

# CRÉATIVITÉ NUMÉRIQUE EN PÉRIODE DE CONFLIT : LE CAS VÉNÉZUÉLIEN

Franck DEBOS et Maria Daniella LANCINI  
Université de Nice Sophia-Antipolis

DIGITAL CREATIVITY IN CONFLICT SITUATION: THE VENEZUELAN CASE.

CREATIVIDAD DIGITAL EN SITUACIÓN DE CONFLICTO: EL CASO DE VENEZUELA

## RÉSUMÉ

*Avec l'exemple du printemps arabe et de ses multiples soubresauts (en Égypte, en Tunisie, etc.), mais également d'autres types de conflits (Kenya, Inde, Indonésie), nous avons constaté que les réseaux sociaux pouvaient avoir un rôle très important en termes de contre-pouvoir, dont la force de frappe était avant tout due au poids des mots, des images et des vidéos diffusés. En effet, alors que les réseaux sociaux sont considérés à juste titre comme des vecteurs incontournables en communication des organisations, ils sont également aussi importants en termes d'outils de débat public au service d'une démocratie plus participative. En quelques années seulement, ces réseaux sont devenus le terrain de prédilection de la contestation populaire.*

*Notre réflexion sera illustrée par les événements socio politiques récents au Venezuela qui ont mis de nouveau en exergue l'importance des réseaux sociaux sur plusieurs plans :*

- *En tant que lieu d'expression non-censuré, où toutes les opinions peuvent être*

## RÉSUMÉN

*Tomando como referencia el ejemplo de la Primavera Árabe y la amplia gama de manifestaciones asociadas (Egipto, Túnez, etc.) al igual otros conflictos (Kenya, India, Indonesia), podemos observar como las redes sociales juegan un rol primordial en términos de contrapoder. Su fortaleza primordial se basa fundamentalmente en el poder de las palabras, las imágenes y la utilización de videos a través de internet. De hecho, mientras las redes sociales son consideradas como factores clave de la comunicación organizacional, son de igual manera extremadamente importantes como herramienta de debate público y como elemento fundamental de la democracia participativa. En sólo unos pocos años, las redes sociales se han convertido en el principal terreno de protesta.*

*Nuestra reflexión está basada en los eventos socio-políticos que se han llevado a cabo recientemente en Venezuela; este caso de estudio muestra la importancia de las redes sociales en diferentes áreas:*

- *Como espacio de libertad de expresión, libre de censura y de presiones, en el*

## ABSTRACT

*Following the example of Arab Spring and its widespread uprisings (Egypt, Tunisia, etc.) but also other types of conflict (Kenya, India, Indonesia), we found that social networks could have an important role in terms of counter-power, whose strike force is primarily based on the power of words, the images and video streaming. Indeed, while social networks are often considered as key vectors in organizational communication, they are also extremely important as tools for public debate and as a key factor for participative democracy. In just a few years, social networks have become the stomping ground of protest.*

*Our reflexion is illustrated by the socio-political events that have been recently taking place in Venezuela; they highlighted the importance of social networks in several fields:*

- *As a field of free expression without pressure or censorship where all opinions can be represented and exchanged and in which the movements of opposition to the government have found a refuge where they can express themselves.*

représentées et échangées et dans lequel les mouvements d'opposition au gouvernement en place ont trouvé un refuge où ils peuvent s'exprimer.

• En tant que support logistique et communicationnel à partir duquel les manifestations peuvent être préparées à l'avance. Indépendamment de ces éléments qui se répètent lors de ce type d'événements, l'utilisation des réseaux sociaux, notamment Twitter par les opposants au régime vénézuélien a été marquée par une forte créativité notamment sous l'angle de l'humour satirique à travers des dessins, des montages photographiques et des vidéos caricaturant des événements, des situations, des membres du gouvernement ou autres protagonistes « Pro-Maduro ». Il convient par ailleurs de préciser que l'humour et spécifiquement la dérision sont une composante importante de l'identité (ou des identités) vénézuélienne.

*cual todas las opiniones pueden ser representados e intercambiados y, en el cual, los movimientos de oposición al Gobierno han encontrado un refugio en el cual pueden expresar sus críticas y opiniones.*

• Como instrumento de logística y soporte comunicacional para la organización de protestas y otras manifestaciones públicas.

*El uso de las redes sociales, incluyendo Twitter, por parte de los opositores al Gobierno, se ha caracterizado por sus altos niveles de creatividad, incluyendo el componente de humor satírico a través de la utilización de foto-montajes, videos y caricaturas, representando situaciones de la vida cotidiana, actores de la vida política, representantes del Gobierno y simpatizantes « Pro-Maduro ». Es importante precisar que el humor y la sátira son elementos esenciales de la identidad del venezolano.*

*El principal objetivo de esta investigación es demostrar que la distribución de imágenes y caricaturas, con sentido del humor y elementos de improvisación, a través de las redes sociales pueden ser un vector importante de comunicación social y pueden actuar como instrumentos de catarsis social, tanto a nivel individual como colectivo, durante situaciones de crisis y conflicto político.*

• As a place for carrying out logistics and communication support for protests and other public actions.

*The use of social networks, including Twitter by opponents of the Venezuelan regime has been distinguished by a strong level of creativity including the component of satirical humor through drawings, photomontages, videos and caricatures representing common situations, members of the government or other "Pro-Maduro" actors. It should also specify that humor and derision are important elements of Venezuelan identity.*

*The main purpose of this research is to show that the distribution of the images and cartoons by social networks, including humor and improvisations can be an important medium of social communication and can act as key factors for enhancing social and individual catharsis during political crisis.*

**KEY WORDS: CREATIVITY, SOCIAL NETWORK, POLITICAL CRISIS, VENEZUELA, HUMOR, IMPROVISATION.**

**PALABRAS CLAVE: CREATIVIDAD, REDES SOCIALES, CRISIS POLÍTICA, VENEZUELA, HUMOR, IMPROVISACIÓN.**

**MOTS CLÉS : CRÉATIVITÉ, RÉSEAUX SOCIO NUMÉRIQUES, CRISE POLITIQUE, VENEZUELA, HUMOUR, IMPROVISATION.**

## RÉSEAUX SOCIAUX ET CONFLITS POLITIQUES

Internet a créé une transformation en profondeur des relations entre les individus et les organisations. Les années 2000 sont d'ailleurs marquées par l'explosion des médias numériques qui se conjugue à l'évolution de l'internet vers les réseaux numériques considérés comme sociaux (Maillet, 2008, Balagué et Fayon, 2010). Dans ce contexte, avec l'exemple du printemps arabe et de ses multiples soubresauts (en Égypte, en Tunisie, etc.), mais également d'autres types de conflits (Kenya, Inde, Indonésie), nous avons constaté que les réseaux sociaux pouvaient avoir un rôle très important en termes de contre-pouvoir, dont la force de frappe était avant tout due au poids des mots, des images et vidéos diffusés. En effet, alors que les réseaux sociaux sont considérés à juste titre comme des vecteurs incontournables en communication des organisations, ils sont également aussi importants en termes d'outils de débat public au service d'une démocratie plus participative. En quelques années seulement, ces réseaux sont devenus le terrain de prédilection de la contestation populaire.

Notre réflexion sera illustrée par les événements socio politiques récents au Venezuela qui ont mis de nouveau en exergue l'importance des réseaux sociaux sur plusieurs plans :

En tant que lieu d'expression non-censuré, où toutes les opinions peuvent être représentées et échangées et dans lequel les mouvements d'opposition au gouvernement en place ont trouvé un refuge où ils peuvent s'exprimer.

En tant que support logistique et communicationnel à partir duquel les manifestations peuvent être préparées à l'avance.

L'utilisation des réseaux sociaux, notamment *Twitter* par les opposants au régime vénézuélien (mais également par le dit régime) a été également marquée par une forte créativité notamment sous l'angle de l'humour satirique à travers des dessins, des montages photographiques et vidéos caricaturant des événements, des situations, des membres du gouvernement ou autres protagonistes « Pro-Maduro ». Il convient par ailleurs de préciser que l'improvisation et l'humour, plus spécifiquement la dérision sont des composantes importantes de l'identité (ou des identités) vénézuélienne. En effet, la culture vénézuélienne est considérée comme « hétérodoxe » et « hétérogène » dans la mesure où les pressions des dogmes religieux (présence d'un syncrétisme religieux même si la religion catholique est prédominante) et politiques (du moins jusqu'à ces dernières années) sont moins importantes que dans les pays arabes qui ont connu des crises similaires et nous tenterons d'en montrer les effets au plan communicationnel.

Dans un premier temps, nous traiterons de l'impact et des limites des réseaux sociaux en tant que terrain d'expression du mécontentement citoyen, notamment en période de conflit et de crise. La deuxième partie de l'article sera centrée sur la situation de crise qui est à l'origine de nos propos ; à savoir le conflit violent au Venezuela entre le président Nicolas Maduro depuis son élection très contestée et ses opposants qui viennent d'obtenir la majorité à l'Assemblée nationale.

Le dispositif méthodologique de cette recherche est le suivant :

Une veille sur les réseaux sociaux les plus utilisés par les manifestants afin de déterminer le niveau d'importance de l'utilisation de l'humour comme la caricature, la dérision, l'ironie, etc.

Une analyse des discours des opposants via les réseaux sociaux, notamment de caricaturistes à l'instar de Rayma par exemple qui est une opposante farouche au gouvernement de Maduro, mais également une analyse sémiologique des dessins, des vidéos, des photos humoristiques que ces derniers ont créés et diffusent.

## L'IMPACT DES SOCIAUX SUR LES MOUVEMENTS DE CONTESTATIONS POPULAIRES : L'ÈRE DE « L'E-RÉVOLUTION » ?

Le web social a développé de nouvelles pratiques, mais également de nouveaux moyens d'expressions populaires. En effet, si tout le monde s'accorde pour reconnaître internet et les réseaux sociaux comme des outils de promotion commerciale performants, ils sont désormais également perçus comme des outils de débat public dans une logique de démocratie participative. L'ultra connectivité des sociétés modernes a eu un impact fort sur deux éléments fondamentaux dans nos modes de communication à savoir : la vitesse - à laquelle nous associons la fréquence - et le volume des échanges avec des conséquences certaines au niveau des usages quotidiens (personnels et professionnels) des modes de communication interpersonnels et de l'accès à l'information notamment. Sur un plan politique, internet a également permis une rupture importante dans la conscience et l'imaginaire collectif. Les « élites » politiques paraissent désormais plus accessibles qu'à une époque pas si lointaine en prenant une part croissante aux échanges dans une logique de communication 2.0 ou 3.0, même si cela leur demande un nécessaire apprentissage (Arpagian, 2010, Cardon, 2010, Walry 2014).

Ces quelques réflexions sont à rapprocher du concept de « *swarm intelligence* » ou intelligence distribuée qui part du constat que le nombre de niveaux de séparation entre les individus à la surface de la Terre diminue régulièrement depuis le début de l'ère numérique (Secondi, 2013). Ce questionnement a été posé dès les années vingt par Karinthy déjà fasciné par les progrès des technologies de la communication, puis notamment reprise par Stanley Milgram. Il s'agit en fait d'identifier le nombre d'amis par lequel doit passer un individu pour entrer en contact avec une autre personne qui lui est inconnue et qui peut être très éloignée au niveau géographique. Avant l'émergence des réseaux sociaux on considérait qu'il fallait six personnes<sup>1</sup>. D'après Facebook ce chiffre est tombé à 4,74 en 2015 contre 5,28 en 2008. On considère de ce fait que la dynamique et la cohérence globale d'un mouvement de contestation, quel qu'en soit le motif, sont dues à de nouveaux mécanismes de réseau et ne sont pas le fruit d'une décision individuelle ou d'actions communes plus ou moins commanditée par une intelligence centrale. Cet état de fait peut expliquer la difficulté à comprendre les mouvements de protestation « sans tête » de ces dernières années, de New York à Madrid, en passant par Istanbul, Athènes et Paris.

Dans ce contexte, le fonctionnement en réseau devient extrêmement prédominant. Il faut par ailleurs rappeler que les réseaux sociaux pris dans leur globalité ne sont pas un phénomène récent, comme le fait justement remarquer le sociologue des réseaux Augusto De Franco (2013) : « *On peut faire réseau avec des signaux de fumée, et la Constitution américaine de 1776 a été écrite en réseau, mais la technologie était alors celle du papier, pour écrire, et des chevaux pour transporter la poste, et faire le lien entre les correspondants* ». Ce dernier parle également de « transformation moléculaire » de l'ensemble des sociétés urbaines hautement interconnectées ce qui correspond à plus de la moitié de la population mondiale. La nouveauté réside surtout en le resserrement des

1- Ce résultat, comme les travaux de Milgram ont été sujet à critique notamment le fait que son postulat de départ est que les individus faisant partie de la chaîne sont compétents pour découvrir le lien entre les deux personnes servant de terminaux.

liens et leur globalisation, par internet, notamment par le biais des réseaux sociaux numériques. Jusqu'alors, les réseaux sociaux pouvaient être denses, mais n'étaient reliés entre eux que par de fines « passerelles » (Lazega, 2014, Mercklé, 2016).

Les internautes prennent ainsi de plus en plus la parole et débattent constamment sur le Web notamment par le biais des *Facebook*, *Twitter*, et autres consorts numériques. Ces derniers sont protégés par un relatif anonymat et se sentent plus libres, plus décomplexés pour s'exprimer sur des faits d'actualité, notamment sur un plan politique. En effet, lorsque les citoyens estiment (à tort ou à raison) que les acteurs officiels ou historiques de la contestation sociale (syndicats, presse indépendante, associations, partis politiques...) ne jouent plus, pas assez ou moins leur rôle d'opposants, les mouvements fleurissent et se structurent sur internet. Les réseaux sociaux constituent désormais le terrain privilégié des contestations populaires et il est aisé de constater qu'il ne se passe plus une semaine sans qu'un mouvement spontané de foule ne s'arroe la parole sur le Web social avec en général un impact bien supérieur aux actions traditionnelles comme les manifestations de rue. Ces derniers rendent les citoyens spect'acteurs qui n'attendent plus d'être sollicités pour témoigner, pour faire entendre leurs voix, leurs valeurs, leurs attentes, leurs projets ou leurs refus. Dans un même ordre d'idées, nous pouvons citer l'explosion des pétitions en ligne. Plusieurs organismes comme *Avaaz.org* et *Change.org* proposent des kits clés en main pour lancer sa propre pétition sur n'importe quel sujet. A titre d'illustration, créée en 2007, *Change.org* est d'ailleurs une véritable petite multinationale de la pétition en ligne avec une présence sur quatre continents et une centaine d'employés. *Change.org* recense en moyenne 500 pétitions toutes les 24 heures et 2 millions de membres supplémentaires par mois.

Concernant l'utilisation des réseaux sociaux au niveau des conflits à grande échelle sur un plan international, on considère que l'Islande qui, à cause de la crise des subprimes survenue en 2008 avait été déclarée en faillite avec une dette équivalente à six fois son PIB, fut, en janvier 2010 le pays précurseur, avant même qu'en décembre de la même année la Tunisie n'ouvre le chemin aux printemps arabes et que suivent l'Espagne, les États-Unis, etc. Il convient ici de préciser ce que l'on a appelé communément le « printemps arabe » (Bensalah 2012, Encel 2014). Il s'agit d'un ensemble de contestations populaires ayant eu lieu dans le monde arabe en 2011-2012. Ces mouvements révolutionnaires nationaux sont nés, en partie, sur les réseaux sociaux qui ont joué un rôle clé dans la naissance et la diffusion des dits mouvements. Dans un deuxième temps, ces outils ont permis notamment aux médias étrangers de s'intéresser au phénomène et de disposer d'images. Cependant, une chose est certaine : le web a permis à ces mouvements contestataires de mieux se structurer et de s'organiser pour les actions collectives (Gonzalez-Quijano, 2012 et 2015, Faris, 2012). *Twitter*, par son instantanéité a été un vecteur important d'informations. Le rôle des réseaux sociaux a été essentiel dans la diffusion de l'information et la mobilisation citoyenne lors de ces conflits (Thépaut, 2017). À titre d'exemple le blogueur et l'entrepreneur égyptien, Wael Ghohim, furent des acteurs majeurs de la contestation égyptienne sur les réseaux sociaux. Il a participé activement sur *Twitter* à relayer les événements sur place et a été un relais important pour les médias étrangers.

Toutefois, certains chercheurs comme le sociologue Manuel Castells (2012) estiment que ce phénomène émerge plus tôt avec la Corée du Sud (2001-2002), l'Ukraine et sa révolution orange (2004), l'Espagne (2004) puis l'Iran (2009). Il s'agit en général de mouvements spontanés, urbains et pouvant être associés à la contre-culture, non idéologiques (tout du moins au début), et représentatifs des préoccupations des citoyens concernés (notamment les jeunes classes d'âge).

Ces contestations combinent deux types de réseaux, et d'espaces, de façon inédite : les réseaux numériques où les personnes se mobilisent et structurent leurs actions, et les réseaux urbains, dans lesquels ils deviennent visibles et se manifestent dans la société. Quand il arrive que le mouvement soit réprimé, comme ce fut le cas en Turquie ou encore en Chine il se replie temporairement sur internet. En effet, il s'agit de mouvements « rhizomiques », qui se développent de façon horizontale et souterraine, mais qui ne disparaissent jamais. Nous pouvons observer, quel que soit le pays considéré une certaine similarité dans le développement de ces mouvements. Si l'on remonte au XIXe siècle, les mouvements de contestation ouvrière étaient proches, car tous nés des usines, de l'organisation sociale et matérielle de la vie ouvrière, et des syndicats. A l'heure actuelle, c'est plutôt une nouvelle forme de mouvement qui naît d'une société urbaine et en réseaux en réaction à la bureaucratie des partis et des syndicats. Nous ne pouvons parler ici d'une nouvelle lutte de classes, mais de manifestations réunissant une communauté d'individus de tout horizon avec comme vecteur d'expression le réseau social qui va permettre la diffusion immédiate des statuts *Facebook*, des tweets, des vidéos, donc de l'émotion. C'est ainsi que les Égyptiens ont pu obtenir vingt-deux millions de signatures pour demander la démission de Mohamed Morsi (alors qu'il avait obtenu treize millions de voix aux élections).

Néanmoins, ce nouvel espace de contestation politique n'est pas encore accepté de tous, et est à l'origine de débats au sein des groupes politiques les plus réticents à cette évolution récente du Web. En effet, certains partis ou groupements ne sont toujours pas assurés de la pertinence de s'engager sur les réseaux sociaux (Mercier 2012). Cette réticence semble être la cause d'un espace de débat au sein duquel les arguments des internautes ne tiennent qu'en 140 caractères, peuvent être parfois virulents et illustrer violemment des opinions dont ils ne veulent plus démordre (*flame wars*). Il faut avoir présent à l'esprit que ces débats en ligne ne correspondent pas aux caractéristiques de l'espace public (Habermas, 1984 et 1987), à savoir un débat entre égaux où les arguments rationnels prévalent et où l'on essaye d'élaborer une position commune. Dans l'univers des réseaux sociaux, le débat ne tend pas vers la construction de cette position, mais plutôt vers une multiplication de points de vue contradictoires. Cet éclatement serait renforcé par le fait que les identités des internautes sont floues et mobiles. Ce constat peut expliquer pourquoi, certains partis politiques préfèrent créer leurs propres sites de débat plutôt qu'utiliser les réseaux sociaux, tant ceux-ci leur semblent inadaptés.

Ces réseaux internes peuvent-ils être pour autant considérés comme une bonne solution de substitution aux réseaux sociaux gigantesques et ingérables ? Il semble que non. Les réseaux sociaux ont fortement évolué depuis 2005, et s'imposent progressivement comme un contre-pouvoir où les citoyens deviennent acteurs et sont de plus en plus nombreux à vouloir être associés aux décisions politiques ou autres.

## L'USAGE DU NUMÉRIQUE AU NIVEAU DU CONFLIT VÉNÉZUÉLIEN : QUELLE DIMENSION CRÉATIVE ?

La méthodologie de notre recherche (veille sur les réseaux sociaux, analyse du discours des opposants à Maduro ainsi que des caricatures, photos et vidéos créés et diffusés par ces derniers sur les réseaux sociaux) ont permis d'identifier trois périodes qui convoquent différentes formes de créativité numérique et qui présentent à la fois des similitudes avec d'autres types de conflits comme le printemps arabe, mais également des spécificités dues à un contexte politique et socio-culturel différent.

Notre démarche de veille informationnelle a débuté en mars 2014 et continue à être pratiquée, car, s'inscrivant dans un processus de recherche doctorale. Toutefois, la période de veille sur laquelle reposent nos réflexions et premiers résultats présentés dans cet article débute de fait en mars 2014 et s'arrête en février 2017.

Les réseaux sociaux concernés par notre étude sont *Twitter* (principalement), *Facebook* et *You Tube*. Après avoir déterminé le rôle de ces réseaux au niveau de chaque phase de ce conflit, il s'agissait, d'analyser l'évolution du contenu et du style des messages écrits, dessins, photos et vidéos présents sur ces réseaux.

Nous avons également intégré dans cette étude l'analyse de blogs tenus par des représentants de l'opposition.

Il convient également de préciser qu'à cause la censure des médias (à titre d'exemple la totalité des chaînes de télévision de l'opposition ont soit disparu, soit été rachetées par le gouvernement), les Vénézuéliens sont les plus gros consommateurs de données mobiles de l'Amérique latine (trois fois plus que l'Argentine et cinq fois plus que le Mexique). Sur les trente millions de téléphone portables (un par habitant), la moitié sont des smartphones.

Cette situation implique une utilisation très forte des réseaux socio numériques à l'instar de *You Tube* qui héberge la totalité des chaînes de télévision de l'opposition. A ceci s'ajoute, les problèmes importants de connexions en termes de Wi-Fi qui pousse à utiliser l'internet mobile qui fonctionne mieux.<sup>3</sup>

Dans ce contexte, il était essentiel d'identifier le type et le niveau de créativité de l'opposition au gouvernement ainsi qu'également les tendances qui se dessinaient à ce niveau en fonction des différentes périodes du conflit. Il convient par ailleurs de préciser sur quelles dimensions de la créativité numérique nous nous sommes focalisés. Nous avons, dans le cadre de cette étude, évalué cette créativité numérique par rapport au degré d'originalité du contenu et du style des éléments du corpus étudié, qui est composé, comme énoncé précédemment par les messages écrits, les dessins, photos et vidéos produits par les opposants au régime de Maduro. Cette créativité numérique s'est également traduite, notamment à partir de l'année 2016, sur le plan collaboratif et logistique comme l'utilisation des réseaux sociaux et la création d'applications permettant d'indiquer les lieux où il est possible de s'approvisionner en produits alimentaires (depuis 2016, ce conflit se caractérise par un durcissement des positions de part et d'autre et une dégradation des conditions de vie des citoyens).

Comme indiqué précédemment, l'étude de la communication via les réseaux socio numériques de cette crise politique nous a permis d'identifier trois étapes ou trois « temps » qui chacune seront illustrées par des exemples de créativité numérique provenant d'artistes comme Rayma<sup>4</sup>. Le choix de cet artiste s'explique par le fait qu'il s'agit d'une des opposantes les plus engagées dans le conflit et celle dont la visibilité au plan international est la plus importante.

## Une phase « active » (à partir de l'entrée en fonction de Nicolas Maduro en 2013 et sur l'année 2014).

Dans cette phase, la dimension émotionnelle est forte et l'on se rapproche des mouvements de contestations issus du printemps arabe.

3-Daniel Pardo, "Cómo Venezuela se convirtió en el mayor consumidor de datos móviles en América Latina", BBC Mundo, Caracas, 2016.

4-Rayma Suprani est une dessinatrice de presse vénézuélienne, née à Caracas qui a travaillé pour différents journaux, dont le *Diario Economía Hoy* et le *Diario de Caracas*. Elle a été durant dix-neuf années la caricaturiste attitrée du journal *El Universal*, mais a été licenciée en septembre 2014 à la suite d'une de ses caricatures qui reprenait la signature du président Hugo Chávez et qui critiquait le système de santé de son pays. Elle a reçu plusieurs prix (prix de la Société Interaméricaine de la Presse en 2005, prix Pedro Leon Zapata en 2000 et 2009) et elle a été une des actrices du film « Caricaturistes – Fantassins de la démocratie », réalisé par Stéphanie Valloatto en 2015. Son compte *Twitter* est suivi par 715000 abonnés.

Au plan des événements, cette période se caractérise par un mouvement important de révolte des étudiants qui entraîne l'arrestation des principaux leaders de l'opposition ainsi que de certains étudiants (violence urbaine et répression forte). L'opposition met en place le Plan « La Salida »<sup>5</sup> (la « sortie ») où toute la population manifeste (tout le monde sort) jusqu'à ce que le gouvernement tombe. Les réseaux socio numériques vont avoir dans ce contexte, un rôle qui peut être prévisible dans ce type de conflit, à savoir : une fonction organisationnelle et logistique associée à des appels à la contestation puis à la révolte. De nombreux discours et la diffusion d'images montrent la rébellion et la répression. Le gouvernement en place va tenter d'être dans une situation d'autodéfense pour maintenir un statu quo fragile.

5-Cet appel a entraîné un fort mouvement de répression de la part du gouvernement vénézuélien avec l'emprisonnement de leaders de l'opposition.

Nous assistons en parallèle à la montée en puissance des caricatures, photos et vidéos « anti Maduro ». Les différents messages écrits, dessins, photos et vidéos ont un fort contenu émotionnel (humour, ironie, dérision, mais aussi peine, haine et intolérance) ; sont dans des logiques de condamnation de la violence et de demande d'une solution de court terme pour sortir de cette situation.

La créativité numérique est sur cette période importante au plan artistique et esthétique quel que soit le support (discours, photos, vidéos, caricatures, etc.) utilisant une palette émotionnelle large allant de la dérision, l'humour à l'agressivité en passant par la tristesse.

Cette première phase peut être illustrée par le dessin suivant de Rayma.



Par ce dessin, Rayma se positionne clairement sur le terrain de l'émotion, plus spécifiquement de la colère en réponse aux tentatives par le gouvernement de Nicolas Maduro d'empêcher les différents courants de l'opposition de s'exprimer. Il est de ce fait représentatif de cette première phase du conflit où la dimension affective est très forte tant du côté des opposants que du gouvernement.



## Une phase passive (2015) avec une dimension réflexive et rationnelle importante.

Le contexte socio-économique est ici tendu (chute des prix du pétrole). Les médias favorables à l'opposition sont fermés ou rachetés par le gouvernement et les journalistes sont congédiés (à l'instar de Rayma) donc jugulés par Maduro. De nombreux produits sont en pénurie et nous assistons à une « crise du papier » (plus de papier disponible pour sortir des journaux d'où montée en puissance du numérique). Toutefois, l'opposition gagne aux élections législatives ce qui n'empêche pas par ailleurs la condamnation de leurs leaders politiques.

Le gouvernement de Maduro a essayé d'intégrer des éléments dangereux de l'opposition au statu quo du système et renforce ce qui fait que le système actuel se maintient.

Les réseaux socio numériques vont ici avoir deux rôles importants :

La diffusion d'articles exprimant et développant le programme de l'opposition et ses solutions pour sortir le pays de cette crise ainsi que l'analyse socioéconomique de la situation avec de nombreuses statistiques.

La surveillance du processus électoral durant la campagne pour dénoncer les manœuvres du gouvernement en place à ce niveau.

Le contenu des messages écrits et audiovisuels (dessins, photos et vidéos) oscille entre la résignation, le découragement, le pessimisme voire le désespoir devant les actions du gouvernement, mais également de la joie dans la victoire de l'opposition et une certaine espérance dans la recherche d'une solution à long terme au plan juridique.

Sur cette période nous pouvons noter une certaine rationalisation du discours (même si la dimension émotionnelle reste présente) et une créativité numérique plus faible. Le Web et notamment les réseaux sociaux deviennent un lieu de diffusion, de réflexion et de discussion du programme des différentes oppositions au régime de Maduro pour remporter les élections et ensuite pour sortir le pays de cette situation.

Cet autre dessin de Rayma, illustre bien cette période.



L'illustration précédente montre bien l'état d'esprit et les sentiments qui animent le gouvernement et l'opposition durant le processus électoral. La dimension rationnelle s'exprime non seulement par la communication politique à partir des programmes de chacun, mais aussi par un dialogue de façade fortement empreint de cynisme voire de machiavélisme. Les personnages semblent d'ailleurs sortis de la renaissance et symbolisent les luttes et les complots entre les grandes familles italiennes (Borgia, Médicis) de cette époque de l'histoire.

## Une phase hybride (de 2016 jusqu'à ce jour) ou un équilibre entre les dimensions rationnelles et émotionnelles.

À partir de 2016 l'opposition prend officiellement le pouvoir à l'Assemblée nationale. Le pays subit depuis cette date une crise économique profonde et majeure avec une pénurie très importante de produits alimentaires et non alimentaires de base (queues importantes pour récupérer quelques produits et multiples cas de famine avérés par des ONG présentes sur le terrain). Nous pouvons observer de véritables luttes pour l'obtention de produits de base qui sont diffusées au sein des réseaux sociaux et notamment You Tube. Dans ce contexte, le gouvernement de Nicolas Maduro est dans une logique d'auto défense et bloque chaque réforme ou chaque initiative comme le referendum.

Dans cette logique de durcissement de la situation, les réseaux socio numérique vont jouer un rôle à la fois politique et responsable. Ils vont, en effet, relayer et amplifier des actions telles que l'appel au référendum pour l'éviction de Maduro tel que prévu dans la constitution (70% de la population souhaite son départ) et permettre également de rechercher des solutions collaboratives et logistiques pour satisfaire les besoins primaires. Qu'il s'agisse de messages écrits, d'images, de dessins, de photos ou de vidéos, le contenu des messages reflète l'incertitude, à la fois l'espoir et le découragement, mais aussi un sentiment de colère, voire de haine contre le gouvernement accusé « d'affamer » le peuple. Il convient d'ailleurs de préciser que depuis le dépôt de la première version de cet article, le gouvernement a pu empêcher la tenue du référendum ce qui a renforcé les tensions, mais aussi un certain découragement.

La créativité numérique sera forte au plan collaboratif et logistique (utilisation des réseaux sociaux, des blogs et création d'applications pour pouvoir aider les personnes à trouver de quoi se nourrir) s'associant à la dimension artistique et politique déjà présente dans cette créativité numérique.

Cette phase peut elle aussi être illustrée par le dessin suivant provenant aussi de Rayma :



Cette image traduit bien le désarroi, voire le désespoir de la majeure partie de la population vénézuélienne qui éprouve de grandes difficultés à trouver des produits de première nécessité. Il y a ici un mélange de dérision, de découragement et de tristesse. Le registre émotionnel est différent dans sa forme et son intensité par rapport à la première phase.

## IMPROVISATION ET CRÉATIVITÉ NUMÉRIQUE

A la lumière de ces réflexions illustrées par le conflit politique vénézuélien et le rôle du numérique à ce niveau nous pouvons dire que les situations de crises sont potentiellement évolutives et que des situations d'incertitudes, d'ambiguïté qu'elles développent peut naître une tendance, une situation, un contexte socio politique qui va remplacer le contexte situationnel d'avant crise (tendance progressive). En parallèle, un certain nombre d'acteurs, de forces politiques vont agir pour résorber ce conflit et revenir à un semblant de statu quo (tendance régressive). Dans le cas étudié il nous semble fort peu probable d'imaginer un retour à la situation politique antérieure.

Il convient de préciser que nous appréhendons ici la crise comme une situation qui menace le fonctionnement, les objectifs et les valeurs d'une organisation ou d'un système politique (Hermann, 1963 ; Weick, 2001) et qui appelle à la formulation de nouvelles pratiques. Par ailleurs, nous avons pu observer par le biais de notre démarche que même si l'improvisation n'apparaît pas automatiquement en situation de crise (Roux-Dufort et Vidaillet, 2003) elle est souvent associée à un contexte turbulent (Chédotel, 2005).

En effet l'improvisation permet de répondre à l'incertitude et à la pression temporelle forte qui caractérisent une situation de crise (Joffre et Germain, 2007). Par ailleurs, l'improvisation peut être préférable à un suivi aveugle de procédures inadéquates (Waugh et Streib, 2006), et permet de composer avec cette incertitude par une utilisation innovante des ressources. D'autre part, l'improvisation se caractérise par une rapidité d'exécution dans la mesure où le temps écoulé entre la décision et l'action est réduit, ce qui correspond aux exigences d'action rapide en situation de crise (Crossan et Vera, 2005). Dans le cas de la crise politique au Venezuela, la création à travers les réseaux sociaux et sa dimension « improvisée » articulent la dialectique entre perception et imagination, traduisent et développent un espace cathartique garanti par les émotions.

Il ne faut toutefois pas oublier que les réseaux sociaux sont avant tout une représentation numérique de la société dans toute sa complexité et sont de fait composés de multiples groupes amenant une certaine diversité.

Ainsi, des groupements politiques parfois aux antipodes peuvent s'associer sur le Web pour une revendication commune. Nous ne pouvons donc pas proprement toujours parler de conscience collective sur les réseaux sociaux puisque ces personnes ont des intérêts divergents.

Même si elle nécessite de fait des approfondissements et des discussions notre démarche d'analyse du conflit vénézuélien tend à montrer que celui-ci illustre bien ce rôle des réseaux sociaux à la fois vecteurs de dialogue, de débats, de création, mais pouvant également être selon le contexte situationnel un ensemble d'avis et d'individualités sans réelle conscience de groupe. Il ne s'agit bien sûr que d'un premier niveau de réflexion qui, nous l'espérons permettra d'ouvrir le débat à une meilleure appréhension et compréhension de ce type de situation de crise.

## Bibliographie

- Nicolas Arpagian, « internet et les réseaux sociaux : outils de contestation et vecteurs d'influence ? », *Revue internationale et stratégique*, n° 78, 2010, pp. 97-102.
- Christine Balagué, David Fayon, Facebook, *Twitter et les autres...*, Pearson Education, Collection le Village Mondial, Paris, 2010.
- Mounir Bensalah, *Réseaux sociaux et révolutions arabes*, Michalon, Collection Essai, Paris, 2012.
- Dominique Cardon, *La démocratie internet : promesses et limites*, la république des idées, Seuil, Paris, 2010.
- Manuel Castells, *Networks of outrage and hope. Social movements in the internet age*, Wiley & Sons, 2012.
- Frédérique Chedotel, « L'improvisation organisationnelle, concilier formalisation et flexibilité d'un projet », *Revue Française de Gestion*, n° 154, 2005, pp. 123 -140.
- Mary Crossan et al., « Improvisation and innovative performance in teams », *Organization Science*, Vol.16, n°3, 2006, pp. 203-224.
- Augusto De Franco, *A terceira invenção da democracia*, Escola De Redes, Sao Paulo, 2013.
- Frédéric Encel, *Géopolitique du printemps arabe*, PUF, Paris, 2014.
- David Faris, "La révolte en réseau : le « printemps arabe » et les médias sociaux", *Politique Etrangère*, n°12, 2012, pp. 99-109.
- Association la FING, *La confiance numérique: de nouveaux outils pour refonder la relation entre les organisations et les individus*, FYP Éditions, collection « La fabrique des possibles », 2012.
- Yves Gonzalez-Quijano, *Arabités numériques, le printemps du Web arabe*, Sindbad, Paris, 2012.
- Yves Gonzalez-Quijano, "internet, le « Printemps arabe » et la dévaluation du cyberactivisme arabe", *Égypte monde arabe*, Série 3, n° 12, 2015.
- Jurgen Habermas, *The Theory of and Rationalization of Society*, Beacon Press, Boston, 1984. Voir aussi du même auteur, *The Theory of Communication Action*, Beacon Press, Boston, 1987.
- Charles Herman, "Some Consequences of Crisis Which Limit the Viability of Organizations", *Administrative Science Quarterly*, n° 8, 1963.
- Patrick Joffre, P et Olivier Germain, « De nouveaux déploiements du projet en management », *Management et Avenir*, Vol.2, n° 12, 2007, pp. 85-87.
- Frigyes Karinthy, Lánoszemek (Chainons), in *Minden másképpen van* (Tout est différent), Budapest, 1929.
- Emmanuel Lazega, *Réseaux sociaux et structures relationnelles*, PUF, Paris, 2014.
- Thierry Maillet, *Génération participation: de la société de consommation à la société de la participation*, MM2, Paris, 2008.

Pierre Mercklé, *Sociologie des réseaux sociaux*, La Découverte, Paris, 2016.

Arnaud Mercier, *Médias et opinion publique*, Editions CNRS, collection les Essentiels d'Hermès, Paris, 2012.

Stanley Milgram, Jeffrey Travers, "An Experimental Study of the Small World Problem", *Sociometry*, Vol. 32, n° 4, (1), 1969, pp. 425-443.

Christophe Roux-Dufort, Bénédicte Vidaillet, "The Difficulties of Improvising in a Crisis Situation. A Case Study", *International studies of management & organization*, Vol. 33, n° 1, 2003, pp. 86-115.

Jacques Secondi, « Les réseaux sociaux, accélérateurs de révolution », *Le Nouvel Economiste*, Paris, 2013.

Charles Thépaud, *Le monde arabe en morceaux- des printemps arabes à Daech*, Armand Colin, Paris, Collection U, 2017.

William Waugh, Gregory Streib, "Collaboration and Leadership for Effective Emergency Management", *Public Administration Review*, Vol.66, 2006, pp. 131-140.

Léon Walry, *Le Web social, quel impact sur la citoyenneté, la démocratie et le monde politique, Rapport de la commission politique de l'assemblée parlementaire de la francophonie*, Ottawa, 2014.

Karl Weick, *Making Sense of the Organization*, Wiley-Blackwell, 2001.