week-end qu'il soit reconnu par une communauté de retro-gamers
Jean-Sébastien 01	Proposer une reproduction du château des Ducs de Bretagne pour une exposition et surprendre les visiteurs.

Figure 61 - Les défis relevés par les contributeurs

3.2.1.2 L'expérience de contribution contemplative

3.2.1.2.1 L'exemple des poseurs de pierres

En suivant les différents entretiens, nous avons constaté que les expériences passaient toutes par des phases positives, évaluées par les verbalisations des états affectifs. D'un vécu à l'autre la part prise par les ressentis positifs est variable (voire faible pour *Acélan 02* et quasi nulle pour *Vigneron 01*) alors que l'ancrage positif est *a minima* un point partagé par tous les contributeurs. Nous avons commencé par nous intéresser aux expériences de *Christelle 01* et *Brigitte 01* qui contribuent à des cairns. Dans ces deux entretiens, nous comprenons qu'elles décrivent une situation dans laquelle le monde leur paraît harmonieux : les paysages de Norvège ou une plage de l'île d'Oléron. Ces lieux ont, pour elles, une dimension esthétique procurant un certain émerveillement et une forme de cohérence apaisante. Pointons que c'est aussi le cas de l'expérience de *Nicolas 01* avant que la brume vienne troubler le panorama et imposer une ambiance angoissante dans son parcours. Durant les entretiens d'explicitation, les poseurs de pierres ont éprouvé des difficultés à verbaliser les actions physiques ou les raisonnements procéduraux liés à leur contribution effective (c'est-à-dire chercher une pierre et la placer sur le cairn). A contrario, une grande richesse nous fut donnée à propos de la relation que le sujet entretient avec le monde au moment de contribuer. D'ailleurs, même avec une bonne qualité d'évocation, les commentaires furent nombreux et ont permis de produire des verbalisations dans les domaines émotionnels, imaginaires et conceptuels. En d'autres termes, les poseurs de pierres contextualisent leurs gestes bien plus qu'ils ne les décrivent.

Nous estimons que les poseurs de pierres vivent une expérience de *relaxation* au sens de Nakamura et Csíkszentmihályi (2009). Pour se vérifier, cette situation doit voir certaines variables psychologiques agencées ainsi : le niveau de défi perçu doit être faible et les compétences mobilisées pour accomplir l'expérience doivent être hautes (au regard des compétences subjectives et relatives de chaque sujet). De manière parfaitement explicite, selon les contributeurs eux-mêmes, la contribution à un cairn relève d'un niveau de défi faible. Par exemple, *Nicolas* et *Brigitte* estiment que leurs contributions ne sont que des petits gestes. *Sébastien*, que nous n'avons pas encore mentionné, aborde ce rapport au défi de la même manière que les autres. Il rejoint ces descriptions et signifie la faible importance de son geste par le recours à une métaphore : **la pierre pourrait bien être un gravier, pour lui, il s'agirait quand même d'une contribution à un cairn**. Il va donc plus loin dans la réflexivité verbalisée que *Brigitte* et *Nicolas* : la contribution à un cairn est bien un défi particulièrement modeste. Enfin, toujours parmi les poseurs de pierres, *Christelle* est moins explicite à propos du niveau de défi de ses contributions. Cependant, elle n'évoque pas de difficulté particulière quant à ses actions de construction des cairns. Implicitement, nous pouvons inférer qu'elle n'éprouvait pas un haut niveau de défi au cours de son expérience quand il s'agissait de manipuler des pierres. Donc, nous pouvons au moins affirmer que les poseurs de pierres ne décrivent pas leurs vécus comme difficiles en termes d'actions physiques ou cognitives pour

contribuer. Finalement, cette constatation traduit le fait que ces contributions-là ne se résument pas à déposer une pierre sur un cairn. Il y a bien un peu de difficulté selon que le cairn est plus ou moins haut, plus ou moins stable et les pierres plus ou moins adaptées. D'ailleurs, les contributeurs interrogés ont, pour au moins trois d'entre eux, exprimé le sentiment de fragilité ressenti face aux cairns qui implique une certaine responsabilité dans la manière de modifier l'édifice. Cependant ce risque ne semble pas les préoccuper outre mesure. *Nicolas* et *Brigitte* agissent de manière machinale, ils prennent leurs pierres sans trop réfléchir. Pour sa part, *Sébastien* parle d'instinct et d'automatisme quand il évoque le ramassage d'une pierre et la contribution active au cairn. Ceci confirme que l'action de contribution à un cairn est assez banale, en définitive.

Nous pourrions donc penser que le niveau de compétences nécessaire à l'expérience de contribution à un cairn est intrinsèquement faible tout comme le niveau de défi à relever. Au regard des verbatim riches qui accompagnent la pauvre description des gestes, nous estimons que ce n'est pas le cas. En effet, la métaphore du gravier de *Sébastien* exprime bien ce paradoxe : la petite taille de la pierre ne détermine pas l'importance de la contribution. L'action physique et rationnelle de contribution n'est pas au cœur de ce qui se trame à ce moment-là. L'essentiel dans cette expérience n'est pas dans le monde physique mais dans le monde imaginaire et symbolique. Dans la position de chercheur, nous avons éprouvé cette relation. Quand nous voulions guider l'entretien d'explicitation vers la procédure en action (chercher une pierre adaptée et l'intégrer au cairn), les interviewés semblaient dérangés par ce chemin d'évocation. Les revécus qui nous étaient livrés se trouvaient être bien plus des constructions de sens que des constructions de monticules de pierres. La production de sens l'emportait même sur le besoin de raconter une histoire, de se mettre en scène (même si cet aspect a pu être verbalisé). Les traces mnésiques qui remontaient étaient des descriptions de ce qui était essentiel dans les expériences vécues : la mise en ordre du monde qu'il soit extérieur ou intérieur. Or, pour donner un sens au monde, il est nécessaire de faire appel à des compétences réflexives et émotionnelles. Quelles compétences doit mettre en action *Nicolas* ? Au regard de l'expérience qu'il a vécue, nous pouvons affirmer qu'il s'agit de l'humilité face aux éléments naturels, de les relativiser et de la capacité à garder son calme. Il pose une pierre en pensant aux autres randonneurs alors qu'un épais brouillard vient rendre le paysage volcanique plus angoissant minute après minute. Pour *Sébastien* une compétence explicitement indispensable pour l'expérience de contribution est l'empathie. Pour lui, il faut avoir conscience que les montagnards forment une communauté et qu'il convient de se sentir relié aux autres, à leurs difficultés. Cette compétence lui a été transmise par son père. *Christelle* évoque aussi une connexion aux autres randonneurs : elle veut continuer à écrire l'histoire partagée avec ceux qui sont passés par ce chemin. Une autre compétence ressort bien de son expérience : la capacité à apprécier la magnificence des paysages norvégiens. L'expérience de *Christelle* nous a semblé particulièrement portée sur la relation entretenue avec la beauté de l'instant. Ce sujet porte son attention sur l'esthétique du monde et la relie à sa propre histoire qui va connaître une nouvelle étape (devenir mère). Au cœur de sa compétence esthétique, *Christelle* est, ce jour-là, ouverte à l'inspiration et aux réflexions sur sa vie. Elle écoute son intuition pour que son expérience de contribution permette l'amélioration de l'esthétisme du champ

de cairns. *Brigitte*, elle aussi, mobilise sa capacité à percevoir la beauté de ce qui se présente sous ses yeux. D'ailleurs, pour elle, contribuer à un cairn c'est bien plus voir les cairns que d'ajouter sa pierre. Les édifices apportent même une forme de retour puisque ce sont eux qui aident *Brigitte* à mieux regarder la beauté. Elle est très inspirée par ces cairns et se pose des questions sur leur nature profonde. De manière identique, les quatre contributeurs ont eu recours, sur le moment, à leurs sens de l'esthétisme. Ce lien entre contribution et sensorialité intellectualisée (puisque parfaitement verbalisée) les amène à penser et repenser le monde. Au moment de leurs contributions, ces sujets ont été capables de transformer un moment unique en production de sens. Il y a bien une mise en œuvre de compétences, celles qui permettent de développer l'imaginaire pour donner un sens au monde. Enfin, notons que ces quatre contributeurs ont une autre compétence parfaitement partagée, celle de jouer avec le temps et d'ancrer dans leurs mémoires les expériences vécues. Ils se souviennent peu de comment ils ont trouvé une pierre pour la poser sur un cairn mais ils ont mémorisé une multitude de détails sur le sens de cette contribution.

Si au gré d'une randonnée le fait de poser une pierre sur un monticule commun ne relève pas d'un grand défi pour la plupart des humains, il paraît pourtant limpide qu'il s'agit d'une expérience unique, positive et riche. La richesse apportée par l'engagement libre du contributeur ne laisse pas beaucoup de place au doute. Comment un geste aussi anodin et simple en apparence, de l'aveu même de ceux qui l'accomplissent, peut-il être une récompense émotionnellement forte et riche de sens ? La contribution à un cairn est une expérience qui, contrairement aux apparences objectives, engage des compétences personnelles de manière intensive. Ce n'est pas dans le geste de la main qu'il faut chercher l'implication du contributeur, c'est dans la mise en mouvement de qualités comme l'empathie, la réflexion, l'intuition, la créativité, la prise de recul ou encore la sensibilité au beau. Alors, pour revenir aux conclusions de Nakamura et Csíkszentmihályi (2009), nous pouvons estimer que les poseurs de pierres s'engagent dans une activité qui n'est pas une épreuve à enjeux mais requiert un haut niveau de compétences. Pour les auteurs, ce type d'expérience relève de l'état de **relaxation**. Il s'agit d'un moment où le sujet est totalement présent au monde, éprouvant un affect positif, tout en conservant son énergie. *Sébastien* est le contributeur qui a pu expliciter de la manière la plus précise ce phénomène : « *sur des moments que je vais qualifier d'interstices, entre deux zones de belles visions, pour avoir une mémoire de l'endroit que je traverse, il va falloir que je fasse un effort. Sinon, effectivement, je suis en pilote automatique et mon esprit divague.* » Cet effort n'est pas une forte dépense d'énergie mais une focalisation de l'attention sur une partie du monde. Les phases de relaxation vont demander ce type d'effort pour changer de régime attentionnel : être dans ses pensées, en pilote automatique, puis attentif au moment présent et au monde qui se présente. Le déclenchement de la contribution au cairn est ainsi ce qui va favoriser ce passage pour ensuite devenir une expérience fluide, sans effort, peu consommatrice d'attention et guidée par un défi facile à relever. Pour pouvoir mémoriser des moments où la relation avec l'environnement est faible (marcher et avoir l'esprit vide ou plongé dans l'introspection), il va falloir que l'attention se porte sur ce défi comme un point d'appui.

Cette relation simple entre le contributeur et le monde va alors favoriser le déploiement des compétences émotionnelles, sensibles, imaginaires ou symboliques. Ainsi, nous appellerons **contribution contemplative** un type de contribution non monétaire impliquant un état de relaxation, où la part personnelle apportée à l'œuvre commune ne relève pas d'une difficulté importante mais qui demande des compétences élevées pour interpréter la place de ce geste dans le monde.

3.2.1.2.2 Les dynamiques de contribution contemplative

3.2.1.2.2.1 *Nicolas 01*



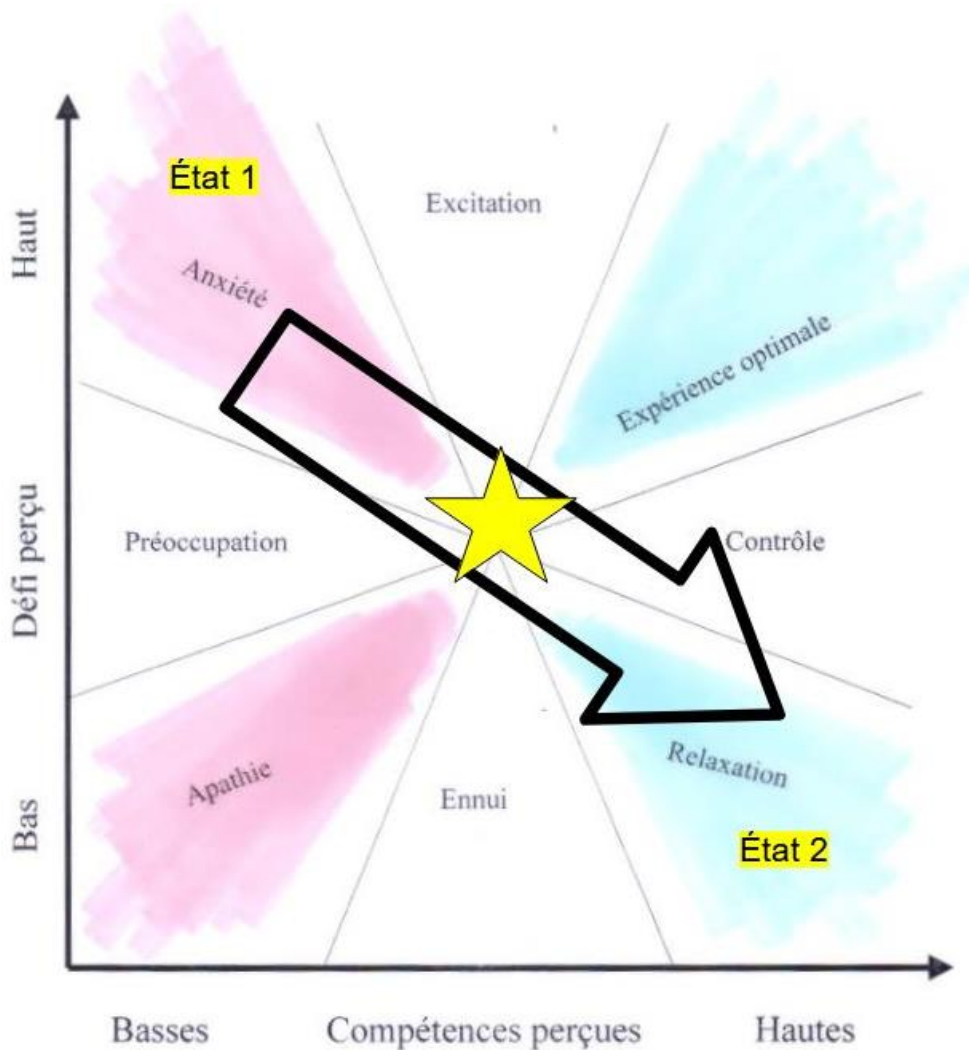
Figure 62 - *Piton de la Fournaise – Wikivoyage - Auteur inconnu*

123

D'un point de vue dynamique, il peut être intéressant de voir quels chemins intérieurs parcourent les sujets avant d'atteindre l'état de relaxation. Intéressons-nous à *Nicolas* qui a une trajectoire de contribution assez claire et bien explicitée. Ce sujet apprécie la randonnée qu'il pratique depuis l'enfance. Il est en train de vivre l'une des plus belles marches de sa vie (un jugement peut-être renforcé *a posteriori*), mais le brouillard fait basculer son affect dans le négatif au moment de la redescente. Effectivement, ce changement météo soudain doublé des paysages volcaniques provoquent une émotion d'angoisse chez le randonneur. Autrement dit, alors qu'il est en train de relever un défi de taille au regard de la difficulté de cette marche, ses compétences de randonneur expérimenté sont mises en doute par les conditions météorologiques. Sa contribution au cairn est chargée de sens, comme nous l'avons déjà évoqué (esthétisme et altruisme). Cette parenthèse est d'abord l'occasion de profiter d'un moment qu'il trouve beau mais aussi un moment pour penser aux autres randonneurs potentiellement piégés par le brouillard. Son expérience de contribution lui permet de passer d'un état négatif à un état positif. Ce qui fait que cette contribution apaise *Nicolas*, c'est qu'elle l'aide à donner un sens au monde, à canaliser son angoisse. Assez simplement dans son cas, cette expérience lui permet de se rappeler qu'il vit des moments uniques dans un paysage magnifique et que les marcheurs peuvent se protéger des menaces de la nature en érigeant des édifices repérables aptes à indiquer le chemin du retour. Enfin, nous avons noté que ce contributeur passait d'une situation de dépense d'énergie (marcher et penser aux dangers liés à la

123 <https://upload.wikimedia.org/wikivoyage/en/thumb/0/04/PitonBanner3.jpg/1700px-PitonBanner3.jpg>

situation météorologique) à une situation de conservation de l'énergie (faire une pause, profiter de la beauté de l'instant et dissiper des angoisses). *Nicolas* est clairement une personnalité autotélique puisque l'expérience qu'il décrit n'est pas orientée vers un objectif (atteindre un sommet ou réaliser un temps particulier) mais se nourrit du plaisir de le vivre dans l'instant. Reprenons le diagramme de Nakamura et Csíkszentmihályi (2009) pour nous représenter cette dynamique :



Nicolas bascule d'un état d'anxiété à un état de relaxation en mettant en action une contribution au cairn (la mise en action est symbolisée par une étoile).

La dynamique de contribution de *Nicolas* :

État 1 (Défi perçu élevé ; Compétences perçues comme basses)

→ Angoisse ressentie (la météo et les paysages deviennent inquiétants)

→ Contribuer à un cairn = le monde a un sens (partagé avec d'autres) et focalisation sur la beauté

État 2 (Défi perçu faible ; Compétences perçues comme hautes)

→ Meilleure randonnée de sa vie, souvenir mémorable pour laquelle le cairn est un ancrage positif

3.2.1.2.2.2 *Sébastien 01*

Sébastien est un passionné de montagne, de randonnée et d'escalade. Son ancrage positif à propos de ces activités ne fait aucun doute. Le cœur de l'expérience de contribution de *Sébastien* est de la même nature que pour *Nicolas*, il s'agit d'un état de relaxation. En revanche, le point de départ de l'expérience est tout à fait différent. Tout comme *Nicolas*, *Sébastien* a pu expliciter le parcours de son expérience et notamment son déclenchement. Pour ce randonneur expérimenté, la marche familiale dans laquelle il est engagé ne relève déjà

pas d'un grand défi. Il apprécie ce moment rare et partagé avec ses proches, il profite des paysages quand ils sont remarquables et son esprit divague beaucoup. Alors qu'il a pris un peu d'avance sur le groupe et qu'il passe dans une forêt de conifères sans grand intérêt esthétique, il décide d'attendre son groupe. Il commence à ressentir un ennui léger et à se dire que les cairns déjà présents seraient utiles aux autres randonneurs dans cette portion de la montagne qui n'a pas de chemin bien défini. Cette pensée pour les autres

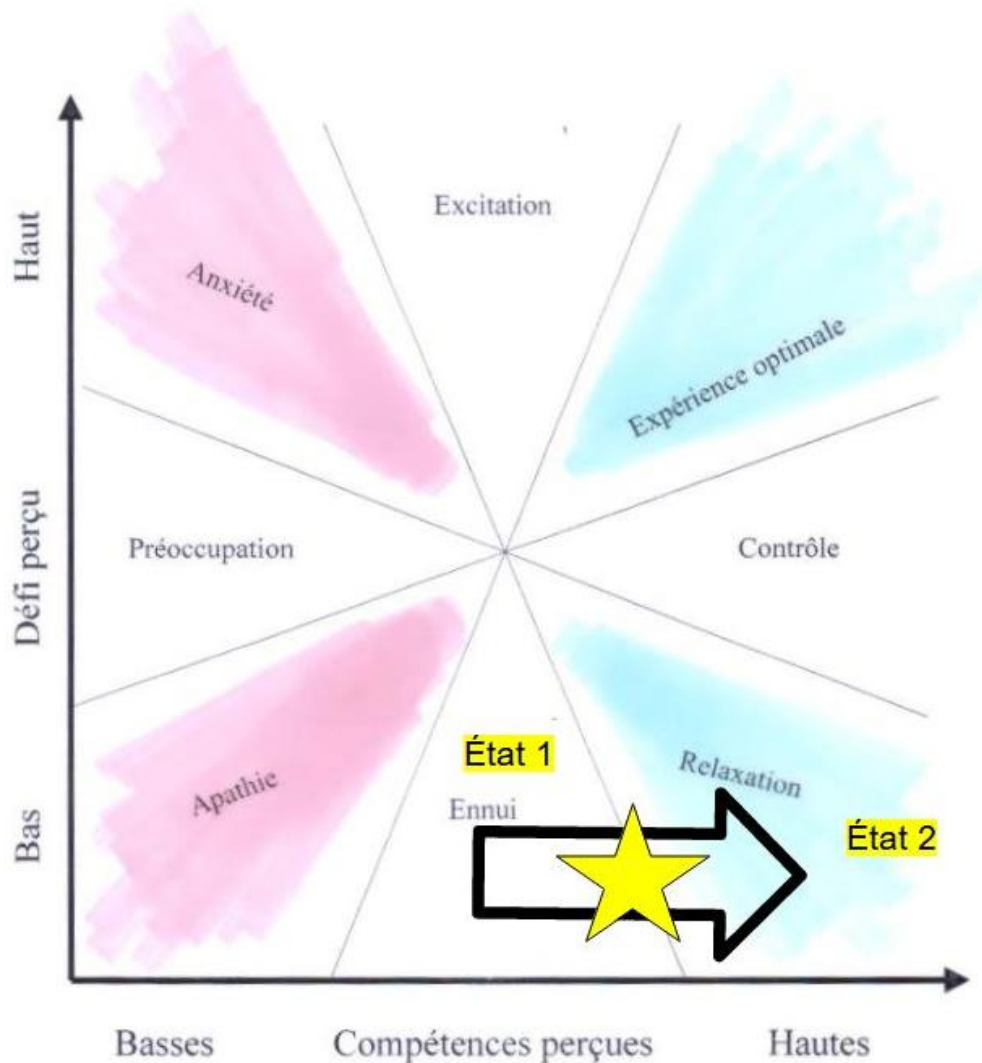


Figure 63 - Image Samantha d'Orlan de Polignac (randonnée du Lac Bleu, Pyrénées) CC-BY-SA

marcheurs lui rappelle son père qui lui avait transmis cette tradition. De plus, *Sébastien* croit que la contribution aux cairns porte bonheur. *Sébastien* n'est pas véritablement dans un affect négatif avant son état de relaxation. Il est plutôt dans un entre-deux où il est dans une forme d'attente (qui préserve son énergie). Pour le paysage expérimentiel, il se trouve dans le cadran *ennui*. Il se lance alors dans une contribution, quelque chose à faire de « fun » pendant sa pause. Il ne s'agit pas de s'engager dans une activité relevant d'un haut niveau de difficulté, ni de dépenser de l'énergie de manière significative. Il s'agit, tout comme pour les autres poseurs de pierres, de déployer une action simple mais ancrée dans une symbolique forte. Il est capable d'une bonne réflexivité et il nous aura fallu réussir à démêler ce qui est de l'ordre du récit en cours d'entretien de ce qui est du vécu

contributif passé. Nous estimons que *Sébastien* est une personnalité autotélique. Il aime manipuler des objets naturels et même s'il y trouve un sens profond, sa contribution est spontanée sur le moment. Son expérience de contribution émerge sans véritable objectif mais plutôt par amusement. Le sens se construit après la joie de poser une pierre.

Voici le diagramme que nous suggérons pour *Sébastien 01* :



La dynamique de contribution de *Sébastien* :

État 1 (Défi perçu faible ; Compétences perçues comme moyennes)

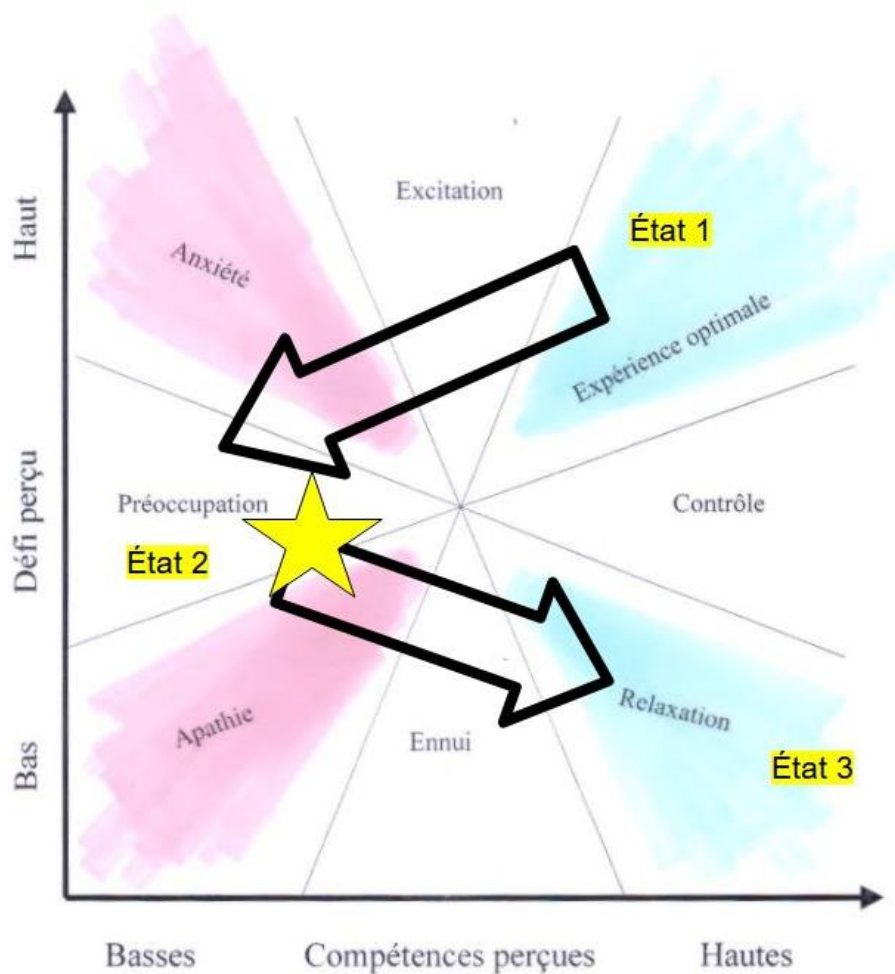
→ Contribution spontanée à un cairn (amusement) puis clarification du sens donné au monde

État 2 (Défi perçu faible ; Compétences perçues comme hautes)

3.2.1.2.2.3 Brigitte 01

Brigitte adore faire du vélo et éprouve un grand plaisir dans cet effort. Ce jour-là, elle fait une balade avec son compagnon sur l'île d'Oléron : « *je suis dans l'effort du vélo contre le vent, donc pas simple mais à la fois jouissif.* » A partir de cet entretien, il est difficile de déterminer le niveau de défi que représente l'effort de la balade et de préciser s'il s'agit déjà d'une expérience optimale ou de relaxation sans être contributive par ailleurs. Le fait que le terme effort soit utilisé dans ce contexte nous laisse supposer que la dépense d'énergie indique plutôt une situation de *flow*. Pendant cette expérience positive *Brigitte* tombe par surprise sur des petits cairns auxquels elle va contribuer. Ce moment est imprégné d'un cocktail d'émotions. Elle parle de la beauté mais aussi de la surprise puisque pour elle, les cairns n'avaient rien à faire là (elle se rappelle que ce type d'édifice est censé indiquer le chemin aux randonneurs en montagne). Elle interprète cette présence comme la volonté d'humains de laisser leurs traces à cette endroit-là : « *mais pourquoi mettre sa trace ? Faire comme tout le monde ? [...] C'est bizarre de faire des trucs comme ça comme tout le monde... Puis... ben finalement je le fais quand même parce que je trouve ça beau.* » Donc, si dans un premier temps *Brigitte* vit une expérience optimale (du moins positive), sa rencontre lui fait changer d'état intérieur et la trouble. Elle va être arrêtée par la présence de cairns qui lui apportent autant d'émotions positives liées à l'esthétique du lieu que de questions liées au pourquoi de cette construction humaine. En d'autres termes, elle ne comprend pas ce qu'elle voit et ressent une préoccupation ponctuelle. Sa description du contexte est aussi assez contrastée : elle évoque la beauté de la côte qui s'assombrit avec la tombée de la nuit, ce qui constitue une pression temporelle. L'action contributive de *Brigitte* ne représente pas un grand défi. Pour elle, le cairn n'a pas une grande importance et elle insiste sur le fait qu'il était petit. Pourtant, le monticule auquel elle va apporter sa pierre « *représente ce moment de beauté que j'ai trouvé au bord de l'océan avec ces belles vagues...* » Comme pour les autres expériences de contribution à des cairns, ses capacités contemplatives et d'introspection sont indispensables pour que ce moment existe en elle, qu'il soit mémorable. De surcroît, elle s'étonne que ce petit cairn qu'elle va modifier soit associé au souvenir de l'instant plutôt que le phare qui fait partie du paysage. Ce point est intéressant puisque la différence entre le phare et le cairn, c'est que le second est modifiable contrairement au premier. Le galet qu'elle choisit pour contribuer est sélectionné selon des critères esthétiques et elle le place sur le cairn en faisant attention de ne pas endommager l'édifice. *Brigitte* n'a pas pu détailler davantage sa technique mais elle est la seule contributrice à un cairn qui ait pu décrire précisément la pierre utilisée (jusque sa température). Ce moment est comme une parenthèse où l'attention de *Brigitte* est focalisée sur ce qu'elle ressent et une fois qu'il est passé, le reste du monde se manifeste de nouveau dans son ensemble (elle ne sait plus où est son compagnon et la tombée de la nuit lui semble plus pressante). : « *c'était une parenthèse dans notre balade, j'étais seule avec le paysage magnifique.* » La première chose que *Brigitte* fait ensuite est de partager ce moment avec son compagnon en planifiant de revenir de jour pour « *voir mieux, pour voir autrement cet endroit.* » Elle décrit parfaitement le lien entre le cairn et les souvenirs positifs qu'elle a de ce moment (de « *belles images* ») alors que sa pierre est très peu importante. En revanche « *le fait de mettre la pierre, c'était un peu fixer le moment quoi* », ce qui traduit de manière parfaitement éloquente un ancrage positif. Pour

elle, contribuer c'est « *prendre le temps de mieux regarder* ». Ce que l'expérience de *Brigitte* montre bien, c'est que la contribution intervient après qu'une question préoccupante se manifeste à son esprit. Son attention est absorbée par le moment et l'action contributive a comme effet de donner un sens à ce qu'elle voit (qui pourrait se résumer ainsi : *le monde est beau à mes seuls yeux puis je partage ce sentiment avec d'autres*). L'introspection qu'elle vit est ancrée dans un souvenir où l'édifice est la clef d'accès. Enfin, ce moment est envisagé comme réitérable dans le futur (le revivre mais un peu différemment). *Brigitte* a donc un fort *facteur de projection*. Ce trait de personnalité a été identifié dans les études liées à la théorie de l'autotélisme-flow. Il signifie que le sujet sait comment revivre des expériences positives en se projetant à l'aide d'expériences passées réussies.



La dynamique de contribution de *Brigitte* :

État 1 (Défi perçu élevé ; Compétences perçues comme hautes) - Probablement

→ Situation positive et de dépense d'énergie

État 2 (Défi perçu moyen ; Compétences perçues comme basses)

→ Mêlée à des émotions positives, une question préoccupante surgit

→ Contribution spontanée.

État 3 (Défi perçu bas ; Compétences perçues comme hautes)

→ Ancrage d'un moment mémorable et projection sur une expériences future similaire.

3.2.1.2.2.4 *Christelle 01*

Christelle est en vacances en Norvège avec son mari. Ce jour-là, son humeur est positive : il fait beau, elle se sent apaisée, loin des soucis et « *désireuse de profiter de chaque instant* ». Ce moment elle l'a choisi car elle n'aime pas les vacances « *farniente* » et préfère être active. Cela tombe bien, « *cette rando-là, elle était particulièrement difficile* ». Elle est dans une phase de dépense d'énergie, elle marche, transpire mais éprouve un sentiment de liberté. Elle arrive alors sur un haut plateau où la vue à 360 degrés offre un paysage qu'elle estime magnifique. Au moment où elle se trouve face à un champ de cairns, des questionnements profonds l'envahissent. Si son expérience est dégagée de toute contrainte, nous retrouvons, entremêlée à son sentiment de liberté, une forme de préoccupation ou d'anxiété concernant sa place dans le temps. Elle imagine qu'elle et son mari ne sont pas les premiers, elle commence alors à se déplacer mentalement dans le passé, sa principale question concernant sa place dans l'histoire, dans l'évolution. Ce n'est pas la première fois qu'elle éprouve cette perturbation, cela se produit lorsqu'elle est en contact avec des monuments : « *là, c'est pareil, il y a des cairns, il y en avait à profusion sur cette esplanade, et on ne sait pas de quand remontent les premiers cairns et on se dit que potentiellement ça fait des dizaines d'années qu'ils sont là* ». Plusieurs signes laissent penser que *Christelle* ressent cette préoccupation à propos de sa relation avec le temps qui lui donne du fil à retordre. Elle parvient à préciser ce sentiment en confiant associer l'avenir à l'incertitude. Elle relie cette vision d'elle-même dans le temps à sa vie personnelle et, en particulier, elle fait un rapprochement avec son désir d'enfant durant son expérience. *Christelle* et son mari sont dans un projet de conception et elle sait que se sont peut-être ses dernières vacances en couple sans enfant. Elle questionne aussi l'avenir de sa relation avec son mari (imaginer qu'ils seront toujours mariés ou séparés). Elle n'exprime pas de doutes en lien avec le présent, elle interroge plutôt ses certitudes de manière introspective. Les mots employés par *Christelle* expriment un rapport profond au temps qui passe. Cette contributrice est affectée par sa conscience du temps, du caractère éphémère de

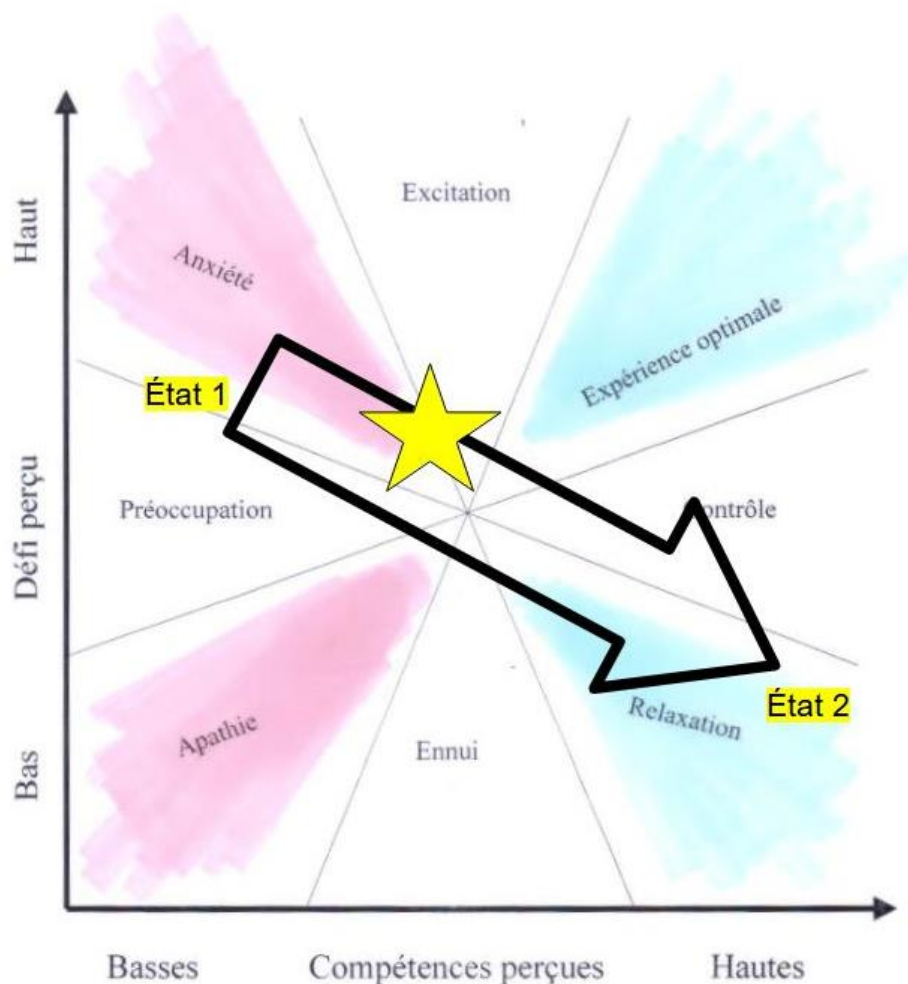
l'instant présent et c'est le contact visuel avec les cairns qui stimule ses réflexions. En s'impliquant dans l'activité de contribution, elle chemine dans son introspection. Elle a conscience qu'elle est à un tournant de sa vie et que « *si on repasse sur cette montagne dans dix ans, ce sera pas pareil* ».

L'amélioration d'un premier cairn la fait basculer dans l'état **de relaxation** déjà identifié dans les expériences précédentes. Le défi perçu est modeste. La contributrice va même choisir un édifice plus facile car les « *très grands [lui] paraissaient plus compliqués d'y poser une pierre pour certains car ça paraissait un peu instable* ». Elle préfère un cairn « *qui a été oublié dans un coin et que personne s'en n'est jamais occupé* ». Ensuite, elle va construire son propre monticule. *Christelle* est la seule à avoir détaillé précisément les compétences techniques qu'elle mobilise pour contribuer à un cairn. Elle est capable de nommer des éléments généraux de technique pour réussir à poser la pierre dans le cairn déjà commencé : regarder la logique d'ensemble, consolider en posant sur le flan, être attentive à l'agencement pour ne pas déséquilibrer l'ensemble, ... Pour le nouveau cairn, elle dit faire attention à ne pas le mettre dans le passage, tenir compte de l'harmonie visuelle du champ, donner une forme pyramidale, ... En revanche, comme pour les contributeurs précédents, sa contribution à elle est une petite chose. Lorsque nous la guidons sur ses actes mentaux par rapport à l'importance du choix des pierres, elle répond « *est-ce que je me dis quelque chose ?* » Tout ce qui lui importe c'est de participer avec les gens du passé et de l'avenir, que sa contribution soit durable, « *là où elle va rester, je pense, un certain temps* » dans un ensemble qui la dépasse. Ce qui compte c'est d'y être, qu'il y ait ses pierres à elle, ce n'est pas d'en faire plus, plus beau ou plus haut que les autres. Comme pour *Nicolas*, *Sébastien* et *Brigitte*, la construction de sens est complexe et demande des compétences sémiotiques personnelles tout comme une capacité de projection dans le temps : « *je suis très attachée à l'histoire* », « *on a l'impression de poser sa pierre en se disant que dans plusieurs dizaines d'années elle y sera toujours* », « *mon passage dans l'histoire c'était ce moment-là et ce moment n'existera plus* », « *elle va contribuer à une part de l'histoire [...] elle va exister* », etc ... Ce qu'elle éprouve au cours de son activité, c'est un ressenti majoritairement positif : « *c'est vraiment un sentiment où je me sens libre et puis une émotion relative à faire partie de l'histoire* ». Pour le nouveau cairn, elle est « *dans la création à 100 %* ». Cette production repose d'ailleurs sur des sentiments particulièrement introspectifs qu'elle ne partage pas avec son mari. Ce qu'elle exprime verbalement au moment de son expérience est assez banal, « *c'est beau* », mais elle garde la profondeur de ses émotions pour elle plutôt que de les exprimer. Son vécu est en lien avec d'autres mais reste une expérience très personnelle.

Un schéma récurrent des expériences de contribution concerne la mémorisation et l'ancrage de l'affect positif qui vient d'être ressenti. Le sentiment positif éprouvé par *Christelle* durant la contribution fut ancré en actes de deux manières. Tout d'abord elle prend une photographie des cairns avec le paysage : « *cette photo ça me permet de me souvenir de ce cairn et puis de l'état d'esprit dans lequel j'étais à ce moment-là et peut-être que plus tard [...] quand je re-regarderai la photo ça me replongera dans ce sentiment, dans cet état de bien-être* ».

dans lequel j'étais ». Cet entretien va assez loin dans l'explicitation de l'ancrage. Christelle relie son action de prendre une photographie avec l'intention de réactiver ses émotions positives ultérieurement. Elle envisage de regarder ses images dans des moments négatifs de sa vie « *plus noirs ou plus compliqués* ». Christelle pense qu'elle pourrait obtenir le même résultat en refaisant la randonnée dans l'avenir mais cette évocation apparaît plus comme une production imaginaire faite au moment de l'entretien : « *je me dis que j'aimerais bien revenir dans quelques années [...] je voudrais bien voir la tête qu'il a dans quelques années* ». Ceci traduit un souvenir positif encore actif plusieurs mois après l'expérience. En plus de la prise de photographies, Christelle ancre son expérience positive de contribution en se retournant au moment de quitter le champ de cairns. Elle nous dit le faire pour dire au revoir et garder cette image des cairns qui s'éloignent.

Le diagramme de son expérience est représenté ci-dessous.



La dynamique de contribution de *Brigitte* :

État 0 non représenté (expérience optimale ?)

→ marche difficile et très positive sur le plan de l'expérience

État 1 (Défi perçu moyen à haut ; Compétences perçues comme basses)

→ préoccupations autour du temps qui passe, se pose des questions sur son avenir

État 2 (Défi perçu faible ; Compétences perçues comme élevées)

→ choix de contribuer aux cairns, émotions positives d'apaisement et de liberté

→ ancrage conscient pour accéder plus tard aux émotions positives

Le vécu exprimé par *Christelle* et par les trois autres poseurs de pierres interrogés sont riches d'informations permettant de comprendre la manière dont les buts de ces contributeurs émergent de leurs expériences. Le but concret est similaire pour les quatre contributions : améliorer une œuvre commune. Il ne fait aucun doute que cet objectif ne préexiste pas à l'expérience puisqu'aucun des quatre sujets n'est parti en randonnée pour contribuer à un cairn. Le modèle de Csikszentmihalyi et Nakamura (2014) est le plus pertinent pour décrire ces expériences de contribution. En effet, ces personnes pratiquent, ce jour-là, une activité qu'ils aiment, une randonnée ou une balade. S'impliquer dans ces activités leur permet de vivre des émotions positives. Alors que l'imprévu fait partie de ces pratiques, la rencontre avec des édifices subjectivement incomplets se fait de manière fortuite. D'ailleurs, *Christelle* estime que si aucun cairn n'avait été présent durant sa randonnée, elle n'aurait pas contribué, ce qui montre qu'elle se serait de toute façon retrouvée sur ce chemin à marcher et profiter de sa liberté. Sa randonnée est donc déjà une expérience positive et la contribution est prise dans cet élan. Elle précise à propos de la contribution qu' « **il y a une dynamique qui est lancée et on veut contribuer à cette dynamique, parce que ça nous créé une émotion** ». La contribution renforce les émotions positives. Ce qui rend la contribution spécifique dans l'expérience globale de randonnée, c'est qu'elle permet aussi de résoudre une perturbation intérieure. Pour elle, « *c'est un peu marquer sa trace dans l'histoire et une sorte d'émotion par rapport aux [...] cairns [...] en se disant que potentiellement ça fait peut-être cinquante ans ou cent ans qu'ils sont là* ». Nous pouvons donc pointer que l'objectif « contribuer à l'édifice » émerge de l'expérience pour renforcer sa valence positive, générer une phase satisfaisante qui sera mémorable. Le but est un moyen de produire de la satisfaction.

Un soir après son travail à domicile, la contributrice *Madamedekeravel* cherche un moyen de patienter sur son ordinateur et tombe sur la page Wikipédia *Liste des personnages d'Astérix* : « *Je lis comme ça, juste je jette un œil à la page et j'ai dû voir quelque chose qui a attiré mon œil, mais je saurais pas dire quoi.* »

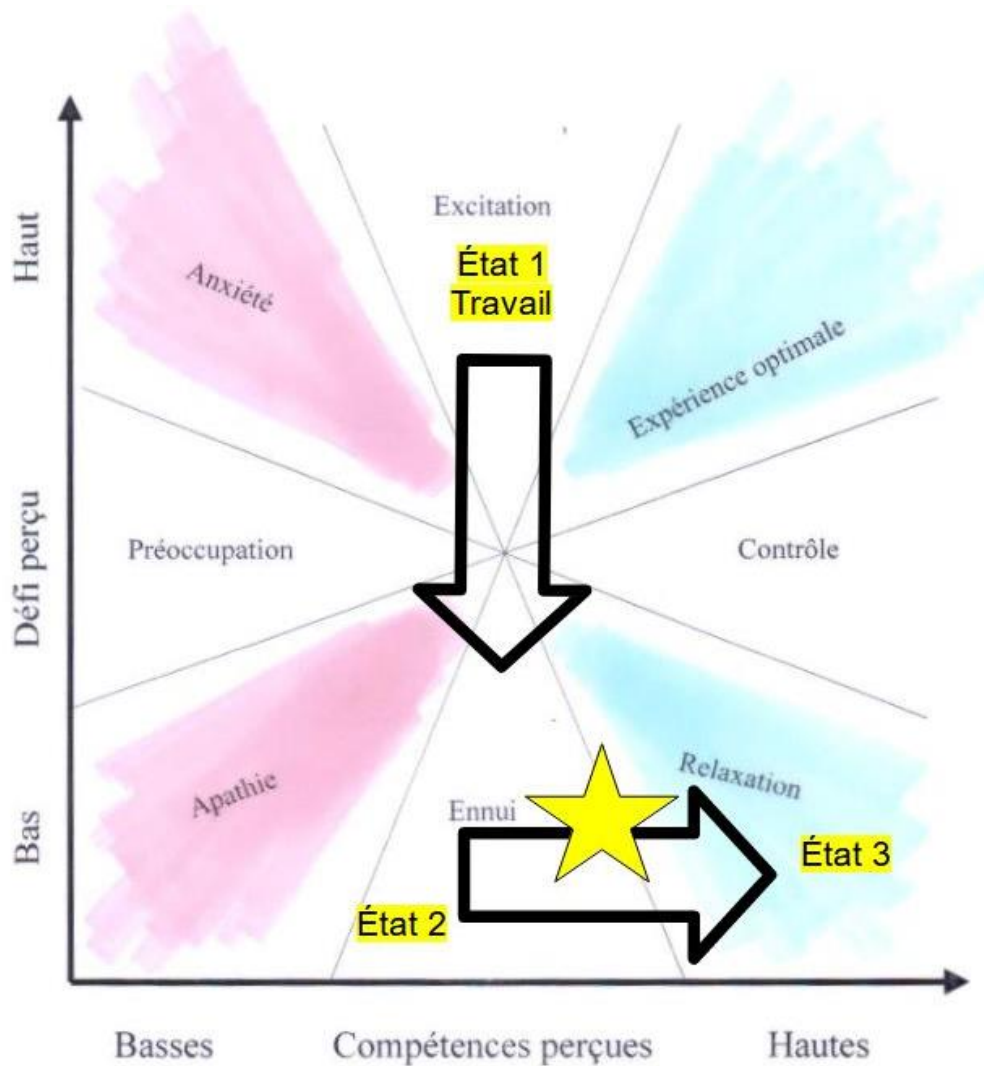


Figure 64 - Illustration de l'article modifié par *Madamedekeravel*. Par Lin Mei CC-BY-SA

Selon l'interview que nous avons réalisée avec *Madamedekeravel*, il semble bien que son expérience est assez proche de celles des poseurs de pierres si nous avons comme grille d'analyse le *paysage expérientiel*. Premier indice identifié, elle nous dit se lancer dans son expérience de contribution en parlant d'un « *truc qui sert à rien* ». La réalité est qu'elle corrige la syntaxe et l'orthographe d'une page modifiée par un autre contributeur alors que c'est elle qui estime cette page comme peu importante, « *pas plus que ça utile* » et « *anecdotique* ». Autre indice, elle dit « *être plongée dans [son] truc* » mais avec la valeur d'une récréation après une journée de travail. Avant de contribuer, elle ressentait de l'ennui et voulant « *tuer le temps* », elle avait la volonté que ce temps soit quand même un moment intéressant, utile. Elle compare sa contribution avec le jeu *CandyCrush*. La différence qu'elle exprime est que sa contribution est profitable à d'autres. Ainsi, elle précise « *passer derrière* » le dernier contributeur tout en ne voulant pas alourdir l'ensemble déjà constitué en pensant à « *ceux qui viendront derrière* ». Elle est « *contente d'avoir participé* » et « *de faire le ménage là-dedans* ». Son sentiment positif vient du fait « *d'avoir mis [son] grain de sel, d'avoir contribué à améliorer quelque chose qui est un bien commun et que tout le monde peut voir.* » De plus, comme bien souvent lors d'une partie de jeu vidéo, ce qui fait que l'expérience est positive, c'est qu'elle est vécue pour elle-même. De la même manière, cette contributrice voit des objectifs émerger de son expérience et lui permettre de passer un bon moment. Par ailleurs, en regardant une partie de l'édifice qui se tient sous ses yeux, elle se dit « *ce gars il a fait sûrement*

des efforts, il a passé beaucoup de temps pour faire ses contributions mais ça peut pas rester comme ça dans Wikipédia, c'est pas acceptable, c'est pas joli. » Ce rapport à l'édifice permet d'identifier le niveau des dimensions de **l'état de relaxation**. Le niveau de compétence, tout d'abord : corriger les erreurs de français est, sans ambiguïté, accessible pour la contributrice ce qui est, par ailleurs, en lien avec sa profession. En effet, elle est correctrice pour un organisme de formation et nous expliquera être sensible à la qualité du français dans les textes publiés sur Wikipédia. Ensuite, le niveau de défi perçu par la contributrice est clairement faible pour cette activité-là. Ses contributions sont choisies pour passer le temps et elle n'a pas le sentiment d'être face à un article majeur ou à une mission ardue à accomplir. Nous sommes vraisemblablement face à un état de **relaxation** pour *Madamedekeravel* : elle s'attaque à un défi très accessible pour elle et ses compétences perçues pour y arriver sont plus que suffisantes. Une troisième variable de l'ordre de l'imaginaire autour de la syntaxe conduit *Madamedekeravel* à parler d'esthétisme. Ce point n'est pas sans rappeler les expériences de contribution aux cairns. Le faible niveau de français est perçu comme inesthétique, autant qu'il n'est pas acceptable.

Nous pouvons affirmer que cette contributrice vit une expérience qui partage de nombreux traits communs avec la contribution aux cairns : elle en retire une certaine satisfaction, le but émerge de son affect positif (les émotions positives l'incitent à corriger une page), l'activité est plaisante en elle-même (pas pour son résultat) et l'activité procure un apaisement tout en permettant de se reposer (conservation de l'énergie). Elle donne aussi des exemples d'activités qui ont une valeur comparable selon elle. Son critère d'évaluation est qu'une expérience a de la valeur si elle est racontée à son mari avec un certain niveau de satisfaction : téléphoner à une copine ou trouver un bon livre à la bibliothèque. Ce que nous retenons, c'est que cette expérience est aussi en lien avec la construction de sens (qu'est-ce que Wikipédia et une syntaxe esthétique ?) En d'autres termes, pour cette expérience de contribution, l'état de relaxation permet de passer un moment positif en résolvant des problèmes simples, porteurs d'une signification profonde, focalisant l'attention du sujet sans dépense d'énergie et générant une valeur partagée.



Madamedekeravel vient de terminer sa journée de télétravail (il ne semble y avoir ni d'affect positif, ni d'affect négatif liés à cet ante-début). Elle ressent alors un certain ennui qu'elle va combler par sa contribution à Wikipédia. Ce troisième état est positif affectivement et est comparé à ce qui peut être ressenti en jouant au jeu vidéo Candy Crush mais avec l'utilité commune en plus.

État 1 (Défi perçu élevé ; Compétences perçues comme moyennes)

→ arrêt du travail salarié (à domicile)

État 2 (Défi perçu faible ; Compétences perçues comme moyennes)

→ Comblent l'ennui en faisant quelque chose impliquant plus de compétence et avec du sens

État 3 (Défi perçu faible ; Compétences perçues comme hautes)

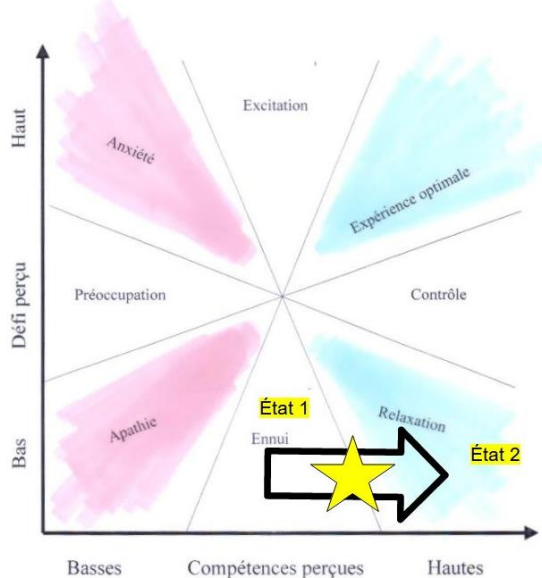
→ Apaisement et conservation de l'énergie

3.2.1.2.2.6 Acélan 01

L'expérience d'Acélan commence de manière assez automatique : « *je m'y suis mise complètement par hasard.* » Pourtant, des conditions sont sous-jacentes à la réalisation de sa contribution : du temps libre, une bonne disposition physique et, globalement, un contexte favorable au travail. Acélan se lance dans la correction d'un livre qu'elle a déjà lu et beaucoup aimé. Quand elle voit que le texte brut de *Panaït Istrati*, « *Kyra Kyralina* » est mis en ligne, elle se jette dessus. De plus, elle veut corriger le texte du début à la fin pour lire le récit. Nous avons déjà appris que la contributrice accepte de réaliser des tâches relativement ennuyeuses voire émotionnellement négatives pour lui permettre de tomber sur ce genre d'opportunité. Pour Acélan, « *le travail était pas pénible* » et le plaisir de lire au rendez-vous, « *un vrai bonheur à relire* ». L'affect positif ressenti durant cette expérience ne fait donc aucun doute.

La contributrice nous dit que la correction est simple, rapide et que « *c'est toujours assez confortable d'avoir un ouvrage facile pour quand je veux contribuer mais que j'ai pas envie de me taper des très longues pages à corriger.* ». Vraisemblablement, le challenge à relever n'est pas élevé. Bien qu'une correction sur Wikisource réclame des compétences techniques, elles sont largement maîtrisées par Acélan. En revanche, des compétences plus spécifiques sont nécessaires pour corriger et apprécier le roman. Nous retrouvons la capacité créatrice de sens et de perception de l'esthétique éprouvées par les poseurs de pierres. Nous estimons qu'Acélan vit aussi une expérience de relaxation en éditant « *Kyra Kyralina* » avec une dynamique proche de

Sébastien 01 ou *Madamedekeravel 01* (voir schéma ci-contre). L'accès à un affect positif est construit à la suite de la décision de s'attaquer à ce livre et d'une stratégie de conservant d'énergie, c'est-à-dire de détente. Pourtant, une activité productive est concernée en même temps que la lecture avance. Elle consiste à corriger et à structurer le texte afin de l'ajouter à l'édifice Wikisource mais cet effort est fluide et presque transparent pour la contributrice.



Ce que l'expérience d'Acélan nous montre remarquablement, c'est la manière dont elle construit ses expériences positives par une boucle de renforcement. Dans son expérience, la motivation est générée par l'ancrage émotionnel positif des expériences passées. La valence positive de l'expérience en cours va aussi favoriser les

futures expériences similaires : « *il faudrait que je demande à ceux qui avaient annoncé la parution de ce fac-similé, si il y avait pas d'autres ouvrages disponibles à partir de la même source. Je crois que c'était la bibliothèque de Genève qui avait mis ça.* » Ce schéma est parfaitement congruent avec celui pointé par Csikszentmihalyi et Nakamura, 2014 (p. 200). Les auteurs déclarent que les buts sont renforcés par la comparaison entre l'expérience en cours et celles déjà vécues de manière positive. *Acélan*, avait apprécié une première lecture du roman qu'elle corrige et elle espère d'autres fac-similés de l'auteur *Panaït Istrati*, ce qui indique qu'elle construit sa motivation à contribuer à partir d'un ancrage passé et de la projection d'expériences positives futures. Nous relevons que le modèle manque de précision sur ce dernier point alors que ses auteurs ont parfaitement décrit cet effet de projection par ailleurs. L'explicitation de la boucle d'*Acélan* nous conduit à envisager d'ajouter un but additionnel (*buts futurs* ou *further goal*) au modèle de Csikszentmihalyi et Nakamura (2014). En effet, *conserver le but* ou *keep goal* permet de comprendre qu'une expérience positive soit maintenue à l'aide d'un but émergent mais nous semble insuffisant pour décrire le fait que le sujet va soit envisager consciemment des buts futurs (comme ici *Acélan*) soit ancrer son vécu positif pour favoriser des buts futurs (comme *Christelle 01* par exemple). En définitive, nous commençons à entrevoir que ce qui se joue au cours d'une expérience de contribution présente, ce sont les relations qui existent avec des expériences passées et des expériences futures. Les buts émergent d'un renforcement issu des affects positifs ancrés dans la mémoire du sujet. Ce schéma permet de comprendre comment un individu peut trouver de la motivation à vivre des expériences contributives de manière intrinsèque.

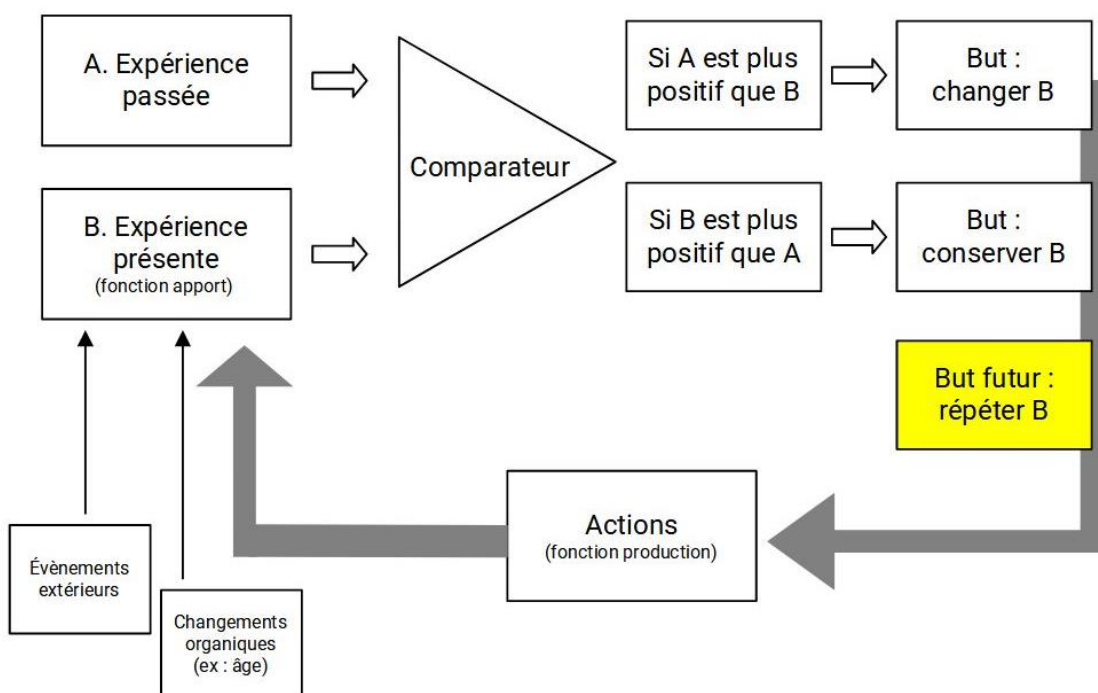


Figure 65 – Boucle de renforcement des buts par l'expérience augmentée des buts futurs (Csikszentmihalyi et Nakamura, 2014, p. 200)

Notons que l'expérience d'*Acélan 03* est très probablement une expérience de relaxation (compétences perçues élevées ; défi perçu modeste). Elle lit un texte qui lui plaît tout en corrigeant les erreurs qui s'y trouvent. Son attention est focalisée sur le récit dans lequel elle est plongée tout en produisant ses corrections de manière fluide. Elle ne souhaite pas dépenser trop d'énergie dans cette contribution et arrête quand une gêne causée par la fatigue vient troubler son plaisir de lecture. En revanche, nous n'avons pas pu extraire d'informations suffisamment claires sur sa dynamique d'expérience pour en tirer des conclusions plus précises. Nous relevons tout de même qu'un ancrage positif en lien avec le récit l'a conduite à s'y intéresser (par l'intermédiaire d'une émission de radio).

3.2.1.2.2.7 *Karine 01*

Pour compléter le jeu d'expériences qui relèvent de l'**état de relaxation**, nous pouvons revenir sur le vécu de *Karine* lié à une activité viticole. Elle commence son entretien par établir que sa journée de contribution fut agréable : « *tout était positif* ». La taille de la vigne ne représente pas un grand défi pour elle-même si cette étape d'entretien est importante pour obtenir un vin de qualité. *Karine* le sait et nous l'explique tout en précisant qu'elle se sent dans un élément familier. Elle a aussi conscience que ce qu'elle fait ce jour-là aurait été effectué par les bénévoles de l'association si aucun contributeur n'était venu. La contribution de *Karine* s'inscrit dans une œuvre commune complexe mais repose sur des gestes relativement simples et accessibles. De plus, les membres actifs sont présents pour accompagner les volontaires occasionnels comme elle. Même s'il s'agit d'une contribution modeste, *Karine* explicite aisément les compétences d'observation et de manipulation qui sont mobilisées dans son action. Elle estime être parfaitement capable de réaliser les tâches qui lui sont attribuées. En effet, elle a de l'expérience dans le jardinage, des connaissances en viticulture « *j'avais déjà des bases [...] j'étais à l'aise, en fait* » et l'accompagnement lui paraît de qualité (un briefing collectif, les conseils de son binôme). *Karine* est particulièrement présente et focalisée sur le moment : « *j'étais dans le ressenti tout le temps* ». Ses sens sont en éveil : vue, toucher, ouïe... Son imaginaire lui a permis d'accéder à une dimension esthétique relative au monde qui l'entourait : les pieds de vignes sont beaux, le ciel apporte une atmosphère positive. La contributrice est aussi sensible aux attitudes bienveillantes des autres participants. Son attention est guidée par ce qu'elle ressent, avec peu de réflexion logique et régulièrement focalisée sur l'édifice à bâtir. Par ailleurs, elle garde un pied qu'elle vient de couper mais n'a pas de : « *raison particulière, y'a pas quelque chose qui fait qu'on va dire 'voilà, ça rentre dans une case', c'est plus un ressenti personnel. Moi je le trouvais plus beau que les autres.* » L'explicitation de ce geste nous conduira à comprendre que *Karine* garde ce pied en souvenir de l'instant, comme un marqueur qui lui permettra de se reconnecter à ses émotions positives du jour dans plusieurs années. Ce qui lui procure des émotions positives, c'est aussi bien l'implication dans des actions simples et répétitives, « *le fait de couper, de compter, enfin moi j'aime le ressenti de ce que je fais* », mais aussi le contexte « *tout est venu amplifier de manière agréable ce ressenti parce que voilà, les gens autour étaient souriants, tout le monde était en ambiance positive...* » Elle vit un moment de grâce aussi bien

dans l'action contributive que dans les à-côtés comme les repas et les échanges avec d'autres participants. Même l'épisode pluvieux en pleine taille n'altère pas la qualité de ses émotions. Au cours de son expérience, la contributrice s'évade dans des évocations autour de la vigne et de sa vie future. Ses visions sont agréables et contemplatives. Cette réactivité de l'imaginaire mêlée à une focalisation sur des gestes simples fait écho au six expériences analysées précédemment. *Karine* vit un moment positif, apaisant, maîtrise ses gestes et son activité n'étant pas trop demandeuse en énergie, elle peut se consacrer à la construction de sens. Nous comprenons, en effet, que son expérience est reliée à ses choix de vie du moment et impliquant un projet professionnel à venir. Cette relation intégrée à l'expérience de contribution est une libre introspection qui met de l'ordre dans les désirs de *Karine*. Ce que montre cet entretien, c'est que la contributrice est en état de relaxation (de nombreux indices en attestent) et que cet état implique un rapport profond avec son imaginaire. Dans l'action, les problèmes qui se présentent nécessitent une certaine attention mais sont résolus avec fluidité sans grande dépense d'énergie, tout en étant étroitement associés à la création de significations. Malheureusement, pour cet entretien ne comporte pas suffisamment d'éléments pour estimer la position de départ du sujet dans le *paysage expérientiel*. Par conséquent, nous ne pouvons pas dessiner la dynamique de son expérience.

3.2.1.2.2.8 *La contribution contemplative*

A partir des expériences de contribution où les sujets se trouvent principalement dans un état de relaxation, nous pouvons déterminer un premier profil. La relaxation est un état tendant vers l'apaisement général permettant la conservation de l'énergie (Nakamura et Csíkszentmihályi, 2009) autant qu'une « *méthode de détente et de maîtrise des fonctions corporelles par des procédés psychologiques adaptés.* »¹²⁴ Au cours d'une expérience de contribution, la relaxation est un état recherché de manière plus ou moins réfléchie. Cette stratégie ne fait pas toujours l'objet d'une réflexion mais plutôt d'un schéma récurrent favorisant les ressentis positifs. Ce type d'expérience apporte un sentiment de richesse intérieure au contributeur qui peut laisser libre cours à sa créativité imaginaire à partir d'une activité en prise avec le monde physique. L'état antérieur à la contribution est souvent un moment de flottement permettant de saisir une occasion de réactiver un ancrage positif passé. Pour parvenir à la relaxation, le contributeur n'a pas besoin de subir une épreuve ou de relever un défi : il y a une certaine fluidité et spontanéité dans l'émergence d'un objectif de contribution. En revanche, le sujet doit avoir le sentiment que ses compétences sont pleinement exploitées en accord avec ses propres valeurs qu'il partage avec l'édifice. Nous pouvons définir la **contribution contemplative** comme un profil de contribution qui favorise la créativité imaginaire, la construction de sens et le ressenti d'émotions positives à partir de la résolution de problèmes peu exigeants pour le contributeur.

124 <https://www.cnrtl.fr/definition/relaxation>

3.2.1.3 *L'expérience de contribution optimale*

Parmi nos entretiens d'explicitation, certains témoignent aussi de vécus de contribution qui reposent sur des d'expériences optimales. Nous nous sommes, en effet, retrouvés face à des descriptions indiquant que les contributeurs passaient par le cadran nord-est du *paysage expérientiel* et qui correspond au *flow* théorisé par Csikszentmihalyi. Pour identifier ces expériences dans le terrain, nous devons nous appuyer sur les caractéristiques du flow établies scientifiquement et sur un grand nombre d'interviews. Rappelons que l'expérience optimale nécessite un objectif clair et des rétroactions immédiates (pouvoir évaluer le résultat des actions). De plus, elle partage avec l'état de relaxation un bon niveau d'auto-efficacité, c'est-à-dire le sentiment de disposer de compétences élevées pour accomplir les tâches. Les compétences ne sont pas uniquement procédurales mais peuvent, par exemple, être émotionnelles, motrices ou sensorielles. En revanche, contrairement à la relaxation, le niveau de défi propre aux situations de flow est perçu comme élevé, exigeant, par le sujet. Enfin, l'état des individus expérimentant le flow partage les caractéristiques suivantes avec la relaxation : l'intégration de la conscience et de l'action, la focalisation de l'attention de manière spontanée, le découplage avec l'écoulement du temps et la satisfaction intégrée à l'action (la motivation est intrinsèque à l'activité). D'après les entretiens collectés, de nombreux indices montrent que des contributeurs ont éprouvé le flow. Comme l'intention initiale de nos entretiens d'explicitation n'était pas de viser les dimensions du flow, les informations obtenues ne sont pas toujours suffisantes pour en attester systématiquement. Cependant, des entretiens plus que d'autres contiennent des indices robustes et suffisamment nombreux, ce qui permet de les confirmer comme relevant de l'expérience optimale. C'est, d'ailleurs, une fois les entretiens d'explicitation réalisés et primo-analysés que nous avons trouvé une telle proximité entre le phénomène étudié et le flow que nous avons estimé que cette théorie était un apport adapté à une seconde analyse. Selon nous, les expériences suivantes répondent explicitement aux critères du flow, au moins dans une phase de l'expérience de contribution : *Triton 01*, *Alice 01*, *Kergourlay 01*, *Kergourlay 02*, *Kergourlay 03*, *Sijysuis 01*, *Samdl 01* et sans aucun doute *Jean-Sébastien 01*. Nous les analyserons en premier. Le flow n'est pas systématiquement obtenu durant toute une expérience mais la phase concernée dure au moins plusieurs minutes, voire quelques heures. Cette mesure est cependant difficile à préciser, notamment parce que les sujets perdent la notion du temps qui passe pendant le flow. Ce qui nous paraît particulièrement intéressant, ce n'est pas tant de prouver que des contributeurs aient pu vivre le flow mais plutôt la dynamique expérientielle qui les a conduits à accéder à ces moments positifs. Nous présenterons également des expériences où l'état de flow est plus difficile à établir mais qui nous ont fourni des informations pertinentes à analyser.

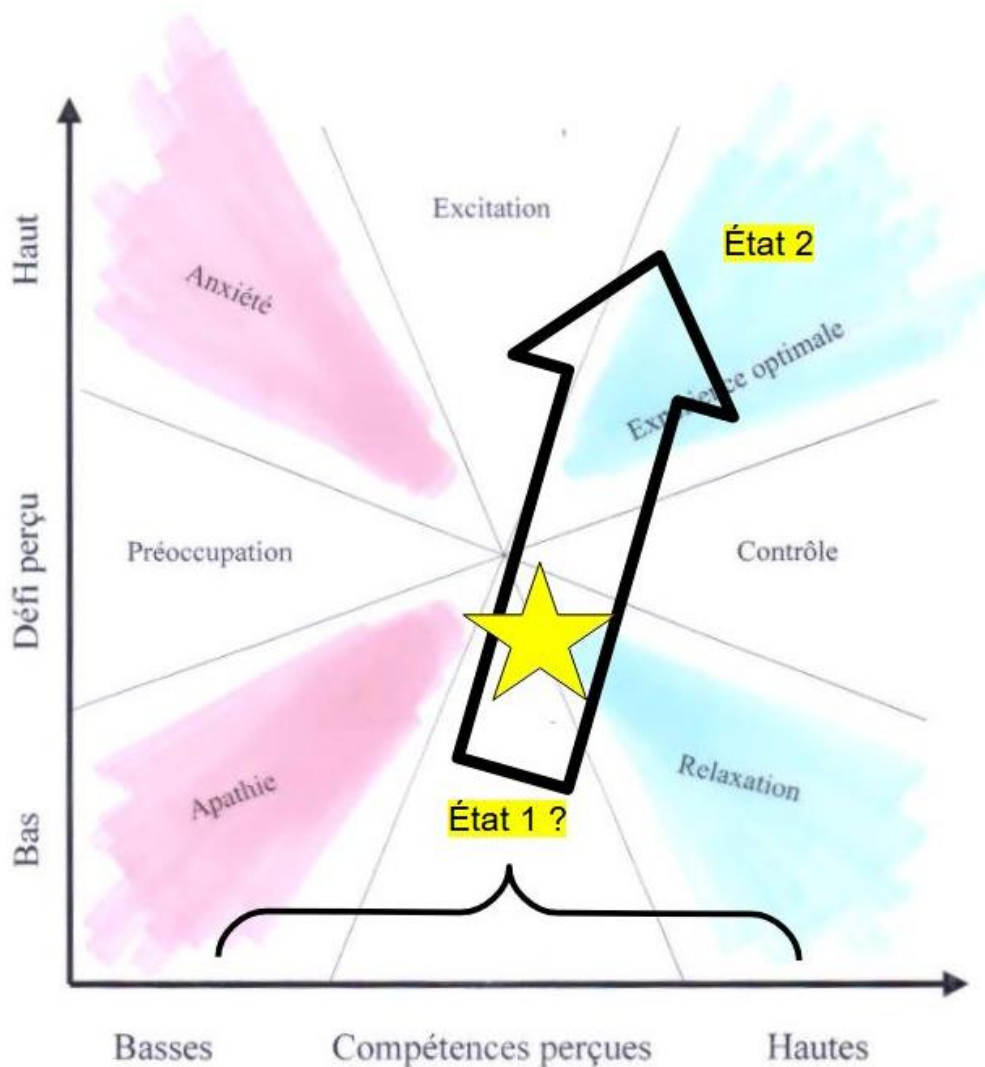
3.2.1.3.1 Les dynamiques d'expérience optimale claires

Dans cette section, nous allons passer en revue les expériences qui nous sont apparues comme relevant de l'expérience optimale. Pour être plus précis, les premières expériences analysées seront celles où l'état de flow laisse peu de place au doute. Dans une seconde section, nous analyserons les expériences qui sont moins certaines quant à la présence d'une phase optimale. Elles ont malgré des choses à nous apprendre au regard de la théorie de l'autotélisme-flow et du paysage expérientiel. Toutes les situations seront envisagées comme des dynamiques et les différents étapes mises en lumières.

3.2.1.3.1.1 *Triton 01*

Prenons, pour commencer, l'expérience de *Triton 01*. Son objectif est clair, il est capable de l'énoncer seul presque sans guidage : créer un article Wikipédia complet autour de la mine « *Montagne d'Or* » en Guyane. Les rétroactions sont immédiates avec l'outil de contribution de Wikipédia. Les modifications validées sont visibles directement et quasi instantanément. *Triton* dispose des compétences pour rédiger cet article, il sait quoi faire, où trouver les informations et maîtrise les normes encyclopédiques de Wikipédia. Les compétences mobilisées sont principalement procédurales. Le contributeur estime avoir de l'expérience. Le défi est élevé puisque Triton s'est donné comme mission d'informer les lecteurs sur ce projet minier qui ne fait pas consensus socialement et politiquement (pour des motifs principalement économiques et écologistes). Comme pour les contributeurs en état de relaxation, nous retrouvons le principe qui consiste à donner un sens au monde. Alors qu'il ne parle pas explicitement du niveau d'attention qu'il mobilise pour contribuer, le sujet a coupé une série Netflix en cours de visionnage pour la reprendre après avoir travaillé sur l'article (les activités ne se sont pas superposées). A aucun moment il n'évoque de moments où son attention se serait détournée de ce qu'il était en train de faire : tout ce qui fut exprimé concernait l'activité de contribution. Le travail de contribution aura été réalisé jusque tard le soir. Enfin, le contributeur dit sans ambiguïté ressentir de la satisfaction en lien avec son expérience. L'entretien d'explicitation est relativement court (le premier du terrain) et ne permet pas d'en dire beaucoup plus si ce n'est que le fait de visionner cette série est une expérience aux niveaux de défi et de compétence probablement faibles au sens du diagramme de Nakamura et Csikszentmihalyi (2009), ce qui peut expliquer que cette activité soit abandonnée. Le visionnage d'une série ou d'un programme télévisé est pris en compte dans les travaux sur le flow. Cette activité peut se situer dans le cadran *apathie*, *ennui* ou *relaxation* selon le niveau de compétences impliqué. Il se peut que le scénario de la série demande des ressources sur le plan de la créativité imaginaire plus ou moins importantes (tout comme sur les aspect cognitifs ou émotionnels). Dans tous les cas, le visionnage passif d'une série ne réclame pas de dépense d'énergie et concerne donc les cadrans du bas du *paysage expérientiel*. Si, nous ne pouvons pas déterminer avec certitude le niveau de compétence que Triton investit dans sa relation avec la série, l'état de relaxation est le plus improbable puisque le sujet a décidé de changer d'activité. Nous pouvons nous passer de cette information mais pour illustrer la

dynamique d'expérience, nous partons d'une hypothèse moyenne : la série est ennuyante et la contribution un choix plus intéressant pour rendre vivre une expérience positive. Quoi qu'il en soit, le déclenchement de l'expérience de contribution est un basculement vers un état de flow impliquant dépense d'énergie et affect positif pour le sujet.



État 1 (Défi perçu faible ; Compétences perçues ???)

→ Contribuer à Wikipédia pour optimiser l'expérience et ordonner le monde

État 2 (Défi perçu élevé ; Compétences perçues comme hautes)

→ L'expérience devient optimale et procure de la satisfaction

Alice a partagé une expérience qui se déroulait sur un long week-end. L'interviewée a pu expliciter des moments particuliers mais elle a aussi, bien souvent, mis en récit ce qu'elle a vécu. Malgré tout, sur l'ensemble de l'expérience reconstruite, nous pouvons identifier des indices robustes de situation de flow. Tout d'abord, le but stimulant pour Alice ne fait aucun doute même s'il manque de limpidité sur l'aspect opérationnel en début d'expérience. Son souhait est de relever le défi qui consiste à animer un stand attractif pour sa première participation au festival *StunFest*. Le défi va devenir beaucoup plus clair pour elle lorsqu'il est question de produire un jeu vidéo VS Fighting inspiré de *Mortal Kombat*. Notons que la clarification de l'objectif montre que le but n'allait de soi au commencement de l'expérience. Les rétroactions sont également évidentes à partir du moment où la production débute : le jeu se construit sous les yeux de l'équipe et du public (le travail est retransmis sur grand écran par un projecteur). L'équipe d'Alice a utilisé un outil de création de jeux vidéo, **Superpowers**, dont l'une des promesses est « *Jam together in real-time!* »¹²⁵, « *Faites votre sauce ensemble en temps réel !* ». Elle nous explique que le point fort de l'outil est de pouvoir vérifier l'avancement du jeu sur un écran contrairement à d'autres logiciels de création. Les scènes se matérialisent les unes après les autres : « *ça fonctionne* ». Quant au sentiment d'auto-efficacité, c'est son inconstance qui ressort de l'expérience d'Alice. Alors que les deux premiers critères renforcent la présomption de flow, cette troisième variable, qui manque de présence au début de l'expérience, est une chance pour notre analyse. La dynamique de variation va nous apporter des informations pertinentes sur ce qui se joue au cours d'une expérience de contribution. Lors de la première partie du weekend, le sentiment d'auto-efficacité est particulièrement absent. L'expérience commence mal pour la contributrice qui nous dira ressentir de l'anxiété en se rendant au festival : « *On va sur ce festival, on ne sait pas trop ce qui va se passer, on a un peu les foies parce que c'est quand même un gros festival. [...] C'est la première fois qu'on est dans un cadre aussi formel.* » Le premier jour, elle ressent, certes, de l'amusement, mais surtout elle estime être incompetente : « *C'est la journée où ça a été un peu plus dur pour moi [...], je m'en voulais [...] c'est parce qu'on est des néophytes, j'avais l'impression d'atteindre mon plafond de compétence ou d'incompétence, je ne sais pas.* » Ce qui lui procure du plaisir malgré tout, ce sont les activités de festivalière un peu passive (voir un concert, faire des rencontres, ...)

Le second jour, un basculement s'opère. La joie d'agir l'emporte avec un grand soulagement : l'objectif final se clarifie, la réalisation du jeu VS Fighting est décidée. De plus, les compétences propres d'Alice s'alignent sur cet objectif (manager l'équipe, concevoir les personnages, faire des prises de vue, ...) Le sentiment d'auto-efficacité s'installe. Par exemple, lorsqu'elle sent qu'elle réussit à coordonner l'équipe, elle estime avoir un « *rôle naturel* ». Plusieurs indices tendent à montrer qu'elle éprouve une expérience optimale à partir de ce moment-là : les contraintes disparaissent au fur et à mesure, les choses se font spontanément, elle perçoit les

125 <https://sparklinlabs.itch.io/superpowers>

rires et les clins d’œil, ce qui lui procure enfin du plaisir. Elle parle même de magie. La dernière variable qu’il convient de mentionner est que l’activité d’*Alice* repose sur une motivation intrinsèque. En effet, l’objectif est limpide : produire le jeu VS Fighting avant la fin du week-end. Cependant, le résultat final, bien que satisfaisant, ne lui paraît pas être à la hauteur de son modèle *Mortal Kombat* (selon elle, il devrait être amélioré sur la jouabilité par exemple). Or, l’expérience, est estimée très positivement sur le critère du plaisir de contribuer à partir du second jour. Ce sont les actions qu’elle mène pour participer qui lui procurent de la joie. Finalement, elle exprime nettement l’ambivalence de l’ensemble de l’expérience. Elle parle de semi-échec, non pas en référence à la qualité du jeu mais par rapport au début difficile du week-end et, en particulier, au sentiment de ne pas avoir été à la hauteur tout de suite.

A partir de ces indices, nous pouvons maintenant dessiner la dynamique de l’expérience d’*Alice*. Rappelons que cette contributrice n’a pas anticipé l’activité précise de création d’un jeu VS Fighting. Or, c’est sur cette activité que reposait la motivation intrinsèque indispensable au vécu d’une expérience optimale. Si nous suivons Csikszentmihalyi et Nakamura (2014) à propos des *buts émergents*, nous pouvons pointer qu’*Alice* a construit sa motivation à partir de ses émotions. Tout d’abord, elle a ressenti de l’anxiété ; puis un point de basculement, comme une révélation, a permis de générer de la joie à partir de ses activités de contribution. Cette inflexion, *Alice* estime en avoir été actrice en se disant : « moi je vais apprécier ce week-end, il est hors de question que je sois triste que je sois déçue, que je me laisse abattre par les autres [...] Moi, je vais faire en sorte de passer le meilleur week-end possible et pour le coup ça été le cas. » Notons que la joie était présente dès le début de son expérience mais issue d’activités plus passives liées à son rôle de festivalière – qui pourraient être liés à des états de relaxation. La variable dynamique, dans ce vécu, est le sentiment d’auto-efficacité, celui qui est ressenti lorsque le sujet se sent hautement compétent par rapport à la tâche qu’il souhaite accomplir. D’abord absent, ce sentiment a émergé lorsque la décision a été prise de définir clairement le but à atteindre.

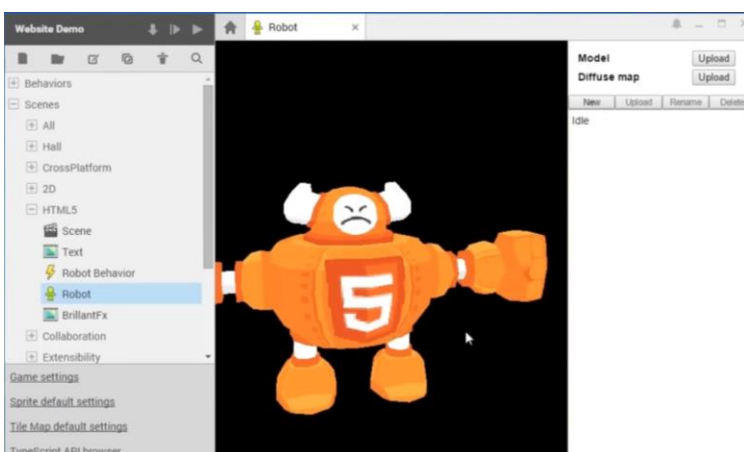
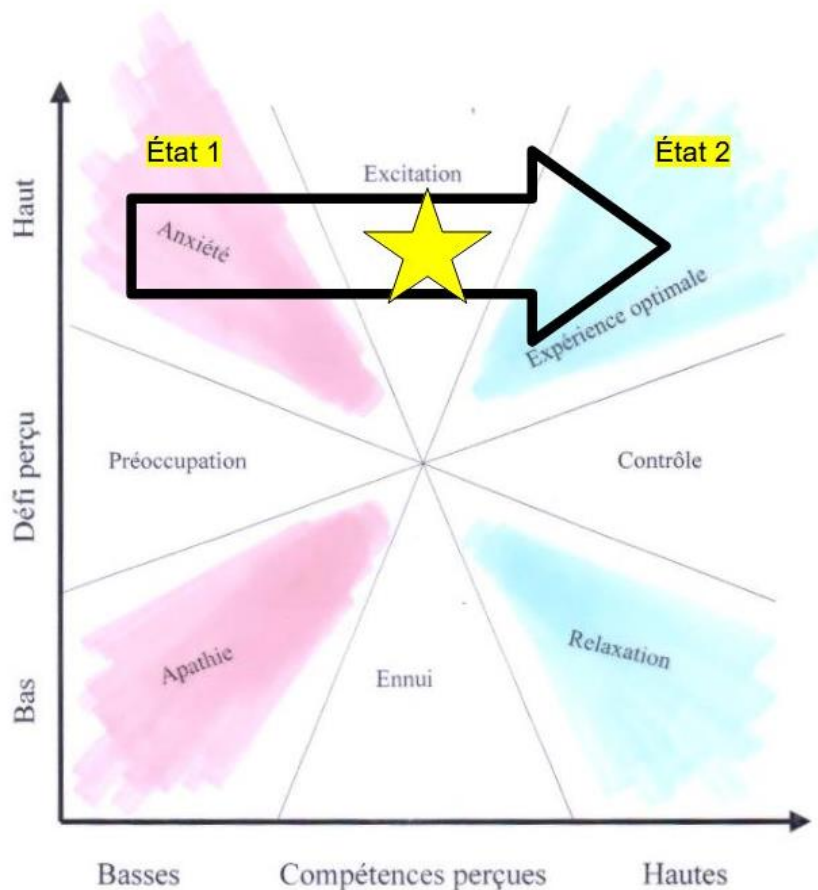


Figure 66 - Visuel du logiciel de création de jeu vidéo Superpowers.

Nous rattachons cette définition de l’objectif avec celui de donner un sens au monde mais surtout d’apporter une amélioration significative à l’édifice (le stand, voire le festival). L’objectif est un plan actionnable avec une signification donnée. Avant que le but et le sens émergent, il s’agissait d’un but flou consistant à tenir un stand avec une équipe de développeurs. La décision de vivre la meilleure expérience possible est une optimisation de l’affect positif qui passe par la clarification du but.



Dynamique de flow de l'expérience d'Alice 01 selon Nakamura et Csikszentmihályi (2009)

État 1 (Défi perçu élevé ; Compétences perçues comme basses)

→ Choix d'évitement des émotions négatives

→ Ancrage positif dans la culture rétro gaming de la contributrice, le VF Fighting

= Clarification de l'objectif : améliorer significativement l'édifice (produire un jeu comme *Mortal Kombat*)

État 2 (Défi perçu élevé ; Compétences perçues qui tendent vers hautes)

La phase *excitation* du diagramme n'est pas spécifiquement négative ou positive d'un point de vue affectif, selon les auteurs. Le niveau de compétence y est équilibré ou, du moins, en phase d'alignement avec l'activité. De plus, le terme d'origine qui a conduit à la traduction d'*excitation* est *arousal*. La traduction aurait aussi pu être celle d'*éveil*, probablement plus adaptée à l'expérience d'*Alice* qui parle de ce moment un peu comme d'une libération ou d'une révélation tout autant que d'un choix réfléchi. Le cas d'*Alice* nous montre comment d'une expérience de contribution émotionnellement négative, il est possible de basculer vers une expérience

optimale. Le principe est qu'un ingrédient manquant, ici un objectif clair avec des boucles de rétroaction limpides, soit implémenté pour que le défi devienne tangible et soit relevé avec joie malgré son exigence. L'alignement du niveau de compétence parallèle à la révélation de l'objectif. En effet, cette variable étant subjective, le niveau objectif de compétence d'*Alice* n'a pas subitement augmenté au moment où il a été décidé de créer un jeu vidéo. La contributrice a même explicité qu'elle ne disposait pas des compétences de programmation ou de médiation des autres membres de l'équipe. Dans cette dynamique, elle a identifié les compétences naturelles dont elle disposait pour apporter quelque chose d'utile et de manquant à la contribution (manager l'équipe, créer les personnages, dénicher des musiciens, ...) A partir du moment où l'alignement des variables a permis une expérience optimale, la motivation a puisé son élan dans l'activité elle-même. La production d'un jeu vidéo n'était plus qu'un prétexte, un peu comme dans l'exemple de l'alpinisme donné par Csikszentmihalyi et Nakamura (2014, p. 203) : « *la plupart des alpinistes [interrogés] se fixent pour objectif d'atteindre le sommet non pas parce qu'ils veulent atteindre le point culminant, mais parce qu'ils veulent l'expérience de l'alpinisme.* » Le sommet est le prétexte comme l'est le jeu VS Fighting. Le sommet et le jeu donnent le sens de la marche ; le sens de l'amélioration du monde par l'édifice dans le cas d'une contribution. Enfin, un dernier indice sous-tend notre modélisation de l'expérience d'*Alice*. Après son expérience, la contributrice envisagea que sa propre entreprise se lance dans la production de jeux vidéo et au moment de l'interview ce projet était bien avancé avec l'obtention d'une subvention d'investissement : « *A la base, moi [par rapport à mon entreprise], je n'ai aucun lien avec le jeu vidéo sur la production. [...] Après ça on s'est vraiment lancés dans la production de jeux vidéo. [...] Ça amène la question d'être ce petit centre névralgique qui va essayer de trouver les compétences mais peut-être pas sur un week-end. [...] Si on s'était laissé abattre et que ça avait été une expérience de merde, Alice elle aurait fait 'plus jamais'. Heureusement que c'était un bon moment (rires). Parce que ça a conduit à d'autres moments agréables derrière aussi.* » Nous retrouvons exactement la théorie de Csikszentmihalyi et Nakamura (2014, p. 200) à propos de la *boucle de rétroaction basée sur l'expérience*¹²⁶ qui montre que les individus construisent leurs objectifs à partir de l'affect positif issu des expériences vécues et non d'objectifs préexistants aux expériences positives. Autrement dit, l'expérience positive est une motivation pour elle-même, le but est un outil qui permet de la vivre comme un guide, un repère, un prétexte. Nous montrons avec cet entretien, entre autres, que c'est le rôle de l'édifice de fournir un but dans le monde contributif. Les expériences sont accumulées et renforcent les normes et les valeurs du sujet – pour *Alice* la culture rétrogaming et des normes managériales. Cette boucle permet de construire de nouveaux buts capables de réitérer l'expérience positive. C'est exactement ce que décrit *Alice* : son expérience de contribution à un jeu vidéo était émotionnellement positive (alors que sa participation au festival a pu être négative sur d'autres aspects) et c'est ce qui a participé à son engagement dans une expérience du même type sur un plan non plus contributif mais entrepreneurial.

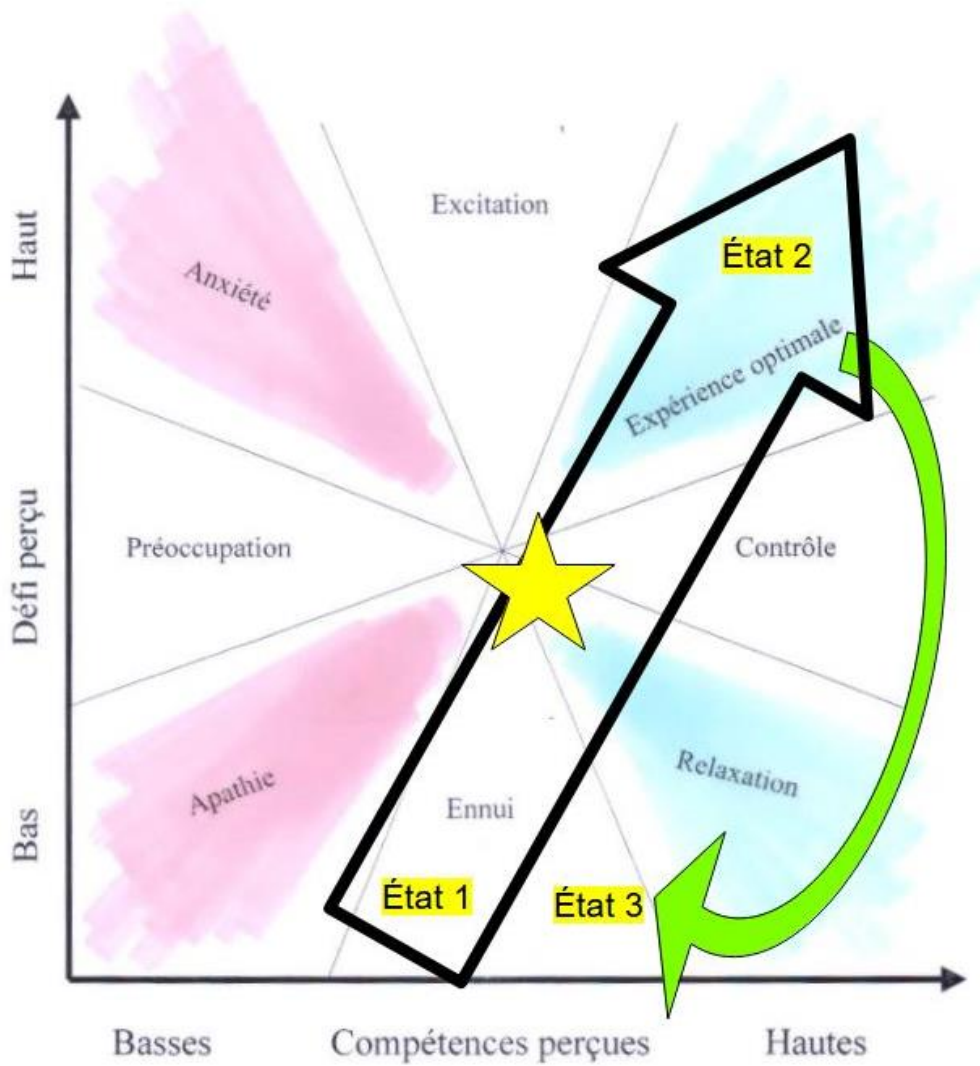
126 Experience-based feedback loop

L'expérience de *Jean-Sébastien 01* est absolument sans équivoque sur le fait qu'elle est largement installée dans une longue phase de flow. C'est dans l'ante-début que l'état expérientiel de *Jean-Sébastien* peut être qualifié de situation d'ennui, voire d'apathie. En effet, il explique : « *Typiquement, c'est le genre de soirée, y a rien à la télé. On a envie, ça titille, on a envie de s'y mettre.* » A ce moment-là, le niveau de défi associé à une soirée télé ordinaire est particulièrement faible. La pulsion démiurgique que nous avons déjà mis évidence fait basculer *Jean-Sébastien* dans l'optimisation de son expérience. Une fois son activité de contribution déclenchée, l'état de flow ne fait donc aucun doute : son défi est motivant et l'objectif principal est clair. Rappelons qu'il s'agit de reproduire le *château des Ducs de Bretagne* afin de participer à une exposition. Pour ce qui est des boucles de rétroaction immédiates, elles sont indéniables et propres au jeu de construction Lego (l'objet progresse de façon tactile et visuelle). Le château prend forme sous les yeux de *Jean-Sébastien* qui a le modèle affiché sur son smartphone. Son attention est complètement focalisée sur le moment présent et il ne ressent pas de stress, simplement la tension liée au résultat – il tient à ce que le bâtiment ressemble à l'original. Le contributeur a explicité de nombreux indices qui montrent que ses sens sont particulièrement en éveil (vue et toucher, plus particulièrement). Le sujet, n'a pas la notion du temps pendant son expérience même s'il en prend conscience à la fin « *on a bien bossé, on a bien créé pendant deux nuits. [...] On s'est dit, on va rester jusqu'à minuit [...] Quand on voit qu'il est trois heures du matin... [...] La fatigue fait son œuvre.* »¹²⁷ Son contexte de contribution est même propice à cet état d'isolement puisqu'il est seul, la nuit, dans une pièce dédiée à la construction de Lego : « *Je sais que j'ai tout le temps devant moi. J'ai une soirée, voire une nuit complète, je sais que je pourrai faire la grâce mat' le lendemain, que personne pourra m'entendre, que je gênerai personne, j'ai le grenier pour moi tout seul, j'ai pas de frangins dans les pattes à ce moment-là. [...] J'ai zéro contrainte.* » Il ressent un fort contrôle dans ses actions et dispose d'une grande expérience dans la construction de dioramas. Le sentiment d'auto-efficacité est bien présent, tout comme la motivation intrinsèque. Ces deux variables, nous estimons qu'elles sont les composantes de l'aspect démiurgique dont parle *Jean-Sébastien* quand il évoque l'élan qui le pousse à se lancer ce soir-là. Enfin, la motivation intrinsèque couplée à la rétroaction fait durer l'expérience : « *C'est pour ça que l'activité dure autant de temps aussi quand on y est, c'est qu'on trouve les pièces, c'est que là, la construction suit son cours, on est un peu galvanisé par l'objet, par le voir se construire sous nos yeux.* » Ce contributeur, créateur d'une œuvre, est orienté vers une forme de performance. La production doit être efficace et cette efficacité procure du plaisir.

Tout comme pour *Alice 01*, cette expérience confirme que la motivation est construite non pas pour atteindre l'objectif mais pour favoriser des affects positifs en cours d'expériences. Or, une expérience optimale nécessite

127 Bien que le sujet soit seul sur sa création, sa famille est composée de fans de Lego. Ils ont aussi travaillé sur des projets parallèles dans la même maison durant le week-end mais pas la même pièce.

un but clair (qui est donc un moyen). La réalisation du diorama est une idée stimulante mais c'est le vécu de sa construction qui en est le moteur. De plus, ce contributeur est capable d'évaluer le degré de positivité de ce qu'il vit. Ainsi, *Jean-Sébastien* va estimer la baisse de la qualité de son expérience lorsque des signes de fatigue se font sentir : « *faut pas que l'activité engendre de la frustration [...] Vaut mieux reprendre les recherches le lendemain avec l'esprit rasséréiné. [...] Vaut mieux revenir le lendemain avec un surplus de motivation.* » Le sujet a réfléchi le lien entre ses émotions positives et sa motivation à pratiquer son activité. Le terme « *rasséréiné* » est tout à fait éloquent puisqu'étymologiquement, il désigne la sérénité. Pour le contributeur, la sérénité est une condition de la motivation et une émotion positive. Nous pouvons en conclure que le but fixé (atteindre un bon niveau de ressemblance avec le vrai château) est un outil qui permet de créer des expériences optimales alors que les émotions positives éprouvées pendant l'expérience sont la motivation intrinsèque à la contribution. Tout comme *Triton* et *Alice*, *Jean-Sébastien* prend part à la décision de débiter et d'arrêter son expérience. Il ne maîtrise pas l'ensemble de son flux d'expérience, mais il contrôle son implication lorsque c'est lui qui saisit l'occasion de contribuer. Si nous reprenons le diagramme de Nakamura et Csíkszentmihályi (2009) pour lire la trajectoire qui mène *Jean-Sébastien* vers le flow, nous comprenons qu'il optimise consciemment ses émotions positives. Contrairement à *Alice* qui ne maîtrisait pas la durée de son expérience (le jeu devait être terminé à la fin du festival), *Jean-Sébastien* a pu choisir d'arrêter quand il le voulait. Ce choix s'est fait au moment où la fatigue a commencé à dégrader la qualité de ses ressentis et que la pendule s'est rappelée à lui. Il cherche alors un état de repos où il n'est plus question de défi (il va simplement dormir pour récupérer son énergie). Nous avons représenté ce mouvement vers un état de repos par une flèche verte sur le schéma ci-dessous (nous n'avons pas trouvé d'information sur la position du sommeil dans le paysage expérientiel, si cette idée a un sens ; la flèche indique la récupération énergétique).



Dynamique de flow de l'expérience de Jean-Sébastien 01 selon Nakamura et Csikszentmihályi (2009)

État 1 (Ennui)

→ Choix de vivre des émotions positives quand la soirée est perçue comme ennuyante

État 2 (Défi perçu élevé ; Compétences perçues hautes)

→ implication dans un défi exigeant

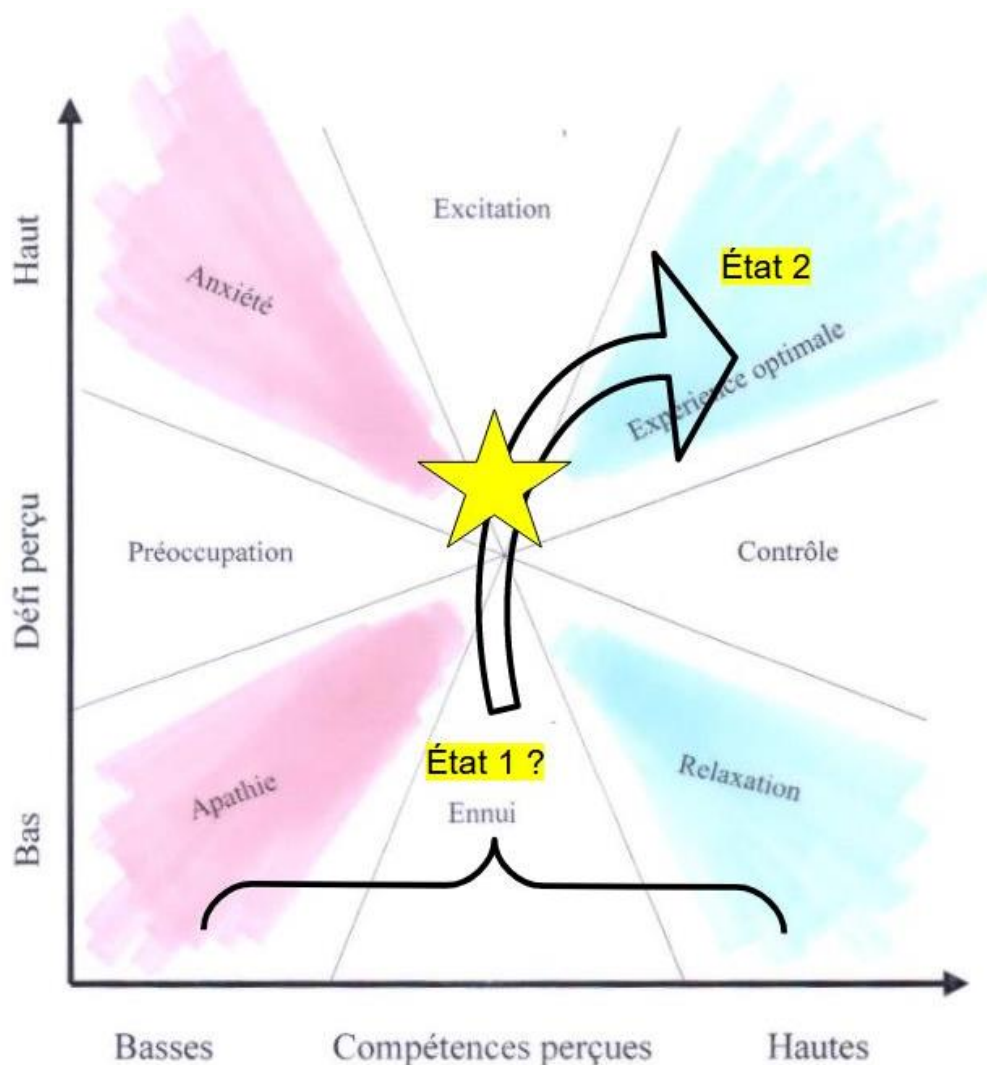
État 3 (Absence de défi, repos)

→ Choix d'éviter une émotion négative = arrêt de l'activité

3.2.1.3.1.4 *Sijysuis 01*

Selon les données que nous avons collectées à propos de l'expérience de *Sijysuis 01*, nous pouvons affirmer qu'il éprouve aussi le flow lors de sa contribution. Dans l'entretien, il va confirmer son ressenti émotionnel ayant cours au moment où il contribue : « *Je suis satisfait parce que c'est une forme de défi de travailler sur quelque chose que je ne maîtrisais pas et que petit à petit je maîtrise de mieux en mieux.* » Sur le défi stimulant, le contributeur explique qu'il souhaitait s'intéresser à un sujet qu'il ne connaissait pas et que cette ignorance était motivante. Nous comprenons également, que ce défi est couplé au sentiment de disposer des compétences nécessaires pour réussir à atteindre le but : « *Je sais que je suis capable de le faire, je sais que je vais apprendre quelque chose, je vais apprendre plein de choses [...] Il y a aussi l'idée qu'il y a un certain risque, mais que ce risque il fait partie du jeu.* » Son état de départ peut sembler relativement ambivalent. Il ne connaît pas le sujet mais estime disposer de bonnes compétences rédactionnelles et de recherche. Selon son explicitation, sa méconnaissance n'est pas une source d'émotions négatives comme l'anxiété. Son état de départ est plutôt caractérisé par un moment où il est seul chez lui, sans activité particulière, dans une posture de conservation d'énergie, un ennui léger, « *C'est un moment où je suis libre* ». La contribution dont il parle est déclenchée parce qu'il s'en sent capable mais aussi parce qu'il a déjà vécu des expériences similaires ; il sait où il va. Autrement dit, ses lacunes ne sont pas perçues comme des incapacités de faire mais constitutives du défi et ce qui rend l'expérience positive. Par ailleurs, il nous dit que ses premières expériences de contribution étaient plus accessibles : la construction de ses compétences indique la présence d'une boucle de renforcement de la motivation par l'ancrage émotionnel positif (Csikszentmihalyi et Nakamura, 2014, p. 200). En plus de ce lien d'ancrage entre chaque expérience, l'état de flow de *Sijysuis* se renforce volontairement en cours d'expérience, passant de manière fluide de l'excitation (niveau de compétence moyen) à l'expérience optimale (niveau de compétence élevé). Enfin, une fois que *Sijysuis* vit le flow, il éprouve une concentration intense avec la sensation de contrôle de son activité (auto-efficacité) : « *Il faut une certaine concentration mais c'est un moment où on arrive à estimer l'ensemble des éléments qui devraient être sur une page encyclopédique, sur l'article pour qu'il soit complet, pour qu'il soit neutre. Donc c'est très motivant.* » Nous pouvons confirmer que ce contributeur construit consciemment son expérience optimale par la recherche de défis de plus en plus exigeants qu'il va se sentir capable de les relever. Cette dynamique est incluse dans une carrière de contributeur où chaque succès renforce le sentiment positif et incite à retenter des expériences du même type, voire plus difficiles. Il y a un dernier indice dans les post-fins de cette expérience qui met en lumière cette boucle de renforcement de la motivation par les expériences positives. Plusieurs jours après sa contribution, *Sijysuis* est en vacances sans connexion internet et donc loin de Wikipédia. A ce moment-là, il se reconnecte inopinément à son expérience de contribution : « *Je suis dans une maison familiale dans le sud de la France et effectivement je raccroche à Wikipédia, des phrases de l'article me reviennent en tête, le journaliste, je suis assez attentif à ce qu'il dit [...] C'était la radio, je suis très attentif. [...] Là aussi il y a une certaine satisfaction.* » Il parle de parenthèse pendant ses vacances d'été. Il s'agit là d'une forme de stimulation d'un mécanisme d'évocation de

son expérience optimale de contribution ancrée dans sa mémoire. Cette expérience après l'expérience de contribution est une source d'émotions positives. Cela confirme que la contribution, lorsqu'elle devient une expérience optimale, est un moment mémorable capable de faire ressentir des affects positifs de manière décalée.



Dynamique de flow de l'expérience de Sijysuis 01 selon Nakamura et Csikszentmihályi (2009)

État 1 (Conservation de l'énergie, probablement non positive)

→ Choix de vivre des émotions positives + Existence d'un ancrage émotionnellement positif = implication dans un défi exigeant de manière consciente

État 2 (Défi perçu élevé ; Compétences perçues hautes)

→ Optimisation de l'expérience : satisfaction

→ Renforcement des compétences et mémorisation positive durable

3.2.1.3.1.5 Kergourlay 01

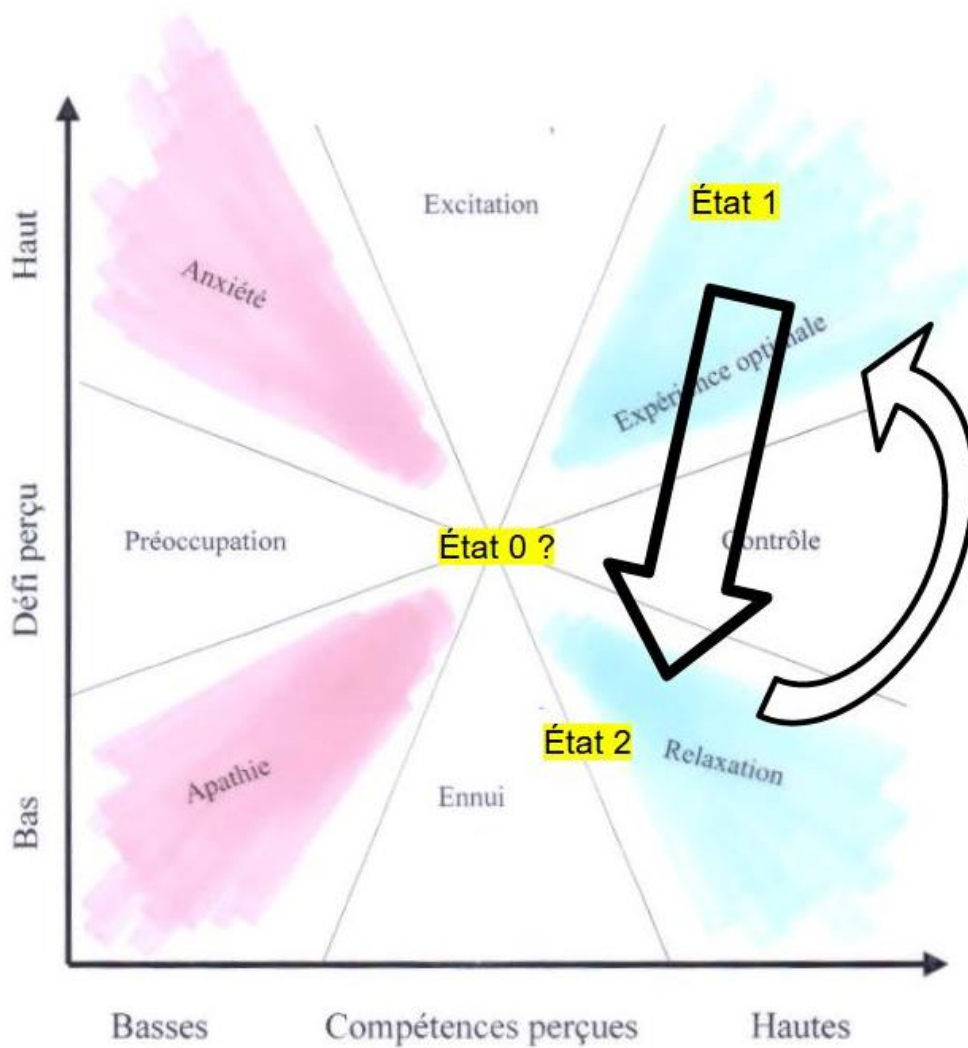
Nous avons vu, lors de la première analyse, que ce contributeur avait anticipé son expérience. L'organisation en amont fut nécessaire pour synchroniser l'action du sujet avec la chronologie de l'événement. Ce jour-là, la matière première de *Kergourlay* pour produire des photographies était la grande parade du Festival Interceltique de Lorient. Pour relever son défi, qui comporte une part d'imprévu, il se prépare : il contrôle son matériel et il vérifie diverses informations sur le spectacle. Après la Grande Parade, il continuera de prendre des images en fonction des occasions plus spontanées qui se présenteront (groupes de musique, danseurs, ...) Lors de cette expérience, *Kergourlay* éprouve une situation de flow où la dépense d'énergie et l'engagement ne font aucun doute. Il se lève tôt, il porte un matériel lourd, les réglages de son appareil sont minutieux, il subit le rythme des groupes qui descendent la rue, ... Son activité est perçue comme exigeante. De plus, le challenge que doit relever *Kergourlay* est aussi de taille parce qu'il n'est pas dans son élément contributif habituel. Bien que photographe aguerri et habitué des fêtes celtiques, la réussite de la captation de ce moment unique n'est pas acquise : « *l'appareil photo j'ai eu souvent l'occasion de l'utiliser pour les concerts. C'est vrai que je l'utilisais pas souvent de dehors, dans la nature et là, je l'ai testé quand même pour voir, vu que c'est un objectif fait pour le concert. [...] Normalement, j'ai plus l'habitude d'être dans des conditions de nuit et là, c'était le jour.* » Son attention est portée sur les réglages, il s'intéresse particulièrement à la sensibilité et à la post-production (les retouches à faire sur son ordinateur). Il a des capacités pour relever son défi, notamment sur les aspects techniques et culturels. Une fois dans l'action, il prend les images et les catégorise entre les formats paysage et portrait. Il sait ce qu'il veut montrer (particulièrement les drapeaux, et ceux qui les manipulent). Il cherche à être productif, efficace et à optimiser les images qui seront publiées sur Commons et Wikipédia.

Lorsque les images sont conçues pour être diffusées, l'activité de photographie est souvent orientée vers la performance. Elle permet d'agir sur le monde et c'est ce que fait *Kergourlay* au travers de sa participation à un édifice contributif. *Garry Winogrand*, photographe américain de la seconde partie du XX^{ème} siècle connu pour ses photographies de rue prises sur le vif, avait déclaré : « *Photography is about finding out what can happen in the frame. When you put four edges around some facts, you change those facts.* »¹²⁸. L'expérience optimale de *Kergourlay* repose sur la satisfaction issue de l'action efficace qu'il peut avoir sur un édifice et la création imaginaire qui y est associée. Son attention est alors focalisée naturellement alors que la tâche est difficile.

128 <https://www.brooklynmuseum.org/opencollection/exhibitions/3373/> « *La photographie consiste à découvrir ce qui peut se passer dans le cadre. Lorsque vous mettez quatre bords autour de certains faits, vous changez ces faits.* »

Après une expérience de contribution de quatre heures sans bouger, *Kergourlay* a deux priorités : aller aux toilettes et trouver de quoi manger. Un second contributeur, attendu par *Kergourlay*, est arrivé à la fin de la parade. Ce renfort lui a permis de se ménager une phase de repos puisqu'il a pu confier le matériel (relativement lourd) et laisser à son acolyte la production des images de la suite du festival. Nous n'avons pas collecté d'indices sur l'ancrage affectif de cette expérience (une réactivation de la mémoire, la collecte d'un souvenir ou un projet de réitération en dehors de l'expérience similaire initiée après sa phase de repos). En revanche, en nous intéressant à la dynamique expérientielle, nous obtenons un éclairage sur l'état qui arrive juste après le flow. En effet, l'expérience optimale implique une dépense d'énergie. Le soin de soi qui caractérise les contributeurs se montre particulièrement lorsque le corps rappelle qu'il a des besoins. Aller aux toilettes et manger ne représentent généralement pas des défis élevés. Il ne s'agit pas d'une expérience négative mais un moment propice à la restauration d'énergie. Dans le paysage expérientiel, l'expérience de restauration devrait se situer dans un entre-deux neutre avec un défi très faible, une expérience d'ennui. Les deux contributeurs vont aussi flâner sur le festival avant de déjeuner pour éviter la foule. La convivialité est au rendez-vous, ils en profitent pour bavarder et cela laisse penser que le ressenti est plutôt positif, comme une oscillation vers l'état de relaxation. Un indice nous conforte : le sourire s'entend dans l'interview de *Kergourlay* alors qu'il parle de ce moment de pause. Cette tonalité tranche avec les évocations de phases plus productives qui traduisent plutôt une grande concentration (avec une voix posée, un débit lent et délivrant des détails précis sur les plans techniques et visuels).

Nous avons représenté, ci-dessous, la dynamique d'expérience de *Kergourlay 01* qui intègre de manière explicite une boucle oscillant entre dépense d'énergie (flow) et conservation de l'énergie (relaxation).



État 0 (inconnu)

→ Anticipation et préparation de l'occasion de contribuer

État 1 (Défi perçu élevé ; Compétences perçues hautes) **Flow**

→ La dépense d'énergie appelle une phase de repos

État 2 (Défi perçu bas ; affect entre neutre et positif)

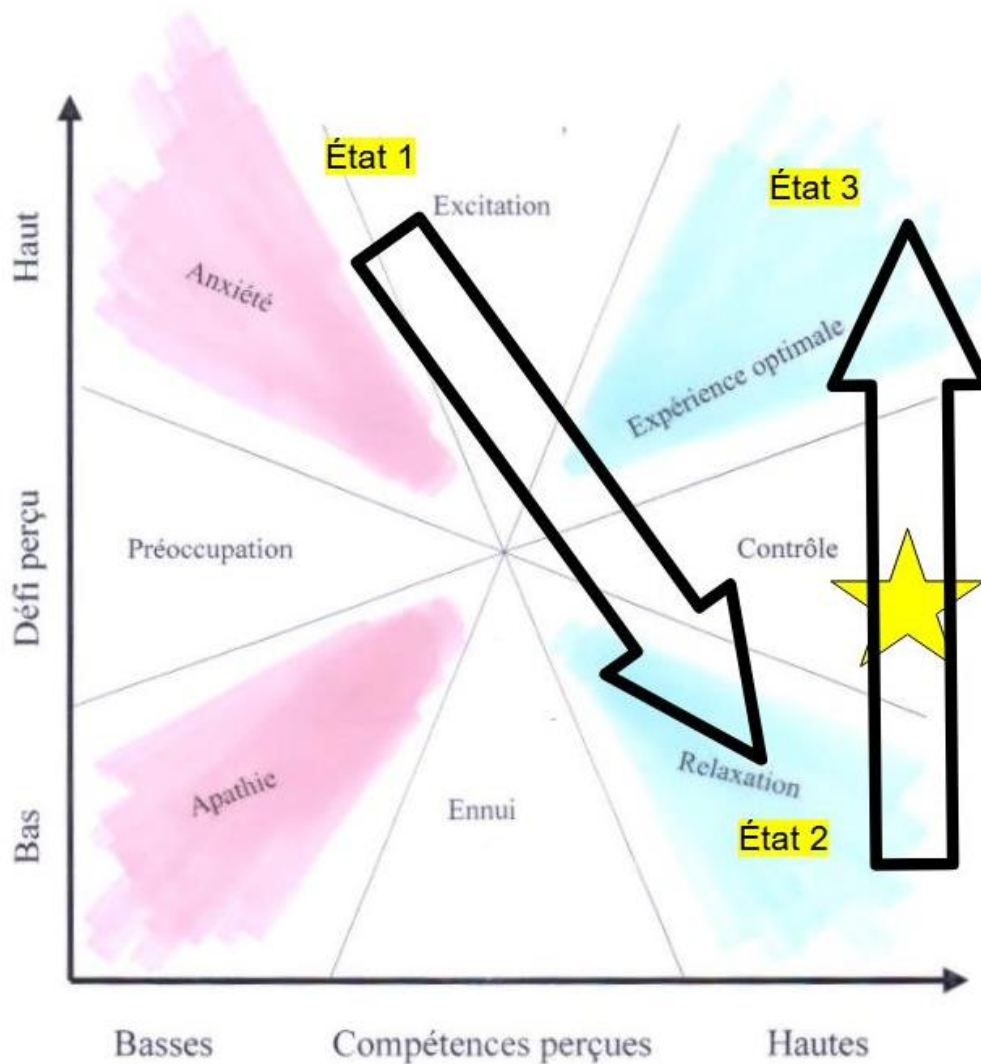
→ Lorsque la récupération d'énergie est suffisante et qu'une occasion se présente, retour à l'**état 1**

3.2.1.3.1.6 *Kergourlay 02*

Au moment de débiter son expérience, *Kergourlay* pense qu'il manque de connaissances en photographie sportive, qu'il pourrait être pénalisé par son appareil entrée de gamme qui ne dispose pas des bons objectifs. Il pense qu'un photographe professionnel ferait mieux. Son ressenti par rapport à l'évènement est qu'il s'agit de quelque chose d'important, de majeur, qui pourrait voir émerger un grand joueur de tennis. Sa création imaginaire et la présence d'un désir de performance sont nettes. Ce contributeur est un photographe expérimenté en images de concerts, ce qui explique que l'entretien ne traduise pas non plus de situations fortement angoissantes pour lui puisqu'il dispose de bases. De plus, malgré une accréditation officielle prise au nom de Wikimedia France, en tant que contributeur *Kergourlay* n'est pas obligé contractuellement de verser ses images sur les plateformes Commons ou Wikipédia. Il est dans un espace de liberté pour relever son défi. Au moment de prendre les images, il va adapter ses actions pour optimiser la qualité des photographies : s'inspirer des images déjà prises dans cette salle, s'appropriier la lumière, changer de point de vue en cherchant la bonne place, ... La rétroaction sur ses actions est immédiate. Il oscille alors entre trois états. Le premier est une légère anxiété, peut-être de l'excitation. Le défi qu'il se lance à lui-même est de taille et il ne semble pas certain de pouvoir le relever avec ses compétences juste suffisantes pour un sujet sportif. Le second état apparaît par moments lorsqu'il profite positivement du match et prend peu de photographies. Cet état contemplatif fait baisser le niveau de défi puisqu'il s'agit simplement d'apprécier le match de tennis comme le ferait un spectateur. Il est alors en phase de relaxation dans la mesure où il a des connaissances dans ce sport (les règles, les acteurs, les gestes techniques, les enjeux, ...)

Quand un moment lui paraît propice, en accord avec l'édifice et ce qu'il vit, il entre dans le troisième état, une phase de flow. Le niveau de défi se relève puisqu'il veut garder une trace de ce moment qu'il juge unique alors qu'il doit apprivoiser ses compétences en photographie. L'expérience optimale est particulièrement présente lors de la finale. Il est alors complètement absorbé par ce qu'il perçoit, en empathie avec le joueur qu'il soutient, stressant avec lui, changeant d'objectif et faisant des zooms sur son visage pour capter les émotions, puis « *quand il a gagné j'ai zoomé sur lui, bras levés, il a lancé sa raquette aussi [...] Je me suis dit que pour lui ça allait être un moment important, c'est le premier tournoi qu'il allait gagner, premier grand titre, qu'il allait être heureux. [...] Je me dis que s'il devient un joueur connu dans les années à venir, ce sera les premières photos d'un tournoi qu'il aura gagné et j'essayais de voir marqué Brest à côté pour montrer que c'était là qu'il avait gagné son premier tournoi.* » L'implication personnelle avec l'action et la suspension de l'égo sont des marqueurs de l'état de flow. *Kergourlay* est particulièrement concentré, son attention est focalisée et l'explicitation est d'une grande qualité tant il y a de détails sur ce qu'il revit. Pour autant, il peut aussi décrire ses choix techniques et ce qui les justifie en tant que photographe. Ceci donne des indices probants du sentiment d'auto-efficacité, notamment lors de la victoire finale : il n'est alors plus question de son manque d'expérience en prise de vue sportive ou d'appareil bas de gamme. Son but est clair : faire de belles photos qu'il arrivera à

positionner mentalement sur les plateformes de diffusion. Une des spécificités de l'expérience de *Kergourlay* est qu'il bascule entre deux états positifs : la relaxation lorsqu'il est spectateur (niveau de défi bas) ou le flow lorsqu'il est contributeur (niveau de défi haut). Ce qui va faire la différence entre les deux c'est la perception que sa capacité de faire se renforce au fur et à mesure du temps ainsi que le sentiment spontané que l'édifice doit être amélioré avec les images uniques qui se présentent. Le contributeur choisit alors de focaliser son attention sur la production efficace d'images tout en maintenant sa sensibilité au monde, celle d'un spectateur.



Dynamique de relaxation et de flow de l'expérience de Kergourlay 02 selon Nakamura et Csikszentmihályi (2009)

État 1 (anxiété légère ou excitation)

→ Choix de ne pas produire par manque de compétences perçues = baisse du niveau de défi (devenir spectateur)

État 2 (Défi perçu faible ; Compétences perçues hautes)

→ Choix de produire = les compétences sont apprivoisées

→ Relever le défi qui se présente pour améliorer l'édifice

État 3 (Défi perçu élevé ; Compétences perçues hautes)



Figure 67 - Images prises par Kergourlay à la Brest Arena : Tournois de tennis de Brest. Licence CC-BY-SA

3.2.1.3.1.7 Kergourlay 03

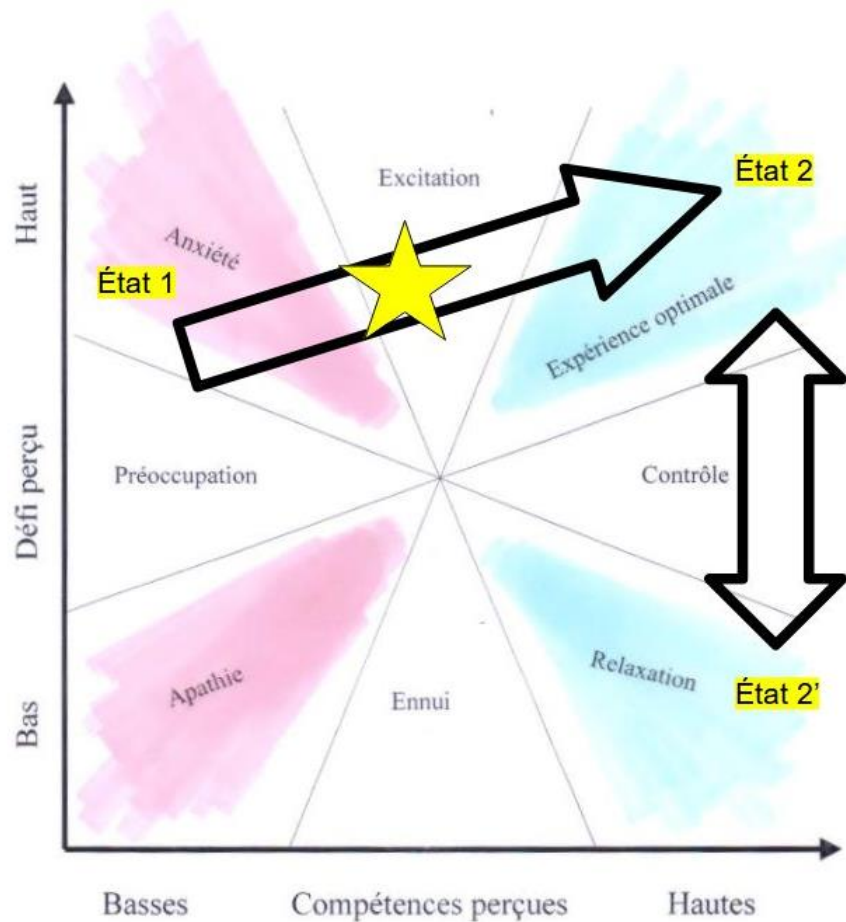
La troisième expérience de *Kergourlay* consiste à réaliser des photographies du spectacle de *Michaël Gregorio* et partage la même caractéristique que la précédente : le contributeur oscille entre le flow et la relaxation. Mais avant d'en arriver là, il va connaître une situation d'anxiété très marquée puisqu'il a bien failli ne pas pouvoir contribuer pour des raisons administratives. *Kergourlay* s'est dit qu'il allait « *louper le spectacle* » parce que son accréditation n'était pas connu par le guichet de la salle. Dans ce cas, il s'est trouvé face à un défi inattendu et ses capacités à le surmonter ne suffirent pas : « *là il n'y avait pas mon nom à l'entrée [...] personne n'était accrédité ce soir-là* ». *Kergourlay* a « *l'impression qu'ils mettaient [sa] parole en doute* ». Autrement-dit, il a vécu une expérience négative inattendue. Il finit par prouver sa bonne foi, entrer dans la salle et c'est là que les choses changent. *Kergourlay* a son défi en tête en arrivant : illustrer l'article Wikipédia de l'artiste qui est pauvre en images récentes, « *il n'avait pas de photo en concert, donc je me suis dit que ça ça représentait bien*

le concert, le spectacle ». Ce concert est lié aux dix ans de carrière de *Michaël Gregorio*, de belles photographies uniques peuvent être faites. De plus, *Kergourlay* a le matériel et les compétences pour prendre des images de concert.

Le contributeur se trouve assez naturellement en situation de flow récurrente durant son expérience. Comme pour les autres activités de photographie déjà analysées, la rétroaction est immédiate lorsqu'il regarde les images du concert au fur et à mesure sur l'écran de l'appareil : « *quand il fait Johnny Halliday, allumez le feu, du coup derrière l'écran il y avait des flammes et ça rendait bien parce que sur les photos on ne voit pas que c'est un écran on croit que c'est vraiment des flammes* ». Son attention est focalisée sur les lumières « *en fait, pendant tout le spectacle, ce qui était important c'était de prendre les lumières* », ce qui est relié au travail de l'éclairagiste ayant permis à *Kergourlay* d'obtenir son accréditation. La conscience de l'instant est intégrée : les décisions se prennent de manière fluide entre ses perceptions sensorielles, ses choix techniques et l'action en cours. Enfin, le fait d'être dans une position de contributeur, d'être dans le flow, lui permet de réussir à « *mieux ressentir le spectacle* ». Cette sensibilité en action favorise la focalisation de son attention et lui donne accès à des émotions spécifiques à son rôle de photographe producteur : « *j'étais tout près donc je ressentais le son plus fort* ». Sans conteste, son expérience est globalement optimale.

Cependant, *Kergourlay* ne vit pas le flow tout le concert. Lorsqu'il voit une scène à l'œil nu (sans produire de photographies), il « *apprécie le moment, c'était un moment de fête* ». Parfois, une stimulation comme un changement dans la musique ou « *en voyant le gros gâteau, les bougies* » fait qu'il prend des images pour contribuer. Il explicite que, sur le moment, le spectacle c'est « *faire de belles photos et je vis quand même le spectacle avec la musique ... c'est plus prendre les lumières dans leur ensemble, régler un peu [...] les paramètres* ». La contribution et la position de spectateur sont donc relativement entremêlées. *Kergourlay* nous explique que son défi a un objectif très précis et qu'il consiste à illustrer l'article Wikipédia. Pourtant, de nombreuses images sont faites alors qu'elles ne concernent pas cette plateforme de contribution-là. Dans ce cas, il s'agit plus d'un travail personnel destiné aux réseaux sociaux. Nous y voyons, bien-entendu, une manière d'ancrer positivement l'expérience qui favorisera l'émergence de nouveaux buts, ainsi qu'une forme de production plus égoïste (une expérience de contribution reste donc ouverte à dynamiques multiples). Les entretiens avec *Kergourlay* montrent bien que ce contributeur se met dans des situations positives de contribution en organisant consciemment ses rencontres avec des affects positifs. D'ailleurs, à propos de l'article Wikipédia, voici ce que *Kergourlay* nous en dit : « *j'y pense pas forcément en continu, non, ça m'est venu en fait quand ça a commencé ce moment-là et après j'y suis allé, j'ai vraiment vécu le moment sans vraiment plus trop penser à Wikipédia* ». Nous l'avons déjà pointé : l'édifice contributif se lie avec le contributeur de manière fluide. L'attention peut se focaliser dessus et se défocaliser en fonction des occasions perçues par le sujet. Pour ce qui est du défi contributif de *Kergourlay*, cela consiste à saisir les occasions de fixer quelques images dignes de l'article qu'il

a en tête parce qu'elles manquent. La contribution est un travail productif permettant la confrontation de l'imaginaire avec la réalité, propulsé par les affects positifs que l'expérience de flow procure. Comme pour l'expérience précédente, après le concert et un temps de postproduction, le contributeur se sent fatigué de sa journée. Il va restaurer son énergie et c'est ce qui va mettre fin à son expérience.



État 1 (anxiété)

→ La situation se débloque alors que l'issue était incertaine

État 2 (Défi perçu élevé ; Compétences perçues hautes)

→ Les situations de défi élevé sont ponctuelles et saisies de manière fluide

État 2' (Défi perçu faible ; Compétences perçues hautes)

→ Profiter du concert



Figure 68 - *Concert de Mickaël Grégorio à la Brest Arena le 9/11/2017 par Kergourlay CC-BY-SA*

3.2.1.3.1.8 *Samdl 01*

L'entretien avec ce contributeur, novice dans la participation à Wikipédia, s'est trouvé être très riche, notamment sur le plan des états affectifs. Nous pouvons même préciser que l'émotion était palpable durant les échanges entre intervieweur et interviewé. Plusieurs fois, nous n'avons pas relancé sur le registre émotionnel du fait de l'interdit exprimé par Vermersch mais aussi par pudeur vis-à-vis de cet homme. De plus, malgré des phases d'évocation assez nettes, beaucoup de verbatims sortaient de l'explicitation pour rester dans l'explication. Une dynamique de contribution peut tout de même être clairement dégagée, mais difficilement repérable sur le *paysage expérientiel*. Au travers de cet entretien dans lequel *Samdl* partage son expérience de recherche de documents aux archives départementales, nous comprenons que ce qu'il veut, c'est reconstituer l'histoire du musée de Saint-Brieuc. Il donne cette motivation pour justifier son activité de recherche, mais il s'agit d'une mise en récit qu'il a fallu isoler.

Plusieurs signes nous confirment que le sujet a vécu une expérience optimale. Le but clair et concret de *Samdl*, ce jour-là, est d'éditer sur Wikipédia l'article *Musée d'Art et d'Histoire de Saint-Brieuc* à partir des données qu'il a collectées aux archives. Il s'agit d'un contributeur débutant au sens de la communauté wikipédienne mais chevronné pour les recherches d'archives. Sa contribution consiste donc à reconstituer une information

de manière méthodique à partir des liasses de documents qu'il a déniché (aux archives départementales pour une phase de l'expérience, puis ensuite municipales) : « on crée son histoire à partir d'une recherche personnelle ». L'état d'expérience optimale se produit déjà pour *Samdl* lorsqu'il se rend aux archives. Certains indices le laissent nettement penser. Il a une « attitude studieuse » et ressent de la joie dans ses recherches : « j'ai autour de soixante-dix ans, donc quand on fait ce type de recherches on se sent plutôt une âme de vingt ans ». *Samdl* donne des détails visuels sur la liasse qui lui permettent, par exemple, de déterminer le choix de classement au moment de l'archivage. Il est architecte (professionnel), généalogiste (passionné) et il a ses habitudes aux archives départementales : « je connais les employés [...] ils sont assez bienveillants pour qu'ils me mettent de côté si j'ai pas terminé le vendredi, pour que je reprenne le vendredi suivant ». Il a le sentiment de mobiliser des compétences élevées dans son activité d'archéologue pouvant lui prendre un certain temps qu'il ne compte pas. Il enchaîne les « phase[s] de consultation, de tourner les pages ». Il prend des photos des documents avec les références officielles pour sourcer l'information sur Wikipédia. Il tombe sur un plan sans date mais avec des indices grâce aux noms des personnes à l'origine du document. Il va reconstituer les histoires de vie des acteurs du conseil municipal et du musée avec application. Si le défi de cette contribution consiste à construire « l'histoire mais en prenant un plan, un créneau de dates et ensuite resserrer par des informations », *Samdl* maîtrise la situation. Il perçoit une exigence élevée dans ce qu'il fait, nécessitant des efforts que lui ne ressent pas comme négatifs puisqu'il a les capacités pour réussir - ce qui est caractéristique de l'état de flow. Enfin, un point vient confirmer cette situation : lorsqu'il est dans l'évocation de l'histoire en cours de construction, sa conscience de lui-même s'efface au profit d'une conscience du vécu des acteurs. Son égo est en pause au profit de ce qu'il vit.



Figure 69 - Saint-Brieuc - Musée d'art et d'histoire CC-BY-SA Pymouss

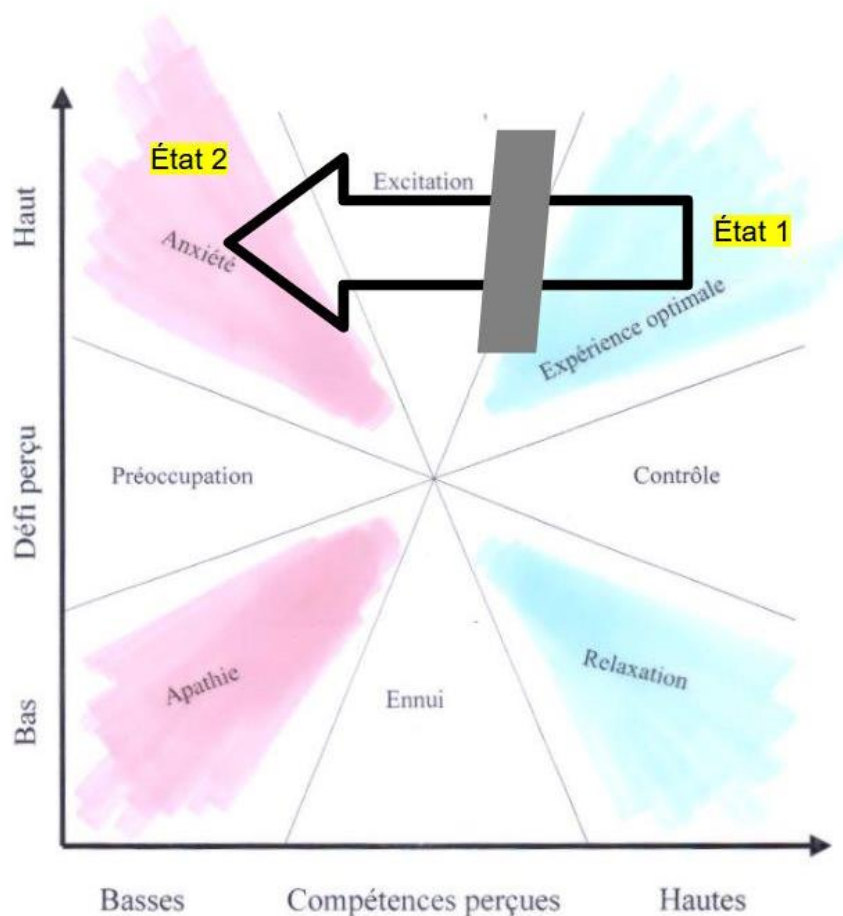
Une particularité de l'entretien de *Samdl* est qu'il n'est pas souvent dans l'évocation de son vécu passé d'expérience de contribution mais dans une expérience d'imagination présente de l'histoire qu'il a reconstruite. Autrement-dit, il fait le récit de ce qu'il imagine à partir de ce qu'il a appris. *Samdl* est un défenseur du musée et à plusieurs reprises, il est gêné par des décisions politiques du passé et ressent de la déception : « *j'ai besoin de comprendre pourquoi le musée de Saint-Brieuc n'est pas à Bellecyse¹²⁹, on a une superbe façade Louis XIV [...] c'est une négation, je plains le conservateur* ». Il ajoute : « *ce qui m'a gêné un petit peu, dans le flot des décisions prises par un conseil municipal, en onzième, en douzième ou treizième point on a 'questions relatives au musée'* », puis « *on a l'espoir ou bien la déception que ça n'intéresse personne* ». Ce que cette évocation traduit, c'est qu'il éprouve dans le présent des émotions venues du passé et il semble que pour placer des affects positifs dans sa propre expérience, il cherche à revivre l'histoire : « *c'est vraiment un parcours je dirais d'échec [...] et ces espèces de petits rebondissements qui sont intéressants parce que comme dans toute vie personnelle, on a des phases de bonheur et des phases de déclin ou de souffrance. Moi j'ai vécu par les démarches que j'ai faites ces différents niveaux* ». Selon notre analyse, la dynamique d'expérience de *Samdl* est complexe. Elle repose en partie sur les buts émergents : reconstruire cette histoire est une façon active de stimuler des émotions (positives ou négatives). Cet agencement émotionnel, comme une pièce de théâtre, est une expérience globalement positive pour l'être. Sa spécificité est d'être contributive puisque productive au profit d'une œuvre commune. Le but contributif est un moyen de vivre ces moments oscillant entre drame et joies ponctuelles. En revanche, un nouvel objectif est venu s'ajouter à celui de reconstruire l'histoire du musée. Pour *Samdl*, il s'agit d'implémenter cette histoire dans Wikipédia pour une raison sous-jacente. La motivation qui justifie ce but supplémentaire est la « *vocation de transmettre* ». *Samdl* débute comme contributeur à l'encyclopédie libre et il n'a pas partagé son expérience d'édition durant cet entretien. A ce moment-là de son parcours, il ne s'agit pour lui que d'envisager cette amélioration de l'article sur le Musée. La contribution n'est donc pas directement motivée par l'expérience des archives mais plutôt indirectement par besoin de partager son travail de recherche. Wikipédia, est une occasion de partager un récit et selon *Samdl*, le meilleur choix pour toucher un public. Nous sommes bien face à une activité contributive et cela paraît donc compréhensible que la recherche aux archives en solitaire appelle le contact avec un édifice contributif. Ce qu'il faut retenir c'est que cette expérience collectée était encore en cours au moment de l'entretien en plus de s'appuyer sur le passé. La part productive de la contribution est une mise en récit complexe d'informations historiques. Cette historisation provoque un état de flow chez le contributeur.

Par ailleurs, et c'est une autre particularité de l'expérience de *Samdl*, il ne parle pas de sa future contribution à Wikipédia comme d'une expérience positive. Au contraire, cela génère de l'anxiété chez lui : « *je ne mesure pas du tout la réaction du premier lecteur une fois mis l'article en place [...], qui dernière va être le bon correcteur ? Est-ce que notre engagement de la société des amis du musée va être bien perçu ? On s'est bien*

129 <https://archives.saint-brieuc.fr/a/266/pavillon-de-bellecyse/>

décliné comme des néophytes ou des amateurs [...] en se disant on est vulnérable parce qu'on n'est pas des universitaires ». De plus, ce contributeur éprouve une crainte sur les règles et les normes wikipédiennes. Dans le paysage expérientiel, nous situons ce vécu dans le cadran nord-ouest : le défi est perçu comme élevé mais le niveau de compétence perçu est faible. De tous les entretiens de ce travail doctoral, c'est le seul pour lequel la tendance va de l'expérience optimale vers l'anxiété. Cette situation reste à nuancer puisqu'elle n'advient pas au cours d'une expérience unique mais entre deux expériences reliées ayant chacune des sous-buts distincts mais un objectif commun de partager un travail de mise en récit historique. L'objectif des ateliers de contribution organisés par Wikimedia France, comme celui auquel participera ensuite *Samdl*, ont pour objectif de soutenir les néophytes, de les former et de faire monter leur niveau de compétences perçues. Ce qui est intéressant, c'est que d'autres apprentis contributeurs passionnés par le musée de Saint-Brieuc ont eu le même parcours que *Samdl* les conduisant jusqu'à l'atelier de contribution. Or, ceux-ci n'ont quasiment pas contribué à l'article Wikipédia contrairement à *Samdl*. Nous estimons qu'au regard de l'attitude réflexive de ce contributeur et du fait que lui va contribuer (voir *Samdl 02* plus bas), son facteur de projection est élevé. Il est capable d'anticiper des expériences positives futures. Malgré le passage par une expérience anxieuse, *Samdl* va réussir à retrouver l'état de flows.

Voici la représentation de la dynamique d'expérience de *Samdl 01* :



État 1 (Défi perçu élevé ; Compétences perçues hautes)

→ L'expérience est positive au travers de la production d'une histoire

→ Émergence d'un second but : trouver un édifice pour y partager le récit

État 2 (Défi perçu élevé ; Compétences perçues faible)

→ Étape envisagée avec angoisse mais sans mise en action durant l'expérience

3.2.1.3.2 Les expériences sans état optimal attesté

Pour certaines expériences, nous n'avons pas pu valider avec robustesse la présence d'un état de flow. Il est souvent probable toutefois puisque plusieurs indices l'indiquent. Les entretiens restent intéressants à analyser selon le prisme de l'autotélisme-flow et nous livrent de riches informations sur la dynamique d'expérience.

3.2.1.3.2.1 *Samdl 02*

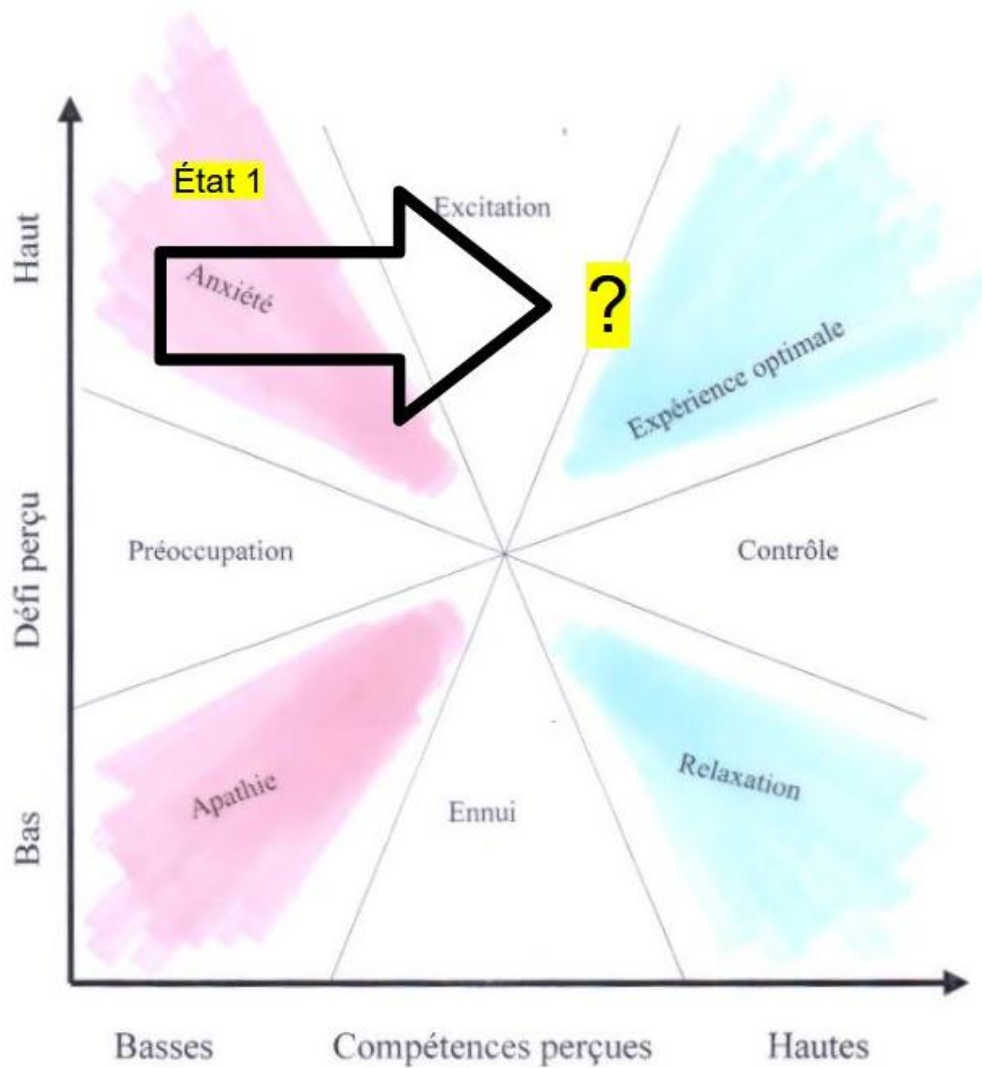
Après avoir partagé son expérience de recherche d'informations sur le musée, *Samdl* revient sur ce qu'il a vécu ensuite en tant que contributeur novice à Wikipédia. Il précise de nouveau qu'il part d'une situation où il est anxieux et cette « *détresse* » se confirme lorsqu'il passe à la phase active. Assez rapidement, il comprend qu'il dispose de sources d'information qui ne sont pas acceptées par la communauté wikipédienne. En effet, un article Wikipédia doit s'appuyer sur des sources secondaires : « *un des principes fondateurs de Wikipédia implique le refus de tout travail inédit au sein des articles* » (source : Wikipédia¹³⁰). *Samdl* est expérimenté dans le domaine de la généalogie et de l'étude d'archives mais il n'est pas reconnu officiellement par des pairs tandis que son travail n'a pas fait l'objet de publications. L'affect négatif ressenti par le contributeur est contrebalancé par le rôle positif joué par les wikipédiens présents ce jour-là. *Samdl* se sent en confiance, ce qui fait qu'il persévère : « *je progresse et je n'abandonne pas* ». Nous avons déjà relevé que cette persévérance apparaissait plus présente chez les contributeurs expérimentés. *Samdl* est novice dans l'édition d'articles Wikipédia mais aguerri au travail de production de connaissances à partir d'archives. Cette persévérance est aussi à mettre en lien avec le but de son expérience du jour qui est motivée par le partage de son travail : « *je me suis donné un objectif et c'est ma façon d'être donc j'aime bien bâtir quelque chose mais aller jusqu'au bout* ». Finalement, le doute s'installe chez le contributeur et la répétition de l'expérience se trouve compromise : « *je ne sais pas si demain je recommencerai à refaire une contribution sur un autre article* ». Sa baisse de motivation est renforcée par la défection des autres contributeurs spécialisés sur le sujet du musée (organisés en

130 https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Sources_primaires_secondaires_et_tertiaires

société, ils étaient totalement libres de participer à cette action subsidiaire aux activités habituelles de leur association¹³¹). Ces émotions négatives associées à un projet d'abandon montrent que l'expérience en cours peut conduire à l'évasion lorsque la qualité de l'expérience se dégrade irrémédiablement. C'est d'ailleurs ce que Csikszentmihalyi et Nakamura (2014) pointent : en dehors d'une situation aliénante forçant un sujet à poursuivre un but aversif, l'évasion est l'attitude la plus probable à plus ou moins long terme. La boucle de rétroaction basée sur l'expérience comporte un anti-but qui permet d'éviter le maintien dans une expérience désagréable. De plus, pour *Samdl*, la défection du collectif des amis du musée lui fait sentir qu'il va devoir contribuer seul ce qui accentue encore ses affects négatifs (en particulier l'anxiété). Au moment de l'entretien, l'issue était encore incertaine. Dans la balance, *Samdl* parle d'une « *bonne expérience* » dans la mesure où les wikipédiens lui ont permis de réussir sa première tentative d'apprentissage. Son ressenti est donc ambivalent. *Samdl* passe d'un état anxieux à un état où ses compétences sont en cours de renforcement (excitation). La consultation de l'historique de contribution¹³² du contributeur indique qu'il a continué d'éditer l'article sur le *Musée d'Art et d'Histoire de Saint-Brieuc* durant des mois après l'atelier de contribution. Ce sujet a donc réussi à dépasser son expérience négative ce qui peut s'expliquer par un facteur de projection très élevé (et exprimé lors de l'entretien quand il déclare être tenace). Nous ne pouvons malheureusement pas identifier la valence positive ou négative de ces expériences de contribution à partir du seul historique.

131 Les travaux de *Samdl* aux archives et pour rédiger un article Wikipédia répondent à la définition de la contribution non monétaire et non du bénévolat.

132 <https://fr.wikipedia.org/wiki/Sp%C3%A9cial:Contributions/Samdl>



État 1 (Défi perçu élevé ; Compétences perçues faibles)

→ L'expérience est négative par manque de compétences et d'autres contributeurs novices

→ L'expérience est positive grâce au soutien de contributeurs techniciens

État 2 (incertaine)

→ Risque d'évasion inhibé par le facteur de projection

3.2.1.3.2.2 XIIIfromTokyo 02

La contribution explicitée par XIIIfromTokyo et analysée ci-dessous correspond à sa tentative de recrutement d'une équipe de contributeurs pour participer à l'amélioration de l'article *Histoire du Japon*. Nous ne pouvons

pas approfondir l'analyse sur le critère du *paysage expérientiel*, si ce n'est qu'il dit être « *désœuvré* » avant de se lancer, donc quelque part entre l'apathie et l'ennui (défi perçu comme faible et compétence sous employées). En effet, plus encore que pour sa précédente interview, *XIIIfromTokyo* limite son explicitation à des choix procéduraux et nous manquons d'information sur les affects. Or, ce sont ces dernières informations satellites qui permettent d'attester une expérience positive, neutre ou négative. De plus, même si son activité répond bien à la définition de la contribution non monétaire, ce sujet explicite avec nous une forme de **contribution préparatoire**. Contrairement à son expérimentation autour des législatives japonaises, *XIIIfromTokyo* ne se situe pas au cœur de son activité contributive mais dans la préparation à celle-ci. Un peu comme un alpiniste prépare son expédition, il « *anticipe* », il tente de recruter des collègues de cordée pour réaliser l'ascension de son « *Everest* » (référence métaphorique issue de l'entretien).

Les informations accessibles sur Wikipédia attestent que *XIIIfromTokyo* est expérimenté (la consultation de sa page contributeur est éloquente¹³³ tout comme la consultation de ses statistiques¹³⁴) et il est capable de préciser ce que cela signifie qualitativement : il a une vision globale du projet *Japon* et de ceux qui y contribuent. Cette vision se manifeste par un « *schéma mental qui est rédigé nulle part mais qu'on se construit au fur et à mesure* ». Nous n'avons aucune possibilité, avec ces données, de repérer une expérience optimale ou d'invalider sa présence. Cependant, nous avons compris quelque chose d'important sur la dynamique expérientielle d'un contributeur expérimenté. Il apparaît que certains profils comme celui de *XIIIfromTokyo* sont capables de persévérance¹³⁵ pour ce qui est de se maintenir dans une situation qui ne correspond pas au cœur de l'activité contributive, ce qui va procurer des affects positifs. Ces situations sont à mettre en perspective de projets de contribution requérant une certaine préparation, de l'organisation, du management ou des actions de routine peu amusantes. Il n'est pas étonnant de retrouver, dans ces configurations, des contributeurs chevronnés qui sont capables de percevoir l'ensemble du projet, ses phases potentiellement positives d'un point de vue de l'expérience, mais aussi ses passages moins agréables. Nous notons aussi que dans le cas de l'expérience de *XIIIfromTokyo* sur l'article *Histoire du Japon*, le but est un très clair en amont de l'expérience envisagée (la-belliser l'article) : « *le but c'était de viser un article, ce qu'on appelle un article de qualité* ». Les buts sont des moyens de vivre des expériences positives mais, selon le facteur de projection du sujet, ils peuvent être un moyen de surmonter les phases moins intéressantes. L'édifice est d'ailleurs, pour la contribution, associé à ce but clair. Malheureusement, à partir de cette expérience-là, nous n'avons pas pu déterminer la dynamique globale qui aurait pu montrer que les buts que se fixe *XIIIfromTokyo* sont issus des expériences positives passées, ni comment il atteindrait un éventuel état de flow ou de relaxation ensuite. Nous avons simplement

133 [Utilisateur:XIIIfromTOKYO](#)

134 *XIIIfromTokyo* est dans le top 500 des plus gros contributeurs à Wikipédia en français <https://fr.wikiscan.org/utilisateur/XIIIfromTOKYO>

135 C'est également le cas pour Acélan, Kergourlay, Alice et Vigneron (qui lui est en partie dans le bénévolat).

appris qu'il avait échoué à recruter des collègues et que cette activité de recrutement était à la base de sa contribution préparatoire. Déterminé, il a quand même massivement contribué à *Histoire du Japon* : « *l'article, je l'ai fait finalement tout seul [...] je me suis fait plus de 200.000 octets de l'article* ». Notre hypothèse est que l'expérience positive est à débusquer dans ces expériences de contribution-là (éditer l'article) et non dans l'expérience de préparation, ce qui expliquerait qu'il y soit allé quand même.

3.2.1.3.2.3 *Triton 02*

L'entretien mené avec ce contributeur ce jour-là n'est pas le plus riche sur le plan des dimensions de la théorie de l'autotélisme-flow. Il apporte peu de traces permettant de le raccorder au paysage expérientiel. Ce que nous pouvons malgré tout en relever c'est que l'expérience débute alors que *Triton* est dans un état d'ennui, de conservation de l'énergie, après un repas dominical avec ses parents (chacun digère tranquillement). Il n'a « *pas d'activité principale dans l'immédiat* ». Ce moment libre est alors consacré à la consultation de sa liste de suivi Wikipédia de manière pulsionnelle. Le sujet évoque ce manque de contrôle : « *C'est assez automatique en fait* ». L'entretien laisse transparaître ce flottement : il est difficile pour *Triton* d'explicitier le déclenchement en partie inconscient de son expérience. Ensuite, il focalise son attention sur sa contribution et donne des informations relativement détaillées, notamment sur ses actions. Nous pouvons établir que le niveau de défi est faible. Le contributeur corrige la syntaxe d'un article, « *c'était une petite modification* ». Par ailleurs, nous estimons que son niveau de compétence est élevé face à cette tâche beaucoup plus simple que lors de l'expérience *Triton 01*. Nous serions peut-être face à une expérience de relaxation mais nous manquons d'indices robustes le confirmant. Finalement, les contributions potentielles qui se présentent à lui ce jour-là deviennent plus complexes et plus chronophages. Il préfère les remettre à plus tard et reprendre son implication dans l'activité familiale. Un dernier détail est à noter : à la fin de sa contribution, *Triton* va chercher les commentaires positifs des autres contributeurs, ce qui peut indiquer qu'il a besoin de disposer de motifs de satisfaction peu présents en cours d'expérience.

3.2.1.3.2.4 *XIIIfromTokyo 01*

XIIIfromTokyo est un sujet qui fut aisé à guider dans l'explicitation des actions procédurales. Il décrit précisément ce qu'il fait, s'exprime au présent, et sort rarement de l'évocation du revécu. En revanche, il ne livre pas beaucoup d'informations satellites sur son état affectif, ceci rendant l'analyse difficile quant aux buts émergents ou à l'expérience optimale. Dans un premier temps, à partir de son entretien, il semble que la dynamique de ses buts soit plus proche de celle décrite par Carver et Scheirer (2002) que par Csikszentmihalyi et Nakamura (2014) : ce qu'il cherche en contribuant ce ne serait pas une expérience mais la réalisation d'un résultat (atteindre le résultat est la récompense de l'expérience). Autrement dit, il est impliqué dans une contribution

dont le but serait la finalité de son processus expérientiel et non le moyen. *XIIIfromTokyo* souhaite ainsi mettre en œuvre un outil de traitement de base de données capable d'éditer automatiquement des articles encyclopédiques (un bot, un programme contribuant de manière autonome). Le principe est de compiler les données relatives à une élection législative au Japon, puis de les mettre en forme pour créer un article pour chaque député japonais. Il parle du besoin de disposer de cet outil pour lui et pour d'autres contributeurs comme d'un facteur de motivation : « *j'ai vu un autre contributeur qui avait fait la même chose et qui avait eu un résultat qui était vraiment très bon, parce que le problème des listes c'est qu'on peut oublier deux trois députés surtout quand ils sont plus de plusieurs centaines et le but c'était vraiment d'avoir un article [...] qui soit bien présenté sous forme de tableau et qui soit aussi facilement lisible et qui soit surtout complet* ». Toutefois, au fur et mesure de l'explicitation, nous découvrons que la motivation sous-jacente est plutôt de l'ordre de l'expérimentation pour comprendre le fonctionnement technique d'un tel dispositif : « *ça m'intéressait aussi de savoir comment on le faisait* ». D'ailleurs, il précise que, même si ce qui a trait au Japon constitue une part importante de son activité contributive, ce n'est pas nécessairement le contenu qui le pousse à agir : « *j'ai pas une passion pour les députés japonais, j'avais pas créé forcément beaucoup d'articles de députés pour les années précédentes* ». Son « *envie de faire ça à ce moment-là* », se rapport davantage à ce que ferait un hacker au sens d'Himanen (2001) : « *je vais pas dire 'démonter le frigo, remonter le frigo' mais c'était un peu l'idée* ». Finalement, l'explicitation profonde de son expérience montre que son but est bien un moyen de vivre une expérience positive. Cette expérience de contribution consiste à démonter le dispositif technique pour comprendre comment il est fait, ce qui est plus proche d'un but émergent que ce qu'il déclarait en début d'entretien. Un autre indice confirme que pour *XIIIfromTokyo* le but est un moyen de provoquer de nouvelles expériences positives. En effet, il consulte régulièrement des sources d'information en rapport avec les sujets pour lesquels il participe à améliorer Wikipédia (pour cette expérience, c'est le thème du Japon). Pour automatiser sa veille informationnelle, il a programmé des alertes grâce à un flux RSS¹³⁶, comme une stratégie lui permettant de disposer régulièrement d'occasions – de nouveaux buts émergents – pour contribuer à partir de données fraîches. Ce qui doit être retenu, c'est que d'une part l'expérience de contribution repose manifestement davantage sur le schéma des buts émergents et que, d'autre part, les sujets interrogés peuvent déclarer le contraire *a posteriori*. L'entretien d'explicitation s'est trouvé être une méthode pertinente pour révéler la mécanique profonde qui met en action une expérience.

Le projet ambitieux de *XIIIfromTokyo* va lui permettre de s'impliquer dans une activité contributive à l'occasion des élections législatives au Japon. Ce que l'explicitation de l'expérience de *XIIIfromTokyo* nous fait comprendre également, c'est qu'il dispose de compétences élevées pour relever son défi. Conjointement, ce

136 « **RSS** (sigle venant de l'anglais *really simple syndication*, litt. « syndication vraiment simple ») est une famille de formats de données utilisés pour la syndication de contenu Web. » depuis [Wikipédia](#). Le flux RSS permet d'obtenir du contenu automatiquement sans avoir besoin d'aller explorer les pages web concernées.

même défi est estimé exigeant. Le problème du contributeur et en même temps ce qui le stimule, c'est qu'il lui manque certaines compétences techniques. La situation de départ dans le paysage expérientiel est assez proche d'une forme d'excitation (un jeu de compétences moyennes face à un défi est élevé). Autrement-dit, *XIIIfromTokyo* se lance dans une démarche de mise à l'épreuve de ses compétences et d'acquisition de celles qui lui manquent auprès d'autres contributeurs : « *je pense avoir aussi les outils parce que j'ai l'expérience des mois précédents avec un contributeur français qui a travaillé sur quelque chose de très proche et je suis en train de me dire il va peut-être y avoir une solution* ». Apprendre est constitutif du défi. Ce contributeur qui s'est construit une expérience de hacking est aussi persévérant. Il rencontre d'ailleurs plusieurs échecs : « *je dois essayer trois, quatre fois avant que ça marche. [...] plusieurs fois je lance le bot pour voir si ça marche ou pas, ça marche pas, et à un moment j'arrive enfin à avoir une réponse, et là je comprends pourquoi ça marchait, pourquoi ça ne marchait pas.* » Sa méthode consiste à utiliser une page Wikipédia appelée « brouillon » pour faire ses essais sur une circonscription donnée sans qu'elle ne fasse partie de l'encyclopédie. Il est pleinement dans une démarche d'expérimentation qui provoque une frustration : « *j'étais un peu frustré à ce moment-là* » ; « *en fait j'anticipais quelque chose et ça a peut-être pris deux semaines parce que j'avais dû être assez content de ce que j'avais, du travail préparatoire* » *XIIIfromTokyo* ressent à la fois de la pression et en même temps une certaine satisfaction dans l'effort et la réussite. Les états affectifs que nous avons pu collecter alternent entre négatif et positif. Nous n'avons pas réussi à obtenir suffisamment d'indices pour établir que *XIIIfromTokyo* a vécu une expérience optimale par moments (son expérience est très étalée dans le temps) mais c'est probable. Nous pouvons simplement dire qu'au cours de cette contribution, durant plusieurs jours, il a surmonté la frustration et a gardé confiance en lui, « *je sais que moi je serai prêt* ». Ceci traduit que ce contributeur expérimenté a une attitude réflexive et positive vis-à-vis de ses compétences et qu'il n'a pas craint de se confronter à un défi ambitieux. Le fait qu'il s'agisse d'un contributeur expérimenté ne doit pas être étranger à sa capacité à poursuivre son expérience même après des phases frustrantes. Le rôle d'autres contributeurs en interaction avec lui est aussi un probable facteur de motivation. Cet entretien confirme que le facteur de projection est déterminant pour qu'un contributeur, libre de son engagement, supporte les affects négatifs et ne se trouve pas en situation d'évasion de son expérience. Enfin, le désir de *XIIIfromTokyo* de confronter ses compétences avec la réalité comme le ferait un hacker lui permet d'atteindre une grande capacité d'action sur l'édifice. Son expérience de contribution est profondément orientée vers la performance, autant pour augmenter ses propres connaissances que pour améliorer l'édifice. Malgré les frustrations, sa dynamique d'expérience le conduit vers un sentiment positif.

A partir de cette expérience et pour les suivantes, nous nous abstenons de présenter la dynamique de contribution sur le paysage expérientiel car nous manquons d'information robustes pour la préciser.

L'entretien avec *GabrieL* fut riche en informations mais de mauvaise qualité sur les critères de l'explicitation. Parmi les éléments qu'il a partagés avec nous, beaucoup étaient des verbalisations d'actions qu'il faisait de manière générale et donc très pauvre sur le plan de l'évocation d'un vécu passé. Il n'est évidemment pas coupable de cette situation ; nous pensons simplement que le guidage aura été difficile pour nous. Paradoxalement, cela nous a permis d'obtenir quand même des résultats intéressants et pertinents pour la première analyse alors que pour cette seconde passe, ce qui est exploitables doit être relativisé. Ce sujet ne livre pas d'informations satellites relatives à ses états affectifs, ce qui rend l'identification précise de la qualité de l'expérience presque impossible. Tout au mieux, nous pouvons faire quelques hypothèses prudentes.

GabrieL, comme la plupart des autres contributeurs à Wikipédia ou Wikisource, utilise les listes de suivi pour être facilement informé des opportunités de contribution sur les sujets qui l'intéressent. Dans son cas, c'est pour un usage mobile. Quand il a un temps mort, il sort son smartphone et consulte cette liste pour contribuer. Cet usage du smartphone comme outil de contribution est justifié par l'optimisation des capacités d'attention puisque ce qui l'intéresse « *passé moins inaperçu sur [son] téléphone* ». Il lui arrive de consulter sa liste de suivi dans des moments où il pense pouvoir contribuer mais il ne le fait que si quelque chose de pertinent se présente : « *je le sors, je regarde pendant dix secondes, si je ne vois rien de précis, je le range* ». En prenant du recul sur l'ensemble des verbatims relatifs à cet outil couplé à la liste de suivi, nous pouvons dire qu'il s'appuie sur le renforcement de la boucle de rétroaction basée sur l'expérience. Quand une occasion temporelle se présente, la liste de suivi permet, en effet, d'accéder directement aux projets de contribution qui ont une chance de lui faire vivre une expérience positive (le contributeur apprécie les sujets de cette liste, a les compétences pour produire ou connaît les acteurs avec qui il va participer). Le smartphone optimise la présence de cette liste dans l'expérience de vie quotidienne et donc les occasions de contribuer sur des sujets positifs. Pour *GabrieL*, c'est, par exemple, l'univers des jeux. S'il suit les articles ou portails autour du jeu, c'est parce que ce sujet l'intéresse et qu'il dispose de connaissances appropriées. D'ailleurs ses contributions vont porter sur des articles en rapport avec ses « *dispositions par [sa] formation ou par des loisirs* ». La perception de ses compétences est particulièrement importante pour lui. Il nous explique qu'il lit des articles Wikipédia sur l'histoire mais n'y contribue pas dans la mesure où il ne s'estime pas compétent pour le faire. De plus, *GabrieL* ne pense pas être un contributeur aguerri (ses statistiques de contribution montrent pourtant qu'il est un gros contributeur avec deux ou trois milles éditions par an depuis 2007¹³⁷).

137 <https://fr.wikiscan.org/utilisateur/GabrieL>

Nous pensons que ce wikipédien pourrait avoir deux types d'expériences de contribution. En effet, il nous dit être un contributeur qui utilise majoritairement son smartphone. Il peut contribuer pendant des moments calmes (mais pas totalement vides) de la vie de famille, en préparant le repas ou avec un œil sur ses enfants : « *je surveillais le bain des enfants, pendant que j'étais dans la salle de bain, je consultais mon téléphone* ». Il contribue aussi de cette manière en marchant entre la station de vélo et son domicile. *Gabriel* va d'ailleurs partager avec nous une expérience de contribution sur le portail¹³⁸ *jeu de rôle* alors qu'il rentre chez lui à pied. Juste avant de contribuer il est dans une situation où le défi est très modeste pour lui et où ses compétences ne sont pas pleinement exploitées. Il est dans une routine quotidienne de trajet travail / domicile. Il pourrait donc s'agir d'une situation d'ennui sur le paysage expérientiel. Nous estimons qu'il est probable qu'il se mette à contribuer pour vivre une expérience de relaxation, ses compétences étant alors mobilisées sur des choses assez simples. Dans le cas du portail *jeux de rôle*, cela revenait à changer un lien sur une page¹³⁹ : l'article dont il était question était *Auteurs de jeux de rôle* rattaché au portail *jeux* et non *jeux de rôle* (voir illustration). Il dit aussi beaucoup contribuer de cette façon dans les espaces non encyclopédiques alors que les normes rédactionnelles sont plus souples (il contribue régulièrement au sujet de la typographie). Ne relevant pas de grands défis par les contributions qu'il fait en marchant dans la rue ou en surveillant le bain de ses enfants, nous pouvons supposer qu'il est en état de relaxation. Par ailleurs, *Gabriel* explique utiliser son ordinateur pour les contributions qu'il estime plus longues et plus complexes. Il serait alors face à un défi plus grand, propice à une expérience optimale. Nous pouvons ajouter que *Gabriel* a conscience de ses capacités attentionnelles le rendant capable ou non de contribuer. Il ne le fait pas durant ses activités professionnelles ou familiales plus intenses : « *il y a plein de moments où je ne peux pas réagir aussi rapidement* ». Il attend donc d'avoir des moments plus calmes mais pas nécessairement complètement libres pour contribuer.

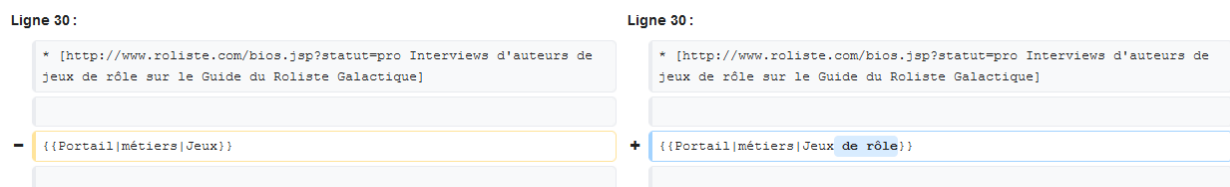
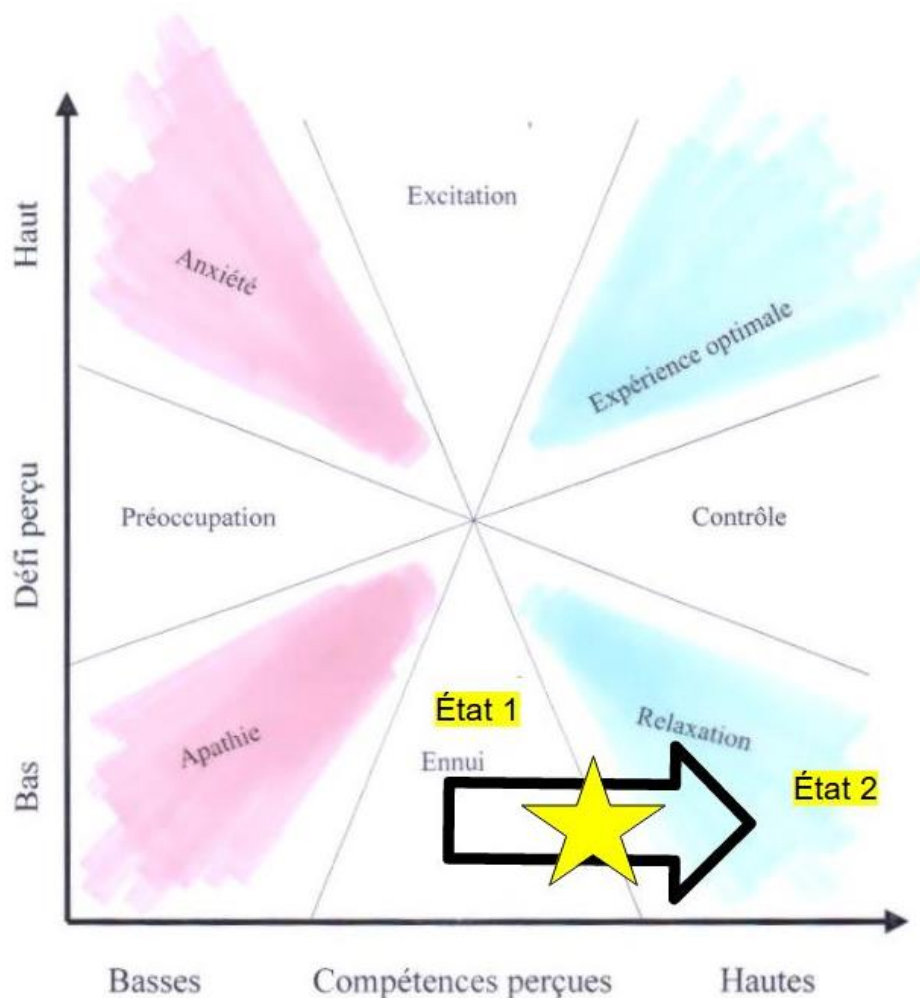


Figure 70 - Une modification faite par *Gabriel* sur l'article *Auteur de jeux de rôle* alors qu'il marchait dans la rue vers son domicile.

138 Un portail est une page Wikipédia qui permet de structurer un ensemble d'articles autour d'un sujet.

139 https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Auteur_de_jeux_de_r%C3%B4le&diff=prev&oldid=142620662

Notre hypothèse de dynamique d'expérience pour *Gabriel* lorsqu'il contribue à *Auteur de jeux de rôle* en marchant dans la rue est la suivante : d'une situation d'ennui, il va se trouver en état de **relaxation**. Il investirait des compétences simples pour modifier l'édifice et ainsi sortirait d'une situation d'ennui. Ce serait alors le même profil de parcours que celui de *Sébastien 01* (p. 275) qui est rappelé ci-dessous.



3.2.1.3.2.6 Les autres expériences

Pour terminer notre tour des expériences de contribution, il nous reste à mentionner *Acélan 02*, *Madamedekeravel 02* et *Vigneron 01*. Finalement le cas d'*Acélan 02* n'a pas pu faire l'objet d'une modélisation de sa dynamique d'expérience sur le paysage expérientiel. Pourtant de nombreux éléments ont déjà été analysés grâce à l'explicitation et ont permis de conclure que son expérience était globalement négative. Nous estimons qu'il s'agit d'un cas d'**apathie** où la contributrice, enfermée dans une routine contributive qu'elle-même juge excessive, ne relève pas de défi stimulant alors que ses compétences sont sous employées. L'ancrage de cette expérience est négatif mais le facteur projection de ce sujet expérimenté est suffisamment fort pour lui per-

mettre d'accepter ce genre de situations et de les dépasser afin de vivre des moments plus positifs. Elle culpabilise quand même de ne pas avoir arrêté plus rapidement avant cette expérience sans intérêt : « *pourquoi je perds mon temps sur un texte qui m'emmerde à ce point-là ?* ». *Acélan 02* explique espérer tomber sur quelque chose d'intéressant pour maintenir son activité pauvre en affect positif (elle déclare avoir comme un trait de caractère qui la conduit à terminer ce qu'elle commence). De manière parfaitement congruente avec la *boucle de rétroaction basée sur l'expérience*, *Acélan* va retenter ses expériences de contribution mais en se donnant d'autres buts. Après l'expérience d'apathie, elle décide de modifier son approche de la contribution : « *je me suis redit 'ça va me prendre beaucoup de temps de finir ça mais je vais essayer d'évacuer ça rapidement pour passer à des choses plus intéressantes, voire pas recommencer à contribuer autant que ce que j'ai fait à une période'* » Une fois que ses objectifs sont repensés, elle reprend son activité de contribution mais de manière différente, moins intense en routines contributives : « *je suis revenue sur un roman [...], il faut être très attentive au texte, mais en même temps il n'y a pas beaucoup de choses à faire* ». Assez simplement, elle retourne vers une expérience au plaisir plus accessible et déclare : « *et là c'est un roman qui m'intéresse, que j'avais envie de lire* ».

Bien que relativement bref, l'entretien avec *Madamedekeravel 02* a également pu aboutir à une analyse satisfaisante à partir des grilles de l'explicitation. Cependant, à part un ancrage positif clair quant à ce vécu, nous n'avons pas d'éléments intéressants à exploiter en termes de psychologie positive et de théorie du flow. Enfin, nous avons estimé que l'expérience de *Vignerons 01* avait pu être utile dans la première analyse puisqu'à la limite du bénévolat. Ce sujet n'est pas loin de vivre une forme d'aliénation qu'il s'inflige tout seul. En d'autres termes, il se force à effectuer un travail ingrat parce que sans ça, le projet global serait en danger. L'aliénation, dans la théorie de l'autotélisme-flow, est un moyen de bloquer les anti-buts permettant à un sujet de s'évader d'expériences négatives. C'est précisément ce qui ressort de l'expérience de *Vignerons 01* et l'éloigne un peu plus d'un vécu de contribution.

3.2.1.4 Conclusion de l'analyse par la théorie du flow

Les entretiens qui ont pu être suffisamment explicites pour établir une situation de **relaxation** ou de **flow** ont montré que les contributeurs ne subissent pas l'apparition de l'un de ces deux états bien que les expériences qui les y conduisent puissent être spontanées. De manière générale, nous retrouvons souvent un état négatif (anxiété) ou neutre (préoccupation, ennui) avant que l'expérience devienne positive grâce à un glissement vers l'un de ces deux cadrans du paysage expérientiel. Le déclenchement d'un changement d'état apparaît comme issu de facteurs assez variables (une décision éclairée, une pulsion, un désir, une habitude, ...) Toujours est-il que l'expérience positive peut être recherchée de manière plus ou moins réfléchie mais les buts associés sont construits pour parvenir à des états favorables. Bien entendu, aucun sujet n'a jamais mobilisé les catégories sémantiques de la psychologie positive pour désigner ce qu'ils expérimentaient, cependant le déclenchement émergent du choix de vivre une expérience positive y est un schéma robuste. Rappelons-nous des propos éloquents d'Alice : *« moi je vais apprécier ce week-end, il est hors de question que je sois triste, que je sois déçue, que je me laisse abattre par les autres [...] Moi, je vais faire en sorte de passer le meilleur week-end possible et pour le coup ça été le cas »* ou de Sébastien 01, *« sur des moments que je vais qualifier d'interstices, entre deux zones de belles visions, pour avoir une mémoire de l'endroit que je traverse, il va falloir que je fasse un effort. Sinon, effectivement, je suis en pilote automatique et mon esprit divague. »* Nous pourrions dire que quelque chose se produit au cours de l'expérience. Pour la contribution, cette banalité est une phrase juste prise au sens propre. Tout d'abord, le terme « se produire » laisse entendre que cette émergence n'est pas totalement contrôlée par les sujets. Effectivement, même chez les contributeurs expérimentés, les phases productives sont assez fluides et peu planifiées en termes de rythme. C'est la réalisation productive de l'expérience qui est sous le contrôle relatif des contributeurs et de leur attention focalisée. Ce que nous avons montré avec la dynamique de l'expérience, c'est que le vécu contributif est entremêlé avec le flux d'expérience, soit par séquences spontanées, soit comme une composition avec d'autres schémas (les tâches domestiques, le fait de profiter d'une expérience culturelle, ...) Les contributeurs disposent de techniques variées de déclenchement des expériences positives mais ils doivent toujours composer avec le monde d'une part et leurs émotions spontanées d'autre part. Ainsi entraînés par une pulsion contributive plus ou moins consciente, plus ou moins anticipée, les contributeurs réalisent leurs expériences et en attendent du positif. Nous pouvons relier ces résultats aux variantes de la définition de la prosommation, en particulier celles issues de différents articles de Ritzer. L'auteur a pu parler d'entremêlement de la consommation et de la production puis d'intermittence entre les deux catégories. Si nous nous intéressons à la seule contribution, nous pouvons confirmer que les deux situations se vérifient. Notre travail doctoral, et nous y reviendrons dans la discussion, montre que ce qui est entremêlé et séquencé, ce n'est pas de la consommation avec de la production. En effet, ce qui est produit ne fait pas de doute : une valeur subjective se construit, qu'elle soit matérielle ou symbolique. En revanche, ce qui est consommé au sens de détruit/ingéré, est en comparaison anecdotique (une pierre ramassée sur le sol, une brique Lego dans une caisse, un article de presse, de l'énergie électrique, des photons, ...) D'un point de vue phénoménologique, la contribution aboutit à l'agencement complexe d'une production instituée car reconnue collectivement et

d'une création imaginaire insaisissable, propre au sujet, toujours en mouvement. Cette création imaginaire peut sembler passive lorsque justement, elle n'est pas associée à une production partagée. Cette conclusion mise en lumière par nos résultats sur l'expérience de contribution doit permettre d'interroger le concept de prosommation.

Nos résultats pointent également que la contribution est à l'origine de deux profils d'expérience, l'une contemplative, l'autre optimale, et il nous faut en préciser les contours. Pour la contribution contemplative, le défi est très accessible et pour la contribution optimale il est exigeant. Dans le second cas, ce qui fait que certains vont réussir ou échouer est intimement lié au facteur de projection. Nous avons vu que certains individus étaient capables de patienter dans les moments négatifs avec l'espoir qu'advienne le plaisir et la joie. Le facteur de projection est une faculté individuelle à maintenir une certaine inertie quand une expérience positive attendue ne se produit pas. Ce sont souvent les plus expérimentés qui résistent le mieux à l'abandon, mais pas toujours (*Samdl* est un novice au facteur de projection élevé). Une étude quantitative pourra mesurer ce facteur sur un panel de contributeurs et tester la relation avec une variable traduisant le fait d'être plus ou moins expérimenté. Les plus aguerris des contributeurs en font même plus qu'une capacité de résistance : une stratégie pour atteindre un sentiment positif à partir d'expériences désagréables (par exemple, *Acélan* ou *XIIIfrom Tokyo* voient dans les routines un moyen de mettre à jour de potentielles nouvelles expériences intéressantes). Malgré cette relative inertie qui maintient l'activité des contributeurs, la liberté de participer reste une caractéristique de la contribution. L'engagement et le désengagement sont très peu contrariés ou alors légèrement dans certains projets de manière localisée. Chaque expérience de contribution optimale connaît un degré d'inertie intrinsèque plus ou moins important et lié à la complexité du projet : il est ainsi particulièrement élevé pour les expériences longues et très exigeantes de *Jean-Sébastien 01*, *Alice 01* et *XIIIfrom Tokyo 01/02*. Ce qu'il faut retenir, c'est que le facteur de projection est plus déterminant pour comprendre la trajectoire d'une expérience contributive optimale que d'une expérience contemplative.

Enfin, les dynamiques d'expérience de contribution révélées par l'analyse ont permis de comprendre comment les contributeurs confrontaient leur créativité imaginaire avec le monde. C'est d'ailleurs sur ce point qu'une distinction a pu également être pointée entre contribution contemplative et contribution optimale. Dans les deux cas, nous avons retrouvé la démonstration de l'anthropologue David Graeber (2011) relative à ce qui est injustement nommée *consommation*. Nous avons déjà montré que les contributeurs mobilisaient leurs capacités productives dans un élan vers l'édifice. Se faisant, ils impliquent leurs imaginaires personnels et cela peut se traduire par une forme de sentiment de possession qui, en même temps, ne détruit pas l'objet de désir mais préserve sa position d'œuvre commune. Dans le cas de la contribution contemplative, les sujets résolvent un problème productif simple qui leur donne un accès tangible à l'édifice et donc à une part du monde extérieur. Même simple, le problème réclame une focalisation de l'attention du contributeur sur l'édifice. C'est cette

focalisation qui permet au sujet de mettre en ordre des éléments de son imaginaire, notamment parce que des valeurs et un récit sont partagés avec l'édifice. L'agencement des valeurs et des récits est propre à la subjectivité de chacun. Nous avons pu constater qu'il y avait une forte diversité dans ces constructions issues de la créativité imaginaire. Finalement, la contribution contemplative est un moyen d'ordonner l'imaginaire qui s'appuie sur une modification modeste mais nécessaire de l'édifice (ce qui compte c'est de participer). Des compétences sont engagées que rien ne vient brider. Au contraire, la part introspective peut s'exprimer à des niveaux élevés. Le défi est accessible : le contributeur éprouve un état de relaxation qui implique que l'expérience génère des affects positifs. Enfin, ces affects sont mémorables, font l'objet de collectes de souvenirs et sont ré-activables dans le futur. L'édifice est alors un repère favorisant l'ancrage de l'expérience. Dans le cas de contribution optimale, nous avons montré que le problème productif était plus ardu que pour une contribution contemplative. La créativité imaginaire est aussi concernée, tout comme l'attention focalisée sur l'édifice. Cependant, l'activité contributive ayant comme trame un défi exigeant à relever et réclamant une dépense d'énergie, l'amélioration de l'édifice est envisagée comme une performance. En fonction des buts fixés par le contributeur (et lui-seul), le résultat de la production sur l'édifice est imaginé. En cours d'expérience, cet édifice imaginaire est un objectif clair à atteindre. Les compétences engagées sont à la hauteur du projet. Cette adéquation entre défi élevé et capacités optimisées va permettre au contributeur d'atteindre l'état de flow et donc une expérience positive. L'issue n'est pas toujours certaine mais c'est ce succès qui permet au contributeur d'envisager de vivre des expériences similaires. En définitive, nous pouvons retenir que l'expérience de contribution contemplative est orientée vers la créativité imaginaire avec une part modeste de production quand l'expérience de contribution optimale est orientée vers la performance productive dans un agencement avec la créativité imaginaire.

3.2.2 La boucle de l'expérience contributive

3.2.2.1 *Tableau de synthèse selon la théorie du flow*

Dans cette section nous souhaitons mettre en lumière le fait que les expériences de contribution non monétaires sont davantage des boucles que des trajectoires purement linéaires. Pour ce faire, nous devons opérer une synthèse de l'ensemble de l'analyse. Dans le tableau ci-dessous, nous avons repris les expériences de contribution et avons noté quelques caractéristiques de leurs dynamiques. Certaines d'entre elles ont déjà pu être abordées dans la première analyse, d'autres ont été détaillées sous le prisme de la théorie du flow et de la seconde analyse. Voici le détail de chaque colonne :

- Ancrage préexistant – Nous avons précisé si l'ancrage passé de l'expérience de contribution avait eu lieu dans un contexte similaire ou différent. De plus nous avons évalué si cet ancrage avait une valence négative, neutre ou positive.
- Enchaînement expérientiel – Fait état du parcours du contributeur dans le paysage expérientiel.
- Expérience obtenue – Nous précisons si l'expérience atteint l'état de relaxation ou de flow (ou un autre état). Un point d'interrogation signifie que nous n'avons pas suffisamment d'indices permettant d'attester de l'état.
- Nouvel ancrage – S'il peut être déterminé, nous avons pointé la valence de l'ancrage de l'expérience vécue.
- Facteur de projection – Pour chaque expérience, nous avons déterminé si le sujet était concerné par un facteur de projection plus ou moins fort.
- Facteur de qualité autotélique – Il s'agit de la capacité de l'individu à vivre une expérience pour elle-même plutôt que pour un objectif externe.

Que ce soit pour les facteurs de projection ou de qualité autotélique, nous estimons que les sujets ne sont pas concernés par ces critères comme des caractéristiques totalement stables de leur personnalité. En effet, un même individu a pu vivre deux expériences et montrer des dispositions différentes de ces deux facteurs.

Nous avons évalué chaque expérience au regard du rapport passionnel que chaque sujet entretient avec son activité. La psychologie positive nous indique que chaque individu peut vivre soit une passion obsessive, soit une passion harmonieuse. Dans le premier cas, le sujet a intériorisé un mécanisme de contrôle qui fait qu'il se sent obligé de l'accomplir. Dans le cas de la passion harmonieuse, le sujet est autonome face à son activité et

chaque expérience est réévaluée selon les désirs du moment. Mageau et al. (2009) pointent que nous devrions retrouver des individus plus susceptibles d'éprouver le flow lorsqu'ils pratiquent une passion harmonieuse. Cette dernière colonne a comme visée de confirmer notre analyse.

Expériences	Arçrage préexistant	Enchaînement expérientiel	Expérence obtenue	Nouvel arçrage	Facteur de projection	Facteur qualité autotélique	Paséon harmonieuse ou obsessive ?
Tréon 01	Cont sim +	??? → Flow	Flow	Positif	Présent	Non déterminé	Harmonieuse avec comportements obsessifs contrôlés
Alice 01	Cont sim +	Aux → Flow	Flow	Positif	Très élevé	Élevé	Harmonieuse avec comportements obsessifs
Jean-Sébastien 01	Cont sim +	Enn → Flow	Flow	Positif fort	Très élevé	Très élevé	Harmonieuse
Sylvain 01	Cont sim +	Enn → Exci → flow	Flow	Positif fort	Très élevé	Très élevé	Harmonieuse
Kéroulay 01	Cont sim +	Relax ← → Flow	Flow et relaxation	Positif	Très élevé	Très élevé	Harmonieuse
Kéroulay 02	Cont sim	Aux → relax → flow	Flow et Relaxation	Positif	Présent	Élevé	Harmonieuse
Kéroulay 03	Cont sim +	Aux → flow ou relax	Flow et Relaxation	Positif	Présent	Très élevé	Harmonieuse
XIII ^e from Tokyo 01	Cont sim +	Non déterminé	Flow ?	Positif	Très élevé	Très élevé	Harmonieuse
Samml 01	Cont diff -	Flow → aux	Anxiété	Négatif	Élevé	Élevé puis absente	Harmonieuse
Christelle 01	Cont sim +	Flow → Préo → Relax	Relaxation	Positif fort	Élevé	Élevé	Harmonieuse
Sébastien 01	Cont sim +	Enn → Relax	Relaxation	Positif	Élevé	Élevé	Harmonieuse
Béatrice 01	Cont sim +	Flow → Préo → Relax	Relaxation	Positif fort	Élevé	Élevé	Harmonieuse
Nicolas 01	Cont sim +	Aux → Relax	Relaxation	Positif fort	Élevé	Élevé	Harmonieuse
Karine 01	Cont sim +	Non déterminé	Relaxation	Positif fort	Élevé	Présent	Harmonieuse
Acélan 01	Cont sim +	Enn → Relax	Relaxation	Positif	Très élevé	Très élevé	Harmonieuse
Acélan 03	Cont sim +	Non déterminé	Relaxation	Positif léger	Non déterminé	Élevé	Harmonieuse
Madame de Karavel 01	Cont sim	Exci → Enn → Relax	Relaxation	Positif	Présent	Élevé	Harmonieuse
Tréon 02	Cont sim	???	Relaxation ?	Positif	Fable	Non déterminé	Harmonieuse avec comportements obsessifs contrôlés
Cathiel 01	Cont sim +	? Enn → relax ?	Relaxation ?	Non déterminé	Présent	Non déterminé	Harmonieuse
Acélan 02	Cont sim	Non déterminé	Apathie	Négatif	Très élevé	Non déterminé	Harmonieuse avec comportements obsessifs
Madame de Karavel 02	Cont sim +	Non déterminé	Non déterminé	Positif	Présent	Non déterminé	Harmonieuse
XIII ^e from Tokyo 02	Cont sim	???	Non déterminé	Négatif	Très élevé	Non déterminé	Harmonieuse
Samml 02	Cont diff -	Aux → exci	Non déterminé	Négatif	Très élevé	Non déterminé	Harmonieuse

Abréviations utilisées : Abréviations : **Anx** (anxiété), **Préo** (préoccupation), **Apa** (apathie), **Enn** (ennui), **Relax** (Relaxation), **Cont** (contrôle), **Exci** (excitation), Cont sim (contexte de contribution similaire au passé), **Cont diff** (contexte de contribution différent du passé), + (valence expérientielle positive), - (valence expérientielle négative)

Figure 71 – Synthèse des expériences en fonction des marqueurs de l'expérience autotélique

3.2.2.2 *La dynamique de contribution contemplative*

Afin de dessiner les dynamiques d'expérience de contribution, il nous faut extraire les invariants des deux profils de vécu que nous avons identifiés. Le premier est l'expérience de contribution contemplative. Cette dernière regroupe des vécus qui partagent certaines caractéristiques essentielles. Tout d'abord, ces expériences sont portées par des moments positifs qui sont des états de **relaxation** au sens du paysage expérientiel. De plus, tous les contributeurs concernés avaient un **ancrage positif dans le passé** (ce qui fut déjà relevé lors de la première analyse). Rappelons que cet ancrage est la trace mnésique associée à une expérience positive proche de celle vécue dans le moment. A partir de cet ancrage, les sujets vont se laisser conduire vers **une expérience positive**. En effet, d'une part l'expérience positive est souhaitée par le sujet alors que d'autre part le déclenchement de celle-ci est spontané. Bien que l'enchaînement qui conduisant à cet état positif nommé relaxation soit assez variable, il se trouve **attractif** parce que le défi physique ou cognitif à relever est relativement **modeste**. Les sujets peuvent être préalablement en situation d'ennui, d'anxiété, de préoccupation, voire de flow, l'expérience tend vers cet état où il y a **conservation de l'énergie**. Ce contexte antérieur est en lien avec des questions sur le monde, le temps qui passe, les autres, soi-même, un moment d'ennui ou un besoin de se reposer après une séquence de dépense. Il y a donc un flottement qui conduit à la relaxation. Une fois installés dans le cadran *relaxation*, les contributeurs deviennent à la fois particulièrement **sensibles au monde** et se mettent à laisser libre cours à leur **créativité imaginaire**. Autrement dit, la relation entre le contributeur et le monde se retrouve focalisée par le défi modeste à relever mais implique des compétences créatrices, ce qui augmente la sensibilité et la mise en ordre des ressentis sur le monde. Le défi est porté sur **l'édifice qui agit comme un repère** dans cet agencement et cette interprétation libre du flux de vécu – rappelons-nous de l'expérience de Brigitte pour qui le phare de l'Île d'Oléron n'est pas le marqueur du moment contrairement au cairn, édifice modifiable. Ce moment est mémorable et fixe dans la mémoire l'expérience pour ce qu'elle a d'unique du point de vue du sujet (alors que concrètement la modification apportée à l'édifice est modeste). Enfin, l'expérience de contribution contemplative permettant de fixer un moment unique et positif, un **nouvel ancrage** est opéré et favorisera la collecte de souvenirs matériels ou non qui seront capables de réactiver les affects positifs. Il est possible que des expériences similaires soient vécues dans le futur à l'aide d'émergence de buts (*further goals*). La capacité des contributeurs à mettre en place cette réitération d'expériences positives est basée sur le facteur de projection, mais il n'est pas toujours déterminant.

3.2.2.3 *La dynamique de contribution optimale*

Nous avons repéré un certain nombre d'expériences de contribution où les caractéristiques de l'expérience optimale étaient nettement présentes : un objectif clair, des rétroactions immédiates, une suspension du temps, la motivation intrinsèque (autotélique), ... Si nous nous penchons sur les entretiens où l'état de flow est attesté, nous comprenons que les expériences obtenues ressemblent beaucoup à celles de contribution contemplative.

Elles reposent sur **un moment positif**, procurant de la satisfaction, même si des phases négatives peuvent le précéder (voir lui succéder). Avant que l'expérience soit déclenchée, les sujets vivent des moments neutres ou négatifs. La production de sens est aussi présente dans ces expériences tout comme une focalisation de l'attention rendant l'individu plus sensible au monde via l'édifice. **Ces contributeurs ont un facteur de projection et de qualité autotélique qui sont élevés.** Pour les contributions les plus exigeantes, le facteur de projection est déterminant quant à son succès sur le plan de l'expérience.

Il apparaît aussi que des différences existent avec la contribution contemplative. Tout d'abord, le déclenchement de l'expérience, bien que parfois encore relativement spontané, est plus empreint de choix et de **contrôle**. Les contributeurs concernés ont décidé qu'ils vivraient une expérience positive, quitte à saisir une occasion temporelle qui se présente. D'une certaine manière, ces contributeurs déploient une stratégie pour **optimiser leurs expériences** et favoriser le vécu positif. Nous pourrions même dire que les sujets, gèrent leurs boucles d'expérience puisqu'ils anticipent les expériences futures. Entrecoupant des phases de flow très productives, les sujets ont pu rebasculer sur des phases de création imaginaire apparemment plus passives, soit parce que leurs compétences s'éloignaient du défi perçu, soit parce que le moment s'y prêtait et qu'il fallait en profiter. Durant les phases productives, les sujets ressentent un fort contrôle de leur activité avec **le sentiment d'auto-efficacité**. Contrairement à la contribution contemplative, la contribution optimale est orientée vers **l'efficacité** : ce qui est produit a de l'importance, il faut donc optimiser les actions. Nous pouvons donc affirmer que la spécificité de ce profil de contribution est d'être particulièrement **performative** et que ce qui doit être amélioré est l'édifice contributif. La **dépense d'énergie** et la durée de focalisation sur un objectif clair sont aussi spécifiques à l'expérience de contribution optimale. D'ailleurs, la fatigue est ce qui peut y mettre un terme ou alors, le contributeur alterne performance et repos (par exemple par la relaxation). A la fin de l'expérience, l'ancrage positif est présent, comme pour la contribution contemplative, mais il semble que la recherche de réactivation soit sensiblement différente puisqu'il s'agit bien souvent d'anticiper une prochaine expérience similaire (et non un souvenir ou une occasion hypothétique). En d'autres termes, dans le cas de la contribution optimale, il se joue des **carrières de contributeurs**. Pour un sujet, **l'expérience optimale ajoute de la valeur au vécu** puisqu'en la création imaginaire est associée à la production.

Enfin, l'expérience optimale n'est pas toujours aussi facile à atteindre que l'expérience de relaxation. D'une part, le contributeur doit relever un défi élevé et ses compétences peuvent ne pas être alignées comme il le souhaite, ce qui risque de provoquer **un sentiment négatif et un comportement d'évasion**. D'autre part, même pour des contributeurs expérimentés, les défis peuvent toujours se révéler particulièrement exigeants, notamment lorsque les activités annexes à la contribution sont peu satisfaisantes (préparation, routines contributives, ...) Malgré cette difficulté, certaines variables vont permettre aux contributeurs novices comme aguerri de persévérer pour vivre des émotions positives grâce au flow. Ainsi, les personnalités ayant un fort facteur

de projection vont être plus susceptibles d'atteindre le flow et cette relation, déjà mise en évidence par d'autres recherches, se confirme avec nos entretiens. Nous pouvons aussi noter que, bien que non suffisante, la présence de contributeurs formateurs puisse permettre à un individu de construire les conditions conduisant à l'expérience optimale.

3.3 CONCLUSION DE LA TROISIEME PARTIE : VERS UN MODELE DE L'EXPERIENCE DE CONTRIBUTION

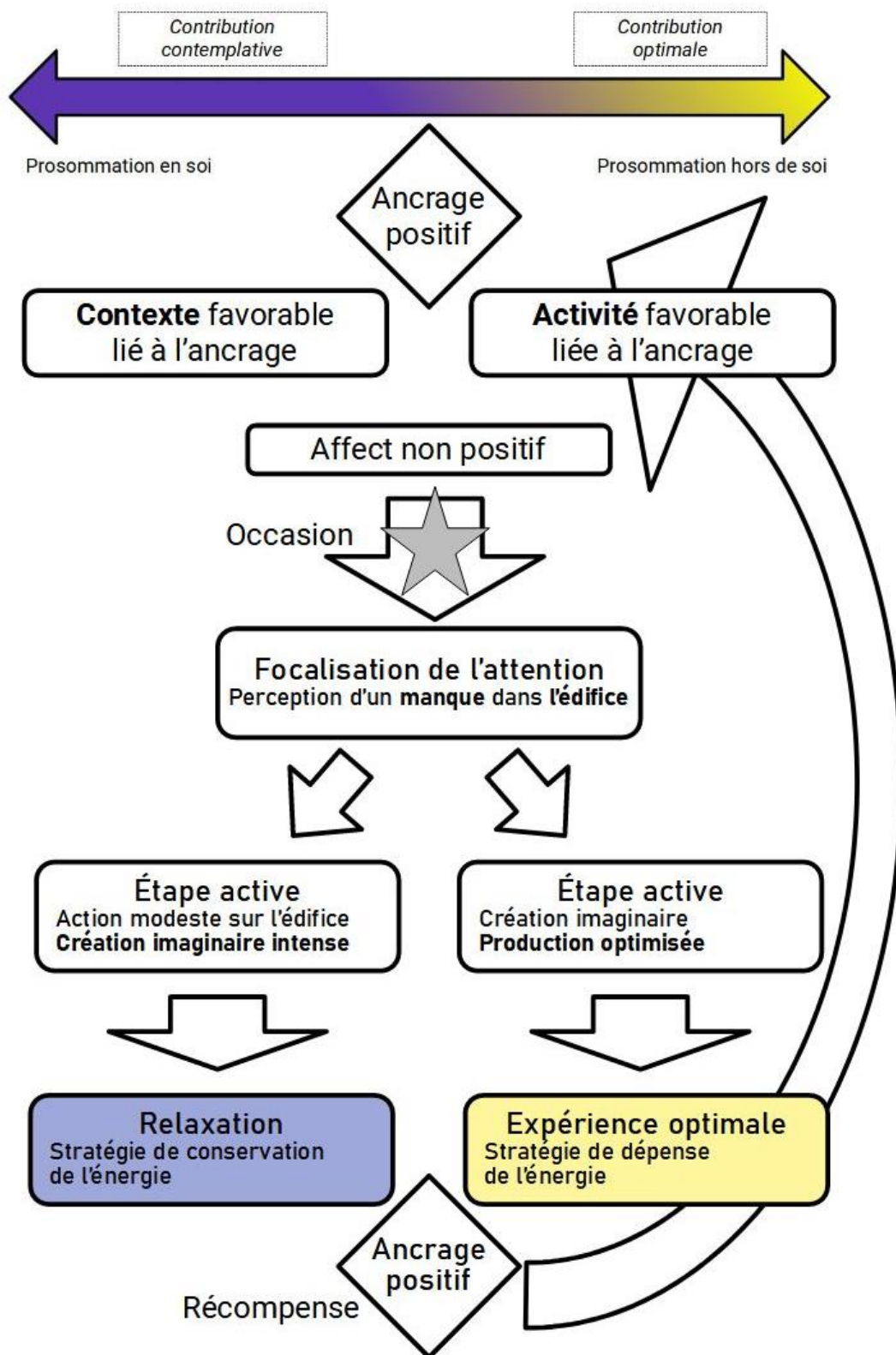


Figure 72 – Modèle de l'expérience de contribution non monétaire

3.3.1 Une boucle d'expérience dynamisée par les affects positifs

Même si les expériences de contribution peuvent passer par des phases négatives, les contributeurs, libres de s'engager dans leurs expériences, ne se mettent pas délibérément en situation de vivre un moment irrémédiablement négatif. Nous apportons cette idée d'**affect négatif irrémédiable** qui se définit comme *un affect négatif ressenti durablement au cours d'une expérience et que le sujet ne peut inverser favorablement*. Pour Csikszentmihalyi et Nakamura (2014), cette situation d'expérience comportant un affect négatif irrémédiable sans abandon est possible si le sujet n'exprime pas son moi authentique. Or, toujours selon les auteurs, la répression du moi authentique est ce qu'ils appellent une aliénation. Les contributeurs sont non aliénés par nature et recherchent probablement des expériences positives dans la contribution justement parce que les pressions extérieures sont peu significatives. Nous avons d'ailleurs exclu de la question de recherche la rétribution monétaire, la contractualisation ou la pression hiérarchique comme forces extérieures susceptibles de troubler l'expression du moi authentique. Nous ne pouvons pas extrapoler outre mesure ce qui est à l'origine du comportement de contribution sur un type d'activité donné puisque notre méthodologie n'était pas adaptée à cette question de recherche. Nous nous sommes intéressés à l'expérience vécue dans l'action. Il nous est difficile de déterminer ce qui fait qu'une carrière de contributeur débute. Si nous suivons la théorie de l'auto-télisme-flow, nous pouvons suggérer que les sujets ont, un jour, vécu une expérience positive qui les a amenés à l'ancrer dans leur mémoire Ceci a fait émerger un but permettant de la revivre. Ce que notre travail de recherche a en revanche montré, c'est comment l'expérience positive est maintenue mais aussi comment chaque expérience ouvrait la possibilité d'être réitérée de manière plus ou moins similaire.

Le modèle des *buts émergents* de Csikszentmihalyi et Nakamura (2014) est le schéma le plus proche du phénomène que nous avons observé. Les contributeurs construisent leurs objectifs de contribution à partir d'expériences positives en cours ou passées : « *les émotions déterminent les buts et non l'inverse* » (p. 200). La genèse de buts explique aussi qu'un contributeur s'accommode de phases négatives perçues comme acceptables avant d'atteindre un état positif. Toujours en accord avec le modèle des buts émergents, il est possible pour un contributeur d'échouer avant de ressentir des émotions positives. Un contributeur en situation d'échec est même capable de prendre la décision de ressentir un affect positif plutôt que d'abandonner. L'affect négatif est ce qui pousse le besoin d'établir un but clair comme moyen de faire basculer l'expérience dans le positif. Dans certains cas, une expérience peut être globalement négative sans empêcher le contributeur de retenter une activité similaire ultérieurement. En effet, pour un contributeur expérimenté, l'émotion positive ne se manifestant pas, l'activité est abandonnée par lassitude pour finalement reprendre avec des buts adaptés. Cette attitude est cohérente avec le modèle de Csikszentmihalyi et Nakamura (la *boucle de rétroaction basée sur l'expérience*) où les expériences positives passées permettent de produire les buts présents qui ont pour motivation la réitération d'émotions positives. La persévérance et le profil psychologique d'un sujet sont détermi-

nants dans le contrôle de l'expérience de contribution (notamment le facteur de projection élevé pour la contribution optimale). Il serait intéressant de tester ces schémas dans des recherches futures. Par ailleurs, nous estimons qu'il est possible d'évaluer les expériences des contributeurs selon leurs orientations vis-à-vis des émotions. L'entretien d'explicitation assoupli sur le registre émotionnel doit permettre de mettre en évidence plus précisément les situations de flow ou de relaxation. Avec les données que nous avons analysées, nous pouvons déjà estimer que soit ces états positifs ne sont pas atteints et le but du contributeur va évoluer (évasion, abandon ou modification des objectifs), soit ils le sont et les contributeurs vont ancrer un affect positif qui va favoriser la réitération d'expériences positives ou au moins l'ancrage d'un moment mémorable. Pour le modèle que nous proposons à l'issue de cette recherche doctorale nous pointons que la dynamique d'expérience de contribution repose sur le mécanisme d'ancrage des affects et la réactivation de ceux-ci pour former des boucles d'expérience. Plus que pour d'autres activités intégrant une part d'aliénation, l'ancrage affectif est indispensable pour comprendre qu'un contributeur ne se contente pas de profiter de sa créativité imaginaire mais qu'il ajoute une part de production à une œuvre commune. L'ancrage affectif est un mécanisme de récompense durable crédible au regard d'autres formes de récompense comme la rétribution monétaire, la reconnaissance sociale ou l'expression du pouvoir par la domination. Ce modèle évite aussi le recours à l'aliénation puisque les récompenses intrinsèques sont suffisantes pour permettre au contributeur d'optimiser durablement son activité.

A partir de tous ces éléments, nous pouvons décrire un parcours d'expérience type pour chacun des deux profils de contribution positives.

3.3.2 Parcours de contribution contemplative

Le parcours expérientiel de la contribution contemplative est décrit à partir des éléments révélés par les deux analyses (explicitation et théorie du flow). La séquence suit une chronologie mais les durées de chaque étape sont variables. Ce parcours est celui d'un succès puisqu'à l'étape 6, l'expérience a une valence positive.

1. Le contributeur a un ancrage positif dans **un contexte** proche de sa future contribution
2. Il ressent un affect qui va du négatif (apathie, angoisse) au neutre (préoccupation, ennui)
3. Une occasion de contribuer **se présente**
4. Focalisation sur un édifice contributif et perception d'un manque (incomplétude)
5. Étape active : action **modeste** et **création imaginaire intense**
6. État de **relaxation** avec stratégie de **conservation** de l'énergie
7. Ancrage positif de l'expérience, le vécu est mémorable
8. Retour spontané du flux de vécu quotidien.

3.3.3 Parcours de contribution optimale

Le parcours expérientiel de la contribution optimal partage des étapes avec le parcours de contribution contemplative. Les éléments puisés dans les deux analyses permettent de le décrire et de pointer les quelques différences (**en gras**). De la même manière, il s'agit d'un parcours qui réussit à en faire une expérience positive.

1. Le contributeur a un ancrage positif relatif à **une activité** de contribution
2. Il ressent un affect qui va du négatif (apathie, angoisse) au neutre (préoccupation, ennui)
3. Une occasion de contribuer est **provoquée**
4. Focalisation sur un édifice contributif et perception d'un manque (incomplétude)
5. Étape active : action **efficace** sur l'amélioration de l'édifice et création imaginaire
6. État de **flow** avec stratégie de **dépense** de l'énergie
7. Ancrage positif de l'expérience, le vécu est mémorable
8. Baisse de la dépense d'énergie, retour à un état plus passif

3.3.4 Un continuum pour la contribution non monétaire



Figure 73 – Continuum de la prosommation et profils de contribution

Le continuum de la prosommation proposé par Ritzer (2014) permet de placer une activité humaine entre deux extrêmes que sont la pure consommation (prosumption-as-consumption) et la pure production (prosumption-as-production). Après avoir consacré un terrain et deux analyses à la contribution, nous estimons que l'idée d'un continuum est effectivement tout à fait pertinente pour cette activité. Bien entendu, et c'est ce qui a permis de rattacher cette thèse au champ académique du marketing, la contribution est une forme de prosommation relativement équilibrée entre « consommation » et production. L'approche phénoménologique et la prise en compte de la critique de Graeber (2011) ont abouti à l'affirmation que la contribution comme prosommation ne pouvait pas se contenter de la catégorie *consommation* pour désigner l'un des deux extrêmes du continuum. Il y a bien lieu de parler de consommation pour les actes d'intégration ou de destruction de quelque chose, mais ce que les marketeurs appellent consommation, y compris dans les recherches parlant de prosommation, est bien plus souvent une forme de création imaginaire. Le continuum que nous proposons permet de penser deux extrêmes que sont la création imaginaire d'une part et la production de valeur partagée d'autre part. Dans les deux cas, il y a création mais elle repose soit sur un monde intérieur et sémiotisable par le sujet, soit sur une production instituée et donc transférable selon une subjectivité socialement partagées (via des institutions comme le marché, le don, le commun, ...) Le continuum reste une représentation pertinente car une activité humaine est toujours à minimum créatrice pour la subjectivité intérieure et toujours à minimum productive en dehors du sujet.

La description des expériences et des deux profils de parcours de contribution nous permet d'appréhender le déplacement de cette activité dans le continuum de Ritzer. La contribution contemplative est productive puisqu'un édifice prend de la valeur au cours du processus. En même temps, une création imaginaire intense se manifeste pour le sujet. Le fait que la production soit modeste alors que la création imaginaire soit importante pour ces expériences de contribution permet d'estimer cette activité comme plus proche du second extrême que du premier. C'est la métaphore du gravillon de Sébastien : le geste est petit envers le monde extérieur mais grand dans le sens procuré à celui qui l'accomplit. Bien entendu, une forme de consommation dans le

sens restreint d'intégration a cours, aussi bien pour créer intérieurement que pour produire (énergie consommée, matière première du processus de production, ...) Le contributeur, de manière réfléchie ou non, est attiré par cette expérience potentiellement positive (satisfaction, joie, ...) Par ailleurs, si nous nous intéressons à la contribution optimale, nous constatons que les sujets impliqués dans une telle activité ont une plus grande part de contrôle sur leurs expériences. Ils cherchent à optimiser leurs vécus de contribution, souvent en acceptant des phases peu agréables, pour connaître un état de bien-être, le flow. L'activité est alors performative, consommatrice d'énergie (cognitive et physique). Dans ce cas, l'expérience de contribution optimale peut être placée plus proche du pôle production que du pôle création imaginaire. La satisfaction, le bien-être et la joie vont de paire avec la production efficace de valeur pour une institution sociale.

Ce que nous proposons, en définitive, c'est de nous inspirer du **continuum création imaginaire – production** pour interroger d'autres phénomènes de prosommation. Pour permettre d'intégrer cette évolution du concept de Ritzer dans la recherche en marketing et notamment le courant de la prosommation, nous pouvons également associer la création imaginaire au terme **prosommation en soi** et la production instituée au terme **prosommation hors de soi**. Si nous relisons nos résultats à l'aune de ce continuum, nous pouvons dire que la contribution contemplative est une prosommation plutôt en soi alors que la contribution optimale est une contribution plutôt hors de soi. Dans ce cadre, la « consommation », décriée par Graeber parce que mal définie, n'a plus à désigner tous les phénomènes qui ne sont pas de la production instituée comme telle. Seule la consommation comme composante destructrice de la création ou de la production subsiste (sans être un extrême ou un autre du continuum). Par exemple, un individu impliqué dans la co-crédation de valeur marchande avec une organisation expérimente une activité mêlant une part de prosommation hors de soi et une part de prosommation en soi. Au-delà de la captation de la valeur par le marché, souvent pointée comme une double exploitation, la question se pose sur le mécanisme de récompense issues de la création imaginaire. Faut-il rémunérer les prosommateurs pour être équitable ? Si l'engagement de ces derniers dans l'activité est non aliénée, alors les récompenses ne sont pas inexistantes. Un autre exemple, qui intéressera cette fois-ci la recherche en ressources humaines, peut être celui du travail salarié. Un travail est institué comme de la prosommation fortement hors de soi. Cependant, et la prise en compte du bien-être au travail en atteste, une part plus ou moins importante de création imaginaire concerne cette activité. La question est de savoir comment l'agencement des deux pôles sur le continuum peut favoriser les expériences positives vécues au travail. Dans le cas de la contribution optimale et contrairement au travail, le comportement d'évasion n'est pas une déviance mais une liberté évidente qui permet au contributeur de contrôler son flux d'expérience. Ces illustrations ont pour but de pointer l'intérêt de disposer de résultats académiques issus d'une approche phénoménologique : en partant de l'expérience des contributeurs, nous pouvons interroger un concept abstrait et permettre de comprendre d'autres phénomènes sous un angle stimulant.

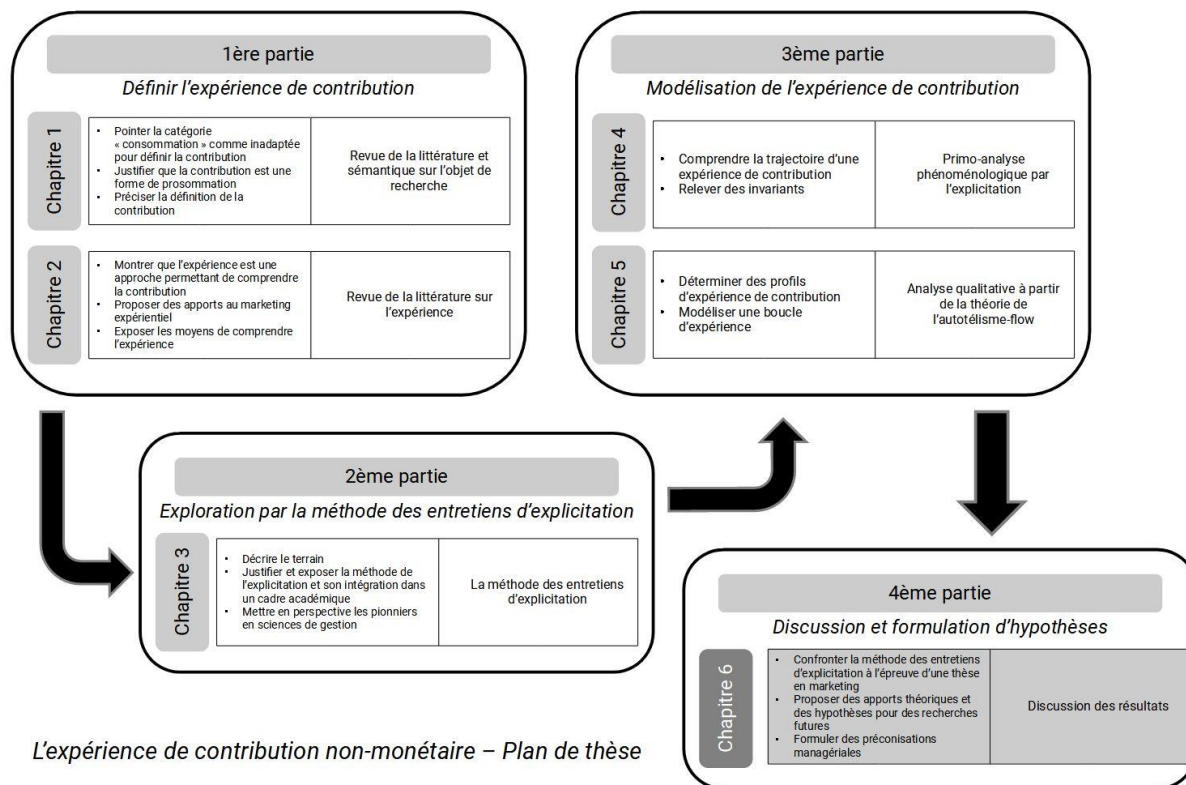
3.3.5 Deux analyses, un modèle d'expérience de contribution

L'ensemble de cette analyse nous permet d'envisager un modèle commun à l'expérience de contribution non monétaire. Nous y avons intégré le travail d'explicitation ayant conduit à mieux comprendre le déclenchement de l'expérience et ce qui se trame pendant (notamment autour de l'édifice et de son incomplétude). La psychologie positive aura aussi permis de structurer la dynamique d'ensemble et d'identifier une ramification avale et amont selon le profil d'expérience. Enfin, nous avons pu placer le continuum de prosommatation qui relie le *en soi* et le *hors de soi*.

La description de ce modèle d'expérience est la suivante :

Le sujet dispose de divers ancrages affectifs liés à son vécu. Certains ont une valence positive. Dans le cas de la contribution contemplative, un ancrage va favoriser l'activité contributive dans le contexte relatif à un sentiment positif (aimer faire de la randonnée, aimer jardiner, aimer lire, ...) Dans le cas de la contribution optimale, l'ancrage est directement lié à l'activité contributive associée à un sentiment positif (par exemple, contribuer à Wikipédia en prenant des photographies de sa passion). En général, la contribution succède à un état affectif non positif (négatif ou neutre). Alors, le sujet va saisir une occasion d'agir plus ou moins spontanée, plus ou moins contrôlée. A ce moment-là il focalise son attention sur un édifice contributif et perçoit un manque, il éprouve un sentiment d'incomplétude. Si le sujet vit une expérience de contribution contemplative, il va agir modestement sur l'édifice (poser une pierre, corriger des fautes de syntaxe) mais intensément sur son imaginaire, souvent en lien avec une préoccupation ou une anxiété ressentie. En cas de succès, le sujet éprouve un état positif de relaxation qui a la particularité de permettre la conservation de l'énergie, voire sa restauration. Si le vécu concerne une contribution optimale, le sujet va agir de manière performative sur l'édifice en ayant comme objectif clair de l'améliorer. Le succès provoque un état de flow, ou expérience optimale, nécessitant une forte dépense d'énergie et donc des phases de repos quand la fatigue se fait sentir. Dans les deux situations, la valence positive de l'expérience est une récompense et va marquer la mémoire pour permettre un ancrage positif. Si pour l'expérience de contribution contemplative l'ancrage va constituer un bon souvenir ré-activable de diverses manières, pour l'expérience de contribution optimale, il est probable que le sujet cherche à provoquer une activité similaire à ce qu'il vient de vivre pour bénéficier de nouveau de la récompense émotionnelle.

4 PARTIE 4 - CHAPITRE 6 - DISCUSSION



Pour obtenir nos résultats, la subjectivité des individus fut placée au centre de notre collecte de données qui visait à faire verbaliser l'expérience de contribution. Nous avons pris en compte la réalité des contributeurs, c'est-à-dire évité les préconceptions et les biais, notamment ceux induits par le recours à la consommation. En effet, par la critique de Graeber (2011), nous avons pointé que la consommation devait se limiter à l'intégration de quelque chose et non couvrir tout ce qui n'est pas de la production. Au travers des grilles d'analyse de la psycho-phénoménologie, une démarche de réduction a permis de révéler certains invariants de l'expérience de contribution et d'en obtenir une essence. Ce matériau fut analysé une seconde fois à partir de la théorie de l'autotélisme-flow qui est apparue *a posteriori* comme particulièrement cohérente avec ce qui avait été obtenu en première analyse. A partir de cette théorie, deux modèles ressortent : celui de l'expérience optimale (et du paysage expérientiel en général) ainsi que celui des buts émergents. Finalement, un modèle de l'expérience de contribution fut construit grâce à cette analyse en deux étapes. Ces résultats vont être discutés et mis à contribution, de trois objectifs : montrer en quoi nous avons contribué au corpus théorique marketing, faire un retour d'expérience sur la méthodologie que nous avons échaudée et appliquée et, enfin, faire un certain nombre de propositions à visées managériales. Nous apporterons, également, des limites à ce que nous avons montré et proposerons des voies de recherche.

4.1 LES APPORTS THEORIQUES DANS LE CHAMPS DU MARKETING

L'approche phénoménologique de ce travail doctoral a permis de mieux comprendre la contribution non monétaire. En replaçant cette activité dans le courant de la prosommation nous avons traité le phénomène dans le champ du marketing tout en bénéficiant d'un cadre théorique évitant le recours à des catégories préconçues (en particulier, la consommation). Par nature, la contribution est en marge du marché même si cette institution maintient sa présence pour offrir des équipements ou des matières premières aux contributeurs (des chaussures de randonnée, des briques de Lego, un logiciel de traitement de l'image ou un ordinateur). Toutefois, ce qui est au centre de la contribution est apparu le plus souvent comme un commun (Ostrom, 1990) ou un système proche du don-contre-don (Mauss, 1923). Bien que les sciences de gestion en général et le marketing en particulier accueillent les recherches en dehors du contexte marchand (par exemple, le marketing social), il peut être déconcertant d'y soumettre un apport théorique à partir d'activités humaines émancipées du marché. De surcroît, nous nous sommes attachés à comprendre l'expérience de contribution aux cairns, monuments déjà attestés au néolithique (Scarre, 2011), des millénaires avant l'érection des pyramides d'Égypte. Nous avons bien conscience d'avoir poussé loin les limites du champ académique marketing. Cependant, notre approche s'intéresse à des pratiques contemporaines bien vivantes. Notre thèse poursuit, comme d'autres chercheurs en marketing, l'idée de Toffler qu'une vague post-industrielle recouvre progressivement la civilisation contemporaine. Ce qui autorise un travail scientifique à reprendre certaines propositions de l'auteur de la Troisième Vague, c'est que nous nous plaçons quarante ans après et qu'il faut constater que certaines de ses intuitions étaient remarquablement fondées. Sans entrer dans les débats philosophiques ayant trait à la fin de la modernité, notre travail est donc une exploration envisagée comme propice à découvrir ce à quoi peuvent ressembler la production, l'échange et l'expérience individuelle lorsque ces activités s'assemblent en marge du marché industriel capitaliste. Comme Ritzer et ses collègues, nous pensons qu'une rupture prosumériste fut révélée par l'ère digitale (en particulier le Web 2.0 qui a quinze ans) et que ce qui se fait jour doit être étudié et théorisé par un marketing critique. Notre détour en marge du marché, et d'une certaine façon de la consommation, nous semble fructueux mais, bien entendu, soumis à la controverse – la recherche en marketing doit-elle déclasser la consommation ou poursuivre l'extension de son influence ? Nous allons maintenant exposer ce que nos résultats apportent à la théorie marketing. Nous allons tout d'abord rappeler le travail de définition du phénomène de contribution qui fut le nôtre durant cette thèse. La prosommation souffre d'un manque d'études empiriques qui puissent décrire le large spectre des activités qu'elle englobe. Nous montrerons aussi comment nous avons fait évoluer le continuum de Ritzer grâce à une meilleure compréhension de la contribution. De plus, nous pointerons en quoi notre approche par l'expérience est profitable au marketing expérientiel d'un point de vue théorique. En particulier, notre modèle, issu d'un type d'expérience de prosommation, reprend des thèmes déjà abordés par ce courant de recherche mais avec un agencement tout à fait original. Enfin, nous discuterons de ce que nos résultats apportent comme connaissances à propos de la capacité de la contribution à générer du bien-être pour certains individus tout en mettant en évidence les inégalités relatives aux personnalités capables de contribuer.

4.1.1 Les apports au courant théorique de la prosommation

4.1.1.1 Une définition de la contribution non monétaire

Parmi nos objectifs de recherche, nous avons envisagé de mieux décrire un phénomène qui ne l'avait pas encore été par le marketing ou d'autres disciplines. Notre premier apport est de mettre des mots sur la contribution, sa catégorisation, tout comme son corpus lexical spécifique. La proposition qui est faite se recoupe avec d'autres qui ont pu porter sur l'éthique hacker (Himanen, 2001), l'innovation par les utilisateurs (von Hippel, 2001), la co-crédation de valeur avec le consommateur (Prahalad et Ramaswamy, 2004), le produsage (Bruns, 2008) ou les nombreuses études portant sur Wikipédia (Jullien, 2012). Malgré la pertinence de toutes ces recherches, nous n'y avons pas trouvé de définition du geste élémentaire correspondant à la contribution. D'un autre côté, la prosommation est un néologisme inventé par Toffler devenu plus tard un courant de recherche en marketing qui a débuté son histoire par une part importante accordée à sa conceptualisation. Depuis les dix dernières années, la prosommation réclame d'être étudiée à partir du terrain avec comme finalité de mieux connaître la complexité de toutes les réalités que ce concept recouvre. Depuis, des travaux plus empiriques ont eu pour intention de catégoriser la prosommation en fonction des comportements, des motivations, des activités ou des contextes (voir notre revue de la littérature du chapitre 1). Ce programme de défrichage, de description et de compréhension suggéré par Ritzer et ses collègues est loin d'être achevé. Notre recherche doctorale et ses résultats s'inscrivent dans cette volonté de disposer d'une connaissance élargie de la diversité des activités de prosommation (qui n'ont pas déjà été traités de manière satisfaisante par la recherche sur le consommateur). La première contribution théorique de notre thèse est donc d'avoir permis de définir et de décrire la contribution non monétaire comme catégorie d'activité de prosommation afin de permettre une compréhension approfondie dans un second temps.

Rappelons que nous avons défini la contribution non monétaire comme *la part productive plutôt que matérielle apportée à une œuvre commune et qui implique un contrôle dérisoire sur l'engagement du contributeur de la part de ceux qui bénéficient de son action ou de ceux qui agissent à ses côtés*. Nous avons différencié la contribution des activités proches comme le don, le bénévolat ou le crowdsourcing, même si nous avons reconnu que dans certains cas la frontière pouvait être floue. Nous estimons, toutefois, que notre définition est suffisamment éloquente pour pouvoir identifier un phénomène spécifique. Elle reste soumise à la critique et nous espérons qu'elle y trouvera des évolutions profitables. En plus de cette définition principale, nous avons pu identifier un ensemble de concepts propres qui permettent de décrire et de comprendre l'expérience de contribution : entre autres, l'incomplétude qui est la perception subjective du manque dans un objet ou l'édifice contributif qui est l'œuvre commune de la contribution permettant de focaliser l'attention des contributeurs. Ces concepts et leurs définitions trouveront aussi une place dans des travaux en marketing qui aspirent à mieux comprendre les phénomènes où le prosommateur est relativement peu aliéné. Ce courant du marketing

souffre encore d'un manque de théorisation qui parte de l'expérience. Les pistes de recherche ne manquent pas. Ainsi, il nous semble que le Do It Yourself mériterait un traitement expérientiel et une approche marketing pour poursuivre les voies ouvertes par Watrson et Shove (2008) et Moisio (2013). D'autres domaines pourraient profiter du travail exploratoire sur la contribution comme le gaming (et notamment les *game jam* qui se développent depuis vingt ans, Kultima, 2015) mais aussi la transformation d'activités de prosommation en entrepreneuriat (dans la lignée de Cova et al, 2013).

Grâce à la définition de la contribution et à une première analyse phénoménologique y apportant des concepts spécifiques, nous avons avancé sur la description profonde de l'expérience contributive en la modélisant. Avant que l'activité de contribution débute, nous avons révélé chez les sujets la présence d'un ancrage affectif issu d'expériences passées et qui se trouve connecté par des éléments du contexte ou de l'activité envisagée. Cette réactivation volontaire résonne avec un moment de flottement qui est assez variable d'un individu à l'autre mais qui revient à vivre une expérience moyennement satisfaisante ou insatisfaisante durant un temps libre. L'attention du contributeur va se focaliser sur un édifice, une œuvre commune, qui est perçu(e) comme incomplet(ète). L'occasion de contribuer est saisie (parfois elle se trouve préparée, parfois elle est inopinée). L'activité de contribution commence. Cette étape active peut avoir deux profils sensiblement différents. Nous avons nommé le premier la contribution contemplative : l'action productive sur l'édifice est symbolique, sans grande portée considérée isolément, tandis que le contributeur profite de son expérience pour laisser son imaginaire créer du sens. Le second profil est la contribution optimale : l'amélioration de l'édifice est optimisée comme un défi à relever alors qu'une certaine place est toujours accordée à la création imaginaire. La contribution optimale est souvent entremêlée de phases plus passives sur le plan productif (mise entre parenthèses de la production), de phases routinières (plus ou moins longues selon la personnalité du contributeur) et de phases optimales où les compétences sont pleinement investies dans la production (l'expérience est alors positive). Ce modèle, ici décrit de manière synthétique, est un résultat apportant une meilleure connaissance d'une activité de prosommation parmi d'autres. La contribution n'avait pas encore fait l'objet d'une démarche empirique et, en cela, nous estimons avoir fait avancer le travail de théorisation sur la prosommation à partir du terrain plutôt que d'une conceptualisation en amont (déjà réalisée par Ritzer et ses collègues).

4.1.1.2 *Faire évoluer le continuum de Ritzer*

4.1.1.2.1 La contribution comme effort de précision du continuum de Ritzer

A propos de la théorie sur la prosommation, cette recherche doctorale a aussi apporté une connaissance plus approfondie, plus fine, du continuum de Ritzer. Bien que l'expérience contributive ne soit qu'une modalité dans le large spectre d'activités couvertes par ce continuum, elle est maintenant modélisée par une approche empirique et permet une inférence inductive consistant à envisager nos résultats comme pertinents au regard de la prosommation dans son ensemble. Si nous estimons qu'il est justifié de repenser certains aspects de la théorie globale de la prosommation, c'est que nous avons puisé dans la littérature des constructions conceptuelles congruentes avec ce que le terrain a pu apporter comme validation. Nos allers-retours entre théorie et empirisme furent une exigence pour assurer la robustesse de nos analyses. C'est ainsi que nous avons pu lever une ambiguïté majeure sur le continuum de la prosommation qui requiert originellement un mélange équilibré entre consommation et production, cadré par deux extrêmes (*prosumption-as-consumption* et *prosumption-as-production*). L'une des questions posées par Ritzer et ses collègues est de déterminer comment la consommation et la production sont agencées pendant la prosommation équilibrée. Un entremêlement a pu être pointé (Ritzer et Jurgenson, 2010) tout comme une intermittence séquentielle (Ritzer, 2014a). Pour pouvoir manipuler ces propositions d'agencement, il faut partir du principe que la consommation a un sens étendu ou tout ce qui n'est pas de la production est de la consommation. Pour résoudre ce tâtonnement, l'accès à l'expérience subjective est indispensable : il faut lire le flux de vécu en cours d'action pour savoir comment est composée la prosommation. C'est ce que nous avons fait pour la contribution et nos résultats ont montré que la production est à la fois mise entre parenthèses sans vraiment se déconnecter de l'attention du contributeur et à la fois entremêlée de manière fluide à la consommation. L'inférence que nous faisons est que si ce fonctionnement est valide pour la contribution, il l'est probablement pour tout ou partie des autres expériences de prosommation – du moins dans les cas de prosommation équilibrée impliquant les deux catégories. Ce que nous affirmons c'est que Ritzer a raison dans sa propre contradiction : la prosommation n'est pas un simple entremêlement, ni même une séquence mais tout en même temps. Dans le cas que nous avons étudié, la prosommation est un flux où ce qui se crée en soi ne s'arrête jamais et ce qui se produit hors de soi est convoqué à intervalles réguliers alternativement avec sa mise en suspens. Nous avons donc apporté cette première précision au continuum de Ritzer qui se révèle être un spectre de flux tressés en permanence à partir de la création imaginaire avec une fibre productive omniprésente qui devient de temps en temps transparente.

4.1.1.2.2 Une nouvelle polarité pour le continuum

Maintenant, si nous revenons sur le problème déjà soulevé de l'utilisation de la consommation comme construit, nous pouvons aller encore plus loin dans la prise de recul avec ce qui est appelé prosommation. Nous avons vu que la production ne posait pas de problème de définition : il s'agit de l'activité qui consiste à « faire exister » et ce, de manière instituée (par contre, la définition de l'institution en question peut être débattue comme le font les critiques du biais productiviste). En suivant la critique de Graeber (2011), nous nous sommes ainsi abstenus de revenir sur le sens de la catégorie production. En revanche, si nous voulons garder la consommation comme catégorie, alors sa définition se restreint à un acte élémentaire consistant à intégrer quelque chose par sa destruction (manger, intégrer des matières premières, acheter quelque chose pour le posséder et le mettre au rebut ...) Comme ont pu le pointer Toffler puis Ritzer, la production organisée et instituée dans l'industrie nécessite de consommer des matières premières et nous ajouterons que c'est essentiellement la même chose pour un individu qui utilise des intrants pour produire un repas. Les autres actes qui ne sont pas de la production mais qui étaient appelés jusqu'ici consommation, relevaient d'un concept flou pouvant être plus justement nommé *création imaginaire* (Graeber en parle ainsi même s'il n'a pas poussé sa démonstration jusqu'à proposer de nouveaux mots pour *consommation*). C'est ce que nous avons fait dans notre analyse. Nos résultats nous ont conduits à envisager de reléguer la consommation (sens restreint) à une activité humaine indispensable mais soumise à la production de quelque chose qui a de la valeur et peut ensuite être échangé. Ce choix est, nous le savons, critiquable. Cependant, comme Graeber, nous estimons que c'est la primauté de la consommation sur la création imaginaire qui est problématique dans la mesure où durant des décennies, les individus, aussi créatifs soient-ils, se sont retrouvés soumis au régime de la *consommation industrialiste*, activité reliant directement leurs expériences à la domination d'une institution, le marché. Nous ne prétendons pas que le marché et son pouvoir n'existent pas, mais que, comme le montrent des auteurs en marketing (voir, par exemple Denegri-Knott et al., 2006), il n'est ni indispensable, ni hégémonique dans la production d'une valeur qui est irrémédiablement subjective. En d'autres termes, si nous souhaitons disposer de deux catégories différenciables, propres à l'activité humaine consistant à construire de la valeur échangeable et qui forment une dualité structurante, alors nous penchons pour la *création imaginaire* et la *production*. L'activité humaine en question peut dans de nombreux cas s'appeler prosommation. Dans nos résultats et pour respecter la filiation avec la prosommation, nous nommons la création imaginaire *prosommation en soi* et la production la *prosommation hors de soi*. Ces deux idéaux-types ont été identifiés pour la contribution non monétaire, il nous semble indispensable de tester la validité de cette proposition pour d'autres activités.

4.1.1.2.3 Redéfinir la prosommation comme ensemble

Arrivés à ce stade, il est temps d'associer le continuum reliant *prosommation en soi* et *prosommation hors de soi* avec la question de l'agencement de la consommation et de la production dans le continuum de Ritzer. D'une part, le processus de production implique toujours la consommation de quelque chose en tant que modalité de transformation. D'autre part, la construction de la valeur implique d'associer la production avec la création imaginaire humaine et cette dernière porte souvent le nom ambigu de *consommation*. La dualité création imaginaire et production peut être agencée de multiples manières. Enfin, et c'est le cas de la contribution, cet agencement est une tresse des catégories où la production peut être mise entre parenthèses de manière fluide pour ne laisser la place qu'à la création imaginaire. A partir de là, nous proposons de redéfinir la prosommation comme *l'activité humaine de construction d'une valeur échangeable et qui repose sur des agencements multiples de la création imaginaire permanente et de la production*. Cette définition ne trahit pas la littérature sur la prosommation, de Toffler à aujourd'hui, puisque la création imaginaire est une partie de ce qui a pu être désigné comme de la consommation. De plus, nous maintenons l'idée de continuum entre deux extrêmes : la pure création imaginaire (une construction intérieure à la psyché qui ne se concrétise jamais en valeur instituée) et la pure production (une réalisation concrète sans intervention de l'imagination humaine). Toutefois, nous revendiquons un apport théorique puisque nous levons l'ambiguïté que revêt la catégorie consommation, son rapport indécis avec la production, et que nous faisons faire un pas plus loin au concept de continuum de Ritzer.

4.1.1.2.4 Un point de vue sur le pouvoir et la valeur

En d'autres termes, en contribuant comme nous l'avons fait au courant de recherche sur la prosommation, nous remettons la création imaginaire au cœur de la construction humaine de la valeur. Le fait de redonner à la consommation un sens plus restreint mais indispensable d'élément constitutif du processus de transformation est bien plus stimulant qu'inhibant. Cela permet d'extraire et de distinguer clairement la création imaginaire comme l'essence de la valeur, substance purement subjective. Le pouvoir des individus, au centre de nombreux débats en marketing (voir chapitre 1, p 19), est à la fois une expérience subjective (nous l'avons compris au travers de la philosophie husserlienne) et une confrontation avec la volonté des « autres » (ce qui est bien développé par Denegri-Knott et al., 2006 à partir de Foucault). En nommant les individus des consommateurs, en parlant de leurs vécus comme des expériences de consommation, le marketing entretient l'idée que le pouvoir individuel est contenu dans les forces du marché. Cela pouvait paraître tout à fait cohérent lorsque le marketing fut développé comme discipline académique et managériale durant l'apogée de l'ère industrielle au

XXième siècle, mais alors que le pouvoir individuel s'est progressivement exprimé de manière plus autonome (résistance¹⁴⁰, évasion¹⁴¹, coopération plus ou moins équilibrée avec la firme¹⁴², voire émancipation¹⁴³), la remise en cause de la consommation reste un projet inabouti en marketing (Saren, 2015). Le courant de la consommation est celui qui en est le plus proche et notre thèse est un pas de plus vers l'abandon de la « consommation au sens large » au profit d'une séparation de la création imaginaire et de la destruction transformative, sens plus restreint mais libérateur pour la consommation. Ce que nous suggérons de faire, c'est d'envisager que le marketing, comme la science de la création de valeur pour l'individu, a besoin de travaux qui pensent l'organisation et le marché comme des émergences de l'expérience subjectives. La valeur est enchâssée dans la subjectivité, c'est donc l'individu qui la fait naître et mourir. L'organisation et le marché ne font que permettre la circulation collective de la valeur selon des logiques spécifiques (qui seront différentes pour les communs, le don ...) La contribution est une expérience de création imaginaire parmi d'autres où la production de valeur induite est mise en circulation au travers d'un édifice. Ce que nous avons apporté, c'est une forme de création de valeur ayant une forte autonomie vis-à-vis du marché et de l'organisation marchande, ce qui intéresse assurément la recherche en marketing contemporaine.

4.1.2 Un apport conceptuel au marketing expérientiel

Dans cette section, nous discutons de la place de notre travail doctoral dans le champ du marketing expérientiel qui, comme nous l'avons également assumé, refuse de voir l'individu comme un penseur purement rationnel mais aussi comme un être qui vit ce qu'il ressent. Dans la mesure où notre posture phénoménologique exigeait de ne pas importer prématurément des conceptions construites pour des expériences sensiblement différentes de la contribution, ce travail se fait tardivement. Il reste que notre apport est pertinent et repose principalement sur la modélisation d'un type d'expérience encore peu étudié dans ce cadre. De manière schématique, le marketing expérientiel est traversé par deux tendances (Roederer et Filser, 2015). La première est celle où l'organisation et la marque sont des producteurs d'expériences. Ce que vit le consommateur peut être piloté, amélioré et développé pour accroître la valeur d'une offre ou de l'image de marque. Notre travail nous porte à préciser que, dans ce cas, la création imaginaire de l'individu est orientée par l'organisation dans le but de modifier la construction subjective de la valeur en faveur d'une offre et donc d'un échange mutuellement profitable. La seconde intègre les capacités du consommateur appelé à participer à la co-création des offres de l'organisation.

¹⁴⁰ Roux, 2007

¹⁴¹ Kozinets, 2002

¹⁴² Chapitre 1 de cette thèse, p 18

¹⁴³ Cova et al ; 2013 ou même la littérature sur les communs (Ostrom, 1990)

Alors, l'expérience devient le fruit d'une collaboration de type prosommation. La subjectivité du consommateur prend une place beaucoup plus active puisque la prosommation hors de soi est mobilisée en plus de la création imaginaire (il y a donc des similitudes avec l'expérience contributive).

Par ailleurs, nous nous sommes intéressés aux divers schémas et modèles qui ont pu être révélés par la littérature sur le marketing expérientiel. Paradoxalement, c'est le CABS - *Cognition-Affect-Behavior-Satisfaction* - de Holbrook et Hirschman (1982) qui nous a semblé le plus intéressant pour être comparé au modèle de l'expérience de contribution alors qu'il est un des plus anciens. Bien entendu, le CABS est critiquable et imparfait : les auteurs eux-mêmes l'ont jugé trop linéaire et pas suffisamment éloquent sur la place des émotions ou de la valeur. Ils ont donc proposé des évolutions du CABS comme le modèle CEV - *Conscience-Émotions-Valeur*¹⁴⁴ – qui rend mieux compte de la subjectivité puis le modèle TEAV - *Thoughts-Emotions-Activites-Value*¹⁴⁵ - proposant de comprendre l'expérience comme un réseau. Si la psyché humaine fonctionne en réseau, nous avons montré que l'expérience contributive était un flux non pas linéaire mais en boucle (ce qui est encore différent d'un modèle circulaire pour signifier que les expériences sont toujours différentes par nature mais peuvent se réitérer comme des répliques). Or, le CABS propose, pour la consommation « *une dynamique d'apprentissage cumulatif* » relevé par Roederer (2016, repère 12). C'est ce point précis qui nous semble mériter plus d'attention. La dynamique de l'expérience de contribution repose sur l'ancrage affectif comme forme d'apprentissage, non pas purement rationnel mais intégrant cognition plus ou moins réfléchie, création imaginaire et états affectifs. Au regard de ce que nous montrons pour le cas étudié durant notre doctorat, nous dirions que le modèle CABS fait partiellement écho à ce qui est vécu durant la contribution au travers de l'idée que l'apprentissage (et donc la mémoire) permet de réitérer les expériences ressenties comme positives. Cet apprentissage, « *gagner de l'expérience* », est directement relié aux affects, et c'est ce qui fait du CABS un modèle toujours pertinent pour avoir envisagé une boucle. Une autre lacune du CABS qui a motivé ses auteurs à élaborer de nouveaux modèles est la place de la valeur au cœur de l'expérience de consommation. L'expérience de contribution apporte aussi un regard fertile sur la question. Même si dans le modèle de l'expérience de contribution, la valeur n'apparaît pas, nous n'avons pas omis de la situer dans notre réflexion. Le processus de création de valeur est directement issu de la tresse création imaginaire / production et prend une dimension collective au travers de l'édifice, une œuvre commune. Nous pouvons, d'ailleurs, reprendre la définition de la valeur de Graeber (2011) qui est que « *la valeur est la manière dont l'importance de ses propres actions s'inscrit dans l'imagination* »¹⁴⁶. La valeur est donc un résultat de l'expérience contributive qui persiste après

¹⁴⁴ Holbrook, 1986

¹⁴⁵ Pensées-Émotions-Activités-Valeur, Hirschman et Holbrook (1986)

¹⁴⁶ « *La valeur est la manière dont l'importance de ses propres actions s'inscrit dans l'imagination - toujours par traduction dans un plus large langage social ou système de signification, en étant intégrée dans un tout social plus grand. Cela passe aussi toujours par une sorte de médium concret - qui peut être à peu près n'importe quoi [...]* »

celle-ci, travaillée par la subjectivité individuelle et partagée d'une manière ou d'une autre (la valeur monétaire ou les valeurs morales sont des exemples parmi d'autres de système de signification de la valeur). Ce que cela montre, c'est que la valeur est une construction importante parce qu'elle est utile à la construction de sens mais reste insuffisante pour comprendre l'expérience. Notre modèle est une simplification de réalité subjective issue de l'expérience qui ne présente pas la valeur parce qu'elle est un des éléments de la création imaginaire qui, elle, apparaît. Pour comprendre le phénomène de l'expérience de contribution, il apparaît que la valeur est importante mais subordonnée à la création imaginaire et aux structures qui permettent qu'elle soit échangée. Pour la contribution, l'édifice est une structure d'échange, pour d'autres formes de prosomation (parfois appelées consommation), cela peut être le marché. En définitive, nous suggérons que le marketing expérientiel devrait considérer d'une part la démonstration que nous avons faite que l'expérience peut être représentée comme une boucle (comme dans le CABS) et d'autre part, la prise en compte de la création imaginaire dans un modèle d'expérience permet indirectement de penser la place de la valeur.

Arrivé là, nous proposons de verser le modèle de l'expérience contributive au corpus académique traitant de marketing expérientiel. Bien entendu, il n'est pas question d'affirmer que le modèle de la contribution puisse être transposé à tout ce qui a trait à la consommation (au sens large). Toutefois, nous constatons que certaines dimensions de l'expérience de consommation identifiées par Roederer (2012) indiquent des similitudes avec l'expérience de contribution (en plus de celle déjà identifiée dans le modèle CABS). La première dimension est appelée par l'auteur *dimension praxéologique* et représente les actions menées par les sujets. Elle est centrale dans l'expérience de consommation, ce qui est aussi le cas dans l'expérience contributive. Vient ensuite la *dimension hédonico-sensorielle* qui se comprend comme l'expression de la valence positive-négative d'une expérience du point de vue affectif, ce que nous avons aussi relevé pour la contribution. Poursuivons avec la *dimension rhétorique* qui est la mise en récit de l'expérience, la production de sens. Nous l'avons aussi identifiée pour la contribution et nommée la création imaginaire. Nous rappelons qu'au regard de la littérature, la valeur est liée à la mise en récit de l'évaluation des actions et donc une articulation des dimensions praxéologiques et rhétoriques. La dimension hédonico-sensorielle est impliquée si l'on tient compte de la proposition de la théorie de l'autotélisme-flow intégrée à notre thèse qui fait de la valeur une sédimentation de la mise en récit des expériences affectives passées. Enfin, ceci nous conduit à la dernière des quatre dimensions identifiées par Roederer, la dimension du rapport au temps qui est clairement présente dans les expériences de contribution. Ainsi, l'auteur montre qu'« *il s'agit pour le sujet de s'occuper, voire de combattre l'ennui* » (p. 88). D'autres similitudes ont été révélées dans cette recherche comme l'importance des souvenirs. Ce qui est à retenir, c'est que l'approche de Roederer est relativement semblable à la nôtre dans la mesure où l'intention consiste à obtenir l'essence de l'expérience de consommation (une « *décontextualisation* » dans le texte). A partir de notre propre posture phénoménologique, nous avons fait parler les expériences vécues par les contributeurs et sommes arrivés à des résultats comparables, bien que systématisés différemment. Or, les activités

collectées par Roederer sont différentes des nôtres, ce qui pourrait démontrer qu'un modèle est plus ou moins partagé entre consommation (au sens large) et contribution. Dans la mesure où des phénomènes appelés consommation partagent des caractéristiques avec la contribution et que, plus généralement, la prosommation a sa place dans le champ marketing qui s'intéresse à l'expérience, il nous semble que notre apport théorique consiste principalement à offrir une lecture originale de l'expérience de prosommation. Le modèle de l'expérience de contribution est phénoménologiquement construit et valide des aspects d'autres modèles portant sur d'autres formes d'expériences de prosommation (qui ont pu être nommées expériences de consommation). Il peut maintenant stimuler des recherches sur diverses catégories d'expériences de prosommation en reprenant tout ou partie de l'approche qui l'a fait émerger de la subjectivité des contributeurs. Il serait tout aussi pertinent d'y ajouter les quatre dimensions de Roederer. Pour aller plus loin et pour donner un sens plus actionnable à notre propos sur la représentation en boucle d'expérience et la sédimentation subjective de la valeur, nous suggérons d'envisager un modèle commun à plusieurs phénomènes de prosommation. Ce métamodèle de l'expérience de prosommation est, à ce stade, purement hypothétique et demande à être testé sur une variation d'activités. Nous suggérons qu'il reprenne les idées suivantes : la boucle de l'expérience à partir de l'ancrage et la primauté de la création imaginaire sur la consommation (et donc le continuum *prosommation en soi – prosommation hors de soi*).

4.1.3 Bien-être, implications sociales de la prosommation et inégalités

Dans cette dernière section consacrée aux apports théoriques de notre travail doctoral, nous pointons ce que l'expérience de contribution nous a appris sur sa capacité à engendrer un état de bien-être chez les sujets et les limites de ce mécanisme, liées à la personnalité des contributeurs.

4.1.3.1 La contribution comme modèle favorisant le bien-être

Notre travail doctoral s'est penché sur une catégorie d'expériences qui ne connaît pas ou peu d'aliénation. Le thème de l'aliénation a été abordé dans la littérature au moment de pointer les racines de la prosommation chez Toffler, d'exposer la critique de Graeber, de définir la contribution non monétaire et de détailler la théorie de l'autotélisme-flow (la psychologie positive est aussi un projet de libération des individus). Ainsi, nous avons défini les contributeurs comme des sujets profondément libres de s'engager ou non dans leurs expériences contributives. En effet, ils ne rencontrent pas de facteurs sociaux qui conditionnent leurs choix de participer ou non alors que des limitations propres à l'activité existent toujours plus ou moins (de la triviale mécanique du cairn aux règles d'édition complexes de Wikipédia). De Toffler à Csikszentmihalyi, l'idée d'aliénation est opposée à celle du *soi authentique*. A partir de là, il est important de repérer qu'il existe un risque de sortir du domaine des sciences académiques pour basculer dans la métaphysique. Ce n'est évidemment pas l'objet de

cette thèse. Nous pouvons tout de même pointer que l'expérience de contribution nous a appris ce que pouvait être une expérience librement choisie, sans pression sociale et sans contractualisation explicite ou tacite. L'engagement dans ces activités est apparu comme très largement issu du choix intime du sujet tout comme la motivation à poursuivre l'expérience (certains vécus ont pu connaître de légères contraintes liées à la synchronisation temporelle avec d'autres personnes). Ce qui nous a étonné, c'est que l'absence d'aliénation n'aboutissait pas à l'absence de discipline, d'efficacité productive ou même d'affects négatifs qui conduiraient à une forme d'hédonisme absolu dans lequel l'individu se comporterait comme un prince et dont la motivation serait d'optimiser sa jouissance. Les contributeurs usent de leur liberté pour vivre des expériences positives, favoriser leur créativité imaginaire et améliorer une œuvre commune, ce qui réclame de s'imposer à soi-même des contraintes. La contribution est une formule dont le moteur est la recherche libre d'expériences positives dont les aspects négatifs sont relativisés par des récompenses comme la possibilité de relever des défis stimulants ou d'intensifier la création imaginaire. C'est ce qui explique que les wikipédiens puissent accepter de contribuer dans un système particulièrement bureaucratique qui ferait l'objet de rejets et d'évasions dans d'autres contextes. Sans aller jusqu'à parler d'expression du soi-authentique et à le relier, comme Csikszentmihalyi, avec l'idée d'accès au bonheur, nous estimons que la contribution est une expérience qui peut participer à favoriser le bien-être de ceux qui la vivent. La poursuite de recherches sur la contribution pourra renforcer ou infirmer cette évaluation, mais il nous semble qu'une voie est ouverte. L'apport de notre travail est à mettre au profit des recherches qui associent le thème du bien-être au marketing. Concrètement, nous montrons un lien entre non-aliénation et bien-être qui passe par des expériences contributives ayant un modèle spécifique mais qui pourrait être testé pour d'autres activités.

4.1.3.2 Des inégalités liées aux personnalités

Si nous acceptons que l'expérience de contribution favorise le bien-être, il faut que nous précisions une limite à cette affirmation. Cette limite est à trouver dans le profil psychologique de ceux qui sont confrontés à une occasion de contribuer. En effet, nos résultats tendent à montrer que les contributeurs ont une personnalité favorable aux expériences autotéliques, c'est-à-dire dont la motivation est intrinsèque. Cette sélection a déjà pu être mise en évidence pour d'autres activités impliquant l'expérience optimale (Csikszentmihalyi, 2014). Tout individu n'a pas forcément les aptitudes suffisantes pour apprécier une expérience de contribution. Seules les personnalités autotéliques le seront. De plus, un autre trait de personnalité entre également en jeu : le facteur de projection, qui est la capacité à anticiper les récompenses de l'expérience. Nous avons déjà pointé que les individus les plus expérimentés semblaient bénéficier d'un facteur de projection renforcé. Enfin, il faudrait ajouter le rapport passionnel à l'expérience pointé par Mageau et al. (2009) et Carpentier et al. (2012) même si, pour l'expérience de contribution, nous n'avons pas pu analyser en profondeur ce trait chez les contributeurs (mais simplement l'identifier). Rappelons que deux rapports peuvent exister entre un individu et sa passion :

l'un obsessionnel et l'autre harmonieux. L'obsession apparaît si un mécanisme de contrôle provoque l'aliénation du sujet vis-à-vis de l'objet de sa passion. Dans le cas de l'harmonie, au contraire, la pratique de la passion se vit en autonomie et selon l'expression des désirs, c'est-à-dire en l'absence d'aliénation. Des personnalités se trouvent être plus enclines que d'autres à des passions obsessionnelles. Par ailleurs, Xie et al. (2008) a déjà relevé que l'implication productive des individus dans la prosommation était liée à une disposition personnelle envers les challenges et l'efficacité perçue. Ceci fait aussi écho à la théorie de l'autotélisme-flow puisque pour provoquer l'état de flow il faut qu'un sujet soit capable d'aligner ses compétences sur le défi qu'il aborde (tout comme l'état de relaxation réclame d'engager son meilleur niveau subjectif de compétences). A partir de ces différents indices, nous pouvons envisager une grande disparité parmi les individus concernant leurs capacités à contribuer. L'idée n'est pas de dire que certaines personnes sont incapables de contribuer, mais que certaines activités contributives sont moins accessibles que d'autres pour des raisons de personnalité plutôt que de difficultés objectives. Par exemple, de nombreuses personnes peuvent être motivées par la contribution à Wikipédia, avoir des ressources pour le faire mais ne pas persévérer parce qu'elles ne sentent pas les récompenses issues de l'expérience ou ont besoin que les récompenses soient immédiates ou ne parviennent pas à évaluer le bon niveau de défi au regard de leurs compétences. Notre travail a permis d'entamer cette réflexion mais nous reconnaissons qu'il s'agit surtout d'une limite à notre apport théorique : nous n'avons pas évalué en amont la personnalité des interviewés et ne pouvons donc qu'appeler à des recherches futures pour établir le lien entre profil psychologique et propension à s'engager puis maintenir une expérience de prosommation. Nous n'avons pas non plus cherché à interroger des individus ayant abandonné une activité spécifique de contribution optimale avant qu'une seconde boucle ne soit provoquée.

4.2 LA METHODE DES ENTRETIENS D'EXPLICITATION

La méthode des entretiens d'explicitation aura été au cœur de ce travail de recherche. En plus de constituer une technique à la portée pratique, l'explicitation est une approche scientifique complète. Nous pourrions certainement mentionner que ses outils d'analyse ne font pas l'objet d'une documentation très fournie, mais si nous prenons du recul, le corpus écrit par Vermersch et ses collègues constitue un design de recherche qualitative total et cohérent. L'explicitation assume une posture phénoménologique directement issue de l'œuvre d'Husserl qui, en plus de son assise philosophique, est une science de la connaissance. Par cette construction étayée du statut de la vérité, nous disposons d'un ancrage épistémologique solide. La méthode basée sur les entretiens d'explicitation était un choix adapté à notre problématique mais, bien entendu, elle n'est pas transposable à tous les projets. Si nous devions produire des éléments disqualifiant l'explicitation pour tel ou tel projet académique, nous le ferions en mettant en exergue l'inadéquation entre l'objet de recherche et la nature de la connaissance qu'implique la phénoménologie proposée par Vermersch. La technique est cependant cohérente avec son origine et son intention. Elle se révèle particulièrement efficace pour accéder à l'expérience

tant qu'elle est appliquée avec rigueur et avec un certain degré de maîtrise de la conduite d'entretien. Les ouvrages comme les publications de Vermersch apportent un mode opératoire précis et pragmatique. Il apparaît que l'explicitation n'est absolument pas naturelle et, dans son application, l'ennemi de l'intervieweur est le bon sens. Comprendre cette méthode est une initiation qui bouscule l'ordre naturel des choses, un défi qui demande de faire preuve de plasticité cognitive. Un aspect de la phénoménologie est particulièrement présent dans l'explicitation, apparaît comme simple dans sa définition, mais infiniment exigeant dans son intégration par le chercheur : l'époché. Mener un projet de recherche à l'aide de l'explicitation c'est inévitablement se retrouver, lors d'un entretien, face à notre difficulté à suspendre notre jugement tout en visant un objet spécifique. Maîtriser l'explicitation c'est concilier la présence et le vide. Le chercheur met son jugement en pause sans pour autant disparaître de l'entretien. Une métaphore habituelle de l'explicitation décrit l'intervieweur comme venant vers son sujet avec un vase vide et transparent. Le sous-entendu fondamental est qu'il ne vient pas sans rien mais guide une personne pour accueillir un matériau sur l'objet que lui vise. La méthode des entretiens d'explicitation en action dépend donc de son ancrage philosophique, de sa posture épistémologique, de sa construction en tant que méthode scientifique et de sa conduite technique.

Sur la technique de l'explicitation, d'ailleurs, son appropriation concrète par la pratique paraît indispensable. Les stages proposés par le GREX sont une possibilité mais d'autres modes de formation sont envisageables (tutorat avec un maître, par exemple). Quoi qu'il en soit, indéniablement, la compréhension de l'explicitation n'est pas suffisante pour pouvoir la mettre en œuvre. Notre propre expérience nous amène à insister sur la relation qui existe entre maîtrise technique et qualité des résultats. Malgré les entraînements en stage et avec des proches consentants avant de commencer nos interviews de thèse, nous avons pu constater que notre conduite d'entretien s'est améliorée au cours de notre terrain. Même pour les plus qualitatifs d'entre eux, nous estimons que nous sommes loin d'être réellement satisfaits de notre niveau de maîtrise. Bien entendu, nous savons combien de rigueur nous avons investi dans nos interviews et nous estimons que la collecte de données est d'un niveau que nous qualifierions de correct du point de vue de l'explicitation. Toutefois, nous estimons que le potentiel de cette méthode promet une profondeur et une précision accrues avec une expérience technique dépassant les années du doctorat. Pour nos collègues qui seraient intéressés par la mise en pratique des entretiens d'explicitation, nous ne pouvons que recommander d'anticiper une longue phase de prise en main. Il est vrai que ce n'est pas si simple : il faut soit accepter de faire un long terrain où les premières interviews seront de qualité inférieure aux dernières ou faire des entretiens en dehors d'un projet de recherche pour s'exercer. Un compromis peut être inspiré par notre propre approche : accepter que tous les verbatims ne soient pas des évocations de qualité, identifier les différents domaines de verbalisation et analyser les données en fonction de ceux-ci. C'est ce que nous avons fait pour cette thèse. Il nous semble que cela soit plus profitable que d'estimer qu'une bande-son issue d'un entretien d'explicitation correctement maîtrisé soit purement une longue évocation de vécus passés.

Par ailleurs, nous avons repéré deux points d'amélioration qui pourraient être profitables pour de futures recherches. Tout d'abord, les outils de la psychologie positive sont devenus pertinents une fois qu'une première analyse a été réalisée. Cette chronologie a l'avantage de montrer que nous n'avons pas présupposé l'existence des buts émergents, du flow ou de la relaxation. Ces éléments conceptuels sont réellement issus du phénomène et non des construits testés sur le terrain. Durant le déroulement de l'analyse, nous avons éprouvé à la fois une certaine facilité pour identifier une dimension du paysage expérientiel et quelques difficultés pour l'autre. Selon nous, la dimension de degré de défi perçu de l'expérience de contribution est assez aisément identifiable dans les verbalisations des interviewés. A partir de chaque vécu d'expérience explicité, il convient d'évaluer si les contributeurs ressentent le niveau de défi comme étant faible, équilibré ou élevé. En revanche, il n'est pas toujours facile d'accéder de manière fiable à l'évaluation du rapport entre le degré de compétence perçu par chaque contributeur et le niveau de compétence requis par chaque expérience. L'entretien d'explicitation paraît pourtant particulièrement approprié pour décrire ces variables subjectives. Si nous avions pu les intégrer dans notre visée de recherche avant de mener la collecte de données, en évitant de les suggérer aux sujets, nous aurions pu largement renforcer la richesse des entretiens dans le domaine de la psychologie de l'expérience. Très concrètement, les relances en explicitation auraient pu viser la perception du niveau de défi en cours d'action ou la place des buts dans l'expérience (par exemple, « qu'est-ce qui fait que votre objectif est important à ce moment-là ? ») Ensuite, nous avons constaté que certains interviewés avaient un objectif personnel spécifique au moment de l'entretien et que celui-ci n'était pas compatible avec notre objet de recherche. En effet, des interviewés qui acceptaient de partager leurs expériences avaient comme motivation de nous raconter leur histoire. Ce faisant, la mise en récit, certes sincère, bloquait la possibilité de rentrer en évocation d'une action passée. Nous avons été attentifs à expliquer notre démarche avant chaque entretien, mais probablement pas suffisamment avec tous les sujets. Il est arrivé que nous nous rendions compte de la dérive au bout de quelques minutes d'entretien mais que par politesse nous n'osions pas interrompre la personne. Il faut dire aussi que nous avons l'espoir que le fait de laisser l'opportunité au sujet de raconter une histoire lui permette de s'exprimer librement pour ensuite être disposé à jouer notre jeu. Malheureusement nous avons perdu quelques dizaines de minutes sur certains entretiens avant de pouvoir augmenter la qualité de ceux-ci en termes d'explicitation. Nous ne pouvons donc que recommander aux chercheurs se lançant dans la mise en pratique de cette technique de bien insister sur ce qui est attendu de l'interviewé, mais aussi d'être prêts à prendre le temps nécessaire pour conduire les sujets vers l'évocation.

Pour conclure sur la méthode mise en pratique lors de cette recherche doctorale, nous estimons qu'elle a un potentiel indéniable pour des recherches futures en marketing. Même si elle a pu être mobilisée par des pion-

niers (voir le chapitre 3, p 166), nos échanges avec la communauté des praticiens de l'explicitation et en particulier le directeur du Groupe de Recherche sur l'Explicitation¹⁴⁷ tendent à suggérer qu'elle est sous-employée en marketing. Toute recherche qui s'intéresse à l'expérience des consommateurs ou des prosommateurs peut envisager de recourir à l'explicitation. L'intérêt le plus saillant par rapport à d'autres techniques d'entretien, c'est que l'explicitation ambitionne d'extraire l'expérience directement à partir de l'action et évite ainsi qu'elle soit mise en récit. Un individu est toujours intriqué dans son flux de vécu à partir d'un tissage entre inconscient, pré-réfléchi et conscience réfléchie (c'est ce que pointe la psycho-phénoménologie de Vermersch s'appuyant sur Husserl, voir le chapitre 2 de ce mémoire). Ce flux laisse des traces mnésiques qui sont ensuite réagencées pour être mises en récit. Il ne s'agit pas d'une manipulation de la part du sujet mais d'un processus subjectif de production de sens qui permet de rendre la réalité cohérente (sans réflexion pour regarder sa propre subjectivité, l'individu lui-même adhère en premier lieu à son récit). L'explicitation va chercher à reprendre le vécu avant qu'il soit transformé en récit, ce qui est une démarche très rare en marketing. La plupart des recherches qui portent sur ce que vivent les individus vont plutôt mesurer les faits de l'expérience et non l'expérience elle-même ou capter l'interprétation qui est produite après l'expérience (les entretiens en recherche qualitative sont souvent dans ce registre). La mise en récit apporte une richesse indéniable puisqu'elle permet de comprendre les représentations qu'ont les sujets de leurs actions, de ce qu'ils ressentent et de ce qu'ils perçoivent. La promesse stimulante de l'explicitation est d'ouvrir la voie à des recherches complémentaires qui vont s'approcher de l'expérience en action, c'est-à-dire au flux de vécu lui-même. Même si nous avons involontairement collecté des mises en récit (lorsque les interviewés sortaient de l'évocation), nous avons manqué, dans notre jeu de données, d'une intention sur l'histoire des contributeurs. Cette catégorie d'informations aurait pu mettre davantage en perspective les expériences avec les trajectoires individuelles. Notre recommandation serait d'ailleurs de coupler l'explicitation avec une autre méthode de collecte permettant de faire cette mise en perspective du vécu brut avec la mise en récit du vécu (la méthode des récits de vie serait toute indiquée). Disposer des deux versions d'une expérience, l'une en lien avec l'action comme matériau brut et l'autre en lien avec la production de sens, serait un formidable moyen d'accéder à la subjectivité. Enfin, et là c'est ce qui est original dans notre appropriation de l'explicitation, nous estimons que l'intégration des affects est profitable à l'analyse de l'expérience. Les recherches en marketing visant les dimensions émotionnelles, humorales ou sentimentales de l'expérience pourront s'inspirer de notre adaptation de l'explicitation. Nous espérons d'ailleurs pouvoir participer à ce type de travaux. Nous y reviendrons dans l'évocation des pistes de recherche ouvertes par notre travail, mais avant cela, nous voudrions insister sur ses retombées pratiques.

147 Nous avons eu l'occasion d'animer un atelier méthodologique avec M. Borde, président du GREX, dans la cadre des rencontres d'automne de l'Association Française du Marketing en 2019.

4.3 PRECONISATIONS MANAGERIALES

Nos travaux portant sur l'expérience contributive et les apports théoriques qui en découlent sont appelés à être mis en action. En effet, nous pensons que des applications peuvent être imaginées pour améliorer les bénéfices expérientiels des deux profils de contribution d'une part et l'optimisation du processus de création de valeur par la contribution d'autre part. Pour chaque angle de préconisation, nous proposerons, de manière non exhaustive, des suggestions d'applications concrètes afin d'illustrer notre propos.

4.3.1 L'expérience contributive comme amélioration d'autres expériences de vie

A partir des résultats et de nos analyses, nous voyons dans l'expérience contributive de nombreuses opportunités d'en faire un outil d'amélioration de l'expérience. Le profil d'expérience qui semble le plus adapté pour remplir cet objectif s'appuie sur la contribution contemplative. L'expérience contributive apparaît le plus souvent intriquée dans un flux d'expérience de vie quotidienne et son déclenchement advient de manière fluide. Intégrer une expérience contributive dans une autre expérience apparaît donc réalisable. Le principal frein reste que la contribution suppose un haut degré de liberté quant au choix de s'engager dans une telle activité. Il convient donc d'imaginer comment garantir qu'une personne reste libre de contribuer ou non. D'un autre côté, les bénéfices sont intéressants. La principale caractéristique de l'expérience de contribution sur laquelle une organisation devrait porter son attention est qu'elle récompense le sujet (affects positifs, bien être). En plus de cela, un certain nombre d'autres effets que nous avons révélés permet d'imaginer comment tirer pleinement parti d'une activité contributive (focalisation, création imaginaire, mémorisation ...) A partir du profil d'expérience de contribution contemplative, l'organisation qui souhaite rendre une expérience plus positive pour un individu trouvera dans nos travaux quelques idées prometteuses pour améliorer la proposition de parcours qui l'intéresse.

La contribution contemplative, tout d'abord, conduit d'un état de flottement qui peut être relativement neutre (ennui, préoccupation) ou négatif (apathie, anxiété), à un état positif, la relaxation. Dans ce cas, le sujet conserve son énergie alors que sa création imaginaire est intense. Cette dernière permet au contributeur d'ordonner le monde qui l'entoure, de déterminer sa place dans le temps ou de se positionner dans une histoire. Autrement dit, ses pensées produisent du sens profond et structurant. Il est tout à fait permis d'imaginer les contextes où une personne se trouve dans une situation de départ neutre ou négative qu'une organisation voudrait faire évoluer vers une expérience positive. Lorsque l'expérience d'un client, d'un usager ou d'un patient passe par une phase d'ennui ou d'apathie, nous pensons que lui proposer de contribuer peut l'aider à éprouver des affects positifs. On peut, bien entendu, penser aux files d'attente. Bien que les organisations aient déjà inventé de nombreuses astuces pour occuper les gens qui font la queue (théâtralisation, écrans, jeux, ...), il est tout à fait

possible d'envisager un dispositif leur proposant de contribuer à une œuvre commune. Par exemple, le mur longeant la file d'attente d'un musée pourrait être décoré de manière contributive. La mise à disposition de peinture pourrait être testée bien que le risque soit que l'usage en soit détourné de manière nuisible à l'expérience collective. En revanche, ce mur pourrait intégrer des règles pour éviter les dérives : au lieu de la peinture, le mur pourrait accueillir des petites plaques colorées à fixer et mises à disposition des personnes. Afin de permettre de favoriser la mémorisation de ce moment positif, les contributeurs pourraient vouloir prendre le mur en photographie avec leur smartphone. D'une part, il nous semble important d'autoriser ce geste, voire de l'optimiser en permettant que l'œuvre puisse être cadrée sans obstacle et avec un éclairage adapté, d'autre part, il serait profitable de l'encourager pour que l'expérience soit ancrée plus durablement. En faisant de la file d'attente une expérience positive, une mémorisation devrait s'opérer et favoriser la répétition de l'expérience dans un même contexte. De cette manière, un visiteur ne serait plus découragé par la file d'attente et serait même plus enclin à revenir.

Le potentiel de la contribution est aussi important pour les situations de préoccupation ou d'anxiété. Nous pensons, notamment, aux professionnels de la santé qui doivent faire attendre leurs patients alors que ces derniers peuvent se sentir démunis face à une expérience difficile (le défi est perçu comme très élevé par le patient et les compétences ne sont pas alignées pour y faire face). Dans le parcours de prise en charge, et plus particulièrement lorsque le patient est seul, proposer une activité contributive peut permettre à la création imaginaire de se focaliser sur un édifice porteur de sens et accessible en termes de challenge. Par exemple, il peut être particulièrement difficile de se rendre à un rendez-vous médical où les nouvelles peuvent ne pas être faciles à entendre ou bien que des décisions difficiles doivent être prises (oncologie, don d'organes, interruption volontaire de grossesse ...) Le fait d'avoir la possibilité de contribuer à une œuvre commune peut aider les patients, non pas à supprimer leurs souffrances, mais à trouver du sens à leur expérience et à passer par une phase positive favorisant le bien-être. Nous imaginons, au milieu de la salle d'attente, un cairn mis en valeur par des lumières. Au moment de l'arrivée du patient, il lui serait proposé de choisir une pierre parmi un large choix de formes et de couleurs. S'il ne la prend pas tout de suite, il peut en trouver à disposition dans la salle. Nous avons vu que la contribution à un cairn impliquait un environnement pour lequel le contributeur perçoit l'esthétisme du monde. Comme une salle d'attente est rarement perçue aussi belle qu'un panorama naturel, nous imaginons qu'un écran pourrait mettre en scène le cairn dans divers paysages par incrustation numérique. Enfin, pour rendre compte que les patients forment une communauté, le cairn pourrait être automatiquement pris en photo toutes les nuits pour le faire apparaître en time-laps¹⁴⁸ sur l'écran en journée. Bien entendu, une telle proposition demanderait une expérimentation et la participation d'experts en psychologie pour éviter de nuire

148 Time laps : une image fixe d'un sujet est prise à intervalles réguliers pour en faire un montage où le temps est accéléré et rendre compte de son évolution.

à la santé mentale des patients. Nous ajoutons que bien d'autres contextes où l'expérience est difficile pourraient être envisagés (espaces de deuil, offices notariaux, cabinets d'avocats, espaces de privation de liberté, rentrée des classes ...) tout comme des applications en ressources humaines (notamment pour les professions où la quête de sens permet de supporter les moments difficiles). Nous insistons sur un aspect : pour que le contributeur atteigne l'état de relaxation, il faut le laisser libre de s'engager, tout ce qui conduirait à une forme d'obligation serait contre-productif.

4.3.2 Améliorer l'expérience de contribution optimale pour favoriser sa répétition

Si une organisation a comme objectif l'amélioration de l'expérience de contribution en tant que telle, notre travail est en mesure d'apporter des pistes argumentées pour la conseiller dans cette voie. Nous pensons en priorité au contexte par lequel nous avons construit notre objet de recherche : les projets gravitants autour de Wikipédia, même si bien d'autres peuvent être concernés (le logiciel libre, les game jam, les vignes associatives ...) Il se trouve que la qualité de l'expérience de contribution à Wikipédia qui apparaît plutôt satisfaisante (Salutari et al., 2020) est aussi une préoccupation importante de la Wikimedia Foundation qui dépend du travail de milliers de contributeurs. Ce que nous avons pu observer sur le terrain de cette thèse comme lors d'une recherche antérieure (Joud et al., 2016), c'est que des candidats à la contribution sont découragés et ne réitèrent pas leurs expériences, parfois dès la première (voir aussi Halfaker et al., 2011). Cette première boucle fatale est encore peu prise en compte (voir par exemple Kostakis, 2010¹⁴⁹) mais notre modèle permet de proposer des moyens de l'ancrer positivement pour déclencher de nouvelles expériences. Ces préconisations sont directement issues du modèle de l'expérience de contribution et de la théorie de l'autotélisme-flow. Tout d'abord, il est important que le défi que choisit de relever le contributeur soit associé à un objectif clair. Pour cela, il faut respecter la liberté individuelle et donc nous pensons qu'il faut renforcer la mise en avant d'un stock d'objectifs que chacun viendra sélectionner selon ses envies. Il nous semble, par exemple, que la labellisation d'article est relativement peu mise en avant dans l'environnement de Wikipedia (pour les lecteurs mais aussi, pour les contributeurs débutants). Il serait aussi profitable que des rétroactions immédiates soient implémentées de façon plus visible : barres de progression ou notifications liées à la progression de l'édition. Un autre levier est l'alignement entre les compétences perçues et le niveau de défi relevé. Il existe déjà des aides en ligne et des ateliers permettant à des contributeurs confirmés de former les débutants. Ce point peut être renforcé toutefois. Nous pensons que des tutoriels au format screencast pourraient être accessibles directement depuis les

¹⁴⁹ En particulier, un problème soulevé est que des contributeurs appelés « délétionnistes » préfèrent décourager les contributions de mauvaise qualité des nouveaux venus dans l'édition à l'encyclopédie. Ils sont opposés aux « inclusionnistes » qui, eux, encouragent les débutants pour éviter que la quantité de contributeurs (et donc d'éditions) ne devienne une faiblesse pour la communauté. Voir Morgan et Halfaker (2018) sur les expériences mises en place par la Wikimedia Foundation.

outils d'édition¹⁵⁰. Ceci nous amène à notre dernière suggestion qui concerne les outils de contribution en général. Le succès de Wikipédia vient du type de page web hébergeant l'encyclopédie. Il s'agit d'un wiki qui repose sur le lien hypertexte et la facilité avec laquelle chacun peut apporter quelque chose (le moteur et interface de Wikipédia se nomme MediaWiki). Malheureusement, cette facilité est confrontée à une certaine austérité mais aussi à une complexification des règles d'édition nécessaires pour permettre à l'encyclopédie de se maintenir en ordre. Il nous semble que ce qui manque à Wikipédia côté contributeurs, c'est une interface plus accueillante pour les individus dont la personnalité autotélique nécessite un soutien et dont le facteur de projection est moyen. Concrètement, l'outil de contribution permet à certains wikipédiens d'atteindre l'état de flow mais pourrait favoriser cet état chez plus de personnes en étant repensé. La formation par tutoriel est intégrable dans cette évolution mais l'ensemble des outils le sont. La liste de suivi est apparue comme un levier important pour que les contributeurs ressentent l'incomplétude de l'édifice : son ergonomie devrait être pensée aussi pour les débutants. En plus, c'est le contact avec cette liste-là qui participe à la réactivation de l'ancrage de l'expérience. L'apport d'un registre émotionnel pourrait inciter les contributeurs à ouvrir plus souvent la liste de suivi et à se projeter vers une expérience positive. Enfin, nous devons préciser que de nombreuses améliorations de l'interface de Wikipédia se sont faites en ce sens au cours des années. Ainsi, l'édition des articles est passée d'un mode proche de la programmation html (avec une syntaxe experte) à un mode plus accessible à la façon d'un traitement de texte (le mode en code html existe toujours pour ceux qui le souhaitent). La Wikimedia Foundation est une organisation à but non lucratif et ses ressources sont limitées. De plus, le projet qu'elle poursuit réclame de ne pas imposer trop de changements qui pourraient nuire au sentiment de liberté d'agir des wikipédiens et perdre des effectifs de contributeurs chevronnés (et productifs !) Les améliorations de l'interface qui prendraient en compte l'expérience de contribution optimale devraient être à la fois consistantes pour les débutants mais pas trop radicales pour les wikipédiens satisfaits de l'outil qu'ils maîtrisent. Notre principale recommandation serait donc d'envisager une interface de contribution optionnelle, en surcouche de MediaWiki, orientée vers les nouveaux contributeurs et pensée pour provoquer l'état de flow. Cette approche peut être répliquée pour d'autres environnements que Wikipédia (ne serait-ce que les projets de la même sphère comme Wikisource, Wikidata, Commons ...)

4.3.3 Accompagner la création de valeur contributive

Un autre enjeu naturel de la gestion de l'activité de contribution est de l'envisager sous l'angle de la valeur qui doit être partagée. Dans ce cas, l'amélioration de l'expérience doit être pensée comme à la fois non-aliénante

¹⁵⁰ Ce type de contenu existe et peut être trouvé sur Youtube ce qui impose au contributeur de faire l'effort d'aller le chercher.

et productive. Le modèle de l'expérience contributive peut, de nouveau, permettre de penser une gestion pertinente pour des organisations qui ont intérêt à voir grandir un édifice contributif. De nombreux domaines sont potentiellement concernés et il est même permis de penser que des modes de production non contributifs peuvent être repensés comme tels. Pour rendre notre propos plus éloquent, nous allons prendre le cas d'un organisateur de *game jam* qui souhaite que les contributeurs puissent vivre une expérience positive tout en produisant un jeu vidéo de qualité dans le temps imparti. Tout d'abord, il est important que des ancrages positifs puissent être activés. Une *game jam* sera plus attractive pour des contributeurs si des éléments de la culture gaming bien choisis font référence à de bons souvenirs vécus avec les jeux ou l'événement. Il est probable que ce point soit respecté naturellement. En revanche, il est primordial d'aider les contributeurs à focaliser leur attention sur un édifice contributif et que celui-ci leur suggère un défi dont l'objectif est clair et stimulant. Il faut penser la *game jam* pour pouvoir challenger chaque équipe autour d'un résultat concret et ambitieux. Il ne s'agit d'ailleurs pas seulement de dire « il faut produire un jeu vidéo » mais de préciser quel type de jeu, avec quel niveau de finition, pour quel public, etc. Le message qui va permettre de déclencher la production doit faire ressentir le manque aux contributeurs. Ce peut être un jeu dont le code du *game play* est préexistant mais qui manque d'une carte, d'éléments visuels et d'un récit. Ce peut aussi être une création complète où le manque est plutôt dans l'esprit des joueurs : il n'y a pas de jeu de ce type, avec telle approche ou tel niveau d'accessibilité alors que des joueurs le demandent. Ce manque va inévitablement se combler en cours de contribution, c'est pour cette raison qu'il faut prévoir des aides pour mettre en avant ce qu'il reste à faire. Les compétences perçues pour relever le défi sont importantes et il faut éviter que leur niveau se retrouve trop faible. Une solution revient à faire circuler l'information sur les compétences des participants, ainsi des contributions croisées entre équipes peuvent être favorisées. De plus, des compétences peuvent être intégrées dans les outils de production : les logiciels de développement de jeux vidéo deviennent plus accessibles et il faut les choisir en fonction du niveau des contributeurs participant. Enfin, les contributeurs impliqués dans une *game jam* sont un peu plus contraints que des wikipédiens puisqu'ils doivent se synchroniser avec un événement et un délai. Pour ne pas perdre un bon niveau de liberté d'action, ce qui pourrait rendre l'expérience négative de manière irrémédiable, il est recommandé de ne pas imposer de rythme aux phases productives. La motivation intrinsèque doit, naturellement, permettre le passage fluide entre des moments passifs (en apparence, la production étant simplement suspendue) et des moments plus productifs. Il peut même être intéressant de dédramatiser l'abandon du projet pour éviter toute aliénation néfaste pour l'expérience. En effet, si l'objectif des organisateurs d'une *game jam* est de voir des jeux sortir, la valeur de l'événement est aussi dans l'expérience positive. Pour permettre la réitération durable de futures *game jam*, l'expérience des contributeurs doit être laissée libre pour optimiser leur joie et leur bien-être. Enfin, nous suggérons que la fin d'un tel événement puisse intégrer un moment convivial qui ne soit pas contributif. Cette phase serait favorable au renforcement de l'ancrage positif de l'expérience.

4.4 LIMITES ET VOIES DE RECHERCHE

Nous avons pu évoquer un certain nombre de limites au cours de cette discussion. Il nous semble important de revenir sur les principales limites de notre travail doctoral afin d'en faire une synthèse. Dans un second temps, nous proposerons des voies de recherche qui, de la même manière, ont pu déjà être ébauchées dans les dernières pages.

La collecte de données s'est appuyée sur une recherche de diversité d'expériences et de profils d'interviewés. Cependant, et même si nous pensons avoir atteint une certaine saturation, nous estimons qu'il aurait été possible de diversifier encore notre terrain. Tout d'abord, nous ne nous sommes intéressés qu'à un contexte français (Bretagne et région parisienne). Des interviews plus internationales auraient permis d'éviter un possible biais culturel. De plus, et même si les expériences sont très différentes, le contexte wikipédien ou proche se trouve fortement représenté. Il existe bien d'autres contextes de contribution à explorer (le *logiciel libre*, les *makerspaces*), sans compter que ceux qui ont pu faire l'objet d'une interview avaient probablement encore du potentiel (les *game jam* notamment). L'intérêt de poursuivre une exploration est que des questions sous-jacentes à notre travail sont restées sans réponse. Nous pensons, pour illustrer notre propos, au cas de la *game jam* où la constructrice a expliqué en fin d'entretien que son expérience contributive avait débouché sur une diversification de son activité entrepreneuriale (produire des jeux vidéo). La question, non répondue par notre travail, est de savoir quels liens peuvent être faits entre expérience contributive et décision entrepreneuriale (et de toute autre décision correspondant à un choix de vie et à l'optimisation des expériences futures). Enfin, nous avons pris soin de vérifier que les interviewés présentaient des caractéristiques sociologiques variées (genre, niveau de diplôme, profession, âge, ...) Mais nous reconnaissons une faiblesse sur la représentation de personnes à faible capital culturel. Ingénieur, chercheur, bibliothécaire, journaliste, correctrice, étudiant, architecte à la retraite, artiste, officier de gendarmerie, entrepreneure, ... Seul un profil est sans emploi mais avec un très bon capital culturel. Nous n'avons pas trouvé de contributeur de classe clairement marquée comme populaire. Il s'agit peut-être d'une relation qui reste à établir : les contributeurs auraient un fort capital culturel. Mais rien ne peut le démontrer à partir de nos travaux. Un large travail d'étude de la psychosociologie des contributeurs nous semble pertinent.

Pour poursuivre sur le thème du profil des contributeurs, nous avons déjà relevé qu'une limite de notre travail était que la conduite des entretiens avait précédé la mise à profit de la théorie de l'autotélisme-flow. C'est une preuve de rigueur quant à l'exigence de la phénoménologie que de suspendre le jugement et d'éviter les préconceptions lorsque le terrain est abordé. Le revers méthodologique est que nous n'avons pas guidé les interviewés sur des aspects spécifiques de la théorie : facteur de projection, émergence des buts ou obsessions. Bien

entendu, les verbatims ont laissé des traces permettant d'identifier tel ou tel point. Cependant, de nouvelles interviews permettraient d'obtenir une plus grande richesse. Par exemple, nous pensons qu'il serait très intéressant de mieux comprendre le facteur de projection qui fait que les contributeurs sont capables d'anticiper la valence de leurs expériences avant que la phase positive n'advienne (et pour certains, de supporter de longues routines contributives pauvres en émotions positives). Cette compréhension pourrait ensuite faire l'objet d'une instrumentation pour être mesurée afin de vérifier s'il y a un lien entre facteur de projection (comme trait de personnalité situé) et capacité à prolonger les expériences à valence nulle ou négative. Par ailleurs, assez paradoxalement, nous estimons que le registre affectif de l'expérience de contribution pourrait être davantage questionné. En effet, bien que la technique des entretiens d'explicitation ait été appliquée selon les préconisations de Vermersch et de ses collègues (un stage labellisé fut suivi, voir annexes p. 403) nous avons adapté la technique sur le registre des affects. Pour cela, nous avons parfois guidé les interviewés sur ce qu'ils ressentait (alors que c'est proscrit par Vermersch) et nous avons adapté la grille d'analyse de l'explicitation pour tenir compte des verbatims portants sur les états affectifs. Malgré cela, il est possible et même justifié d'en faire plus. En effet, l'expérience de contribution s'appuie sur un traitement rationnel de tâches : éditer un article, détourner un personnage de jeu vidéo, placer une pierre ?... Toutefois, nous avons montré que le flux de vécu est une tresse où la création imaginaire est centrale et où les sentiments, émotions, humeurs ont une place importante. Il faut ajouter à cela que la mémorisation permettant à l'expérience de faire des boucles repose sur un ancrage affectif. Ainsi, bien que nous ayons pu défricher le travail de compréhension de ce type d'expérience, nous estimons que beaucoup reste à faire.

Plus généralement, toute recherche s'appuyant sur une méthode uniquement qualitative implique une limite intrinsèque, qui n'en font qu'une étape de la construction d'une théorie : l'absence de quantification. Notre objectif était de construire, à partir d'une approche phénoménologique, un modèle de l'expérience de contribution après avoir fait progresser la compréhension de ce que nous observions. Ce modèle n'est pas testé et les relations ne sont pas expliquées par une démarche quantitative. Le travail que nous avons effectué permet de proposer ce modèle et de l'utiliser pour formuler des hypothèses étayées mais non validées par la mesure. Pour les mêmes raisons liées à la démarche scientifique, notre échantillon, s'il est pensé pour être diversifié, ne permet en aucun cas de faire des projections sur des populations plus grandes. Par exemple, toute proportion entre les deux profils d'expériences identifiés qui serait énoncée à partir de notre travail serait invalide. Ce que nous avons produit, est une connaissance qui traite le phénomène en profondeur pour en extraire des invariants et une essence. Les schémas et modèles proposés sont pensés pour représenter une simplification de ce qui fut construit à partir des expériences subjectives des contributeurs. En définitive, ce sont des outils qui peuvent être repris pour des recherches quantitatives qui porteraient sur la prosomation ou la contribution.

Un autre aspect de notre recherche impose une limite qu'il faudra dépasser dans des recherches futures. Notre travail est ancré dans un projet académique autour du courant de la prosommation qui concerne le marketing depuis plus de dix ans (ainsi que la sociologie de la consommation). Nous avons affirmé avoir apporté quelque chose à ce courant en partant d'un type de prosommation défini : la contribution non monétaire. Par inférence, nous avons fait l'hypothèse que certains schémas propres à la contribution étaient valables pour d'autres activités de prosommation équilibrée. L'évolution du continuum de Ritzer que nous proposons est certainement le modèle le plus concerné. C'est la raison pour laquelle il nous semble important de tester le continuum *prosommation en soi* et *prosommation hors de soi* pour d'autres catégories d'expériences de prosommation que la contribution. Par tester, nous entendons une réflexion théorique mais aussi un travail empirique. En plus de cela, il semble important de démêler ce qui est spécifique à la contribution dans le modèle de l'expérience de contribution et ce qui est partagé avec la prosommation. Ce que nous supposons, c'est que le schéma de déclenchement de la contribution non monétaire mise en évidence dans la première analyse est fondamentalement lié au caractère non-aliéné de cette activité et à la présence d'un édifice comme œuvre commune. Cela reste à démontrer en poursuivant le travail de compréhension de l'ensemble du spectre de la prosommation équilibrée. D'un autre côté, le cœur de l'expérience contributive qui est relié au paysage expérientiel reprend des schémas mis en évidence dans d'autres contextes par les nombreuses recherches portant sur la théorie de l'autotélisme-flow. Il ne serait donc pas étonnant de retrouver des similitudes avec telle ou telle expérience de prosommation, bien que l'expérience optimale réclamant une faible aliénation réduise le champ des possibles. Pour terminer sur les limites de notre travail au sujet de la prosommation, nous pensons que nous aurions pu ajouter à notre terrain une ou des activités intégrant les *smart-prosuming-machines* décrites par Ritzer (2014). Dans son article, l'auteur soulève des questions à propos du rôle et de la nature de ces agents non-humains qui entrent dans le spectre des acteurs de la prosommation. Jusqu'à aujourd'hui, il nous semble qu'il était assez simple de montrer qu'une intelligence artificielle ne faisait qu'automatiser les choix des humains et que le code informatique qui anime les machines ne sont que des délégations de l'action humaine permettant de produire (y compris l'action en pensée d'ailleurs). Ce que pointe Ritzer et qui apporte plus de questions que de réponses c'est que l'intelligence artificielle commencerait à être capable d'autonomie pour exercer des choix. Ce ne sont que des balbutiements mais la réflexion sur la capacité à innover de manière artificielle est lancée (par exemple, les machines supplantent les humains au jeu de Go alors que la stratégie créative est indispensable à la victoire). La nature de l'expérience humaine est profondément questionnée par ce sujet. De notre point de vue, des recherches futures sont envisageables comme tenant compte de l'expérience des humains contribuant avec des machines créatives et inversement de l'expérience des machines créatives avec des humains, même si le second cas pose évidemment un lourd problème de méthode (voire de construction de la réalité). Nous avons pu être confrontés à des outils d'automatisation de la contribution (les robots qui lisent les scans des ouvrages avant leur édition, le bot qui traite les données pour créer des articles Wikipédia de manière autonome, le module d'édition de jeu vidéo utilisé pour les game jam ...) Cependant, il ne s'agissait pas de machines créatives. Il sera probablement fructueux de rester en veille autour de l'émergence annoncée de coopérations humain-machine où la créativité

sera partagée et, en particulier, dans le cas de la prosomption. Faudra-t-il bientôt parler de créativité artificielle pour pouvoir intégrer conceptuellement les machines à la prosomption ?

Enfin, nous espérons que des recherches futures poursuivent la critique de la consommation, comme nous l'avons fait à la suite d'anthropologues, de sociologues et de marketeurs. Ce qui sous-tend cet appel n'est pas fondamentalement politique même s'il faut reconnaître qu'il s'agit aussi de prendre du recul avec l'idéologie du capitalisme industriel. La motivation fondamentale est celle que nous avons trouvée chez Toffler puis Ritzer et Graeber : continuer à affirmer que toutes les activités humaines qui ne sont pas de la production sont de la consommation est un biais préjudiciable à l'analyse d'un contexte où le marché est de moins en moins hégémonique. Il apparaît même que revenir au sens restreint de la consommation comme intégration – destruction c'est lui rendre de la crédibilité. Dit autrement, et c'est une position de notre thèse, le fait d'élargir à l'infini ce qui est de la consommation en lui ajoutant des options productives est problématique d'un point de vue sémantique et donc analytique. Notre travail sur l'expérience de contribution est un révélateur de ce biais consumériste. Nous aurions pu comprendre les contributeurs comme des consommateurs cocréateurs de la valeur. Pour nous, et nous avons argumenté notre propos à partir de la littérature, cela aurait été une erreur. Pourtant, il s'agit d'une limite à notre recherche doctorale puisqu'elle s'inscrit dans le courant de la prosomption mais s'éloigne des travaux contemporains portant sur le consommateur. Ce que nous pensons, c'est que cette rupture n'est que de façade. D'une part les contributeurs restent des consommateurs au sens restreint – ils consomment de l'énergie, des matières premières, des services – d'autre part, tout le travail accompli sur le consommateur n'est pas annulé par la critique de la consommation. Le sens profond de ce changement de sémantique consiste à replacer, puisqu'elle est acontextuelle, la création imaginaire à côté de la production comme pilier de l'activité humaine. La consommation (re)devient un élément subordonné à cette dualité. Les voies de recherches qui sont ouvertes sont fécondes. Il est possible de relire des phénomènes actuels sous cet angle tout comme d'en explorer de nouveaux. Notre travail sur l'expérience de contribution est une pierre à l'édifice, bien d'autres recherches restent à envisager.

CONCLUSION

Notre propos arrive à sa fin. Notre travail de thèse répond à la problématique du manque de connaissances sur le sujet de l'expérience de contribution non monétaire. Par une démarche exploratoire conçue à partir d'une approche phénoménologique, nous avons pu décrire et mieux comprendre cette activité au travers des vécus subjectifs de ceux qui la pratiquent. L'expérience a pu être extraite grâce à la méthode des entretiens d'explicitation puis analysée en deux étapes, l'une psycho-phénoménologique, l'autre inspirée par la psychologie positive et l'une de ses théories structurantes, l'autotélisme-flow. Nos résultats sont composés d'une description fine du phénomène comme escompté et d'une compréhension profonde de l'expérience de contribution formulée en modèle. Deux profils d'expérience ont aussi pu être identifiés : l'expérience de contribution contemplative et l'expérience de contribution optimale. A partir de nos résultats, nous avons pu contribuer à la théorie de la prosomation. Nous affirmons que la définition d'un type d'expérience de prosomation, la contribution non monétaire, permet de combler le manque de travaux empiriques variés s'intéressant au très large spectre couvert par ce courant de recherche. A partir de là, nous avons aussi apporté une redéfinition du continuum de Ritzer, outil conceptuel repris par de nombreux travaux en marketing, en le faisant évoluer à partir de la levée de l'ambiguïté autour de son agencement et d'une critique anthropologique de la consommation, l'ensemble étant étayé par notre terrain. Nous avons aussi étendu notre travail de définition de la contribution vers une proposition de définition de la prosomation. La valeur n'a pas manqué de faire partie de notre réflexion théorique même si elle n'apparaît pas explicitement dans notre modèle. D'un autre côté, notre participation au travail de théorisation en marketing concerne aussi le marketing expérientiel. Certains schémas et dimensions de ce courant de recherche ont fait écho à notre propre exploration, en particulier la représentation de l'expérience comme une boucle. Pour autant, l'expérience de contribution n'ayant pas fait l'objet d'un traitement par le marketing expérientiel, nous estimons tout à fait stimulant ce rapprochement où notre modélisation serait versée au compte d'un programme portant sur l'expérience de la prosomation. Enfin, toujours au titre de nos apports à la théorie, l'expérience de contribution permet de disposer d'un ensemble de schémas utiles à des recherches s'intéressant au bien-être individuel même si nous estimons que des inégalités peuvent exister quant à l'accès aux expériences contributives positives. Ce dernier point mérite d'être approfondi lors de recherches futures.

Notre travail a pu démontrer que la technique des entretiens d'explicitation était bien adaptée à notre projet de recherche. Elle comporte plusieurs avantages que nous avons pointés : proposer un parcours assez complet de l'ancrage épistémologique à sa mise en œuvre pratique et surtout offrir un accès direct à l'expérience proche du vécu authentique. Ce second point est tout à fait remarquable et nous sommes étonnés que la recherche en marketing ne se soit pas plus intéressée à cette méthode en dehors de quelques pionniers. De surcroît, très peu de techniques revendiquent et montrent leur capacité à extraire l'expérience de cette manière (nous avons tout

de même pointé les entretiens d'auto-confrontation). Nous expliquons ce décalage par le fait que d'un côté, l'explicitation réclame un haut degré de maîtrise pour se révéler efficace, et que d'autre part, aucun papier influent en marketing ne lui a donné de visibilité. A propos du temps indispensable pour apprendre à mener des entretiens d'explicitation, nous estimons que le format d'une thèse est une chance puisqu'un doctorant dispose d'au minimum trois ans pour accomplir ses recherches. Cela-dit, au regard du potentiel de cette technique, un chercheur engagé dans un rythme de publication soutenu trouvera quand même un intérêt à prendre le temps de se former. Nous espérons voir, dans les mois ou les années qui viennent, une grande revue exposer l'explicitation et ainsi favoriser l'ajout d'une méthodologie au marketing académique. Cette méthode a aussi de quoi stimuler les praticiens des organisations qui souhaitent mieux comprendre l'expérience d'un public. De notre côté, nous avons appareillé la technique des entretiens d'explicitation avec un renforcement de notre attention sur les états affectifs. Ce choix est proscrit par les canons de la méthode. Le principal argument est que l'entretien ne doit pas avoir de visée thérapeutique, principe que nous partageons évidemment. Ceci-dit, à l'épreuve de la pratique, nous n'avons à aucun moment eu le sentiment d'effectuer un travail psychothérapeutique. Parfois les entretiens ont pu nous faire sentir des émotions « à fleur de peau » chez les interviewés sans que nous percevions de traumatisme. Nous avons considéré les émotions et les sentiments comme des ressentis décrits par le langage et nous ne partageons pas la crainte qu'en accédant aux émotions les sujets soient en danger. Il est vrai que les qualités émotionnelles du chercheur sont tout de même nécessaires pour avoir l'intelligence de sentir quand la verbalisation des affects devient un problème. C'est pourquoi, nous ne saurions que recommander à un collègue souhaitant avoir la même approche que nous de bien se connaître et de s'assurer qu'il dispose de ressources pour éviter tout préjudice psychologique envers les sujets qu'il guide (la priorité est déjà de disposer de bonnes capacités empathiques). Dans le cas contraire, il est aussi possible de s'en tenir à l'explicitation « classique » qui ne relance jamais les interviewés sur le registre émotionnel. Enfin, nous avons argumenté en faveur d'associations entre la méthode de l'explicitation et d'autres techniques d'entretien qui permettent d'extraire la mise en récit de l'expérience. Cette complémentarité devrait offrir une grande richesse au jeu de données.

En plus de ses contributions à la théorie et à la méthode qui intéresseront le champ disciplinaire du marketing, notre travail doctoral permet de formuler diverses propositions de mise en application. D'un point de vue managérial, nous avons suggéré de voir l'expérience de contribution comme un moyen de favoriser des parcours plus positifs. La contribution contemplative est particulièrement indiquée pour cette fin : en offrant à des personnes la possibilité de contribuer, il est possible de les aider à stimuler leur création imaginaire et à ressentir un état de relaxation lorsqu'elles vivent une expérience de vie peu satisfaisante. Nous avons aussi proposé des pistes pour améliorer un vécu spécifique et en faire une expérience optimale ; le rôle des outils de contribution est alors décisif. Enfin, des organisateurs de projets reposant sur la contribution trouveront dans nos préconisations des suggestions pour que la production d'un édifice soit plus efficace tout en permettant que l'expérience des contributeurs soit positive. Nous n'avons pas oublié les chercheurs en sciences de gestion

en général et les marketeurs en particulier en pointant les limites de notre thèse qui invitent à poursuivre le travail exploratoire sur la contribution et les expériences de prosommation, tout en envisageant des approches explicatives pour éprouver les hypothèses posées par notre modèle. Il est aussi souhaitable que des travaux permettent de mieux circonscrire les différentes personnalités de contributeurs puisque nous suggérons que ce facteur influence fortement leurs expériences. Enfin, l'un des choix les plus critiquables de notre thèse fut de renoncer à la primauté de la consommation comme prisme de lecture au profit d'un assemblage création (imaginaire) – production. Ce peut être une limite à notre proposition mais aussi une contribution à la posture critique qui affirme que la catégorie *consommation* doit être profondément repensée pour reprendre son sens restreint.

Nous souhaitons terminer ce mémoire de thèse par quelques réflexions sociétales en réponse à des interrogations issues de nos lectures. Nous ne prétendons pas répondre à ces questions mais à placer nos années de doctorat dans une posture citoyenne réflexive. Pour Alvin Toffler, la visibilité croissante de la prosommation est un signe que la réalité industrielle est en déclin. Ritzer et Jurgenson (2010) ont repris cette idée en pointant l'accélération de la digitalisation des sociétés construites depuis la révolution industrielle. Le courant du marketing de la prosommation, qui s'étend au-delà de ce champ académique par ailleurs, expose ces changements sociétaux en cours. En prenant un peu de recul, entre la *Troisième Vague*, le courant prosumériste et le riche corpus marketing sur les évolutions de la consommation (co-création, SDL, CCT ...), nous pouvons au moins affirmer que des changements de fond s'opèrent et s'accélèrent. Nous avons le sentiment que dans ce contexte d'évolution, les catégories conceptuelles se multiplient pour permettre de définir l'individu devenu l'unité sociale la plus significative (et qu'il puisse se définir lui-même). La dichotomie du genre homme / femme est profondément questionnée tout comme celle de la relation romantique (en couple / célibataire), de la séparation loisir / profession et domicile / travail. C'est en partie ce qu'avait pointé Toffler en 1980 à propos de la *culture éclatée* qui se met en place et qui a des manifestations concrètes dans l'organisation des médias ou dans les structures familiales. A l'intérieur de ce mouvement, il peut être observé de manière non exhaustive : la désynchronisation du temps qui s'installe aidée par la digitalisation (l'essor du télétravail en est un exemple), le rejet de la rationalité (et de la vérité scientifique), la fragilisation du temps linéaire synonyme de progrès perpétuel, le développement de l'individualité et des communautés, l'angoisse mesurable de la fin des ressources, la mise en cause d'une civilisation non durable (tant sur les plans politiques que sociétaux et environnementaux...), voire la nostalgie des temps où l'industrialité était un modèle si incontestable qu'il en était transparent... Le féminisme connaît un regain de revendication et les opprimé(e)s du système patriarcal ne veulent plus se taire et lui sacrifier leur bonheur comme leur plaisir. Nous pouvons faire le lien entre l'aspiration des gens à être heureux tout le temps, dans tous les contextes sociaux, et la fin de la schizophrénie industrielle dont parle Toffler : le consommateur est hédoniste et le travailleur docile (y compris au domicile) alors qu'il s'agit de la même personne. Le thème du bien-être au travail est traité en parallèle d'un rejet de conditions que les individus ne supportent plus. La consommation au sens économique ne recule pas, au moins d'un point de vue quantitatif, et tout ce qui a trait au plaisir et au bonheur semble devenir un refuge. Présentis par Toffler, ces

changements dans leur globalité reposent sur une culture éclatée et sont à l'œuvre actuellement. L'enjeu pour la recherche en sciences humaines est de découvrir quelle phénoménologie remplace celle de l'industrialité (pour reprendre, encore une fois, Toffler) ... Or, il est évident que le marketing a toute sa place dans cette quête de compréhension bien qu'il porte originellement, et jusque dans son nom, un biais marchand. Les travaux sur la prosommation sont une voie ouverte pour appréhender la société présente et ses tendances futures. Il s'agit, du moins, d'un projet qui prône la prise de distance avec le contexte qui a vu la naissance du marketing comme discipline académique. Nous espérons avoir pu montrer, au travers d'une pierre supplémentaire apportée à l'édifice scientifique, que le marketing peut produire un regard neuf et riche pour la requalification de phénomènes ayant évolué et leur modélisation. En travaillant pour obtenir un doctorat, nous n'avons pas fait que produire une thèse, nous nous sommes confrontés à l'évolution de la société avec une posture particulière et nous avons disposé de ressources nouvelles pour transformer notre compréhension du monde. En d'autres termes, nous sentons que nos années de doctorat nous ont rendu un peu plus sages.

« Il y a une dynamique qui est lancée et on veut contribuer à cette dynamique, parce que ça nous crée une émotion »

Christelle apercevant un champ de cairns en Norvège.

TABLE DES MATIERES

Remerciements	5
Sommaire.....	6
Introduction	9
La contribution, une forme de prosommation.....	9
L'expérience de contribution, notre objet de recherche.....	12
Objectif, portée et limites de la thèse.....	13
Le plan de thèse.....	15
1 Partie 1 - Revue de la littérature	17
1.1 Chapitre 1 – Vers une définition de la contribution	17
1.1.1 Les facultés productives du consommateur en question.....	18
1.1.2 Le consommateur (co)producteur.....	18
1.1.2.1 Vers un empowerment du consommateur	19
1.1.2.2 Le consommateur et ses capacités productives.....	21
1.1.2.3 Pas de marché, pas de consommateurs ?	23
1.1.3 Producteur, consommateur, des concepts flous ?	25
1.1.3.1 La mise en question des catégories « consommateur » et « producteur »	25
1.1.3.2 Une frontière idéologique à abandonner ?.....	27
1.1.4 La critique de Graeber, entre consommation et expérience individuelle.....	27
1.1.5 Le concept de prosommation.....	32
1.1.5.1 Consommation et production : pas d'avenir ?	33
1.1.5.1.1 Consommation et production, des concepts propres à l'ère industrielle ?.....	34
1.1.5.1.2 Une Troisième Vague déjà présente.....	37
1.1.5.1.3 La prosommation, un nouveau rapport de production.....	39
1.1.5.1.4 La limite de la prosommation selon Toffler	40
1.1.5.2 Prosommation et marketing : le renouveau	42
1.1.5.2.1 Reformulation et évolution du concept de prosommation.....	44
1.1.5.2.2 La prosommation et le continuum de Ritzer	46
1.1.5.2.3 Le tournant digital de la prosommation.....	48
1.1.5.2.4 Prosommation et valeur.....	49
1.1.5.2.5 Le produsage, une alternative ?	51
1.1.5.3 Prosommateurs et pouvoir	51
1.1.5.3.1 Des rapports parfois difficiles avec les organisations industrielles.....	51
1.1.5.3.2 La prosommation émancipée du marché ?	53
1.1.5.3.3 Une gouvernance de la prosommation ?.....	55
1.1.5.3.4 Le rôle actif des outils de prosommation.....	58

1.1.5.4	Prosommer : comportements et motivations	60
1.1.5.4.1	Le comportement des prosommateurs.....	60
1.1.5.4.2	Prosommer : Motivations intrinsèque et extrinsèque	62
1.1.5.4.3	Les motivations individuelles et les motivations sociales	65
1.1.5.4.4	La classification de Darmody et al.	68
1.1.5.4.5	L'opposition et la liberté comme motivations.....	69
1.1.6	La prosommation, un cadre indispensable mais insuffisant	71
1.1.7	Vers une nouvelle catégorie : le contributeur	71
1.1.7.1	La contribution : un terme polysémique	72
1.1.7.2	Ce que la contribution n'est pas.....	77
1.1.7.2.1	Le concept de l'autoproduction émancipée	77
1.1.7.2.2	Le bénévolat et l'engagement associatif.....	79
1.1.7.2.3	Don, crowdsourcing, working consumer.....	81
1.1.7.2.4	Vers une proposition de cartographie des activités proches de la contribution.....	84
1.2	Chapitre 2 - Aborder l'expérience de contribution.....	86
1.2.1	L'expérience comme porte d'entrée vers la contribution	86
1.2.1.1	Marketing expérientiel, s'inspirer de l'expérience de consommation ?	87
1.2.1.2	Le point de vue phénoménologique.....	92
1.2.1.2.1	L'origine de la phénoménologie.....	92
1.2.1.2.2	Quelques principes fondamentaux de phénoménologie	92
1.2.2	Comprendre l'expérience	95
1.2.2.1	Psycho-phénoménologie - La théorie des modes de conscience	96
1.2.2.1.1	La théorie des modes de conscience.....	96
1.2.2.1.2	Le statut de la mémoire	98
1.2.2.1.3	La psycho-phénoménologie de l'attention	99
1.2.2.1.4	Le sens expérientiel	101
1.2.2.2	Le sujet et son expérience du monde.....	103
1.2.2.2.1	L'expérience et états affectifs.....	103
1.2.2.2.2	La sémantique de l'ordre et du chaos	106
1.2.2.2.3	Réduire l'entropie comme satisfaction individuelle.....	108
1.2.2.3	Les apports de la psychologie positive	109
1.2.2.3.1	Les buts émergents de l'expérience.....	110
1.2.2.3.2	L'expérience autotélique : approfondissements sur le flow	116
1.2.2.3.3	L'expérience autotélique et conservation de l'attention.....	122
1.2.2.3.4	Un pas de recul vis-à-vis de la psychologie positive.....	123
1.2.3	La question de recherche	125
1.2.3.1	L'expérience de contribution : un choix exploratoire.....	125
1.2.3.2	L'apport théorique attendu	128

1.2.3.2.1	Comprendre une forme de prosomation spécifique : la contribution	128
1.2.3.2.2	Un regard original sur l'expérience	129
1.2.3.3	Les apports managériaux attendus.....	130
1.2.3.3.1	Où trouver des contributeurs ?	130
1.2.3.3.2	La contribution, est-ce gérable ?	132
1.2.3.3.3	L'amélioration de l'expérience de contribution	132
1.2.3.3.4	Vers un management de la contribution	132
1.2.3.3.5	L'agenda social de la contribution.....	133
2	Partie 2 – Chapitre 3 - La méthodologie.....	134
2.1	Introduction : accéder à notre objet de recherche	135
2.2	Le terrain	137
2.2.1	Comment aborder le terrain ?	137
2.2.2	Approcher les sujets.....	138
2.2.2.1	Un indispensable : se préparer	138
2.2.2.2	L'échantillonnage	138
2.2.2.3	Le démarrage de la collecte de données	141
2.2.2.4	Le profil des observés.....	144
2.3	Les entretiens d'explicitation.....	145
2.3.1	Accéder à l'expérience subjective	145
2.3.2	La méthode des entretiens d'explicitation	146
2.3.2.1	Origines et fondements de la méthode.....	146
2.3.2.2	« Le vécu d'une action passée »	148
2.3.2.3	La cohérence d'un projet d'explicitation : l'intention	150
2.3.2.4	Nature des données issues de l'explicitation	152
2.3.3	Mobiliser l'explicitation dans un cadre académique	157
2.3.3.1	La fiabilité académique de l'explicitation	157
2.3.3.2	Le statut des données produites	158
2.3.3.3	La mise en œuvre de l'entretien d'explicitation	162
2.3.3.4	Hypnose ericksonienne et explicitation	163
2.3.3.5	L'induction pour construire notre design de recherche	164
2.3.3.6	Le cadre déontologique de l'explicitation	165
2.3.4	Les pionniers de l'explicitation en Sciences de Gestion.....	166
2.3.4.1	La recherche sur le consommateur	166
2.3.4.2	Les recherches en sciences de gestion ou proches.....	168
2.3.4.3	Ce que ces pionniers nous apprennent.....	171
2.4	Une analyse des données, deux points de vue	175
3	Partie 3 - Les résultats.....	177
3.1	Chapitre 4 – Primo-analyse, les trajectoires d'expérience.....	177

3.1.1	Une première approche constructiviste	177
3.1.2	Analyse par l'explicitation, notre adaptation.....	180
3.1.3	Le tableau des expériences collectées.....	184
3.1.4	Les commencements d'expérience	186
3.1.4.1	Ante-débuts.....	186
3.1.4.2	Les déclenchements.....	193
3.1.4.2.1	Le libre engagement	194
3.1.4.2.2	Un caractère fortuit.....	195
3.1.4.2.3	Des contributeurs faces au manque	198
3.1.4.2.4	La capacité de faire.....	204
3.1.4.2.5	Une part impulsive dans le déclenchement	211
3.1.4.2.6	L'essentiel du déclenchement de l'expérience de contribution.....	212
3.1.5	Ce qui intervient au cours de l'expérience	214
3.1.5.1	Vers le concept de l'édifice	214
3.1.5.2	Ordonner : un lien entre le sujet et l'édifice	224
3.1.5.3	La production entre suspensions et routines.....	227
3.1.5.3.1	La suspension de la production	228
3.1.5.3.2	Les actions de routine, un travail fortement productif.....	231
3.1.5.4	L'expérience orientée vers le monde.....	237
3.1.5.4.1	Le monde contributif.....	237
3.1.5.4.2	Immersion dans le monde et hédonisme.....	239
3.1.5.4.3	Une expérience positive du monde : entre exploration et défis.....	241
3.1.5.5	La conscience de contribuer avec.....	246
3.1.5.6	Vers une possession inclusive	251
3.1.5.7	La gestion de soi.....	253
3.1.6	Les fins de trajectoire de contribution	255
3.1.6.1	Le temps	255
3.1.6.2	La dé-focalisation	257
3.1.6.3	Les post-fins	258
3.1.7	Conclusion de la primo-analyse	260
3.2	Chapitre 5 – Un modèle d'expérience de contribution, deux profils.....	262
3.2.1	L'expérience de contribution : construire un affect positif.....	263
3.2.1.1	Une lecture issue de la psychologie positive	264
3.2.1.1.1	La théorie du flow	265
3.2.1.1.2	Les buts émergents	266
3.2.1.1.3	Les défis relevés par les contributeurs interrogés.....	267
3.2.1.2	L'expérience de contribution contemplative	270
3.2.1.2.1	L'exemple des poseurs de pierres.....	270

3.2.1.2.2	Les dynamiques de contribution contemplative	273
3.2.1.3	L'expérience de contribution optimale	290
3.2.1.3.1	Les dynamiques d'expérience optimale claires	291
3.2.1.3.2	Les expériences sans état optimal attesté	314
3.2.1.4	Conclusion de l'analyse par la théorie du flow.....	325
3.2.2	La boucle de l'expérience contributive.....	328
3.2.2.1	Tableau de synthèse selon la théorie du flow	328
3.2.2.2	La dynamique de contribution contemplative	331
3.2.2.3	La dynamique de contribution optimale	331
3.3	Conclusion de la troisième partie : vers un modèle de l'expérience de contribution	334
3.3.1	Une boucle d'expérience dynamisée par les affects positifs	335
3.3.2	Parcours de contribution contemplative	337
3.3.3	Parcours de contribution optimale	337
3.3.4	Un continuum pour la contribution non monétaire.....	338
3.3.5	Deux analyses, un modèle d'expérience de contribution	340
4	Partie 4 - Chapitre 6 - Discussion	341
4.1	Les apports théoriques dans le champs du marketing	342
4.1.1	Les apports au courant théorique de la prosommation	343
4.1.1.1	Une définition de la contribution non monétaire	343
4.1.1.2	Faire évoluer le continuum de Ritzer.....	345
4.1.1.2.1	La contribution comme effort de précision du continuum de Ritzer	345
4.1.1.2.2	Une nouvelle polarité pour le continuum	346
4.1.1.2.3	Redéfinir la prosommation comme ensemble	347
4.1.1.2.4	Un point de vue sur le pouvoir et la valeur.....	347
4.1.2	Un apport conceptuel au marketing expérientiel	348
4.1.3	Bien-être, implications sociales de la prosommation et inégalités	351
4.1.3.1	La contribution comme modèle favorisant le bien-être	351
4.1.3.2	Des inégalités liées aux personnalités.....	352
4.2	La méthode des entretiens d'explicitation	353
4.3	Préconisations managériales.....	357
4.3.1	L'expérience contributive comme amélioration d'autres expériences de vie.....	357
4.3.2	Améliorer l'expérience de contribution optimale pour favoriser sa réitération.....	359
4.3.3	Accompagner la création de valeur contributive	360
4.4	Limites et voies de recherche	362
Conclusion	366
Table des matières	371
Table des illustrations	377
Bibliographie	379

Annexes 403
Formation aux entretiens d'explicitation..... 403
Exemple de retranscription graphique d'un entretien 407

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1 - édi-a-thon au MoMa de New-York en 2019 par Manuel Molina Martagon licence CC-BY-SA	9
Figure 2 - L'indusréalité, phénoménologie de la civilisation de la seconde vague. Schéma original d'après A. Toffler (1980)	9
Figure 3 - édi-a-thon au MoMa de New-York en 2019 par Manuel Molina Martagon licence CC-BY-SA	9
Figure 4 - <i>L'indusréalité, phénoménologie de la civilisation de la seconde vague. Schéma original d'après A. Toffler (1980)</i>	37
Figure 5 - Occurrences des termes anglophones <i>prosumption</i> et <i>prosumer</i> depuis 1980 jusqu'à 2019 dans les statistiques de Google Books	37
Figure 6 - <i>L'indusréalité, phénoménologie de la civilisation de la seconde vague. Schéma original d'après A. Toffler (1980)</i>	37
Figure 7 - Evolution des secteurs A (production pour l'usage) et B (production pour l'échange) à partir d'Alvin Toffler (1980).	41
Figure 8 - Occurrences des termes anglophones <i>prosumption</i> et <i>prosumer</i> depuis 1980 jusqu'à 2019 dans les statistiques de Google Books	42
Figure 9 - Occurrences des termes francophones <i>prosommation</i> et <i>prosommateur</i> depuis 1960 jusqu'à 2019 dans les statistiques de Google Books	43
Figure 10 - <i>Les motivations à prosommer selon la littérature.</i>	64
Figure 11 - Recensement de motivations individuelles et sociales à la prosommation par Chandler et Chen (2015, p. 225)	65
Figure 12 - <i>Suggestion de représentation des motivations à la prosommation équilibrée en fonction du lien aux autres et de la nature des récompenses attendues.</i>	67
Figure 13 - Illustration issue de Darmody et al. (2017) p. 1111	69
Figure 14 – Mois international de la contribution francophone (Wikimédia France)	72
Figure 15 - <i>pièce de la Rome Antique (63 avant J-C) représentant un vote CC-BY-SA Classical Numismatic Group, Inc</i>	74
Figure 16 – Proxémie en 3D du mot « contribution »	76
Figure 17 - Kergourlay CC-By-Sa, Premier editathon organisé par le Musée d'Art et d'Histoire de Saint-Brieuc le 19 novembre 2017.	80
Figure 18 – Les activités proches de la contribution selon le résultat et l'apport	85
Figure 19 - Proposition de positionnement des activités productives collectives selon deux axes.	85
Figure 20 - <i>Point de vue expérientiel du comportement de consommation selon Holbrook et Hirschman (1982, p. 133) à partir du modèle Congition – Affect – Behavior – Satisfaction.</i>	91
Figure 21 - Les trois principales phases de l'époché dans Depraz et al. (2003, p. 25)	94
Figure 22 - <i>Deux approches différentes de la conscience. D'après Lyotard (1992).</i>	96
Figure 23 - Le parcours continu de la trace mnésique selon Pierre Vermersch (2012)	99
Figure 24 - <i>La modulation de l'attention d'après Husserl.</i>	100
Figure 25 - <i>La production de sens expérientiel de sens exprimé à partir de Vermersch (2012, pp. 394-405)</i>	102
Figure 26 - <i>L'identification des émotions reprises par Mikolajczak, 2020, pp. 44-45)</i>	105
Figure 27 - Carver & Scheier (2002, p305)	110
Figure 28 - <i>Émergence d'un but à partir d'une expérience positive selon Csíkszentmihályi et Nakamura (2014)</i>	111
Figure 29 - <i>L'évasion comme comportement face à un anti-but selon Csíkszentmihályi et Nakamura (2014)</i>	113
Figure 30 - Boucle de rétroaction basée sur l'expérience par Csíkszentmihályi et Nakamura (2014, p.200)	115
Figure 31 – Première représentation de la dynamique du flow par Csíkszentmihályi (1975)	119
Figure 32 – Seconde représentation de la dynamique du flow par Nakamura et Csíkszentmihályi (2009). Le paysage expérientiel.	120
Figure 33 - Deux types d'activités positives selon la théorie de l'expérience optimale	123
Figure 34 – Game Jam : crédit CC-BY-SA Jason Krüger	130
Figure 35 - Copie d'écran du site web de Wikimedia Foundation (consulté le 22/08/2021)	131
Figure 36 - Depuis Vermersch 2012 (pp. 47 à 49)	147

Figure 37 - Ce que l'entretien d'explicitation vise à extraire (d'après Vermersch 2012, pp. 1 et 2)	148
Figure 38 - Téléphérique faisant Champéry-Planachaux, domaine public	149
Figure 39 - <i>Les données obtenues par un entretien d'explicitation d'après Vermersch (2012, pp. 127-129)</i>	154
Figure 40 - Vermersch 2010, p. 32, Tableau 1, « Repères sur l'entretien d'explicitation. »	156
Figure 41 - Les domaines de verbalisation – adaptation de Vermersch (2010, pp. 33 - 43)	161
Figure 42 - Extrait de la comparaison des approches d'analyse quantitative (Blais et Martineau, 2006, adapté de Thomas, 2006, p. 241)	165
Figure 43 - Synthèse des références mobilisant la méthode des entretiens d'explicitation	174
Figure 44 - Le système des informations satellites de l'action vécue. Vermersch (2010, p. 45)	181
Figure 45 – Les expériences collectées	185
Figure 46 - <i>Jeu VS Fighting Mortal Kombat 3 (Alice 01) et un cairn en montagne (Christelle 01, Sébastien 01, Brigitte 01 et Nicolas 01)</i>	187
Figure 47 – Wikipédia sur smartphone CC-BY-SA Ragesoss	188
Figure 48 - Image prise par Kergourlay le jour de son expérience et publiée sur Commons	200
Figure 49 - aperçu du sommaire de l'article Histoire du Japon sur Wikipédia, labellisé article de qualité	207
Figure 50 - <i>Image prise par Kergourlay à la Brest Arena : concert de Michael Gregorio.</i>	210
Figure 51 - Schéma essentiel du déclenchement de l'expérience de contribution	213
Figure 52 - Edifices de interviewés	216
Figure 53 - Cairn sur l'Île de La Réunion - Licence CC-BY-SA Gerard Barre	216
Figure 54 - Taille de la vigne en hautain par El Bibliomata CC-BY-SA	221
Figure 55 – relation entre le caractère performatif de la contribution et l'importance symbolique	226
Figure 56 - copie d'écran de la vidéo Youtube « Michaël Gregorio - Johnny Hallyday - Allumer le feu »	244
Figure 57 - Images prises par Kergourlay à la Brest Arena : concert de Michael Gregorio. Licence CC-BY-SA	247
Figure 58 - L'appel à contribution lancé par XIIIfromTokyo sur l'espace de discussion du projet Japon, nommé Maison de Thé.	250
Figure 59 – Expérience contributive : début, milieu et fin	260
Figure 60 - <i>Le paysage expérientiel (d'après Nakamura et Csikszentmihalyi, 2009)</i>	266
Figure 61 - Les défis relevés par les contributeurs	269
Figure 62 - <i>Piton de la Fournaise – Wikivoyage - Auteur inconnu</i>	273
Figure 63 - Image Samantha d'Orlan de Polignac (randonnée du Lac Bleu, Pyrénées) CC-BY-SA	275
Figure 64 - <i>Illustration de l'article modifié par Madamedekeravel. Par Lin Mei CC-BY-SA</i>	283
Figure 65 – Boucle de renforcement des buts par l'expérience augmentée des buts futurs (Csikszentmihalyi et Nakamura, 2014, p. 200)	287
Figure 66 - <i>Visuel du logiciel de création de jeu vidéo Superpowers.</i>	294
Figure 67 - <i>Images prises par Kergourlay à la Brest Arena : Tournois de tennis de Brest. Licence CC-BY-SA</i>	307
Figure 68 - <i>Concert de Mickaël Grégorio à la Brest Arena le 9/11/2017 par Kergourlay CC-BY-SA</i>	310
Figure 69 - Saint-Brieuc - Musée d'art et d'histoire CC-BY-SA Pymouss	311
Figure 70 - <i>Une modification faite par GabrieL sur l'article Auteur de jeux de rôle alors qu'il marchait dans la rue vers son domicile.</i>	322
Figure 71 – Synthèse des expériences en fonction des marqueurs de l'expérience autotélique	330
Figure 72 – Modèle de l'expérience de contribution non monétaire	334
Figure 73 – Continuum de la prosomation et profils de contribution	338

BIBLIOGRAPHIE

- Agamben, G. (1993). *Infancy and history : The destruction of experience*. Verso.
- Agarwal, R., & Karahanna, E. (2000). Time Flies When You're Having Fun : Cognitive Absorption and Beliefs about Information Technology Usage. *MIS Quarterly*, 24(4), 665. <https://doi.org/10.2307/3250951>
- Akrich, M., Callon, M., Latour, B., & Centre de sociologie de l'innovation (Paris). (2006). *Sociologie de la traduction : Textes fondateurs*. Mines Paris, les Presses.
- Anderson, C. (2012). *Makers : La nouvelle révolution industrielle*. Pearson.
- Andrews, C. (2018). The End of Work or Overworked? Self-Service, Prosumer Capitalism, and "Irrational Work". *Sociological Inquiry*, 88(4), 649-672. <https://doi.org/10.1111/soin.12223>
- Antonio, R. J. (2015). Is Prosumer Capitalism on the Rise? *The Sociological Quarterly*, 56(3), 472-483. <https://doi.org/10.1111/tsq.12100>
- Arajki, R., & Lang, K. (2007). Digital Consumer Networks and Producer-Consumer Collaboration : Innovation and Product Development in the Video Game Industry. *Journal of Management Information Systems*, 24(2), 195-219. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240208>
- Ariely, D., & Norton, M. I. (2007). Psychology and Experimental Economics : A Gap in Abstraction. *Current Directions in Psychological Science*, 16(6), 336-339. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2007.00531.x>
- Arnould, E. J. (2007). Consuming experience : Retrospects and prospects. In A. Carù & B. Cova, *Consuming experience* (p. 192-201). Routledge.
- Arnould, E. J., & Thompson, C. J. (2005). Consumer Culture Theory (CCT) : Twenty Years of Research. *Journal of Consumer Research*, 31(4), 868-882. <https://doi.org/10.1086/426626>
- Askegaard, S. (2014). Consumer Culture Theory–Neo-liberalism's 'useful idiots'? *Marketing Theory*, 1470593114545424.
- Atkins, P. W. (1990). *Chaleur et désordre : Le deuxième principe de la thermodynamique*. Pour la Science ; Belin (diff.).
- Atkinson, R. (1998). *The life story interview*. Sage Publications.
- Austin, J. L. (1970). *Quand dire, c'est faire*. Éd. du Seuil.
- Avenier, M. (2011). Les paradigmes épistémologiques constructivistes : Post-modernisme ou pragmatisme ? *Management & Avenir*, 43(3), 372. <https://doi.org/10.3917/mav.043.0372>

- Avenier, M.-J. (2009). Par le paradigme des sciences de l'artificiel, déployer la pensée complexe dans l'interaction de pratiques et recherches. *Synergies Monde*, 6, 51-81.
- Bacqué, M.-H., & Biewener, C. (2013). L'empowerment, un nouveau vocabulaire pour parler de participation ? *Idées économiques et sociales*, 173(3), 25. <https://doi.org/10.3917/idee.173.0025>
- Bajde, D., Kos Koklic, M., & Bajde, J. (2015). Back to consumption and production? Prosumers negotiating the WMG lockdown on YouTube: Back to consumption and production? *Journal of Consumer Behaviour*, 14(5), 297-306. <https://doi.org/10.1002/cb.1520>
- Ballantyne, D., & Varey, R. J. (2008). The service-dominant logic and the future of marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 11-14. <https://doi.org/10.1007/s11747-007-0075-8>
- Bandler, R., & Grinder, J. (1975). *Patterns of the hypnotic techniques of Milton Erickson* (Cupertino, Meta Publications, Vol. 1).
- Banks, J., & Deuze, M. (2009). Co-creative labour. *International Journal of Cultural Studies*, 12(5), 419-431. <https://doi.org/10.1177/1367877909337862>
- Bassi, M., & Delle Fave, A. (2013). Leisure, Optimal Experience, and Psychological Selection : Cultural and Developmental Perspectives. In T. Freire (Éd.), *Positive Leisure Science* (p. 101-118). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-007-5058-6_6
- Baudrillard, J. (1975). *The mirror of production*. Telos Press Publishing.
- Baudrillard, J., & Levin, C. (1981). *For a Critique of the Political Economy of the Sign*. Telos Press Publishing.
- Bauwens, M. (2005). P2P and Human Evolution : Peer to peer as the premise of a new mode of civilization. *Ensaio, rascunho*, 1.
- Bauwens, M., & Lievens, J. (2015). *Sauver le monde : Vers une économie post-capitaliste avec le peer-to-peer*. <http://banq.prenumerique.ca/accueil/isbn/9791020902467>
- Beer, D., & Burrows, R. (2010). Consumption, Prosumption and Participatory Web Cultures : An introduction. *Journal of Consumer Culture*, 10(1), 3-12. <https://doi.org/10.1177/1469540509354009>
- Belk, R. (1988). Possessions and the Extended Self. *The Journal of Consumer Research*, 15(2), 139-168.
- Belk, R. W. (1976). It's the Thought that Counts : A Signed Digraph Analysis of Gift-Giving. *Journal of Consumer Research*, 3(3), 155. <https://doi.org/10.1086/208662>
- Belk, R. W., Ger, G., & Askegaard, S. (2003). The Fire of Desire : A Multisited Inquiry into Consumer Passion. *Journal of Consumer Research*, 30(3), 326-351. <https://doi.org/10.1086/378613>
- Benelli, N. (2011). Rendre compte de la méthodologie dans une approche inductive : Les défis d'une construction a posteriori. *Recherches Qualitatives, Hors série*(11), 40-50.

- Benhaiem, J.-M. (2012). *L'hypnose médicale* (Deuxième édition). Med-Line éd.
- Benjamin, W. (1935). *L'œuvre d'art à l'époque de sa reproductibilité technique*.
- Benjamin, W. (1999). *The arcades project*. Belknap Press.
- Benkler, Y. (2006). *The wealth of networks : How social production transforms markets and freedom*. Yale University Press.
- Benkler, Y., & Nissenbaum, H. (2006). Commons-based Peer Production and Virtue. *Journal of Political Philosophy*, 14(4), 394-419. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9760.2006.00235.x>
- Bergadaà, M. (2006). Le don d'objet : L'exploration de ses dimensions et des profils de donateurs aux œuvres de bienfaisance. *Recherche et Applications En Marketing (French Edition)*, 21(1), 19-39. <https://doi.org/10.1177/076737010602100104>
- Bergadaà, M., Le Gall-Ely, M., Urien, B., & Vallet. (2011). *Don et pratiques caritatives*. De Boeck.
- Bertaux, D. (1987). *Le récit de vie*. <http://res.banq.qc.ca/login?url=http://www.biblioaccess.com/31/Catalog/Book/661927>
- Berthon, P. R., Pitt, L. F., McCarthy, I., & Kates, S. M. (2007). When customers get clever : Managerial approaches to dealing with creative consumers. *Business Horizons*, 50(1), 39-47. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2006.05.005>
- Bertolucci, M., & Pinzon, J. D. (2015). De l'intuition dans la décision des managers de l'action publique. Le cas du pilotage des réseaux territorialisés d'organisations. *Revue française de gestion*, 251(6), 115-130. Cairn.info. <https://doi.org/10.3166/RFG.251.115-130>
- Black, L. W., Welser, H. T., Cosley, D., & DeGroot, J. M. (2011). Self-Governance Through Group Discussion in Wikipedia : Measuring Deliberation in Online Groups. *Small Group Research*, 42(5), 595-634. <https://doi.org/10.1177/1046496411406137>
- Blais, M., & Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale : Description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches qualitatives*, 26(2), 1-18.
- Blanchet, A., & Gotman, A. (2017). *L'entretien*.
- Bond, A. J., Widdop, P., Cockayne, D., & Parnell, D. (2021). Prosumption, Networks and Value during a Global Pandemic : Lockdown Leisure and COVID-19. *Leisure Sciences*, 43(1-2), 70-77. <https://doi.org/10.1080/01490400.2020.1773985>
- Boudon, P. (1996). F. Varela, E. Thompson, Ê. Rosch, « L'inscription corporelle de l'esprit, sciences cognitives et expérience humaine ». *Intellectica. Revue de l'Association pour la Recherche Cognitive*, n°23, 1996/2. *Le sémiotique*. https://www.persee.fr/doc/intel_0769-4113_1996_num_23_2_1543

- Briest-Breda, C. N. (2014). Apprendre avec son marché : Une application au travers d'une co-conception orientée usage en milieu industriel. *Humanisme et Entreprise*, 317(2), 83-102. Cairn.info.
<https://doi.org/10.3917/hume.317.0083>
- Bruns, A. (2008). *Blogs, Wikipedia, Second life, and Beyond : From production to produsage*. Peter Lang.
- Bruns, A. (2016). Peer-to-Peer Interaction. *The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy*.
- Büscher, B., & Igoe, J. (2013). 'Prosuming' conservation? Web 2.0, nature and the intensification of value-producing labour in late capitalism. *Journal of Consumer Culture*, 13(3), 283-305.
<https://doi.org/10.1177/1469540513482691>
- Butler, B., Joyce, E., & Pike, J. (2008). *Don't look now, but we've created a bureaucracy : The nature and roles of policies and rules in wikipedia*. 1101. <https://doi.org/10.1145/1357054.1357227>
- Cabanas, E., & Illouz, E. (2018). *Happycratie : Comment l'industrie du bonheur a pris le contrôle de nos vies : essai*.
- Callon, M. (1984). Some elements of a sociology of translation : Domestication of the scallops and the fishermen of St Brieuc Bay. *The Sociological Review*, 32, 196-233. <https://doi.org/10.1111/j.1467-954X.1984.tb00113.x>
- Campbell, C. (2005). The Craft Consumer : Culture, craft and consumption in a postmodern society. *Journal of Consumer Culture*, 5(1), 23-42. <https://doi.org/10.1177/1469540505049843>
- Carpentier, J., Mageau, G. A., & Vallerand, R. J. (2012). Ruminations and Flow : Why Do People with a More Harmonious Passion Experience Higher Well-Being? *Journal of Happiness Studies*, 13(3), 501-518.
<https://doi.org/10.1007/s10902-011-9276-4>
- Carù, A., & Cova, B. (2006). Expériences de consommation et marketing expérientiel. *Revue Française de Gestion*, 162(3), 99-113. <https://doi.org/10.3166/RFG.162.99-115>
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1999). Themes and Issues in the Self-Regulation of Behaviour. In R. S. Wyer (Éd.), *Perspectives on behavioral self-regulation* (p. 1-106). Erlbaum.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2002a). Control Processes and Self-Organization as Complementary Principles Underlying Behavior. *Personality and Social Psychology Review*, 6(4), 304-315.
https://doi.org/10.1207/S15327957PSPR0604_05
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2002b). The Hopeful Optimist. *Psychological Inquiry*, 13(4), 288-290. JSTOR.
- Cassidy (aka Harris), K., Baron, S., & Lu, X. (2015). How customers 'learn' to work for retailers. *Journal of Marketing Management*, 31(17-18), 1747-1772. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2015.1020329>

- Certeau, M. de. (1984). *The practice of everyday life*. Univ. of California Press.
- Chandler, J., & Chen, S. (2015). Prosumer motivations in service experiences. *Journal of Service Theory and Practice*, 25(2), 220-239. <https://doi.org/10.1108/JSTP-09-2013-0195>
- Chandler, J. D., & Vargo, S. L. (2011). Contextualization and value-in-context : How context frames exchange. *Marketing Theory*, 11(1), 35-49. <https://doi.org/10.1177/1470593110393713>
- Chantal, Y., & Vallerand, R. J. (2000). Construction Et Validation De L'échelle De Motivation Envers L'action Bénévole (ÉMAB). *Loisir et Société / Society and Leisure*, 23(2), 477-508. <https://doi.org/10.1080/07053436.2000.10707540>
- Chen, K. K. (2009). *Enabling Creative Chaos : The Organization Behind the Burning Man Event*. University of Chicago Press. <http://qut.eblib.com.au/patron/FullRecord.aspx?p=471842>
- Chen, K. K. (2012). Artistic Prosumption : Cocreative Destruction at Burning Man. *American Behavioral Scientist*, 56(4), 570-595. <https://doi.org/10.1177/0002764211429362>
- Chen, K. K. (2015). Prosumption : From Parasitic to Prefigurative. *The Sociological Quarterly*, 56(3), 446-459. <https://doi.org/10.1111/tsq.12103>
- Chen, Y., & Xie, J. (2008). Online Consumer Review : Word-of-Mouth as a New Element of Marketing Communication Mix. *Management Science*, 54(3), 477-491. <https://doi.org/10.1287/mnsc.1070.0810>
- Chen, Z. T. (2021). Poetic prosumption of animation, comic, game and novel in a post-socialist China : A case of a popular video-sharing social media Bilibili as heterotopia. *Journal of Consumer Culture*, 21(2), 257-277. <https://doi.org/10.1177/1469540518787574>
- Chessel, M.-E. (2012). *Histoire de la consommation*. Découverte.
- Ciffolilli, A. (2003). Phantom authority, self-selective recruitment and retention of members in virtual communities : The case of Wikipedia. *First Monday*, 8(12). <https://doi.org/10.5210/fm.v8i12.1108>
- Claparède, E. (1933). La genèse de l'hypothèse : Étude expérimentale. [The genesis of hypothesis : An experimental study.]. *Archives de Psychologie*, 24, 1-155.
- Clary, E. G., & Snyder, M. (1999). The Motivations to Volunteer : Theoretical and Practical Considerations. *Current Directions in Psychological Science*, 8(5), 156-159. JSTOR.
- Clore, G. L., Gasper, K., & Garvin, E. (2001). Affect as information. In *Handbook of affect and social cognition*. (p. 121-144). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Clot, Y., Faïta, D., Fernandez, G., & Scheller, L. (2000). Entretien en autoconfrontation croisée : Une méthode en clinique de l'activité. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 2-1. <https://doi.org/10.4000/pistes.3833>

- Cochoy, F. (1998). Another Discipline for the Market Economy : Marketing as a Performative Knowledge and Know-How for Capitalism. *The Sociological Review*, 46(1_suppl), 194-221. <https://doi.org/10.1111/j.1467-954X.1998.tb03475.x>
- Cochoy, F. (2015). Consumers at work, or curiosity at play? Revisiting the prosumption/value cocreation debate with smartphones and two-dimensional bar codes. *Marketing Theory*, 15(2), 133-153. <https://doi.org/10.1177/1470593114540676>
- Cockayne, D. G. (2016). Affect and value in critical examinations of the production and 'prosumption' of Big Data. *Big Data & Society*, 3(2), 205395171664056. <https://doi.org/10.1177/2053951716640566>
- Collins, A. L., Sarkisian, N., & Winner, E. (2009). Flow and Happiness in Later Life : An Investigation into the Role of Daily and Weekly Flow Experiences. *Journal of Happiness Studies*, 10(6), 703-719. <https://doi.org/10.1007/s10902-008-9116-3>
- Comor, E. (2010). Digital prosumption and alienation. *ephemera*, 10(3), 439.
- Comte, A. (1864). *Cours de philosophie positive* (Vol. 2). Bachelier.
- Cova, B., & Cova, V. (2009). Faces of the New Consumer : A Genesis of Consumer Governmentality. *Recherche et Applications En Marketing (English Edition)*, 24(3), 81-99. <https://doi.org/10.1177/205157070902400304>
- Cova, B., & Cova, V. (2012). On the road to prosumption : Marketing discourse and the development of consumer competencies. *Consumption Markets & Culture*, 15(2), 149-168. <https://doi.org/10.1080/10253866.2012.654956>
- Cova, B., & Dalli, D. (2009). Working consumers : The next step in marketing theory? *Marketing Theory*, 9(3), 315-339. <https://doi.org/10.1177/1470593109338144>
- Cova, B., Dalli, D., & Zwick, D. (2011). Critical perspectives on consumers' role as 'producers' : Broadening the debate on value co-creation in marketing processes. *Marketing Theory*, 11(3), 231-241. <https://doi.org/10.1177/1470593111408171>
- Cova, B., Ezan, P., & Fuschillo, G. (2013). Zoom sur l'autoproduction du consommateur. *Revue française de gestion*, 39(234), 115-133. <https://doi.org/10.3166/rfg.234.115-133>
- Cova, B., & Fuschillo, G. (2013). This brand saved my life ! A phenomenological approach to brand fanatics' lives. *European Advances in Consumer Research*, 10, 212.
- Cova, B., Kozinets, R., & Shankar, A. (Éds.). (2011). *Consumer tribes*. Routledge.
- Cova, B., Maclaran, P., & Bradshaw, A. (2013). Rethinking consumer culture theory from the postmodern to the communist horizon. *Marketing Theory*, 13(2), 213-225. <https://doi.org/10.1177/1470593113477890>

- Cova, B., Pace, S., & Park, D. J. (2007). Global brand communities across borders : The Warhammer case. *International Marketing Review*, 24(3), 313-329. <https://doi.org/10.1108/02651330710755311>
- Cova, B., & Rémy, É. (2014). La consommation en clé de don : État des lieux rétrospectif et prospectif. *Revue du MAUSS*, 44(2), 187. <https://doi.org/10.3917/rdm.044.0187>
- Cowan, R. S. (1983). *More work for mother : The ironies of household technology from the open hearth to the microwave*. Basic Books.
- Créno, L., & Cahour, B. (2014). Chronicles of Lived Experiences for studying the process of trust building in car-pooling. *Proceedings of the 2014 European Conference on Cognitive Ergonomics - ECCE '14*, 1-8. <https://doi.org/10.1145/2637248.2637255>
- Crowston, K., & Fagnot, I. (2008). The motivational arc of massive virtual collaboration. *Proceedings of the IFIP WG, 9(5)*.
- Csikszentmihalyi, M. (1975). *Beyond boredom and anxiety* (1st ed). Jossey-Bass Publishers.
- Csikszentmihalyi, M. (1988). Motivation and creativity : Toward a synthesis of structural and energistic approaches to cognition. *New Ideas in Psychology*, 6(2), 159-176. [https://doi.org/10.1016/0732-118X\(88\)90001-3](https://doi.org/10.1016/0732-118X(88)90001-3)
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow : The psychology of optimal experience* (Vol. 1990). Harper & Row New York.
- Csikszentmihalyi, M. (2000). The Costs and Benefits of Consuming. *Journal of Consumer Research*, 27(2), 267-272. <https://doi.org/10.1086/314324>
- Csikszentmihalyi, M. (2014). *Flow and the foundations of positive psychology*. Springer.
- Csikszentmihalyi, M., & Bouffard, L. (2017). Le point sur le Flow. *Revue québécoise de psychologie*, 38(1), 65-81. <https://doi.org/10.7202/1040070ar>
- Csikszentmihalyi, M., & Csikszentmihalyi, I. S. (1992). *Optimal Experience : Psychological Studies of Flow in Consciousness*. Cambridge University Press. <https://books.google.fr/books?id=tdHLCgAAQBAJ>
- Csikszentmihalyi, M., Larson, R., & Prescott, S. (2014). The Ecology of Adolescent Activity and Experience. In M. Csikszentmihalyi, *Applications of Flow in Human Development and Education* (p. 241-254). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-017-9094-9_12
- Csikszentmihalyi, M., & LeFevre, J. (1989). Optimal experience in work and leisure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(5), 815-822. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.5.815>
- Csikszentmihalyi, M., & Massimini, F. (1985). On the psychological selection of bio-cultural information. *New Ideas in Psychology*, 3(2), 115-138. [https://doi.org/10.1016/0732-118X\(85\)90002-9](https://doi.org/10.1016/0732-118X(85)90002-9)

- Csikszentmihalyi, M., & Nakamura, J. (2014a). Emerging Goals and the Self-Regulation of Behavior. In M. Csikszentmihalyi, *Flow and the Foundations of Positive Psychology* (p. 199-208). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-017-9088-8_13
- Csikszentmihalyi, M., & Nakamura, J. (2014b). The Dynamics of Intrinsic Motivation : A Study of Adolescents. In M. Csikszentmihalyi (Éd.), *Flow and the Foundations of Positive Psychology : The Collected Works of Mihaly Csikszentmihalyi* (p. 175-197). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-017-9088-8_12
- Csikszentmihalyi, M., & Rathunde, K. (1998). The development of the person : An experiential perspective on the ontogenesis of psychological complexity. In *Handbook of child psychology : Theoretical models of human development, Volume 1, 5th ed.* (p. 635-684). John Wiley & Sons Inc.
- Csikszentmihalyi, M., & Wong, M. M.-H. (2014). The Situational and Personal Correlates of Happiness : A Cross-National Comparison. In M. Csikszentmihalyi (Éd.), *Flow and the Foundations of Positive Psychology : The Collected Works of Mihaly Csikszentmihalyi* (p. 69-88). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-017-9088-8_5
- Damasio, A. R. (1994). *L'erreur de Descartes : La raison des émotions* (Odile Jacob).
- Dan Glauser, E. (2019). Chapitre 7. Le sentiment subjectif. Intégration et représentation centrale consciente des composantes émotionnelles: In *Traité de psychologie des émotions* (p. 223-257). Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.sande.2019.01.0223>
- Darmody, A., Yuksel, M., & Venkatraman, M. (2017). The work of mapping and the mapping of work : Prosumer roles in crowdsourced maps. *Journal of Marketing Management*, 33(13-14), 1093-1119. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2017.1348384>
- Deleuze, G. (1986). *Nietzsche and philosophy*. Columbia University Press.
- Deleuze, G., & Guattari, F. (1980). *Mille plateaux*. Éditions de minuit.
- Delle Fave, A., & Massimini, F. (2004). The cross-cultural investigation of optimal experience. *Ricerche di Psicologia*, 27(1), 79-102.
- Delle Fave, A., Massimini, F., & Bassi, M. (2011). *Psychological selection and optimal experience across cultures : Social empowerment through personal growth*. Springer. <http://public.eblib.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=666541>
- de Manzano, Ö., Cervenka, S., Jucaite, A., Hellenäs, O., Farde, L., & Ullén, F. (2013). Individual differences in the proneness to have flow experiences are linked to dopamine D2-receptor availability in the dorsal striatum. *NeuroImage*, 67, 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2012.10.072>
- de Montety, C. (2010). La « société de consommation » dans le pétrin ? La machine à pain, objet emblématique de la consommation contemporaine. *Sociologies pratiques*, 20(1), 97. <https://doi.org/10.3917/sopr.020.0097>

- Demoustier, D. (2002). Le bénévolat, du militantisme au volontariat. *Revue française des affaires sociales*, 1(4), 97. <https://doi.org/10.3917/rfas.024.0097>
- Denegri-Knott, J., Zwick, D., & Schroeder, J. E. (2006). Mapping consumer power : An integrative framework for marketing and consumer research. *European Journal of Marketing*, 40(9/10), 950-971. <https://doi.org/10.1108/03090560610680952>
- Depraz, N. (2009). *Plus sur Husserl : Une phénoménologie expérientielle*. Atlande.
- Depraz, N., Varela, F. J., & Vermersch, P. (Éds.). (2003). *On becoming aware : A pragmatics of experiencing*. J. Benjamins.
- Desmond, J. (2003). *Consuming behaviour*. Palgrave Macmillan.
- Devillairs, L. (2012). Contre le bonheur. *Études*, 416(3), 343-353. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/etu.4163.0343>
- Dewey, J., Cometti, J.-P., Shusterman, R., & Buettner, S. (1934). *L'art comme expérience*.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being : The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.34>
- Djelassi, S., & Decoopman, I. (2013). Customers' participation in product development through crowdsourcing : Issues and implications. *Industrial Marketing Management*, 42(5), 683-692. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2013.05.006>
- Dujarier, M.-A. (2008). *Le travail du consommateur : De McDo à Ebay, comment nous coproduisons ce que nous achetons*. Découverte.
- Dujarier, M.-A. (2015). The Activity of the Consumer : Strengthening, Transforming, or Contesting Capitalism?: The Activity of the Consumer. *The Sociological Quarterly*, 56(3), 460-471. <https://doi.org/10.1111/tsq.12102>
- Dujarier, M.-A. (2016). The three sociological types of consumer work. *Journal of Consumer Culture*, 16(2), 555-571. <https://doi.org/10.1177/1469540514528198>
- Dumas, G. (1924). *Traité de de psychologie* (Paris, alcan).
- Dusi, D. (2016). The Perks and Downsides of Being a Digital Prosumer : Optimistic and Pessimistic Approaches to Digital Prosumption. *International Journal of Social Science and Humanity*, 6(5), 375-381. <https://doi.org/10.7763/IJSSH.2016.V6.675>
- Edgell, S., Hetherington, K., & Warde, A. (Éds.). (1997). *Consumption matters : The production and experience of consumption*. Blackwell.
- Ekman, P. (1992). Are there basic emotions? *Psychological Review*, 99(3), 550-553. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.99.3.550>

- Erickson, B. A., & Keeney, B. P. (2009). *Le Dr Milton H. Erickson : Médecin et guérisseur américain*. SATAS.
- Etgar, M. (2008). A descriptive model of the consumer co-production process. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 97-108. <https://doi.org/10.1007/s11747-007-0061-1>
- Filser, M. (2002). Le marketing de la production d'expérience : Statut théorique et implications managériales. *Décisions Marketing*, 28, 13-22. JSTOR.
- Firat, A. F., & Dholakia, N. (1998). *Consuming people : From political economy to theaters of consumption*. Psychology Press.
- Firat, A. F., Dholakia, N., & Venkatesh, A. (1995). Marketing in a postmodern world. *European Journal of Marketing*, 29(1), 40-56. <https://doi.org/10.1108/03090569510075334>
- Firat, A. F., & Venkatesh, A. (1995). Liberatory Postmodernism and the Reenchantment of Consumption. *Journal of Consumer Research*, 22(3), 239. <https://doi.org/10.1086/209448>
- Fitchett, J. A., Patsiaouras, G., & Davies, A. (2014). Myth and ideology in consumer culture theory. *Marketing Theory*, 14(4), 495-506. <https://doi.org/10.1177/1470593114545423>
- Firat, A. F., & Dholakia, N. (2006). Theoretical and philosophical implications of postmodern debates : Some challenges to modern marketing. *Marketing Theory*, 6(2), 123-162. <https://doi.org/10.1177/1470593106063981>
- Flichy, P. (2010). *Le sacre de l'amateur*.
- Fong, C. J., Zaleski, D. J., & Leach, J. K. (2015). The challenge–skill balance and antecedents of flow : A meta-analytic investigation. *The Journal of Positive Psychology*, 10(5), 425-446. <https://doi.org/10.1080/17439760.2014.967799>
- Ford, R. C., Richard, B., & Ciuchta, M. P. (2015). Crowdsourcing : A new way of employing non-employees? *Business Horizons*, 58(4), 377-388. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2015.03.003>
- Foucault, M. (1975). *Surveiller et punir : Naissance de la prison* (Nachdr. der Ausg. 1975). Gallimard.
- Foucault, M. (1982). The Subject and Power. *Critical Inquiry*, 8(4), 777-795. <https://doi.org/10.1086/448181>
- Foucault, M. (1986). *The history of sexuality. Volume 1, Volume 1,*.
- Foucault, M., Foucault, M., & Hurley, R. (1984). *The use of pleasure : Volume 2 of The history of sexuality*. Vintage Books. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=733100>
- Fox, S. (2014). Third Wave Do-It-Yourself (DIY) : Potential for prosumption, innovation, and entrepreneurship by local populations in regions without industrial manufacturing infrastructure. *Technology in Society*, 39, 18-30. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2014.07.001>

- Fox, S. (2018). Domesticating artificial intelligence : Expanding human self-expression through applications of artificial intelligence in prosumption. *Journal of Consumer Culture*, 18(1), 169-183.
<https://doi.org/10.1177/1469540516659126>
- Franke, N., & Shah, S. (2003). How communities support innovative activities : An exploration of assistance and sharing among end-users. *Research Policy*, 32(1), 157-178. [https://doi.org/10.1016/S0048-7333\(02\)00006-9](https://doi.org/10.1016/S0048-7333(02)00006-9)
- Galbraith, J. K. (1998). *The affluent society* (40th anniversary ed). Houghton Mifflin.
- Geertz, C. (1983). *Local knowledge : Further essays in interpretive anthropology*. New-York : Basic books.
- Geiger, R. S., & Ribes, D. (2010). *The work of sustaining order in wikipedia : The banning of a vandal*. 117.
<https://doi.org/10.1145/1718918.1718941>
- Gentry, J. W., Kennedy, P. F., Paul, K., & Hill, R. P. (1994). The Vulnerability of those Grieving the Death of a Loved One : Implications for Public Policy. *Journal of Public Policy & Marketing*, 14(1), 128-142.
<https://doi.org/10.1177/074391569501400112>
- Ger, G., Belk, R. W., & Askegaard, S. (1996). Metaphors of consumer desire. *Advances in Consumer Research*, 23, 368-373.
- Gibson, K. R., & Ingold, T. (Éds.). (1993). *Tools, language, and cognition in human evolution*. Cambridge University Press.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity : Self and society in the late modern age*. Stanford University Press.
- Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The discovery grounded theory : Strategies for qualitative inquiry*. Aldine.
- Godbout, J. (2007). *Ce qui circule entre nous : Donner, recevoir, rendre*. Seuil.
- Godbout, J., & Caillé, A. (1992). *L'esprit du don*. La découverte Paris.
- Gold, J., & Ciorciari, J. (2020). A Review on the Role of the Neuroscience of Flow States in the Modern World. *Behavioral Sciences*, 10(9), 137. <https://doi.org/10.3390/bs10090137>
- Goldstein, C. M. (1998). *Do it yourself : Home improvement in 20th-century America* (1st ed). National Building Museum ; Princeton Architectural Press.
- Goulding, C. (2005). Grounded theory, ethnography and phenomenology : A comparative analysis of three qualitative strategies for marketing research. *European Journal of Marketing*, 39(3/4), 294-308.
<https://doi.org/10.1108/03090560510581782>
- Goulding, C., & Saren, M. (2007). 'Gothic'entrepreneurs : A study of the subcultural commodification process. *Consumer Tribes*, 227.

- Goulding, C., Shankar, A., & Elliott, R. (2002). Working Weeks, Rave Weekends : Identity Fragmentation and the Emergence of New Communities. *Consumption Markets & Culture*, 5(4), 261-284.
<https://doi.org/10.1080/1025386022000001406>
- Graeber, D. (2001). *Toward an anthropological theory of value : The false coin of our own dreams*. Palgrave.
- Graeber, D. (2011). "Consumption". *Current Anthropology*, 52(4), 489-511. <https://doi.org/10.1086/660166>
- Graham, J. M., & Harf, M. R. (2015). Self-expansion and flow : The roles of challenge, skill, affect, and activation: Self-expansion and flow. *Personal Relationships*, 22(1), 45-64. <https://doi.org/10.1111/per.12062>
- Grinder, J., Bandler, R., & DeLozier, J. (1996). *Patterns of the hypnotic techniques of Milton H. Erickson, M.D.* Grinder & Associates ; Master distributor, Metamorphous Advanced Product Services.
- Grönroos, C. (2006). Adopting a service logic for marketing. *Marketing Theory*, 6(3), 317-333.
<https://doi.org/10.1177/1470593106066794>
- Gross, J. J. (2008). Emotion regulation. In *Handbook of emotions, 3rd ed.* (p. 497-512). The Guilford Press.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1989). *Fourth generation evaluation*. Sage Publications.
- Halfaker, A., Kittur, A., & Riedl, J. (2011). Don't bite the newbies : How reverts affect the quantity and quality of Wikipedia work. *Proceedings of the 7th International Symposium on Wikis and Open Collaboration - Wiki-Sym '11*, 163. <https://doi.org/10.1145/2038558.2038585>
- Harmat, L., de Manzano, Ö., Theorell, T., Högman, L., Fischer, H., & Ullén, F. (2015). Physiological correlates of the flow experience during computer game playing. *International Journal of Psychophysiology*, 97(1), 1-7.
<https://doi.org/10.1016/j.ijpsycho.2015.05.001>
- Harris, D. J., Vine, S. J., & Wilson, M. R. (2017). Neurocognitive mechanisms of the flow state. In *Progress in Brain Research* (Vol. 234, p. 221-243). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/bs.pbr.2017.06.012>
- Hartmann, B. J. (2016). Peeking behind the mask of the prosumer Theorizing the organization of consumptive and productive practice moments. *Marketing Theory*, 16(1), 3-20.
- Heath, J., & Potter, A. (2004). *Nation of rebels : Why counterculture became consumer culture* (1. U.S. ed., [Nachdr.]). HarperBusiness.
- Helme-Guizon, A., Mulholland, R., & Association Française de Marketing. (AFM). (2004). *Processus d'achat en ligne d'un produit d'expérience : Le cas d'un séjour dans une station de ski; Online purchase process of an experience product : The case of a ski vacation*. 563-580. FRANCIS.
- Hess, C., & Ostrom, E. (Éds.). (2007). *Understanding knowledge as a commons : From theory to practice*. MIT Press.

- Hetzl, P. (2002). *Planète conso : Marketing expérientiel et nouveaux univers de consommation*. Ed. d'Organisation.
- Heutte, J. (2017). L'environnement optimal d'apprentissage : Contribution de la recherche empirique sur les déterminants psychologiques de l'expérience positive subjective aux sciences de l'éducation et de la formation des adultes. *Sciences & Bonheur*, 2, 82-99.
- Himanen, P. (2001). *The hacker ethic, and the spirit of the information age*. Random House.
- Hirschman, E. C. (2007). Metaphor in the marketplace. *Marketing Theory*, 7(3), 227-248.
- Hirschman, E. C., & Holbrook, M. B. (1982). Hedonic Consumption : Emerging Concepts, Methods and Propositions. *Journal of Marketing*, 46(3), 92-101. <https://doi.org/10.1177/002224298204600314>
- Hirschman, E. C., & Holbrook, M. B. (1986). Expanding the Ontology and Methodology of Research on the Consumption Experience. In D. Brinberg & R. J. Lutz (Éds.), *Perspectives on Methodology in Consumer Research* (p. 213-251). Springer New York. https://doi.org/10.1007/978-1-4613-8609-4_7
- Holbrook, M. B. (1986). Emotion in the consumption experience : Toward a new model of the human consumer. *The role of affect in consumer behavior: Emerging theories and applications*, 6(23), 17-52.
- Holbrook, M. B., & Hirschman, E. C. (1982). The Experiential Aspects of Consumption : Consumer Fantasies, Feelings, and Fun. *Journal of Consumer Research*, 9(2), 132-140. <https://doi.org/10.1086/208906>
- Holt, D. B. (1995). How Consumers Consume : A Typology of Consumption Practices. *Journal of Consumer Research*, 22(1), 1. <https://doi.org/10.1086/209431>
- Holt, D. B. (2002). Why Do Brands Cause Trouble? A Dialectical Theory of Consumer Culture and Branding. *Journal of Consumer Research*, 29(1), 70-90. <https://doi.org/10.1086/339922>
- Howe, J. (2009). *Crowdsourcing : Why the Power of the Crowd is Driving the Future of Business*. Crown Business.
- Humphreys, A., & Grayson, K. (2008). The Intersecting Roles of Consumer and Producer : A Critical Perspective on Co-production, Co-creation and Prosumption. *Sociology Compass*, 2(3), 963-980. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9020.2008.00112.x>
- Husserl, E. (1913a). *Ideen zu einer reinen Phänomenologie und phänomenologischen Philosophie*. Niemeyer. <https://doi.org/10.1515/9783110916096>
- Husserl, E. (1913b). *Idées directrices pour une phénoménologie*. Gallimard.
- Husserl, E. (1925). *Phenomenological Psychology : Lectures, Summer Semester, 1925*. Springer Netherlands. <http://public.eblib.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=3103190>
- Husserl, E., Peiffer, G., & Levinas, E. (1929). *Méditations cartésiennes introduction à la phénoménologie*. J. Vrin.

- James, W. (1884). What is emotion? In W. Dennis (Éd.), *Readings in the history of psychology*. (p. 290-303). Appleton-Century-Crofts. <https://doi.org/10.1037/11304-033>
- James, W. (1890). *The principles of psychology*. Harvard University Press.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm : Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305-360. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X)
- Jullien, N. (2012). What We Know About Wikipedia : A Review of the Literature Analyzing the Project(s). *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2053597>
- Jullien, N., Roudaut, K., & Squin, S. L. (2011). L'engagement dans des collectifs de production de connaissance en ligne : Le cas GeoRezo. *Revue Française de Socio-Économie*, 8(2), 59. <https://doi.org/10.3917/rfse.008.0059>
- Kenney, M., & Zysman, J. (2016). The rise of the platform economy. *Issues in science and technology*, 32(3), 61.
- Knott, S. (2013). Design in the age of prosumption : The craft of design after the object. *Design and Culture*, 5(1), 45-67.
- Konieczny, P. (2010). Adhocratic Governance in the Internet Age : A Case of Wikipedia. *Journal of Information Technology & Politics*, 7(4), 263-283. <https://doi.org/10.1080/19331681.2010.489408>
- Kostakis, V. (2010). Peer governance and Wikipedia : Identifying and understanding the problems of Wikipedia's governance. *First Monday*, 15(3).
- Kozinets, R. V. (2002). Can Consumers Escape the Market? Emancipatory Illuminations from Burning Man. *Journal of Consumer Research*, 29(1), 20-38. <https://doi.org/10.1086/339919>
- Kozinets, R. V. (2007). Inno-tribes : Star Trek as wikimedia. In *Consumer tribes* (p. 205-222). Routledge.
- Kozinets, R. V., Sherry, Jr., J. F., Storm, D., Duhachek, A., Nuttavuthisit, K., & DeBerry-Spence, B. (2004). Ludic Agency and Retail Spectacle. *Journal of Consumer Research*, 31(3), 658-672. <https://doi.org/10.1086/425101>
- Kulkarni, A., Anderson, W., Sanders, M. A., Newbold, J., & Martin, L. L. (2016). Manipulated flow reduces downstream defensiveness. *The Journal of Positive Psychology*, 11(1), 26-36. <https://doi.org/10.1080/17439760.2015.1015157>
- Kultima, A. (2015). *Defining Game Jam*. 10th International Conference on the Foundations of Digital Games.
- Kuznetsov, S., & Paulos, E. (2010). Rise of the expert amateur : DIY projects, communities, and cultures. *Proceedings of the 6th Nordic Conference on Human-Computer Interaction Extending Boundaries - NordiCHI '10*, 295. <https://doi.org/10.1145/1868914.1868950>
- Ladwein, R. (2003). *Le comportement du consommateur et de l'acheteur*. Economica.

- Lakhani, K., & Wolf, R. G. (2003). Why Hackers Do What They Do : Understanding Motivation and Effort in Free/Open Source Software Projects. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.443040>
- Laurent, M. R., & Vickers, T. J. (2009). Seeking Health Information Online : Does Wikipedia Matter? *Journal of the American Medical Informatics Association*, 16(4), 471-479. <https://doi.org/10.1197/jamia.M3059>
- Le Bossé, Y. (2005). De l'« habilitation » au « pouvoir d'agir » : Vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'empowerment. *Nouvelles pratiques sociales*, 16(2), 30-51. <https://doi.org/10.7202/009841ar>
- Le Gall-Ely, M. (2013). Le don dans la recherche en comportement du consommateur et marketing. *Recherche et Applications En Marketing*, 28(4), 47-71. <https://doi.org/10.1177/0767370113499498>
- Le Moigne, J. L. (1977). *La Théorie du Système Général Théorie de la Modélisation*. Presses Universitaires de France.
- Le Moigne, J.-L. (2007). *Les épistémologies constructivistes*. Presses universitaires de France. <http://www.cairn.info/les-epistemologies-constructivistes--9782130561040.htm>
- Leadbeater, C., & Miller, P. (2004). *The Pro-Am Revolution : How Enthusiasts are Changing Our Society and Economy : How Enthusiasts Are Changing Our Society and Economy*.
- Lemoine, J.-F., Roth, Y., & Favreau, É. (2017). Le crowdsourcing : Travail ou pas ? Éclaircissement des pratiques et implications juridiques. *Management & Avenir*, 97(7), 81. <https://doi.org/10.3917/mav.097.0081>
- Lévi-Strauss, C. (1962). *La pensée sauvage*. Plon Pocket.
- Levitin, D. J. (2014). *The organized mind : Thinking straight in the age of information overload*. Penguin.
- Levy, S. J. (1963). Symbolism and life style. *Toward scientific marketing*, 140-150.
- Light, A. (2006). Adding method to meaning : A technique for exploring peoples' experience with technology. *Behaviour & Information Technology*, 25(2), 175-187. <https://doi.org/10.1080/01449290500331172>
- Linden, D., Tops, M., & Bakker, A. B. (2021). Go with the flow : A neuroscientific view on being fully engaged. *European Journal of Neuroscience*, 53(4), 947-963. <https://doi.org/10.1111/ejn.15014>
- Lipovetsky, G. (2006). *Le bonheur paradoxal : Essai sur la société d'hyperconsommation*. Gallimard.
- Luminet, O. (2002). *Psychologie des émotions : Confrontation et évitement* (1. éd). De Boeck Univ.
- Lusch, R. F., & Vargo, S. L. (2006). Service-dominant logic : Reactions, reflections and refinements. *Marketing Theory*, 6(3), 281-288. <https://doi.org/10.1177/1470593106066781>
- Lyotard, J. F. (1992). La Phénoménologie. *Que sais-je*, 625.
- Lyotard, J.-F. (1979). *La condition postmoderne : Rapport sur le savoir*. Éditions de Minuit.

- Mageau, G. A., Vallerand, R. J., Charest, J., Salvy, S.-J., Lacaille, N., Bouffard, T., & Koestner, R. (2009). On the Development of Harmonious and Obsessive Passion : The Role of Autonomy Support, Activity Specialization, and Identification With the Activity. *Journal of Personality*, 77(3), 601-646.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2009.00559.x>
- Malarewicz, J. A., & Godin, J. (1986). *Milton Erickson de l'hypnose clinique à la psychothérapie stratégique*. Paris, ESF.
- Manolis, C., Meamber, L. A., Winsor, R. D., & Brooks, C. M. (2001). Partial Employees and Consumers : A Post-modern, Meta-Theoretical Perspective for services Marketing. *Marketing Theory*, 1(2), 225-243.
<https://doi.org/10.1177/147059310100100204>
- Martinez, M. E. (2006). What is Metacognition? *Phi Delta Kappan*, 87(9), 696-699.
<https://doi.org/10.1177/003172170608700916>
- Marx, K. (1867). *Capital : A critique of political economy*. Madison Park.
- Mauss, M. (1923). Essai sur le don forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques. *L'Année sociologique (1896/1897-1924/1925)*, 1, 30-186.
- McRobbie, A. (1997). Bridging the Gap : Feminism, Fashion and Consumption. *Feminist Review*, 55(1), 73-89.
<https://doi.org/10.1057/fr.1997.4>
- Mead, G. H. (1934). *Mind, self and society* (Vol. 111). Chicago University of Chicago Press.
- Michelat, G. (1975). Sur l'utilisation de l'entretien non directif en sociologie. *Revue française de sociologie*, 229-247.
- Mick, D. G. (2006). Presidential Address : Meaning and Mattering Through Transformative Consumer Research. *ACR North American Advances*.
- Mikolajczak, M. (2020). *Les compétences émotionnelles*. Dunod.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2003). *Analyse des données qualitatives*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis : A methods sourcebook* (Third edition). SAGE Publications, Inc.
- Miller, M. S., & Drexler, K. E. (1988). Markets and computation : Agoric open systems. *The ecology of computation*, 1.
- Moisio, R., Arnould, E. J., & Gentry, J. W. (2013). Productive Consumption in the Class-Mediated Construction of Domestic Masculinity : Do-It-Yourself (DIY) Home Improvement in Men's Identity Work. *Journal of Consumer Research*, 40(2), 298-316. <https://doi.org/10.1086/670238>

- Moisio, R., & Beruchashvili, M. (2010). Questing for Well-Being at Weight Watchers : The Role of the Spiritual-Therapeutic Model in a Support Group. *Journal of Consumer Research*, 36(5), 857-875.
<https://doi.org/10.1086/605590>
- Moneta, G. B., & Csikszentmihalyi, M. (1996). The Effect of Perceived Challenges and Skills on the Quality of Subjective Experience. *Journal of Personality*, 64(2), 275-310. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1996.tb00512.x>
- Morgan, J. T., & Halfaker, A. (2018). Evaluating the impact of the Wikipedia Teahouse on newcomer socialization and retention. *Proceedings of the 14th International Symposium on Open Collaboration*, 1-7.
<https://doi.org/10.1145/3233391.3233544>
- Muniz, A. M., & O'Guinn, T. C. (2001). Brand Community. *Journal of Consumer Research*, 27(4), 412-432.
<https://doi.org/10.1086/319618>
- Muñiz, Jr., A. M., & Schau, H. J. (2007). Vigilante Marketing and Consumer-Created Communications. *Journal of Advertising*, 36(3), 35-50. <https://doi.org/10.2753/JOA0091-3367360303>
- Nakamura, J., & Csikszentmihalyi, M. (2002). The concept of flow. In *Handbook of positive psychology*. (p. 89-105). Oxford University Press.
- Nakamura, J., & Csikszentmihalyi, M. (2009). Flow Theory and Research. In S. J. Lopez & C. R. Snyder (Éds.), *The Oxford Handbook of Positive Psychology* (p. 194-206). Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780195187243.013.0018>
- Niederer, S., & van Dijck, J. (2010). Wisdom of the crowd or technicity of content? Wikipedia as a sociotechnical system. *New Media & Society*, 12(8), 1368-1387. <https://doi.org/10.1177/1461444810365297>
- Norman, E., & Furnes, B. (2016). The Concept of “Metaemotion” : What is There to Learn From Research on Metacognition? *Emotion Review*, 8(2), 187-193. <https://doi.org/10.1177/1754073914552913>
- Norton, M. I., Mochon, D., & Ariely, D. (2012). The IKEA effect : When labor leads to love. *Journal of Consumer Psychology*, 22(3), 453-460. <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2011.08.002>
- Nov, O. (2007a). What motivates Wikipedians? *Communications of the ACM*, 50(11), 60-64.
<https://doi.org/10.1145/1297797.1297798>
- Nov, O. (2007b). What motivates Wikipedians? *Communications of the ACM*, 50(11), 60-64.
<https://doi.org/10.1145/1297797.1297798>
- Obrist, M., Comber, R., Subramanian, S., Piqueras-Fiszman, B., Velasco, C., & Spence, C. (2014). Temporal, affective, and embodied characteristics of taste experiences : A framework for design. *Proceedings of the*

SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems, 2853-2862.

<https://doi.org/10.1145/2556288.2557007>

- O'Reilly, T. (Éd.). (2010). What is Web 2.0 ? In *Online communication and collaboration : A reader*. Routledge.
- Ornstein, R. E. (1972). *The psychology of consciousness*. (p. 269). Penguin.
- Ostrom, E. (1990). *Governing the commons : The evolution of institutions for collective action*. Cambridge University Press.
- Ozcgilar-Toulouse, N. (2009). Quel sens les consommateurs responsables donnent-ils à leur consommation? Une approche par les recits de vie. *Recherche et Applications En Marketing*, 24(3), 3-23.
<https://doi.org/10.1177/076737010902400306>
- Ozturkcan, S. (2018). Game Prosumption. In N. Lee (Éd.), *Encyclopedia of Computer Graphics and Games* (p. 1-2). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-08234-9_133-1
- Pentzold, C. (2011). Imagining the Wikipedia community : What do Wikipedia authors mean when they write about their « community »? *New Media & Society*, 13(5), 704-721.
<https://doi.org/10.1177/1461444810378364>
- Perreau, L. (2010). *L'expérience*. J. Vrin.
- Petitmengin, C. (2001). *L'expérience intuitive* (p. 382). L'Harmattan. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00467297>
- Petitmengin, C., Remillieux, A., Cahour, B., & Carter-Thomas, S. (2013). A gap in Nisbett and Wilson's findings? A first-person access to our cognitive processes. *Consciousness and Cognition*, 22(2), 654-669.
<https://doi.org/10.1016/j.concog.2013.02.004>
- Petrea, B., Baurley, S., & Bianchi-Berthouze, N. (2015). How do designers feel textiles? *2015 International Conference on Affective Computing and Intelligent Interaction (ACII)*, 982-987.
<https://doi.org/10.1109/ACII.2015.7344695>
- Pinçon, M. (1986). Autoproduction, sociabilité et identité dans une petite ville ouvrière. *Revue française de sociologie*, 1986, 27-4. <https://doi.org/10.2307/3321706>
- Pine, B., & Gilmore, J. (1998). Welcome to the experience economy. *Harvard Business Review*, 76(4), 97-105. PubMed.
- Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004a). *The future of competition : Co-creating unique value with customers*.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=1798366>
- Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004b). Co-creation experiences : The next practice in value creation. *Journal of Interactive Marketing*, 18(3), 5-14. <https://doi.org/10.1002/dir.20015>

- Privat, H. (2014). *Etude des motivations au sélisme : Dimensionnement, antécédents et influence sur la pratique séliste*. Brest.
- Prouteau, L. (1998). Les différentes façons d'être bénévole. *Économie et statistique*, 311(1), 57-73.
- Prouteau, L., & Wolff, F.-C. (2010). La participation associative en France : Une analyse longitudinale. *Économie & prévision*, n° 192(1), 45. <https://doi.org/10.3917/ecop.192.0045>
- Putnam, R. D. (2000). Bowling Alone : America's Declining Social Capital. In L. Crothers & C. Lockhart (Éds.), *Culture and Politics* (p. 223-234). Palgrave Macmillan US. https://doi.org/10.1007/978-1-349-62397-6_12
- Raymond, E. (1999). The cathedral and the bazaar. *Philosophy & Technology*, 12(3), 23.
- Revat, R., & Roederer, C. (2014). *Médiation numérique au musée : Expérience enrichie ou perte d'authenticité ? Exploration du cas Muséomix au musée archéologique de Lyon-Fourvière*. 27ème Congrès de l'Association Française du Marketing, Montpellier, France. https://www.afm-marketing.org/en/system/files/publications/20160517200945_REVAT_ROEDERER.pdf
- Revat, R., & Roederer, C. (2015). Expérience extrême et vulnérabilité du consommateur. L'organisation des obsèques d'un proche. *28ème Congrès de l'Association Française du Marketing, Marrakech*.
- Richir, M. (1981). *Recherches phénoménologiques (I, II, III) : Fondation pour la phénoménologie transcendantale* (Numéro 5). Ousia.
- Richir, M. (1992). *Méditations phénoménologiques : Phénoménologie et phénoménologie du langage*. Editions Jérôme Millon.
- Ritzer, G. (1993). *The McDonaldization of society : An investigation into the changing character of contemporary social life*. Pine Forge Press.
- Ritzer, G. (2014a). Automating prosumption : The decline of the prosumer and the rise of the prosuming machines. *Journal of Consumer Culture*, 1469540514553717.
- Ritzer, G. (2014b). Prosumption : Evolution, revolution, or eternal return of the same? *Journal of Consumer Culture*, 14(1), 3-24. <https://doi.org/10.1177/1469540513509641>
- Ritzer, G. (2015a). Hospitality and prosumption. *Research in Hospitality Management*, 5(1), 9-17. <https://doi.org/10.1080/22243534.2015.11828323>
- Ritzer, G. (2015b). Prosumer Capitalism. *The Sociological Quarterly*, 56(3), 413-445. <https://doi.org/10.1111/tsq.12105>
- Ritzer, G., & Jurgenson, N. (2010). Production, Consumption, Prosumption : The nature of capitalism in the age of the digital « prosumer ». *Journal of Consumer Culture*, 10(1), 13-36. <https://doi.org/10.1177/1469540509354673>

- Roberts, P., & Peters, M. A. (2011). From Castalia to Wikipedia : Openness and closure in knowledge communities. *E-Learning and Digital Media*, 8(1), 36. <https://doi.org/10.2304/elea.2011.8.1.36>
- Roederer, C. (2012a). *Marketing et consommation expérientiels*. Éd. EMS, Management & société.
- Roederer, C. (2012b). Contribution à la conceptualisation de l'expérience de consommation : Émergence des dimensions de l'expérience au travers de récits de vie. *Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*, 27(3), 81-96. <https://doi.org/10.1177/076737011202700304>
- Roederer, C. (2016). Morris Holbrook et l'expérience de consommation. In *Les Grands Auteurs en Marketing* (p. 119-138). EMS Editions. <https://doi.org/10.3917/ems.jolib.2016.01.0119>
- Roederer, C., & Filser, M. (2015). *Le marketing expérientiel : Vers un marketing de la cocréation*. Vuibert.
- Roederer, C., & Schwarzberg, M. (2015). Cycle de vie d'un contexte expérientiel : Une approche exploratoire du parcours artistique du tramway de Strasbourg. *Décisions Marketing*, 78, 79-94. JSTOR.
- Rogatko, T. P. (2009). The Influence of Flow on Positive Affect in College Students. *Journal of Happiness Studies*, 10(2), 133-148. <https://doi.org/10.1007/s10902-007-9069-y>
- Rogers, C. R. (1945). The Nondirective Method as a Technique for Social Research. *American Journal of Sociology*, 50(4), 279-283. <https://doi.org/10.1086/219619>
- Roux, D. (2007). La résistance du consommateur : Proposition d'un cadre d'analyse. *Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*, 22(4), 59-80. <https://doi.org/10.1177/076737010702200403>
- Ruth, J. A., Otnes, C. C., & Brunel, F. F. (1999). Gift Receipt and the Reformulation of Interpersonal Relationships. *Journal of Consumer Research*, 25(4), 385-402. <https://doi.org/10.1086/209546>
- Salutari, F., Hora, D. D., Dubuc, G., & Rossi, D. (2020). Analyzing Wikipedia Users' Perceived Quality of Experience : A Large-Scale Study. *IEEE Transactions on Network and Service Management*, 17(2), 1082-1095. <https://doi.org/10.1109/TNSM.2020.2978685>
- Sander, D., & Scherer, K. R. (2017). *Traité de psychologie des émotions*. Dunod.
- Saren, M. (2015). 'Buy buy Miss American Pie' : The day the consumer died. *Marketing Theory*, 15(4), 565-569. <https://doi.org/10.1177/1470593115607943>
- Sargeant, A., Ford, J. B., & West, D. C. (2006). Perceptual determinants of nonprofit giving behavior. *Journal of Business Research*, 59(2), 155-165. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2005.04.006>
- Scarre, C. (2011). *Landscapes of neolithic Brittany*. Oxford University Press.
- Schachter, S., & Singer, J. (1962). Cognitive, social, and physiological determinants of emotional state. *Psychological Review*, 69(5), 379-399. <https://doi.org/10.1037/h0046234>

- Scherer, K. R. (2005). What are emotions? And how can they be measured? *Social Science Information*, 44(4), 695-729. <https://doi.org/10.1177/0539018405058216>
- Scherer, K. R., Schorr, A., & Johnstone, T. (Éds.). (2001). *Appraisal processes in emotion : Theory, methods, research*. Oxford University Press.
- Schmitt, B. (1999). Experiential Marketing. *Journal of Marketing Management*, 15(1-3), 53-67. <https://doi.org/10.1362/026725799784870496>
- Schmitt, B., & Zutphen, G. V. (2012). *Happy customers everywhere : How your business can profit from the insights of positive psychology*. St. Martin's Press. <http://rbdigital.oneclickdigital.com>
- Scholz, T. (2013). *Digital Labor : The Internet as Playground and Factory*. Routledge.
- Schouten, J. W., & McAlexander, J. H. (1995). Subcultures of Consumption : An Ethnography of the New Bikers. *Journal of Consumer Research*, 22(1), 43. <https://doi.org/10.1086/209434>
- Sennett, R. (2008). *The craftsman*. Yale University Press. <http://public.ebib.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=3420443>
- Shankar, A., Cherrier, H., & Canniford, R. (2006). Consumer empowerment : A Foucauldian interpretation. *European Journal of Marketing*, 40(9/10), 1013-1030. <https://doi.org/10.1108/03090560610680989>
- Sherry, Jr., J. F. (1983). Gift Giving in Anthropological Perspective. *Journal of Consumer Research*, 10(2), 157. <https://doi.org/10.1086/208956>
- Simon, H. A. (1947). *Administrative behavior; a study of decision-making processes in administrative organization*.
- Simon, H. A. (1978). Rationality as Process and as Product of Thought. *The American Economic Review*, 68(2), 1-16. JSTOR.
- Stutzbach, D., & Rejaie, R. (2006). Understanding churn in peer-to-peer networks. *Proceedings of the 6th ACM SIGCOMM on Internet Measurement - IMC '06*, 189. <https://doi.org/10.1145/1177080.1177105>
- Sugihartati, R. (2020). Youth fans of global popular culture : Between prosumer and free digital labourer. *Journal of Consumer Culture*, 20(3), 305-323. <https://doi.org/10.1177/1469540517736522>
- Surowiecki, J. (2004). *The wisdom of crowds : Why the many are smarter than the few and how collective wisdom shapes business, economies, societies, and nations*. Doubleday.
- Tapscott, D., & Williams, A. D. (2007). *Wikinomics : How mass collaboration changes everything* (Nachdr.). Portfolio.
- Terranova, T. (2004). *Network culture : Politics for the information age*. Pluto Press.

- Theureau, E. (2003). Course of Action Analysis and Course of Action Centered Design. In E. Hollnagel, *Handbook of cognitive task design*. Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, N-J. <http://csrcnet-base.com/isbn/9781410607775>
- Theureau, J. (2006). *Le cours d'action : Méthode développée* (Octares, Trad.; p.). <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01107065>
- Theureau, J. (2010). Les entretiens d'autoconfrontation et de remise en situation par les traces matérielles et le programme de recherche « cours d'action ». *Revue d'anthropologie des connaissances*, Vol 4, 2(2), 287. <https://doi.org/10.3917/rac.010.0287>
- Thierry, Y. (1987). *Du corps parlant : Le langage chez Merleau-Ponty*. Ousia.
- Thiéart, R.-A., & Forgues, B. (2006). La dialectique de l'ordre et du chaos dans les organisations. *Revue française de gestion*, 32(160), 47-66. <https://doi.org/10.3166/rfg.160.47-66>
- Thomas, D. R. (2006). A General Inductive Approach for Analyzing Qualitative Evaluation Data. *American Journal of Evaluation*, 27(2), 237-246. <https://doi.org/10.1177/1098214005283748>
- Tillieu, J. (1990). *La thermodynamique (théorie phénoménologique)*. Presses universitaires de France.
- Toffler, A. (1980). *The third wave*. New-York: William Morrow.
- Troye, S. V., & Supphellen, M. (2012). Consumer Participation in Coproduction : "I Made it Myself" Effects on Consumers' Sensory Perceptions and Evaluations of Outcome and Input Product. *Journal of Marketing*, 76(2), 33-46. <https://doi.org/10.1509/jm.10.0205>
- Uexküll, J. von. (1934). *Mondes Animaux et Monde Humain suivi de Théorie de la Signification*.
- Ulrich, M., Keller, J., Hoenig, K., Waller, C., & Grön, G. (2014). Neural correlates of experimentally induced flow experiences. *NeuroImage*, 86, 194-202. <https://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2013.08.019>
- Vallerand, R. J. (1997). Toward A Hierarchical Model of Intrinsic and Extrinsic Motivation. In *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 29, p. 271-360). Elsevier. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60019-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60019-2)
- Vallerand, R. J., Blanchard, C., Mageau, G. A., Koestner, R., Ratelle, C., Léonard, M., Gagné, M., & Marsolais, J. (2003). Les passions de l'âme : On obsessive and harmonious passion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(4), 756-767. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.85.4.756>
- Vallerand, R. J., & Ratelle, C. F. (2002). Intrinsic and extrinsic motivation : A hierarchical model. In *Handbook of self-determination research*. (p. 37-63). University of Rochester Press.
- Varela, F. J., & Shear, J. (Éds.). (2000). *The view from within : First-person approaches to the study of consciousness*. Imprint Academic.

- Varela, F. J., Thompson, E., Rosch, E., & Havelange, V. (1993). *L'inscription corporelle de l'esprit : Sciences cognitives et expérience humaine*. Seuil.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1-17. <https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036>
- Veblen, T. (1914). *The instinct of workmanship : And the state of industrial arts*. Macmillan.
- Vermersch, P. (2010). *L'entretien d'explicitation*. ESF.
- Vermersch, P. (2012). *Explicitation et phénoménologie : Vers une psychophénoménologie*. Presses universitaires de France.
- Viegas, F., Wattenberg, M., Kriss, J., & Ham, F. (2007). *Talk Before You Type : Coordination in Wikipedia*. 78-78. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2007.511>
- von Glasersfeld, E. (2001). The Radical Constructivist View of Science. *Foundations of Science*, 6(1/3), 31-43. <https://doi.org/10.1023/A:1011345023932>
- von Glasersfeld, E. (2005). Thirty years constructivism. *Constructivist Foundations*, 1(1), 9-12.
- von Hippel, E. (2001). Innovation by User Communities : Learning from Open-Source Software. *MIT Sloan Management Review*, 42(4), 82-82.
- von Hippel, E. (2005). Democratizing innovation : The evolving phenomenon of user innovation. *Journal Für Betriebswirtschaft*, 55(1), 63-78. <https://doi.org/10.1007/s11301-004-0002-8>
- Wadbled, N. (2019). Rendre compte d'une expérience de visite : Se dire et se redire dans des entretiens d'explicitation composites. *Téoros. Revue de recherche en tourisme*, 38(38, 1).
- Watson, M., & Shove, E. (2008). Product, Competence, Project and Practice : DIY and the dynamics of craft consumption. *Journal of Consumer Culture*, 8(1), 69-89. <https://doi.org/10.1177/1469540507085726>
- Weber, M. (1905). *Die Protestantische Ethik und der Geist des Kapitalismus*, traduction française de J. Chary. *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme*.
- Webster, J., & Ho, H. (1997). Audience engagement in multimedia presentations. *ACM SIGMIS Database: The DATABASE for Advances in Information Systems*, 28(2), 63-77. <https://doi.org/10.1145/264701.264706>
- Williams, C. C. (2004). A lifestyle choice? Evaluating the motives of do-it-yourself (DIY) consumers. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 32(5), 270-278. <https://doi.org/10.1108/09590550410534613>
- Wolf, M., & McQuitty, S. (2011). Understanding the do-it-yourself consumer : DIY motivations and outcomes. *AMS Review*, 1(3-4), 154-170. <https://doi.org/10.1007/s13162-011-0021-2>

- Xie, C., Bagozzi, R. P., & Troye, S. V. (2008). Trying to prosume : Toward a theory of consumers as co-creators of value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 109-122. <https://doi.org/10.1007/s11747-007-0060-2>
- Yang, H.-L., & Lai, C.-Y. (2010). Motivations of Wikipedia content contributors. *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1377-1383. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.04.011>
- Yin, R. K. (2003). *Case study research : Design and methods* (Fifth edition). SAGE.
- Zwick, D. (2015). Defending the Right Lines of Division : Ritzer's Prosumer Capitalism in the Age of Commercial Customer Surveillance and Big Data. *The Sociological Quarterly*, 56(3), 484-498. <https://doi.org/10.1111/tsq.12101>
- Zwick, D., Bonsu, S. K., & Darmody, A. (2008). Putting Consumers to Work : `Co-creation` and new marketing govern-mentality. *Journal of Consumer Culture*, 8(2), 163-196. <https://doi.org/10.1177/1469540508090089>
- Zwick, D., & Denegri Knott, J. (2009). Manufacturing Customers : The database as new means of production. *Journal of Consumer Culture*, 9(2), 221-247. <https://doi.org/10.1177/1469540509104375>

FORMATION AUX ENTRETIENS D'EXPLICITATION

Vermersch (2012) estime que deux approches permettent de maîtriser l'introspection avec un bon niveau d'expertise. Le premier revient à pratiquer l'introspection avec un va-et-vient d'essais et d'erreurs jusqu'à sentir que les résultats sont satisfaisants. Vermersch parle d'entraînement ou de calibrage. Cette approche permet d'accéder à des objets de recherches spécifiques où l'introspection doit s'adapter à ce qu'elle vise et plus particulièrement lorsqu'il s'agit d'être radicalement en première personne. En revanche, elle est inévitablement longue à développer à un niveau d'expertise probant. L'autre chemin qu'il suggère est la méthode de l'entretien d'explicitation qui a fait l'objet de recherches académiques sur sa pratique et se trouve désormais relativement stabilisé dans ses procédures. Elle est « *fondée sur un accompagnement ayant pour but d'aider au déploiement du geste intérieur permettant d'accéder au vécu de référence, puis de guider la verbalisation. Dans ce cas, l'expertise de l'acte d'introspection est portée principalement par celui qui accompagne, elle constitue l'une des dimensions de la mise en œuvre d'une technique d'entretien* » (p. 124). Cette technique est enseignable et c'est la raison d'être des stages proposés par la communauté des praticiens de l'explicitation.

Afin de maîtriser la technique des entretiens d'explicitation, nous avons choisi de suivre une formation spécifique sur le sujet. Notre laboratoire d'affiliation¹⁵¹ nous a soutenu financièrement dans ce projet. Le stage que nous avons ciblé fait partie de l'offre certifiée par le *Groupe de Recherche sur l'Explicitation* et dispensé par une formatrice autorisée (Mme Isabelle Danet). Nous avons participé à ce stage porté par le *CAFOC* de Nantes (Centre Académique de Formation Continue) avec dix autres apprenants. La durée de cinq jours complets permettait de pouvoir accorder du temps à la pratique des entretiens. Quatre types de séquences se sont enchaînés :

- des aspects théoriques (accessibles à un public non académique),
- des petits exercices permettant d'illustrer un point particulier,
- des entretiens réalisés entre les participants,
- des debriefing et analyses de la pratique.

151 Laboratoire d'Économie-Gestion de l'Ouest

<https://www.labo-lego.fr/>

Le stage rappelle les objectifs de l'entretien d'explicitation. Il est important de souligner que cette méthode n'est pas uniquement utilisée par des chercheurs du monde académique. Son application par des praticiens de diverses professions s'est développée, notamment auprès de formateurs et de pédagogues. Nous étions le seul chercheur présent pour ce stage, ce qui n'a pas posé de problème puisque c'est surtout la pratique et non la théorie qui nous intéressait. Deux aspects nous ont particulièrement intéressés pour notre recherche académique :

- Faire décrire le déroulement d'une action vécue
- Analyser les données recueillies

Voici un exemple d'exercice pratiqué : le stage commence par une illustration concrète de la verbalisation d'une action mentale vécue différemment par chaque individu. Il nous a été proposé de compter, de tête, le nombre d'ouvertures donnant sur l'extérieur de notre logement. Nous avons partagé le mode opératoire qui nous a permis de réaliser ce décompte puis la formatrice a réalisé un premier entretien d'explicitation sur un stagiaire pour cette action.

D'un point de vue théoriques, les notions suivantes ont été abordées :

- le vécu de l'action,
- la réflexivité ainsi que la réflexion et le réfléchissement. L'articulation entre les trois concepts est mise en lumière,
- La mémoire et notamment la mémoire involontaire,
- Les informations satellites de l'action (contextes, déclaratif, intentions et jugements).

Les compétences suivantes ont été construites :

- distinguer les différents domaines de verbalisation (conceptuel, émotionnel, sensoriel, imaginaire et celui qui nous intéresse plus particulièrement, le vécu de l'action). Afin de cibler le vécu de l'action, quelques principes de la conduite d'entretien se dégagent.
 - ne pas utiliser d'adverbes du type « *réellement* », « *finement* »,... (induit un jugement)
 - éviter le verbe « *ressentir* » si ce n'est pas nécessaire (domaine émotionnel ou sensoriel)
 - ne pas utiliser « *pourquoi* » (domaine conceptuel)
- être capable de canaliser l'interviewé dans le vécu de l'action,
- définir une finalité à l'entretien,
- débiter un entretien par une phrase d'accroche. Une phrase est conseillée si nous ne souhaitons pas la construire nous-même : « *Je vous propose, si vous le voulez bien, de prendre le temps de laisser revenir le moment où ...* » puis, « *Quand vous êtes prêt(e), vous me faites signe.* » Le principe est d'établir un contrat d'entretien avec l'interviewé (il est libre), tout en l'invitant à se focaliser sur un moment sans faire d'effort pour se souvenir,
- Utiliser des déclencheurs sensoriels pour initier le revécu,
- Maîtriser la visée à vide, c'est-à-dire être capable d'éviter un effort volontaire pour mobiliser la mémoire. L'objectif étant de maintenir le sujet en évocation de son vécu,
- Connaître les relances sur la base du langage ericksonien, c'est à dire vide de contenu mais qui fait sens pour l'interviewé.

Nous avons également eu l'occasion d'aborder l'analyse des entretiens d'explicitation, sans toutefois approfondir cet aspect pour la recherche, ni vraiment la pratiquer. C'est probablement un regret pour notre projet, toutefois, il existe des stages de perfectionnement qui permettent ce travail. Enfin, nous présentons, page suivante, le guide que nous avons élaboré à la suite du stage et qui nous accompagnait lors de chaque interview. Il s'agit d'une synthèse d'une page nous ayant permis de nous immerger dans notre rôle de guide. Même si, après le stage, nous avons commencé à sentir une plus grande aisance dans la maîtrise de l'explicitation, il faut bien reconnaître que sa pratique n'est pas naturelle et loin d'être spontanée. Le guide était un moyen, pour nous, de réactiver notre posture d'intervieweur. En revanche, il n'aura que très peu servi en cours d'entretien (comme pour l'interviewé, l'intervieweur voit son attention totalement absorbée par l'entretien).

Astuces – Entretiens d'Explicitation

Contrat de communication

- Rappeler le contexte de l'entretien, l'objectif, et être transparent,
- Mettre le A à l'aise, autoriser pauses et/ou abandon,
- Maîtriser sa voix et sa posture pour entrer dans le tempo de l'EDE,
- La phrase consacrée : « Je te propose, si tu le veux bien, ... »

Amorce

- Laisser le A se poser pour recontacter son vécu,
- Utiliser le présent (ex : « Si tu veux bien revenir au moment où... »)

Les A savent mieux que les B !!!

- Utiliser « tu » et relancer les actes de A (et non ceux des autres acteurs),
- Une phrase clé : « Qu'est-ce qui est important pour toi à ce moment-là ? » / « et toi ? »,
- Ne jamais projeter le contenu de B sur A.

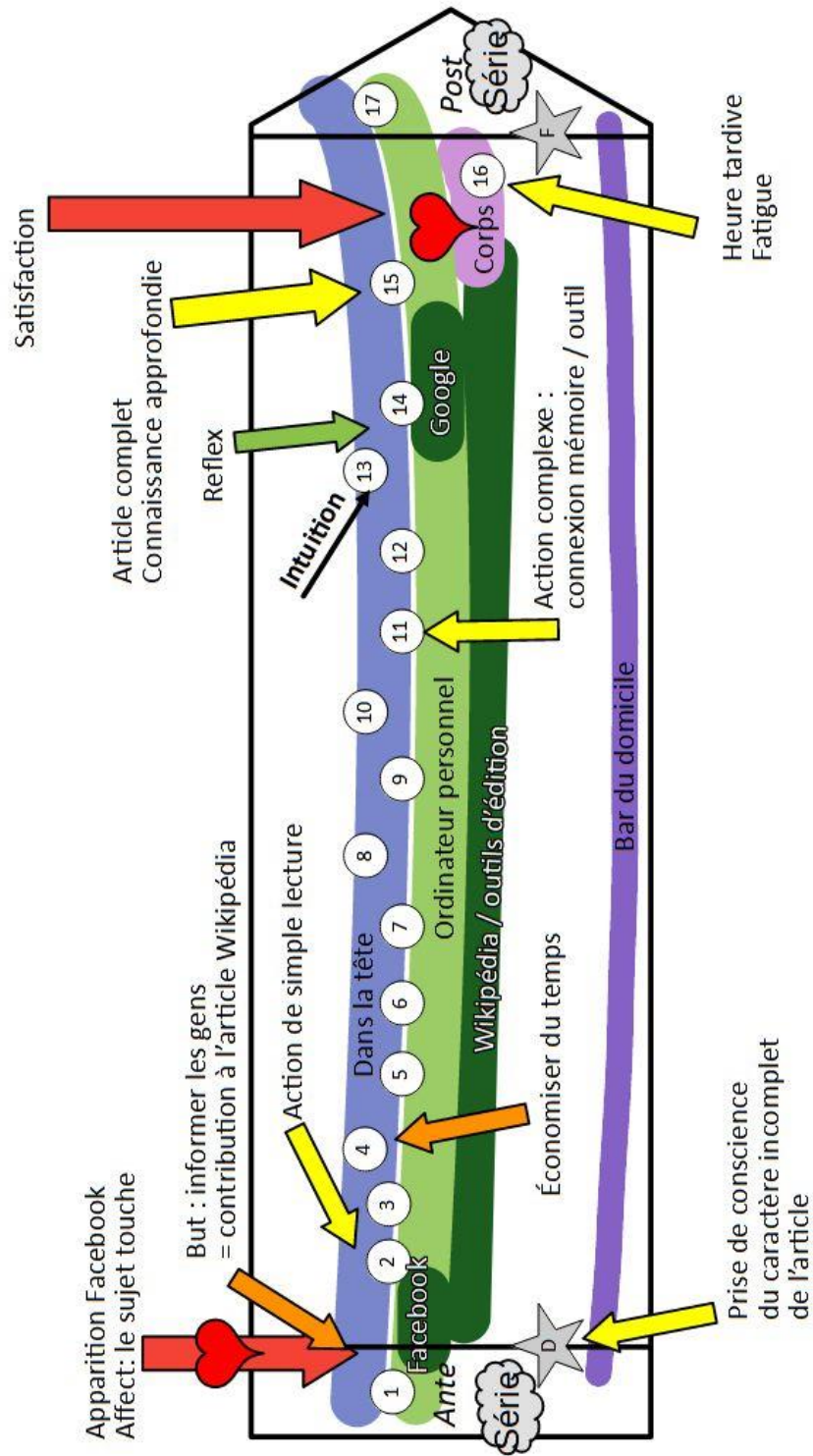
Déroulement de l'EDE

- Laisser dérouler et relancer avec des verbes d'action,
- Ralentir et vérifier que A est dans le revécu (tempo lent, phrases décousues, ...),
- Insister sur les « là » dans l'intonation et s'appuyer de ses mains,
- Pas de défi de mémoire,
- Éviter les adverbes comme « précisément », « exactement », ...,
- Phrases à utiliser :
 - Préférer « laisse revenir » à « rappelle toi »,
 - « peut-être que quelque chose de spécial... »,
 - « et à ce moment-là »,
 - « qu'est-ce que tu fais ? »,
 - « à quoi tu fais attention ? »,
- Exploiter les signes d'émergence (onomatopées, « ah si ! », « tiens oui ! »,...),
- Penser aux ante-débuts,
- Repérer les actes mentaux,
- Fragmenter jusqu'au niveau de détail recherché,
- Ne pas éviter les émotions, mais ne pas les expliciter...

Fin d'entretien

- Laisser la possibilité de revenir sur quelque chose,
- Remercier A et lui proposer de s'exprimer sur son expérience d'EDE,
- Envisager un nouvel entretien sur le même vécu.

EXEMPLE DE RETRANSCRIPTION GRAPHIQUE D'UN ENTRETIEN



Triton 01

Titre : L'expérience de contribution non monétaire.

Mots clés : prosomption – contribution – explicitation – expérience

Résumé : L'objet de recherche de ce travail doctoral se situe dans le courant de recherche sur la prosomption (Toffler, 1980 ; Ritzer & Jurgenson, 2010), là où l'individu n'est pas tout à fait un consommateur et n'est pas non plus intégré dans un système de production institué (Graeber, 2011). La thèse poursuivie a comme objectif de décrire un phénomène qui n'est que très peu étudié par la littérature, y compris en marketing. La contribution non monétaire peut se définir comme *l'action libre consistant à apporter une part personnelle à une oeuvre commune avec comme motivation intrinsèque de vivre une expérience positive.*

Pour parvenir à construire ce concept, cette thèse mobilise la méthode des entretiens d'explicitation (Vermersch, 2010, 2012), puis une double analyse, l'une phénoménologique, l'autre s'appuyant sur les travaux autour de l'expérience optimale et des motivations émergentes de Csikszentmihalyi et Nakamura (2014).

Title : Non-monetary contribution experience.

Keywords : prosomption – contribution – elicitation - experience

Abstract : The research object of this doctoral work is located in the prosomption research stream (Toffler, 1980; Ritzer & Jurgenson, 2010), where the individual is not exactly a consumer and is not no longer integrated into an established pro-duction system (Graeber, 2011). The objective of the thesis pursued is to describe a phenomenon that has only been very little studied by the literature, including in marketing. The non-monetary contribution can be defined as *the free action consisting in adducing a personal part to a common work with the intrinsic motivation to live a positive experience.*

To succeed in constructing this concept, this thesis mobilizes the method of elicitation interviews (Vermersch, 2010, 2012), then a double analysis, one phenomenological, the other based on research about the optimal experience and the emerging motivations of Csikszentmihalyi and Nakamura (2014).