

Facebook se plante et, pour certains, c'est une bien étrange expérience

La panne de Facebook, Instagram, Messenger et WhatsApp ne fut généralement pas douloureuse. Mais elle a démontré la centralité de ces outils dans nos vies.



MATHIEU COLINET

Il n'a fallu lundi en fin de journée que quelques minutes aux usagers de Facebook, Messenger, WhatsApp ou encore Instagram pour s'apercevoir que leurs outils favoris connaissaient des problèmes majeurs. En fait, une panne géante qui s'est prolongée durant plusieurs heures et a écorné certaines de leurs habitudes.

Mais qu'ont-ils exactement ressenti ? Était-ce une gêne ? De façon plus aiguë, un malaise ? Un vide ? Difficile de le savoir précisément. Peut-être d'ailleurs le sentiment ressenti face à la panne géante dépend-il de l'utilisation plus ou moins importante faite de ces outils.

« On sait en tout cas que ce sont des outils qui sont devenus centraux dans la vie d'un certain nombre de personnes », affirme Grégoire Lits, chargé de cours en sociologie des médias à l'UCLouvain et membre de l'Observatoire de recherche sur les médias et le journalisme au sein de la même université. « Plusieurs études ont mesuré le temps moyen d'utilisation des réseaux sociaux. En Belgique, selon une dernière étude de We Are Social et Hootsuite, il est en moyenne de 1h45. Par rapport à d'autres pays, c'est plutôt peu. »

La centralité des réseaux sociaux n'est pas qu'une question de temps passé sur ceux-ci. Pour Grégoire Lits, il faut pour la comprendre souligner les fonctions qu'ils remplissent aujourd'hui. « Avant les réseaux sociaux, il y avait des outils de communication en *one-to-one*, comme le téléphone, des outils pour consommer des contenus

culturels, comme la télévision, des médias pour s'informer. La grande force des réseaux sociaux, c'est leur caractère multimodal. Ils permettent tout à la fois de communiquer en *one-to-one*, de consommer des contenus culturels mais aussi de tenir des conversations en groupe. »

Autrement dit, pour Grégoire Lits, la panne de lundi a tout d'un coup paralysé les différentes fonctions que remplissent aujourd'hui les réseaux sociaux « alors qu'une panne du réseau GSM n'a des conséquences que sur celui-ci », affirme le chercheur.

Une libération parfois

« Ce qui s'est passé lundi soir, c'est un peu comme si on collait la bouche de millions de personnes pendant plusieurs heures », affirme pour sa part Olivier Servais, professeur d'anthropologie à l'UCLouvain. « Les réseaux sociaux sont devenus aujourd'hui un mode quotidien de communication, presque une prothèse relationnelle pour certains et pas seulement pour des geeks. La panne de lundi, c'est la mise entre parenthèses de tout ce canal. »



Les réseaux sociaux sont devenus un mode quotidien de communication, presque une prothèse relationnelle pour certains et pas seulement pour des geeks

Olivier Servais professeur d'anthropologie à l'UCLouvain



Si les problèmes de lundi ont pu en gêner certains au dernier degré, d'autres se sont vite adaptés. « En tout cas, j'ai pu constater que certaines de mes connaissances ont rapidement glissé vers d'autres applications, comme Telegram ou Signal, qui n'étaient pas concernées par le problème. J'imagine toutefois que ce n'est pas directement à la portée de tout le monde, il faut être relativement à l'aise avec ce type d'outils », affirme Olivier Servais.

L'anthropologue se refuse à penser que tous ceux qui n'ont pas pu migrer vers d'autres applications ont été plongés *de facto* dans une grande anxiété. « Non, je ne crois pas. Je pense que certaines personnes ont pu au contraire vivre cela comme une libération, une respiration dans un flux ininterrompu. Je pense qu'à ce niveau, il y a clairement eu une ambivalence dans les réactions. D'autant que le problème n'a duré que quelques heures. »

L'apport des relations virtuelles

Professeur émérite de psychologie (UCLouvain) et spécialiste des émotions collectives, Bernard Rimé envisage pour sa part la panne de lundi par rapport aux bénéfices que tout un chacun tire de ses relations sociales. « Via Facebook, nous maintenons des liens d'attachement », affirme-t-il. « À côté de celles que nous avons physiquement avec nos proches, nos amis, nos collègues, ces relations virtuelles accroissent en quelque sorte la portée de nos existences et accentuent ce que nos relations en général nous apportent : un soutien social, le sentiment d'exister pour soi et pour d'autres, d'être soutenu, d'être épaulé et au-delà la confirmation continue de toutes les choses auxquelles nous croyons ensemble. C'est le sociologue Erving Goffman qui dans ses études sur les rituels d'interactions quotidiennes montrait que, continuellement, nous soignons ces croyances dans les éléments qui nous lient et nous permettent d'affronter le monde. »

Pour Bernard Rimé, c'est une partie de ces apports liés à nos communications virtuelles qui a pu trembler quelque peu lundi avec la panne gigantesque. « En fait, la coupure de lundi a sonné comme une expérience, permettant à chacun d'entre nous de jauger à quel point il est dépendant de sa participation sociale. Certes, ces relations virtuelles, nous ne les avons pas toujours eues. Mais désormais, elles font partie de nos besoins et nous comptons sur elles. »

Si les problèmes de lundi ont pu en gêner certains au dernier degré, d'autres se sont vite adaptés. © PHOTO NEWS.



HUMEUR

JULIE HUON

Pas de panne pour les vanes

Hello literally everyone. » Lundi 4 octobre à 19 h 27, le ou la community manager de Twitter souhaite la bienvenue à « littéralement tout le monde ». Un gazouillis à peine moqueur destiné aux millions d'internautes privés depuis plusieurs heures déjà de Facebook, Instagram, WhatsApp et Messenger, et se rabattant massivement sur la plateforme à l'oiseau bleu. Retweeté 582.200 fois, liké 3,1 millions de fois, le tweet a généré des centaines de milliers de réponses plus drôles les unes que les autres, notamment de la part d'autres marques profitant du buzz pour « s'insérer dans la conversation » (comme le spécialiste des produits hygiéniques Tampax qui a osé un joli jeu de mots à ce sujet).

La réaction de McDonald's « Salut, que puis-je pour vous ? » a par exemple lancé un dialogue plein d'humour entre les deux community managers quand Twitter a répondu : « 59,6 millions de nuggets pour mes amis. – Sur place ou à emporter ? – Vous pourriez juste les envoyer par Direct Message ? » Hilarant. Instagram, bon joueur, a également réagi au message de bienvenue de Twitter avec un « Salut et bon lundi », agrémenté d'un emoji « très perturbé ». WhatsApp a répondu par un simple « Hello » et une petite main jaune qui s'agite, comme quand on pleure à l'intérieur mais qu'on s'efforce de sourire à la voisine. Les autres réseaux sociaux, au grand complet, se sont frotté les mains.

La messagerie Telegram est par exemple passée de la 56^e à la 5^e place des applications gratuites les plus téléchargées aux États-Unis en un jour, selon le cabinet spécialisé SensorTower. Silence du côté de Snapchat ou TikTok, mais Signal, appli réputée pour son cryptage des données, a tweeté avec beaucoup de fair-play : « Les inscriptions augmentent sur Signal (bienvenue à tous !). Nous savons aussi ce que c'est que de travailler pendant une panne et souhaitons bonne chance aux ingénieurs qui tentent de remettre en service les autres plateformes. » Le tout provoquant, évidemment, une avalanche de commentaires sarcastiques.

Des personnalités ont également raillé le géant californien, comme le lanceur d'alerte Edward Snowden qui a écrit : « Facebook et Instagram deviennent mystérieusement hors ligne et le monde devient un monde plus sain. » Mark Zuckerberg lui-même s'est excusé sur Twitter, tout comme son monumental réseau social qui y a posté un douloureux « Nous sommes conscients que certaines personnes ont des difficultés à accéder à l'application Facebook. Nous travaillons pour que les choses reviennent à la normale le plus rapidement possible et nous nous excusons pour tout inconvenient ». Sorry, Facebook, fallait t'y attendre. Nouvelle averse de vanes et de persiflage, dans toutes les langues : de « Chers amis de Twitter, merci d'accueillir avec le respect et la bienveillance qu'ils méritent ces gros gogols complotistes de Facebook et ces dégénérés narcissiques d'Instagram » à « Espérons simplement que Mark n'achètera pas également YouTube, Netflix et Twitter. Sinon, je me verrai obligée de sortir pour jouer avec des pommes de pin et des cailloux ». La plupart des internautes demandant également pardon à leur wifi pour l'avoir injustement insulté autour de 17 h 20, début de la panne mondiale...

Contrairement aux applications de Facebook, Twitter se portait donc drôlement bien lundi soir, ses utilisateurs échangeant sur le sujet tout au long de la soirée. Selon Visibrain, la plateforme de veille du web et des réseaux sociaux, on recense ainsi plus de 11 millions de tweets mentionnant *WhatsApp down*, près de 9,5 millions pour *Facebook down* et 9 millions pour *Instagram down*, soit un total de 18 millions de tweets (certains tweets mentionnaient les trois réseaux) à la fin de la panne. Le plus haut pic d'activité comptabilisait... 738 tweets par seconde sur le sujet.