



(v99.1)

l'antichambre

fragments

sédiments

Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (2e partie)

résumé

sommaire

bio

par [Florence Millerand](#)

Étudiante en doctorat de communication - Université de Montréal

© Florence Millerand - 1999 - Tous droits réservés.

Cet article est aussi disponible en [format PDF](#)

▲Résumé

Les recherches réalisées dans le domaine des usages des médias et des technologies se caractérisent par une grande variété, à la fois dans les objets de recherches privilégiés, les problématiques développées et dans les positions théoriques qui les fondent. L'auteur livre dans ce texte une synthèse présentant trois approches de l'étude des usages, à savoir l'approche de la *diffusion*, l'approche de l'*innovation* et l'approche de l'*appropriation**. Pour chacune d'entre elles sont précisés : le contexte intellectuel qui les a fait émerger, les postulats sur lesquels elles sont basées, et le paradigme dans lequel elles s'inscrivent. Le modèle de l'usager à l'oeuvre ainsi que les différentes acceptations de la notion d'usage sont également dégagés de façon à mettre à jour les divers clivages théoriques et méthodologiques existant entre ces approches.

* Le texte présenté ici traite uniquement de l'approche de l'*appropriation*. Les deux autres approches ont été traitées dans la [première partie](#), publiée dans COMPOSITE [v98.1](#).

[Abstract](#) | [Resumen](#)

Descripteurs : usages, usagers, médias, technologies, diffusion, innovation, appropriation, théories, modèles.

▲Sommaire

1ère partie:

1. Introduction
 - 1.1. Sur la notion d'usage
2. De la technique au social
 - 2.1. Penser la technique
 - 2.2. De l'objet au sujet
 - 2.3. De la quotidienneté
3. La « mise en objet » de la technique
 - 3.1. L'objet « outil », l'objet « signe social » et le « dispositif »
 - 3.2. Des objets aux contenus
4. L'évolution des approches théoriques
5. L'approche de la diffusion
 - 5.1. Le paradigme diffusionniste
6. L'approche de l'innovation
 - 6.1. L'école de la traduction

2e partie:

7. L'approche de l'appropriation

7.1. Les formes de l'appropriation

7.1.1. L'écart entre les usages prescrits et les usages effectifs

7.1.2. Les « significations d'usage »

7.1.2.1. Les constructions identitaires

7.1.2.2. Le continuum de pratiques

7.1.2.3. La socialisation des techniques

7.1.2.4. L'imaginaire technique et le rôle des représentations

7.2. Les technologies domestiques et l'évolution des modes de vie

7.2.1. Le remodelage des frontières entre les sphères publique et privée

7.2.2. La technicisation de la relation de communication

7.2.3. La question du lien social

7.3. L'usager actif, autonome, et privé: consommateur ou citoyen ?

7.4. La socio-politique des usages

Conclusion

Bibliographie



▲ 7. L'approche de l'appropriation

L'approche de l'appropriation se distingue des deux précédentes à plus d'un titre. À la différence de l'approche de l'innovation centrée sur le moment de la conception des objets techniques, l'approche de l'appropriation situe ses analyses sur le plan de leur mise en oeuvre ou "mise en usage" dans la vie sociale. Par ailleurs, contrairement à l'approche de la diffusion qui s'attache à l'étude du processus de diffusion des technologies à travers l'évolution d'un taux d'adoption, l'étude des usages dans les termes de l'appropriation sociale des technologies renvoie à l'analyse de leur formation du "point de vue" des usagers.

C'est en partie en réaction et face aux limites des approches quantitatives de la sociologie de la diffusion, qu'est née cette approche de l'appropriation sociale des nouveaux outils de communication.

La profusion de ces innovations et leur intégration croissante dans les foyers a également très fortement contribué à développer des programmes de recherches dans le but de mieux saisir et comprendre ces phénomènes[1]. Ainsi, l'arrivée de la télématique dans les années 80 a alimenté de très nombreuses recherches empiriques[2], aussi bien en France - avec le développement du Minitel et des projets de domotique - qu'au Québec - avec les projets télématiques Télidon et Alex ainsi que le système Vidéoway pour la télévision interactive.

Les approches empiriques quantitatives mobilisées pour mesurer l'impact des nouveaux outils de communication sur les pratiques ont montré leur utilité pour comprendre la diffusion des innovations; en revanche, elles ont témoigné de leur incapacité à expliquer certains phénomènes comme la disparité en terme de taux d'équipement (Chambat, 1994a, p.258). En effet, pour reprendre l'exemple pointé par Pierre Chambat, comment expliquer que certains produits comme les chaînes hi-fi, lave-vaisselle ou micro-ondes ont un taux d'équipement inférieur à 100% (40% pour le cas de la France) alors que d'autres comme la télévision ou le téléphone atteignent des taux largement supérieurs à 100% (multi-équipement) ? Selon Chambat, des éléments de réponses sont à chercher du côté de l'unité d'analyse (le "ménage") et du côté du statut des objets techniques, et cela, à travers un questionnement plus large englobant un contexte marqué par une individualisation dans la construction des modes de vie (ibid., p.259).

Ainsi, à la différence de l'approche de la diffusion des innovations qui s'attache à constater et expliquer les disparités en différenciant des profils d'utilisateurs, l'approche de l'appropriation met en évidence la disparité des usages et des utilisateurs en montrant la construction sociale de l'usage, notamment à travers les significations qu'il revêt pour l'utilisateur: « Les différences de taux d'équipements ou de fréquences d'utilisateurs ne sont ici que le révélateur des disparités de signification que revêtent les pratiques concernées pour les différents groupes sociaux. » (ibid., p.259). La question du statut de l'objet revient à saisir ce qu'il représente pour son ou ses utilisateurs, comment il vient s'inscrire dans un environnement spécifique et parmi des pratiques préexistantes, et cela, dans le contexte de la vie quotidienne - indissociable des tendances sociales de fond qui participent à la construction des modes de vie. Sur le plan méthodologique, les recherches qui relèvent de l'approche de l'appropriation se distinguent en privilégiant les méthodes qualitatives - qu'elles empruntent notamment aux approches ethnographiques (observation participante, entretiens en profondeur, etc.). Toutefois, compte tenu de la très grande diversité des problématiques, il serait faux de prétendre à une unité dans les méthodologies mobilisées; les méthodes sociologiques quantitatives ainsi que l'analyse des discours sont également utilisées.

Les très nombreuses recherches théoriques et empiriques effectuées dans le cadre de cette approche s'organisent autour d'intérêts et de questions de recherche des plus variés. Nous les présentons sous forme de thématiques, dans lesquelles s'articulent différentes problématiques, elles-mêmes différenciables en fonction des unités et niveaux d'analyse privilégiés. Toutefois, ces distinctions ne sont là que pour faciliter la compréhension chez le lecteur; en effet, la plupart des recherches traitent le plus souvent de plus d'une problématique.

Une des principales questions de recherche soulevées consiste à analyser comment se constituent des usages différenciés selon les groupes sociaux, notamment à travers l'examen des « significations d'utilisateurs ». Les travaux s'organisent autour de questionnements centrés sur le rôle des pratiques antérieures (filières d'usage et phénomènes générationnels), les phénomènes de construction identitaire ainsi que la socialisation de la technique. Les diverses études ont montré le rôle crucial des représentations dans la formation des pratiques, certaines en particulier se sont attachées à montrer le poids de l'imaginaire technique et ont révélé la portée de la charge symbolique de ces nouveaux outils de communication.

L'étude des incidences de l'introduction des technologies dans toutes les sphères d'activité sur

l'évolution des modes de vie a alimenté tout un autre ensemble de recherches, en particulier sur la dichotomie des sphères publique et privée. Dans une visée plus large, le rôle des technologies sur la technicisation des pratiques de communication et ses incidences sur le plan cognitif font l'objet de problématiques qui dépassent l'analyse de l'appropriation d'un outil par un usager pour s'interroger sur les conséquences à long terme de cette nouvelle forme de communication, de plus en plus médiatisée par la technique. Enfin, les questions de la médiation technique et du lien social sont abordées dans de nombreux travaux.

Les questionnements autour des différentes "figures" des usagers, en particulier autour de la figure de "l'utilisateur actif" portée par les discours entourant les « nouvelles technologies », font l'objet de divergences d'opinion importantes et contribuent ainsi à relancer les débats sur les différences entre anciens et nouveaux médias. Là encore, on constate de grandes variations dans le choix des niveaux d'analyse et des méthodologies: les recherches s'étendent des études de terrain aux analyses critiques macro-sociales.

▲ 7.1. Les formes de l'appropriation

▲ 7.1.1. L'écart entre les usages prescrits et les usages effectifs

Les premières interrogations sur les usages ont été formulées suite au constat de l'inadéquation des usages prévus et des usages effectifs. Les exemples sont nombreux: du magnétoscope - conçu initialement comme outil de création vidéo et utilisé en pratique comme périphérique de la télévision essentiellement pour visionner des cassettes vidéo - au Minitel - inventé comme terminal de consultation permettant l'accès à tout un ensemble de banque de données, et approprié (du moins à ses débuts) comme un outil ludique, d'échange et de rencontres interpersonnelles (Toussaint, 1992); il semble bien, comme l'expose Jacques Perriault, que face aux modes d'emplois prescrits par les inventeurs des technologies, les premiers utilisateurs tendent à toujours proposer « des déviations, des variantes, des détournements et des arpeges » (Perriault, 1989, p.14).

Perriault s'est penché sur l'étude de cet écart, qui constitue le point de départ de sa réflexion. C'est à travers l'examen des pratiques déviantes, c'est-à-dire « des pratiques qui sont autre chose que des erreurs de manipulation, et qui correspondent à des intentions, voire à des préméditations » qu'il a développé sa thèse sur la « logique de l'usage ». Selon Perriault, « il y a de grandes convergences dans les formes d'usage, de grands regroupements, ce qui permet de supposer l'existence d'un modèle identique du fonctionnement chez les divers utilisateurs » (ibid., p.203). En reprenant les propos de Simondon sur les rapports entre magie et technique, il différencie plusieurs alternatives dans l'usage: « certains appareils se trouvent cantonnés dans des pratiques magiques, alors que d'autres en sont au stade instrumental, sans compter ceux qui ont été définitivement rejetés » (ibid., p.203).

Le modèle de la genèse des usages que propose Perriault a fait l'objet de nombreuses critiques, notamment en ce qui concerne le rapport qu'entretiennent concepteurs et usagers, qu'il pose comme un face-à-face équilibré entre une sphère technicienne et une sphère des utilisateurs. D'autre part, on a reproché à Perriault de glisser vers une problématique psychologisante, qui réduirait son analyse à l'unique prise en compte des facteurs personnels des usagers, sans aborder les dimensions économiques, stratégiques et politiques des innovateurs. Les mouvements de détournements, de résistances ou de rejet des usagers sont présentés comme faisant contrepoids et suffisant à l'équilibre des rapports.

Michel de Certeau, quant à lui, a analysé l'écart entre les usages inventés et ceux constatés en posant l'existence de deux mondes, celui de la production, et de l'autre, celui de la consommation ou des

usages, perçus comme des pratiques inventives et créatives, qui participent de l'*invention du quotidien*. Il conçoit la consommation comme une production, ou plutôt une « fabrication », une « poïétique », qui est « rusée, dispersée, silencieuse, quasi invisible, [et] qui s'oppose ou négocie avec les messages de l'institution centralisée, rationalisée et spectaculaire de la production dominante des industries culturelles. » (Proulx, 1994, p.174).

De Certeau utilise les notions linguistiques de la performance et de la compétence pour fonder théoriquement son modèle d'analyse des pratiques. En privilégiant l'acte de parler (ou la performance) plutôt que la connaissance de la langue (ou la compétence), de Certeau cherche à appliquer les caractéristiques de l'énonciation aux pratiques quotidiennes: « [...] à se placer dans la perspective de l'énonciation, propos de cette étude, on privilégie l'acte de parler: il opère dans le champ d'un système linguistique; il met en jeu une appropriation, ou une réappropriation, de la langue par des locuteurs; il instaure un présent relatif à un moment et à un lieu; il pose un contrat avec l'autre (l'interlocuteur) dans un réseau de places et de relations. Ces quatre caractéristiques de l'acte énonciatif pourront se retrouver en bien d'autres pratiques (marcher, cuisiner, etc.) ». (de Certeau, 1990, pp.38-39, cité dans Proulx, 1994, p.176).

Ainsi, l'application de ces quatre catégories (réaliser, s'approprier, s'inscrire dans des relations, et se situer dans le temps) aux pratiques quotidiennes permet à de Certeau de comprendre l'écart entre l'offre de la production dominante et ce que s'approprient effectivement les usagers comme une activité de « bricolage » et de « création » à partir des produits imposés, au travers de « ruses », et d'« opérations de braconnage » qui prennent place au quotidien. A travers ces « arts » et « manières de faire », l'usage se construit et se soustrait aux codes imposés et à l'influence du producteur^[3].

▲ 7.1.2. Les « significations d'usage »

De nombreuses recherches se sont penchées sur les « significations d'usage », qui font référence aux « représentations et aux valeurs qui s'investissent dans l'usage d'une technique ou d'un objet » (Chambat, 1994a, p.262). Mallein et Toussaint (1994) en particulier - qui travaillent depuis une quinzaine d'années sur les processus d'intégration des technologies de communication dans la sphère privée et familiale - ont développé une « grille d'analyse sociologique de l'usage des NTIC » qui met en évidence l'importance des significations d'usages dans l'appropriation des objets techniques (cette grille a été élaborée à partir de nombreuses recherches effectuées, entre autres, sur les usages du magnéscope, du Minitel, du micro-ordinateur et du CD-Rom).

La question de la construction des significations d'usage des nouveaux outils - qui conditionnent leur intégration sociale - se trouve au coeur de leur problématique: « Nos travaux ont montré [...] que l'insertion sociale d'une NTIC, son intégration à la quotidienneté des usagers, dépendaient moins de ses qualités techniques "intrinsèques", de ses performances et de sa sophistication, que des significations d'usage projetées et construites par les usagers sur le dispositif technique qui leur était proposé. » (Mallein et Toussaint, 1994, p.318).

À travers la confrontation des réalisations et des projets (c'est-à-dire de l'offre) avec les pratiques et les représentations des usagers, Mallein et Toussaint se proposent d'analyser les différents modes d'appropriation des objets techniques. Ils distinguent deux grands types de rationalité à l'oeuvre dans la construction de l'offre, qui témoignent d'un certain type de problématisation des usages: une « rationalité de la cohérence socio-technique » et une « rationalité de la performance techniciste ». La première considère que « le nouveau dispositif et les produits/services qui lui sont associés doivent trouver leur place dans tout cet ensemble social, culturel, technique, organisationnel, familial, relationnel [préexistant] » (ibid., p.319); autrement dit, une « alliance » avec la demande est recherchée. La deuxième en revanche - la rationalité de la performance techniciste - considère l'alliance établie à partir du moment où il est fait table rase de l'existant: « [...] on désigne aux usagers les places

qu'ils vont occuper, les pratiques nouvelles qu'ils vont développer et les représentations idéales auxquelles ils doivent tendre. » (ibid., p.320); cette deuxième forme de rationalité relève d'un coup de force, qui tente d'allier les usagers au projet de l'offre. (On retrouve cette rationalité à travers les nombreux écrits journalistiques qui traitent de la "révolution technologique").

De chacune de ces rationalités découle une série de concept et de processus, qui permettent de mieux cerner les différents facteurs explicatifs de l'intégration effective ou non des technologies. Ainsi, les auteurs distinguent quatre groupes de concepts: banalisation *versus* idéalisation; hybridation *versus* substitution; évolution sociale *versus* révolution sociale; identité active *versus* identité passive (ibid., pp.320-328).

Les processus de banalisation ou au contraire d'idéalisation de la technique et de l'objet permettent de distinguer la façon dont certaines innovations viennent s'intégrer ou non dans les modes de vie. La banalisation peut se produire soit par la greffe d'un nouvel objet sur un ancien (par exemple: le magnéscope sur la télévision, le Minitel sur le téléphone ou encore le CD-Rom sur l'ordinateur), soit par la valorisation de son utilité pratique (par exemple: le magnéscope enregistre des émissions en cas d'absence, le Minitel est aussi un annuaire). L'idéalisation, au contraire, procède selon une logique révolutionnaire; à titre d'illustration, les premières expériences de la télématique au début des années 80 ont été présentées comme devant "révolutionner les modes de communication"^[4] et se sont soldées par des échecs. Dans cette perspective d'idéalisation, l'acquisition de l'objet est perçu comme une distinction sociale, la technique comme un progrès démocratique, etc. Il semble que les processus d'idéalisation permettent de rallier les usagers au projet de l'innovation au tout début, mais l'effet est de courte durée et les déceptions subséquentes peuvent conduire à l'abandon de la technologie.

Les phénomènes d'hybridation ou de substitution permettent également de fournir des éléments de réflexion à l'étude du succès ou de l'échec des innovations. Selon Mallein et Toussaint, l'hybridation procède d'une vision « modeste » de la technique, tandis que la substitution correspond à une vision « prométhéenne ». On comprend comment la première s'inscrit dans un processus de banalisation au contraire de la deuxième qui relève d'un phénomène d'idéalisation.

Les concepts d'évolution sociale ou de révolution sociale suivent la même logique: dans le premier cas, l'innovation « est en phase avec une évolution sociale d'ensemble » (exemple du magnéscope qui s'intègre dans un contexte d'assouplissement des relations autoritaires dans le milieu familial et plus largement dans un contexte d'individualisation des modes de vie); dans le second cas, l'innovation est en décalage ou en confrontation avec les modèles de sociabilité en place (exemple de l'expérience Télétel 3V qui, en attribuant l'objet technique au chef de famille, a fait naître des volontés d'accaparement de l'objet qui se sont manifestées sous la forme de conflits parent - enfant notamment).

Enfin, les concepts d'identité passive ou active font référence au modèle de l'utilisateur inscrit dans l'innovation: l'identité active permet à l'utilisateur de s'inventer une identité (exemple des messageries télématiques permettant la fuite de l'identité sociale et l'emprunt d'une nouvelle) ou d'affirmer la sienne à travers l'usage (exemple du magnéscope qui permet de personnaliser son programme et de s'affirmer au sein de l'identité familiale); l'identité passive réfère à l'utilisateur idéal auquel doit correspondre l'utilisateur: celui-ci n'a d'autre choix de l'accepter ou de la rejeter. L'exemple du système de domotique cité par Mallein et Toussaint est révélateur du poids des significations sociales associées à l'usage de l'objet technique en question; en effet, la brochure qui accompagnait le dispositif présentait le produit sous la forme d'un serviteur de maison: « Nestor (...) gardera la maison (...) de Madame et Monsieur » quand ceux-ci « skieront en Haute-Savoie ». Or, ce dispositif s'adressait à une population habitante de HLM^[5] composée surtout de familles monoparentales et aux revenus très modestes. Le système a été rejeté par certains usagers qui ont déclaré que "ce système n'était pas pour eux" (ibid., p.328).

La grille développée par Mallein et Toussaint possède une valeur heuristique certaine. Elle nous

semble utile pour évaluer le succès ou l'échec d'une innovation et peut même permettre de formuler quelques prévisions. Toutefois, son plus grand intérêt réside dans les différentes dimensions à prendre en compte dans l'étude des dynamiques d'appropriation qu'elle a pu mettre à jour. L'analyse en terme de phénomènes d'hybridation ou de substitution permet de conserver dans l'analyse le rôle des caractéristiques des objets techniques (évacuées dans certaines études); les concepts d'identité active *versus* passive permettent de dégager le rôle des modèles de l'utilisateur inscrits dans les objets techniques; les processus de banalisation *versus* d'idéalisation ou évolution sociale *versus* révolution sociale incitent à re-situer les pratiques dans la construction des modes de vie et à porter attention aux discours entourant les innovations.

▲ 7.1.2.1. Les constructions identitaires

La problématique des significations d'usage n'est pas mobilisée uniquement dans l'étude des usages sociaux des nouvelles technologies. Proulx et Laberge (1995) notamment, se sont attachés à l'analyse des processus de construction identitaire des publics à travers les significations d'usage de la télévision. Ils ont montré ainsi que les significations attribuées aux médias et aux messages présents dans l'environnement domestique contribuaient à la constitution d'une identité familiale au quotidien. A partir d'entrevues sur le mode du récit de vie, l'analyse des pratiques a révélé la fabrication d'une culture familiale, bâtie autour de styles d'interactions particuliers, d'habitudes et de rituels d'organisation ainsi que d'habitude de consommation, qui porte également les traces du contexte social dans lequel les pratiques prennent place (Proulx et Laberge, 1995, p.138).

Cette recherche a également permis de rendre compte du rôle important des usages médiatiques (télévisuels en particulier) dans la construction des modes d'organisation de la sociabilité familiale: « l'usage domestique des médias participe à la construction et au renforcement d'une "ambiance familiale" - et donc, d'une certaine manière, de l'identité familiale - à travers le développement de ce que nous appelons la culture télévisuelle propre à l'histoire particulière d'une famille donnée » (ibid., pp.124-125).

Sur le plan méthodologique, Proulx et Laberge ont adopté une perspective ethno-sociologique; c'est en effet à partir du regard porté par les usagers sur leur propres pratiques que les analyses ont été effectuées. En partant des trajectoires personnelles d'usage des différents membres de la famille^[6], ces auteurs ont cherché à saisir la construction de l'histoire du groupe familial en matière de pratiques télévisuelles. Les dimensions suivantes ont été abordées: les effets générationnels (constitution de sous-groupes distinguant les enfants des parents ou des adolescents), les phénomènes de reproduction "héréditaire" dans les usages médiatiques, les rapports de pouvoir à travers les *patterns* d'usage, le rôle des contenus dans l'initiation des conversations entre les différents membres ou encore l'assimilation de valeurs diffusées par la télévision.

▲ 7.1.2.2. Le continuum de pratiques

Dans son article intitulé « Médias: éléments pour l'étude de la formation des usages », Gilles Pronovost aborde lui aussi les phénomènes inter-générationnels et examine la formation des usages à travers l'itinéraire biographique des individus (1994, p.382). Il montre que l'examen des rapports entre les générations - à la fois lors de l'introduction des objets techniques et lors de leur utilisation - permet d'expliquer certains phénomènes; par exemple: l'arrivée d'une nouvelle technologie peut venir perturber les rapports d'autorité et de pouvoir entre les différents membres de la famille. Pronovost constate par ailleurs que les différences de goûts et d'habitudes entre les générations participent de l'individualisation des pratiques médiatiques et de la multiplication des dispositifs.

L'autre dimension d'étude privilégiée par Pronovost est l'intégration des usages dans les activités existantes et dans des temporalités spécifiques. Il situe d'emblée l'étude des pratiques médiatiques dans

le cadre plus large des pratiques culturelles et examine la formation des usages sociaux à travers « l'ensemble des processus sociaux par lesquels les acteurs en viennent à structurer leur rapport au temps et à l'espace » (ibid., p.379). Les usages sont définis sur un *continuum*, allant des usages déjà structurés (exemples des pratiques de lecture ou télévisuelles) aux usages en voie de formation (exemples de la télévision interactive). Selon Pronovost, « [...] les usages sociaux des médias demandent à être insérés dans un *continuum* empirique, renvoyant non seulement à une diversité d'objets - téléviseur, magnétoscope, décodeurs sophistiqués (prescrivant eux-mêmes des modalités spécifiques d'appropriation), mais également à un *continuum* historique faisant en sorte qu'un usage structuré, par exemple, en vienne à être déstabilisé, puis recomposé sous d'autres formes » (ibid., p.382). Ainsi, il distingue un *continuum* empirique d'usage sur lequel viennent s'articuler les usages de la télévision, du magnétoscope et de la télévision interactive. Dans le même ordre d'idées, Chambat parle de « filières d'objets » (dont la chaîne audiovisuelle ou la péritéléphonie constituent deux exemples) et de « filières d'usages » (1994a, p.259).

L'introduction de la temporalité dans le questionnement des usages sociaux permet également à Pronovost de distinguer différents types de rapport au temps selon les technologies: la télévision « meuble le temps », l'usage du magnétoscope permet sa planification, et l'ordinateur l'optimise (ibid., p.387). Selon Pronovost, il semble que l'on assiste au développement de stratégies et de tactiques conduisant à une plus grande planification du temps.

▲ 7.1.2.3. La socialisation des techniques

Dans une orientation similaire, un certain nombre d'études effectuées par des chercheurs britanniques ont été menées sur l'analyse de la socialisation des médias ou des technologies en contexte domestique (Morley, 1986, 1992; Silverstone, 1989, 1992). Ces recherches ont permis de comprendre la dimension sociale des usages des médias ou des technologies dans une perspective culturelle, notamment en mettant en évidence le fait que la façon dont les gens utilisent les médias est tributaire du processus de socialisation propre à chaque famille, qui témoigne lui-même de son inscription dans un contexte social, économique et politique particulier. Dans cette perspective, les valeurs, les attitudes et les styles de vie occupent une place importante dans l'analyse.

Le projet intitulé *The Household Uses of Information and Communication Technologies*, mené conjointement par Silverstone, Morley, Dalhberg et Livingstone (1989), s'inscrit dans la continuité des travaux effectués sur la réception télévisuelle dans la tradition des *Cultural Studies* mais élargit l'analyse à l'ensemble des technologies qui composent le foyer, incluant la télévision. Ce projet a impliqué une re-contextualisation de l'étude de la consommation de la télévision dans un cadre socio-technique et culturel plus vaste, et un engagement substantiel dans un travail empirique ethnographique, susceptible de permettre la compréhension de la complexité du phénomène de la réception.

L'objectif de ce projet visait à mieux comprendre les dynamiques de domestication des technologies - autrement dit leur incorporation dans les foyers au quotidien - ainsi que la façon dont chacune des familles gérait son univers économique, social et technologique. Dans cette approche, les significations de la télévision sont comprises comme les propriétés émergentes des pratiques contextualisées de réception et les pratiques sont envisagées comme étant constituées à l'intérieur d'environnements micro-sociaux formés par la famille et les interactions qui y prennent place.

Ces travaux ont permis de comprendre les rapports des usagers aux objets techniques qui peuplent les foyers sous l'angle de leur « culture technologique » (Silverstone et al., 1989, 1992). Cette culture technologique comporte trois dimensions: (a) l'héritage technologique, qui renvoie à l'ensemble des attitudes et des connaissances relatives aux technologies transmises par la famille; (b) la carrière technologique, qui s'étend au delà du milieu familial et qui renvoie aux rapports cumulés de l'individu

avec les technologies; et (c) la compétence technologique, qui renvoie aux attitudes et aux connaissances que l'individu mobilise lorsqu'il est en contact avec les technologies; cette troisième dimension englobe les deux premières.

La conceptualisation du foyer comme une "économie morale" - *the moral economy of the household* - (Silverstone et al., 1992) permet de comprendre l'usage des objets techniques au foyer dans sa relation avec le monde extérieur. Le foyer est une « économie » au sens où il participe - via ses membres - à une activité de consommation, et il est une économie « morale » au sens où cette activité de consommation est informée par des goûts, des connaissances etc., eux-mêmes tributaires des histoires des différents membres, des règles de fonctionnement du foyer, etc. Les objets techniques sont perçus comme étant à la fois modelés et modelants, ils acquièrent leurs significations à travers leur appropriation et participent au processus de création sociale.

L'intérêt des recherches sur les processus de socialisation des technologies domestiques est d'avoir permis une observation approfondie de leur usage, grâce à l'utilisation de méthodes ethnographiques notamment, afin de restituer leur appropriation dans le cadre de la culture matérielle et symbolique du ménage. Cependant, ces études s'inscrivent avant tout dans les problématiques de la réception télévisuelle, sans prise en compte des spécificités interactives des nouvelles technologies qui apportent avec elles certains modes d'usage particuliers. Toutefois, elles ont le mérite d'avoir été les premières à conceptualiser le média télévision comme une technologie domestique insérée dans un contexte déjà peuplé d'objets techniques, dans lequel prennent place des dynamiques d'interactions entre les membres du foyer qui organisent leurs rapports aux différentes technologies.

▲ 7.1.2.4. L'imaginaire technique et le rôle des représentations

Les discours qui accompagnent les innovations portent très souvent la marque du déterminisme technique; la technique se voit conférée des valeurs intrinsèques (progrès, modernité, etc.) et est présentée comme le remède aux maux de la société les plus divers. L'analyse de ces discours ne permet en rien d'expliquer l'usage social d'une technologie, mais elle permet en revanche de montrer en quoi ces discours participent de la construction de l'identité des objets techniques et comment ils contribuent à la construction d'une certaine image des usagers. Les phénomènes d'idéalisation de la technique mis en avant par Mallein et Toussaint (1994) sont, en partie du moins, mis en place à travers les multiples discours - généralement emphatiques - précédant les implantations.

Les recherches de Jean-Guy Lacroix (1994) sur les discours mobilisés lors du lancement du système de télévision interactive Vidéoway au Québec ont bien montré les mécanismes de ces procédés d'idéalisation. À partir d'un corpus de documents audiovisuels et écrits, Lacroix (1994) a étudié la stratégie de mise en marché des promoteurs de Vidéoway via une analyse des discours entourant l'implantation du système. Il a mis à jour trois types de discours: un discours prospectif (à l'oeuvre dans la documentation officielle), un discours promotionnel (dans les documents publicitaires) et un discours prescriptif (dans les modes d'emploi et guides d'accompagnement du système). Cette étude a permis de mettre en relief les différentes valeurs auxquelles ces discours font appel, et qui correspondent aux valeurs fondamentales de la civilisation occidentale: liberté, individualité, démocratie, progrès, modernité, etc. Selon Lacroix, ces discours contribuent à « la consolidation de la représentation sociale des NTIC et à la formation des usages sociaux », même s'il reconnaît que « ce sont eux [les usagers] et les usages sociaux en place, en dernière instance, qui favorisent ou empêchent l'implantation et la généralisation des innovations techniques autant que la domination d'une innovation, d'une entreprise, d'une filière technologique ou d'une logique industrielle » (Lacroix, 1994, p.146).

Plus largement, le rôle de l'imaginaire technique doit être compris dans un contexte de profusion des innovations technologiques, où la société de consommation aurait laissé la place à la société de la

communication. La figure d'un usager "hyper-actif", "libre" et "autonome" mise en avant dans les discours, laisse percevoir toute l'importance de la charge symbolique dont sont investis les objets technologiques et témoigne de la prégnance des mythes reliés à une technique salvatrice dans les représentations collectives. L'idéologie de la technique ou de la communication (Breton et Proulx, 1989) peut servir de cadre interprétatif pour l'analyse de ces discours. Cette dimension d'analyse permet également, comme nous l'avons montré précédemment, de mieux comprendre en quoi l'imaginaire technique participe à la création des significations d'usages dans les processus d'innovation, notamment dans la constitution des cadres de référence dans lesquels s'inscrit l'objet technique; toutefois, il reste qu'elle ne suffit en rien à la compréhension des pratiques effectives constatées.

Pour conclure, dans les termes de l'appropriation sociale des médias ou des technologies, cette problématique articulée autour des significations d'usage permet de comprendre l'appropriation comme un processus de création de sens, dans et par l'usage, dans toute sa dimension sociale; ce que ne permettaient pas les recherches effectuées dans le paradigme de la diffusion par exemple.

▲ 7.2. Les technologies domestiques et l'évolution des modes de vie

Les pratiques de télétravail ou d'apprentissage à distance apportent avec elles des possibilités nouvelles de gestion des activités au quotidien. Par ailleurs, les phénomènes de convergence technologique, amorcés par les premiers systèmes de domotique et réactualisés avec l'arrivée des ordinateurs multimédias et des projets de terminaux domestiques branchés sur les réseaux (*network computers*, *Web TV*), posent la question de la convergence de pratiques *a priori* différentes (Chambat, 1994a, p.259). En effet, pour prendre l'exemple de la domotique, ces systèmes "intégrés" impliquent l'effacement des distinctions entre les produits blancs (lave-linge, lave-vaisselle, réfrigérateur, etc.) et les produits bruns du salon (téléviseur, chaîne hi-fi, magnétoscope, etc.), et supposent ainsi une convergence de pratiques différentes: pratiques reliées au travail ménager et pratiques reliées aux loisirs (Chambat, 1992, p.101). Les échecs des premiers projets des années 80 peuvent peut-être s'expliquer dans cette convergence artificielle de pratiques.

L'usage ne peut être réduit à la seule manipulation de l'objet technique: il a une « épaisseur sociale ». L'approche de l'appropriation sociale des technologies a permis de dépasser l'étude du rapport strict de l'utilisateur à l'objet technique, pour élargir l'analyse à la prise en compte de la place qu'occupent les pratiques dans les modes de vie. Dans cette perspective, les pratiques sont appréhendées comme faisant partie intégrante de la vie quotidienne, elles viennent s'y intégrer en même temps qu'elles la transforment.

▲ 7.2.1. Le remodelage des frontières entre les sphères publique et privée

La plupart des recherches qui s'inscrivent dans cette problématique se sont attachées à l'étude de la recomposition des distinctions traditionnelles entre les sphères publique et privée face aux possibilités offertes par les nouveaux outils de communication de transgresser les frontières temporelles et spatiales. Les recherches se distinguent en fonction des niveaux d'analyse qu'elles privilégient: études empiriques sur des cas d'innovation tels que la téléphonie mobile (Sammer et Combès, 1994), le Minitel (Toussaint, 1992) ou la micro-informatique domestique (Santerre, 1988; Proulx et al, 1988); réflexions théoriques sur les questions liées aux bouleversements des rapports au temps et à l'espace (De Gournay, 1992).

La télématique offre un terrain d'étude privilégié pour traiter de la problématique reliée au remodelage des espaces public et privé. En effet, cette nouvelle technologie pose à la fois la question de son intégration dans l'espace domestique et celle de la recomposition des frontières entre les différents

espaces qu'elle implique. Qu'il s'agisse du Minitel français ou des systèmes de télévision interactive tel que Vidéoway au Québec, ces objets techniques offrent des possibilités nouvelles qui combinent des usages ludiques et instrumentaux, l'accès à de l'information du domaine public à partir du domicile ou la possibilité de communiquer avec d'autres personnes. Yves Toussaint (1992) a traité de cette problématique dans son étude sur le Minitel. Selon lui, la télématique vient bouleverser les rapports établis entre les sphères publique et privée dans la mesure où elle « permet à partir du territoire domestique privé de communiquer, selon les modalités nouvelles d'une écriture sur l'écran, tant avec les institutions et des services constitutifs de l'espace public qu'avec des personnes privées connues ou anonymes » (Toussaint, 1992, p.128).

Toussaint considère la notion d'espace public comme « configuration spatiale et comme ordre social, selon le modèle de la rue ou celui de la conversation. » (ibid., p.127). Il explique l'appropriation (ou la réappropriation) du Minitel à ses débuts, par une réorganisation des frontières entre l'espace privé et l'espace public. Les usages « prescrits » du Minitel visaient la modification des déplacements - physiques - de l'utilisateur dans l'espace public en offrant un accès continu à de l'information sous forme de banque de données, directement depuis le domicile. En fait, les usagers se sont appropriés le Minitel en en faisant un outil ludique d'échange et de rencontre interpersonnelle, et cette appropriation s'est réalisée sur un mode restrictif, en utilisant peu de services (ibid., p.129). Pour reprendre le modèle de Marc Guillaume (1989, cité dans Toussaint, 1992, p.129), le Minitel s'est développé selon le modèle de la contagion (de proche en proche) et non d'irradiation (depuis le centre à un ensemble).

Toussaint explique cette utilisation restrictive du Minitel comme l'expression de la peur suscitée par cet espace public à portée de main: « Qu'il soit fonctionnel (consultation en vue d'obtenir un service, d'effectuer une transaction, d'obtenir des informations ciblées, etc.), qu'il soit personnel ou ludique, l'usage restrictif et sélectif vise à se protéger d'un espace public déstructuré ou perçu comme tel » (ibid., p.130). Devant une telle profusion d'information, les usages se sont limités à la consultation de quelques services uniquement pour retrouver un « certain ordre dans l'espace public dont les repères traditionnels se sont trouvés bousculés par son intrusion dans l'espace privé » (ibid.). Toussaint nomme cet usage restrictif « un processus de domestication de la technique conciliant à la fois l'instrumentalité de l'outil qui justifie qu'on ne le mette pas au placard et le maintien de l'intégrité de l'espace privé qui serait, sinon, menacé par l'intrusion des sollicitations, des services propres à l'espace public. » (ibid.).

Cette question des usages restreints du Minitel auprès du grand public vaudrait la peine d'être examinée dans le cas d'Internet. On retrouve en effet les mêmes angoisses - du moins dans les discours - liées à l'intrusion de l'espace public (la rue) dans l'espace domestique (la maison). De la même façon que les messageries roses sur le Minitel, les possibilités de communication et de circulation d'informations offertes par l'Internet viennent bouleverser la distinction entre les espaces individuels (intimes) et collectifs (publics). Tout nouveau média est perçu comme un « cheval de Troie technologique » pour reprendre l'expression de Toussaint, qui apporte avec lui des angoisses, signes d'une « tension entre des aspirations à une certaine modernité et les craintes qu'elle suscite. » (ibid., p.131).

Le bouleversement des rapports entre les sphères publique et privée débouche également sur des nouvelles formes de rapport au temps et à l'espace. L'utilisation des ordinateurs à domicile gomme les frontières entre les temps de travail et temps de loisirs, et l'accès à de l'information du domaine public est rendu possible depuis le domaine privé. Parallèlement, on assiste à un développement du travail dit autonome, autrement dit, à la tâche, avec l'utilisation des ordinateurs à domicile connectés à des réseaux informatiques. Les technologies mobiles ou portables (téléphone, micro-ordinateur, baladeur), de même que les technologies accessibles à distance (boîte vocale, répondeur téléphonique, courrier électronique) ne font qu'amplifier ce phénomène de brouillage. Ces pratiques se situent dans « l'entre-deux des espaces public et privé » (Jouët, 1993a, p.113). Josiane Jouët parle d'« un double mouvement spatial qui conduit à la fois à transporter son univers privé dans l'espace public et à accéder

à l'espace public à partir de chez soi. » (ibid.).

De la même façon, les possibilités de communication en tout temps permises par le téléphone, la télécopie ou plus récemment par la connexion à des réseaux informatiques font éclater les contraintes temporelles. Ainsi, les transactions bancaires effectuées depuis le domicile affranchissent des contraintes liées aux horaires d'ouverture. C'est dans ces nouveaux rapports au temps et à l'espace que le développement des nouveaux outils de communication contribue à l'évolution des modes de vie. Cependant, cela ne sert en rien la cause du déterminisme technologique qui voit dans ces "technologies de l'avenir" le moteur de l'évolution de la société. Selon Jouët, ces nouvelles technologies ne viennent que se greffer sur des changements en cours en les accentuant. Les transformations des structures familiales qui conduisent à la formation de ménages de petite taille, la mobilité accrue des personnes, les aspirations à davantage d'indépendance et d'autonomie, etc., contribuent à accentuer les pratiques permettant de « relier les gens » (ibid., p.114).

▲ 7.2.2. La technicisation de la relation de communication

Face à une communication de plus en plus médiatisée par la technique, certains discours évoquent une « technicisation » de la relation de communication. Selon Josiane Jouët, on observe en effet une « technicisation de l'action » qui se traduit par des incidences cognitives et l'élaboration de nouveaux modes de faire. Les technologies à composantes informatique et interactive, qui meublent les foyers de façon croissante, apportent avec elles « une nouvelle posture de relation aux outils de communication » (1993a, p.117). En effet, La relation qu'un usager entretient avec un dispositif technique est fonction, comme le souligne Jouët, de son contenu technique et de son niveau d'interactivité. Le micro-ordinateur, par exemple, demande la présence continue et active de l'usager pour fonctionner, à la différence d'autres dispositifs comme la télévision, la radio ou le magnétoscope, qui demandent seulement qu'on les mette en marche. Ce que Jouët appelle « la posture interactive », est très différente.

D'autre part, à la différence des premiers appareils électriques qui sont venus s'intégrer dans les foyers (réfrigérateur, lave-linge, etc.), qui inscrivait leur relation aux usagers sur un mode instrumental impliquant l'apprentissage de quelques fonctions seulement, les médias (télévision, radio) et maintenant les technologies interactives (télévision interactive, ordinateur branché sur les réseaux) offrent une gamme complexe d'usages dont la mise en oeuvre implique la manipulation de touches multiples, dans un ordre précis, qui relève de l'exécution d'une procédure informatique. Les premières utilisations du magnétoscope ou des chaînes hi-fi ont montré les difficultés éprouvées par les usagers dans l'exploitation des possibilités de programmation offertes par ces outils. (Ce sont d'ailleurs les enfants présents au foyer qui ont, le plus souvent, montré le fonctionnement des ces appareils à leurs parents).

Ainsi, il semble que « les principes de programmation et de logique séquentielle sont désormais inscrits dans les modes d'emploi des appareils courants et sont devenus, à travers l'expérience empirique, partie intégrante des schèmes mentaux d'un grand nombre d'usagers » (Jouët, 1990, cité dans Jouët, 1993a, p.102). Dans ce contexte où les modes de communication semblent s'inscrire dans un paradigme informatique, peut-on pour autant parler d'une culture technique en formation ? Josiane Jouët préfère parler d'une « acculturation technique » et de « traits techniques » repérables, qui viennent enrichir la culture des usagers, et qui contribuent à la formation de savoir-faire de nature informatique de façon informelle dans l'ensemble des activités de communication courantes (1993a, p.103).

Selon Jouët, le rapport avec ces technologies interactives n'en est pas seulement un de manipulation; en effet, au-delà du rapport concret qu'implique leur utilisation, les valeurs qu'elles intègrent contribuent à façonner des modes opératoires et des comportements nouveaux. Les valeurs de rationalité et de performance notamment, dont les technologies sont porteuses, se retrouvent au quotidien. La télématique par exemple, permet de réaliser des opérations (réservation, renseignement, etc.) qui sont désormais formalisées et standardisées, l'usage du guichet bancaire automatique est banalisé, l'achat de

billet via des machines automatiques est de plus en plus répandu. L'agenda électronique prend en charge une partie de la gestion du quotidien, le téléphone se souvient des numéros de téléphone à notre place, le répondeur enregistre les messages en notre absence, etc. L'utilisateur attend ainsi de ces technologies toute l'efficacité dont elles portent la marque: « l'objet technique devient le partenaire qui garantit l'ordre tandis que le mode de vie intègre en retour les valeurs de performance véhiculées par la technique (gain de temps, productivité, rigueur). » (ibid., p.104).

Cependant, si « [...] l'outil utilisé structure la pratique, [...] les mobiles, les formes d'usages et le sens accordé à la pratique se ressource dans le corps social » (ibid., p.101). Jouët souligne le fait que même si les pratiques témoignent d'une pénétration des valeurs portées par ces objets techniques, « elles ne se conforment pas à des modèles d'utilisation rationnelle » (ibid., p.105). Les modes de faire développés restent singuliers et propres à chaque usager. Dans cet ordre d'idées, les technologies interactives peuvent être perçues comme des organisateurs de l'action dont les pratiques révèlent l'empreinte du social (Jouët, 1992, p.375).

▲ 7.2.3. La question du lien social

Cette « médiation technique » à l'oeuvre dans le procès de la communication renforce la crainte d'une perte de sociabilité dans les relations. Si les pratiques médiatiques sont de plus en plus individualisées, celles qui concernent les nouveaux outils de communication contribuent à accentuer ce phénomène. Toutefois, elles s'inscrivent dans un mouvement plus vaste d'individualisation dans les modes de vie que les recherches sur les médias de masse avaient, d'ailleurs, déjà mis en relief. Il reste qu'à la différence des pratiques individualisées de la télévision par exemple, celles permises par les possibilités de communication via les réseaux favorisent la mise en oeuvre de la subjectivité: « les logiciels n'énoncent rien, ils dialoguent » (Jouët, 1993, p. 107.). Les travaux de Sherry Turkle (1986, cité dans Jouët, 1993a) sur les usages de l'ordinateur ont montré en particulier les projections psychologiques et affectives dans la machine. (On retrouve ici toute la pertinence de la notion de simulacre introduite par Pierre Schaeffer dans sa définition des « machines à communiquer »).

Selon Jouët, cette mise en oeuvre de la subjectivité par le biais des technologies interactives de communication n'est pas dénuée de projections sociales. Les messageries conviviales, et plus récemment les groupes de discussion sur l'Internet visent à former des micro-communautés. Perriault avait également mis l'accent sur les fonctions de contact assurées par ces technologies de communication: « ce qui frappe dans les pratiques, c'est qu'elles visent avant tout le contact; dans bien des cas, entendre est plus important qu'écouter, voir que regarder, atteindre plus qu'échanger » (1989, p.229). L'ordinateur est pris comme exemple: « Dans la sphère des usages que l'on pourrait qualifier de non professionnels [...] [l'ordinateur] est moins machine à calculer que machine à créer des liens sociaux » (ibid., p.138).

La recherche du lien social semble toujours présente dans l'utilisation de ces technologies, ce que « l'individualisation dans l'emploi des technologies informatiques et le caractère subjectif de leurs usages ont souvent occulté » (Jouët, 1993a, p.111). Ainsi, par le biais du recours croissant aux technologies interactives de communication, on assisterait à une « production du lien social qui conjugue l'expression de la subjectivité et le rattachement à la collectivité » où les pratiques témoignent « d'un désir d'accomplissement personnel [...] [qui s'accompagne] de l'élaboration de nouvelles formes d'échange social » (ibid., p.115).

Pour conclure, les questions des formes de sociabilité, du lien et du contrôle social sont interpellées par ces déplacements entre les sphères publique et privée. Les projets de domotique ou ceux, à caractère privé, d'« autoroute électronique au foyer » (tel le projet UBI au Québec [\[7\]](#)) suscitent des analyses critiques qui dénoncent le repli domestique ou cette « forme technique du coma » (Virilio, 1990, cité dans Chambat, 1992, p.106) qu'est l'interactivité domestique, et réveillent la peur du contrôle social.

Ces analyses traduisent bien toute l'appréhension et les craintes dont sont entourées les innovations techniques, mais incitent également à poser un regard critique sur le développement de ces nouveaux outils, qui semble pris, le plus souvent, comme allant de soi.

Ces dernières considérations nous amènent à aborder les problématiques qui interrogent les figures de l'utilisateur actif et privé portées par les nouvelles technologies, et qui abordent plus directement les questions liées aux formes de sociabilité, au lien social, mais également celles liées au rapport de domination entre la technique et l'utilisateur, entre le consommateur et le citoyen ou encore entre les logiques d'offre et les logiques d'usage.

▲ 7.3. L'utilisateur actif, autonome, et privé: consommateur ou citoyen?

À la suite de de Certeau (1980), les recherches qui se sont attachées à l'étude de l'appropriation des technologies ont révélé la figure d'un utilisateur actif, rusé, capable de créer ses propres usages. Ces études ont privilégié l'utilisation de méthodes ethnographiques afin de permettre l'observation fine des usages en situation. Cette perspective a marqué une rupture avec la sociologie des médias de masse dans la façon d'appréhender les utilisateurs. Ceux-ci sont passés en effet d'un statut d'audience passive et soumise à celui d'utilisateurs actifs - que le caractère interactif de ces nouvelles technologies a contribué à renforcer (Chambat, 1994a, p.260). Il reste que les rapports de domination entre la technique et l'utilisateur font l'objet de débats souvent passionnés, qui révèlent des visions du monde antagonistes, dues en partie à la diversité des formations des chercheurs. Par ailleurs, à travers la figure d'un utilisateur actif et autonome se pose la question des enjeux des nouvelles technologies, notamment en ce qui a trait au projet sociétal dont elles sont porteuses.

Le modèle de de Certeau a été - et continue d'être - très discuté. Certains lui reprochent notamment de laisser intacte la sphère de la production, et par là, de faire preuve d'une forme de déterminisme social qui ne se préoccupe que des « tactiques » des pratiques sans tenir compte des « stratégies » de l'offre. Lacroix et al. (1993) quant à eux, s'attachent précisément à la sphère de la production et rejettent cette idée d'une autonomie des utilisateurs en considérant que les usages sont d'abord des réactions à l'offre. D'après Lacroix, « c'est l'offre qui amorce le processus d'implantation et de généralisation des NTIC, y compris en ce qui a trait à la formation des usages sociaux de ces technologies. Cela ne veut pas dire pour autant que les consommateurs n'ont aucune influence sur le processus d'informatisation sociale. [...] Rappelons toutefois que l'action des utilisateurs ne se manifeste qu'en réponse aux propositions des promoteurs industriels et des marchands. » (1994, p.146).

Serge Proulx a montré dans sa « lecture de Michel de Certeau » (1994), comment les ruses et les tactiques attribuées aux utilisateurs pouvaient être récupérées par les producteurs, et par là, combien le pouvoir de résistance culturelle des utilisateurs pouvait être limité. Les phénomènes de *zapping* par exemple, peuvent être considérés comme des tactiques des téléspectateurs, qui réussissent ainsi à se soustraire du programme imposé. Cependant, les producteurs ont contré ce phénomène en usant eux aussi de ruses, comme la programmation des séquences publicitaires de façon synchrone d'un canal à l'autre ou encore l'utilisation des mêmes acteurs dans les films publicitaires que ceux présentés dans le programme interrompu (Proulx, 1994, p.185). De la même façon, on a souvent présenté les messageries conviviales du Minitel comme une « tactique » d'usage réussie; c'est oublier qu'à court terme, les serveurs et responsables de réseaux les ont intégrées à leur stratégie commerciale (ibid., p.184). Ainsi, l'utilisateur ne peut résister à l'offre qu'à l'intérieur de ce qui lui est donné à voir, à entendre, ou à utiliser; autrement dit, l'utilisateur voit sa marge de manoeuvre limitée à la zone définie par les stratégies des acteurs producteurs (Proulx, 1996).

La notion d'interactivité est au centre du débat sur l'autonomie de l'utilisateur. Les mythes qui l'entourent

participent des discours prophétiques à l'égard des nouveaux outils de communication. Il faut souligner que "l'activité" de l'utilisateur avait déjà été mise en avant dans les études sur la réception à travers la métaphore de la « réception active ». Cette notion a fait l'objet de nombreuses divergences et semble avoir perdu de son attrait conceptuel. Selon Proulx, cette conception contient deux idées contradictoires. D'une part l'idée que les individus ont une capacité de résistance culturelle limitée vis-à-vis de l'environnement dans lequel ils baignent; et d'autre part l'idée d'une liberté et d'un pouvoir dont ils seraient détenteurs (1996, p.10).

Ces considérations amènent Proulx à re-situer ce débat sur un terrain politique, en affirmant que « le chercheur [qui crédite cette thèse de la réception active] s'inscrit dans une vision libérale de la société définie essentiellement comme un lieu où chacun a toujours la liberté de choisir ce qui lui convient » (ibid.). Cette vision aboutit, de plus, à légitimer la domination de la figure de l'utilisateur consommateur. Dans leur « socio-politique des usages » (1994), Vedel et Vitalis s'inscrivent dans le même ordre d'idées. Ils dénoncent la prédominance de la figure du consommateur et plaident pour une reconsidération de celle du citoyen, notamment en mettant l'accent sur les enjeux - en terme de projets de société - reliés au développement des nouvelles technologies.

▲ 7.4. La socio-politique des usages

L'approche de la socio-politique des usages que proposent Thierry Vedel (1994) et André Vitalis (1994, sous la direction de) semble intéressante à plus d'un titre. Cette approche vise à intégrer dans une même analyse une réflexion de niveau macro-sociologique sur les stratégies d'offre et une analyse de type micro-sociologique sur les usages (aux sens de pratiques). Autrement dit, cette approche vise à fournir un cadre d'analyse permettant d'appréhender à la fois les processus d'innovation et ceux d'appropriation. Vedel situe son analyse « des usages des technologies dans la société » au croisement de quatre logiques: une logique technique et une logique sociale, qui s'articulent selon une certaine « configuration socio-technique », et une logique d'offre et une logique d'usage, dont les interactions sont analysées sur le plan des représentations (Vedel, 1994, p.28). Le croisement de ces quatre logiques spécifie des « rapports d'usage » propres à un système technologique donné, qui définissent à la fois un rapport à l'objet technique et un rapport social entre les différents acteurs.

À travers le concept de configuration socio-technique, Vedel cherche à prendre en compte les effets conditionnants (et non pas déterminants) de la technique sur les relations sociales en formation dans un processus d'innovation. Ces relations sont influencées par les caractéristiques intrinsèques de la technologie autour de laquelle elles s'organisent, qui définissent « un champ de contraintes et de possibles, un *modus operandi* plus ou moins flexible, et surtout un ensemble de problèmes pratiques ou organisationnels à résoudre » (ibid., p.29). Cependant, les contraintes propres à la technologie ne se manifestent que dans sa mise en oeuvre, tout comme les relations sociales n'existent que par la médiation technique. La logique sociale dont il est question fait référence au contexte social dans lequel se développe l'innovation: cadres réglementaires, schémas culturels, ressources des acteurs, etc.). Vedel suggère de comprendre la dynamique de développement de l'innovation technique comme un rapport constant entre une logique technique et une logique sociale.

Les interactions entre la logique d'utilisation et celle d'offre sont analysées dans les termes des représentations de l'utilisateur qui y sont mobilisées. Ces représentations renvoient d'une part à la dimension politique de l'interaction et d'autre part à sa dimension symbolique; autrement dit, aux représentations des usagers qui relèvent de l'expression politique d'intérêts, et à celles qui correspondent à la représentation mentale, cognitive. La distinction de la première dimension permet à Vedel de mettre l'accent sur la difficulté de représenter "les" usagers de façon institutionnelle (si l'on peut dire), qui constituent un groupe disparate, virtuel et qui parvient rarement à s'organiser en

association politique. La seconde représentation renvoie aux différentes images qu'ont les concepteurs des usages et des usagers (saisissables à travers l'étude des modes d'emploi, des conditions d'expérimentations, des discours, etc.) ainsi qu'aux représentations de la technologie développées par les usagers.

Sur le plan méthodologique, l'analyse en termes de configurations socio-techniques revient à découper un processus d'innovation en une série de moments (sortes d'arrêt sur images) correspondant aux ruptures fondamentales de son déroulement. Vedel définit ces moments comme des « cristallisations arbitraires », prenant place à des périodes où les relations sociales autour de la technologie parviennent à une stabilité provisoire qui les rend plus visibles et observables (ibid., p.30). Se pose ici la question de la pertinence des critères de sélection de ces moments.

Pour conclure, la socio-politique des usages vise à la fois l'étude de l'offre technique (à travers sa structuration économique et les politiques des acteurs) et celle des usages et des pratiques en situation. Vedel précise d'ailleurs l'éventail des techniques susceptibles d'être mobilisées: « [...] de l'ethnométhodologie pour l'étude des usages et de leur signification, à l'analyse sémiologique pour l'étude des discours d'accompagnement, jusqu'à l'analyse stratégique pour saisir les jeux d'acteurs. » (ibid., p.32). Cependant, il reste que rien n'est dit sur la façon de relier les deux niveaux d'analyses. En effet, les deux dimensions de cette approche relèvent de deux niveaux de réflexion et d'investigation habituellement disjoints: la première implique une réflexion sur un niveau macro-social et semble plus proche d'une analyse en terme d'économie politique, tandis que l'autre implique des analyses privilégiant les méthodes ethnographiques ou micro-sociologiques. Comment lier les deux niveaux au sein d'une même analyse ?

▲ Conclusion

Tout au long de ce texte (cf. la première et la deuxième partie), nous avons présenté et différencié les diverses approches théoriques en sociologie des usages en fonction d'une part de leur objet d'étude, et d'autre part, du moment d'investigation qu'elles privilégient: processus d'innovation, de diffusion, d'appropriation, de formation des usages. L'approche de la diffusion s'attache à constater puis expliquer les disparités en termes de taux d'équipement et de pratique, l'approche de l'innovation s'intéresse à la dimension sociale du processus d'innovation technique, et l'approche de l'appropriation étudie les processus de formation des usages et les pratiques. Cette présentation séquentielle correspond à la façon dont les recherches se sont organisées historiquement et révèle également les tendances dominantes en matière de recherche telles qu'elles sont apparues ces dernières années.

L'ensemble des recherches réalisées dans le domaine se caractérise par un éclatement des objets de recherches et des problématiques, auxquels s'ajoutent des variations importantes tant sur le plan théorique que méthodologique. Coudray et Jouët (1990, cité dans Chambat, 1994a, p.250) ont montré l'absence de paradigmes acceptés par la communauté des chercheurs et l'absence de données fiables en ce qui concerne les recherches sur les technologies de communication. Chambat a relevé l'importance en nombre des recherches et souligné leur caractère éclaté. Il parle d'une « mosaïque où les controverses l'emportent [...] sur le caractère comparatif et cumulatif des travaux » (1994a, p.250). Ce travail de synthèse témoigne de la variété et du dynamisme des études théoriques ou empiriques réalisées dans ce domaine depuis une quinzaine d'années. À l'heure où les technologies dites d'information et de communication sont de plus en plus nombreuses et de plus en plus présentes dans les discours, les recherches sur les usages qui en sont faits trouvent, plus que jamais, toute leur pertinence.

▲ Notes

[1] Nous aborderons dans ce texte seulement les recherches portant sur l'étude des usages des

technologies dans le milieu domestique par opposition au milieu professionnel.

[2] Voir TIS et Réseaux, *Dix ans de vidéotext*, 2(1), 1989.

[3] La thèse développée par Michel de Certeau a fait (et continue de faire) l'objet d'interprétations controversées, en particulier en ce qui concerne la place qu'occupe la sphère de la production dans son analyse de la "consommation" des usagers au travers d'activités de "bricolage" et de "création". De notre point de vue, de Certeau n'occulte pas l'importance du monde de la production dans son approche mais prend au contraire comme point de départ le "quadrillage des consommateurs par le système des produits" (1990, pp. xliii-xliv).

[4] Citons notamment l'expérimentation Télétel 3V pilotée par France Télécom, qui a eu lieu entre 1981 et 1983 à Versailles, Val-de-Bièvre et Vélizy. Il s'agissait du premier projet d'implantation de la télématique auprès du grand public français. (Cité dans Mallein et Toussaint, 1994, p.331).

[5] Les HLM sont des habitations à loyer modéré affectées aux ménages ayant de faibles revenus.

[6] Les "trajectoires personnelles d'usage" dont il est question se rapprochent de ce que Rogge appelle les *medias carriers* de l'utilisateur. Voir : Rogge J. U. (1989).

[7] Le projet UBI (Universalité - Bidirectionalité - Interactivité) est un projet d'autoroute électronique au foyer développé au Québec qui visait à offrir l'accès à de multiples services interactifs à partir du téléviseur via le réseau câblé. UBI a fait l'objet d'une expérimentation de grande envergure dans la région du Saguenay au Québec ; cependant, le projet a connu des difficultés de plusieurs ordres (technique, stratégique, etc.) et a été abandonné au bout de quelques mois d'expérimentation.

▲ Bibliographie

AKRICH, Madeleine. 1993a. « Les formes de la médiation technique », *Réseaux*, 60, 87-98.

AKRICH, Madeleine. 1993b. « Les objets techniques et leurs utilisateurs. De la conception à l'action », *Raisons Pratiques*, 4: 35-57.

BÉLANGER, Pierre. 1992. *Le système Vidéoway - Les modalités d'adoption d'un système interactif de télévision*, Thèse de doctorat inédite, Département de communication, Université de Montréal.

BARDINI, Thierry. 1996. « Changement et réseaux socio-techniques: De l'inscription à l'affordance », *Réseaux*, 76, 126-155.

BOULLIER, Dominique. 1994. « Construire le téléspectateur: récepteur, consommateur ou citoyen », dans *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*, sous la direction de A. Vitalis, Rennes: Éditions Apogée, 63-74.

BOULLIER, Dominique. 1989. « Du bon usage d'une critique du modèle diffusionniste: discussion-prétexte des concepts de Everett M. Rogers », *Réseaux*, 36: 31-51.

BRETON, Philippe, PROULX, Serge. 1989. *L'explosion de la communication*, Paris/Montréal: La Découverte/Boréal, 1989.

CARON, André H., GIROUX, Luc, DOUZOU, Sylvie. 1985. « Diffusion et adoption des nouvelles technologies: le micro-ordinateur domestique », *Canadien (CANADIAN) Journal of Communication*, 11(4): 369-389.

CARON, André H. 1994. « La domestication d'une nouvelle technologie de communication: le système Vidéoway », dans *Les autoroutes électroniques - Usages, droits et promesses*, sous la direction de D. Poulin, P. Trudel et E. Mackay, Montréal: Les éditions Yvon Blais, Université de Montréal.

CERTEAU (DE), Michel. 1980. *L'invention du quotidien*, Paris: UGE (réédition 1990).

CHAMBAT, Pierre. 1994a. « Usages des TIC: évolution des problématiques ». *Technologies de l'information et société*, 6(3): 249-270.

CHAMBAT, Pierre. 1994b. « NTIC et représentation des usagers », dans *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*, sous la direction de A. Vitalis, Rennes: Éditions Apogée, 45-59.

CHAMBAT, Pierre. 1992. « Technologies à domicile », *Esprit*, 186, 99-112.

COUDRAY, Sylvie, JOUËT, Josiane. 1990. *Les nouvelles technologies de communication: orientations de la recherche*, Études et documents d'information, 105, UNESCO.

FLICHY, Patrice. 1995. « L'action dans un cadre sociotechnique. Comment articuler technique et usage dans une même analyse? », dans *Les autoroutes de l'information, un produit de la convergence*, sous la direction de J.-G. Lacroix et G. Tremblay, Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec, 405-433.

FLICHY, Patrice. 1995. *L'innovation technique. Récents développements en sciences sociales vers une nouvelle théorie de l'innovation*, Paris: La Découverte.

GIBSON, J. J. 1997. « The theory of affordances », dans *Perceiving, Acting, and Knowing. Toward an Ecological Psychology* sous la direction de R. Shaw et J. Bransford, Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum, 67-82.

GOURNAY (DE), Chantal. 1992. « L'âge du citoyen nomade », *Esprit*, 186: 113-126.

GUILLAUME, Marc. 1989. *La contagion des passions*, Paris: Plon.

JOUËT, Josiane. 1993a. « Pratiques de communication et figures de la médiation », *Réseaux*, 60, 99-120.

JOUËT, Josiane. 1993b. « Usages et pratiques des nouveaux outils de communication », dans *Dictionnaire critique de la communication*, sous la direction de L. Sfez, Paris: PUF.

JOUËT, Josiane. 1990. « L'informatique sans le savoir », *Culture technique*, 21.

LACROIX, Jean-Guy, TREMBLAY, Gaëtan, PRONOVOST, Gilles. 1993. « La mise en place de l'offre et la formation des usages des NTIC. Le cas de Vidéoway et de Télétel », *Cahiers de recherche sociologique*, 21, 80-122.

LACROIX, Jean-Guy. 1994. « Entrez dans l'univers merveilleux de Vidéoway », dans *De la télématique aux autoroutes électroniques. Le grand projet reconduit*, sous la direction de J.-G. Lacroix et G. Tremblay, Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec, Grenoble: Presses Universitaires de Grenoble, 137-162.

LÉVY, Pierre. 1990. *Les technologies de l'intelligence*, Paris: La Découverte.

- MALLEIN, Philippe, TOUSSAINT, Yves. 1994. « L'intégration sociale des TIC: une sociologie des usages », *Technologie de l'information et société*, 6 (4): 315-335.
- MORLEY, David. 1986. *Family Television. Cultural Power and Domestic Leisure*, London: Routledge.
- MORLEY, David. 1992. *Television, Audience and Cultural Studies*, London: Routledge.
- NORMAN, Donald A. 1993. « Les artefacts cognitifs », *Raisons Pratiques*, 4, 15-34.
- PERRIAULT, Jacques. 1989. *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*, Paris: Flammarion.
- PRONOVOST, Gilles. 1994. « Médias: éléments pour l'étude de la formation des usages », *Technologie de l'information et société*, 6 (4): 377-400.
- PROULX, Serge, LABERGE, Marie-France. 1995. « Vie quotidienne, culture télévisuelle et construction de l'identité familiale », *Réseaux*, 70, 121-140.
- PROULX, Serge. 1994. « Une lecture de l'oeuvre de Michel de Certeau: l'invention du quotidien, paradigme de l'activité des usagers », *Communication*, 15 (2): 171-197.
- PROULX, Serge, et al. 1988. *Vivre avec l'ordinateur: les usagers de la micro-informatique*, Boucherville (Québec) Canada: Editions G. Vermette inc.
- ROGERS, Everett M. 1983. *Diffusion of innovations*, New York: Free Press.
- ROGGE, J.U. 1989. « The media in everyday family life: Some biographical and typological aspects », dans *Remote Control. Television, Audiences, and Cultural Power*, sous la direction de E. Seiter et al., London: Routledge, 168-179.
- SAMMER, Christine, COMBES Yolande. 1994. « Evolutions structurelles: des espaces temps revisités à travers l'étude de pratiques d'outils mobiles en milieu professionnel », *Technologie de l'information et société*, 6 (4): 353-374.
- SANTERRE, Lise. 1994. « L'informatisation de la production et le bouleversement des modes de vie: des rapports d'interdépendance », *Technologie de l'information et société*, 6 (4): 337-359.
- SCARDIGLI, Victor. 1994. « Déterminisme technique et appropriation culturelle: évolution du regard porté sur les technologies de l'information », *Technologie de l'information et société*, 6 (4): 299-314.
- SILVERSTONE, Roger, HIRSCH, Eric, MORLEY, David. 1992. « Information and communication technologies and the moral economy of the household », dans *Consuming Technologies. Media and Informaiton in Domestic Spaces*, sous la direction de R. Silverstone, E. Hirsch et D. Morley, New York: Routledge, 15-31.
- SILVERSTONE, Roger, MORLEY, David., DALHBERG, A., et al. 1989. « Families, Technologies and Consumption: the Household and Information and Communication Technologies », *ESRC Program on Information and Communication Technologies Conference*, Brunel University.
- TOUSSAINT, Yves. 1992. « La parole électrique. Du minitel aux nouvelles "machines à communiquer" », *Esprit*, 186, 127-139.

TURKLE, Shery. 1986. *Les enfants de l'ordinateur*, Paris: Denoël.

VEDEL, Thierry. 1994. « Sociologie des innovations technologiques des usagers: introduction à une socio-politique des usages », dans *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*, sous la direction de A. Vitalis, Rennes: Editions Apogée, 13-43.

VIRILIO, Paul. 1990. *L'inertie polaire*, Paris: Christian Bourgeois.

VITALIS, André (sous la direction de). 1994. *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*, Rennes: Editions Apogée.

VITALIS, André. 1994. « La part de citoyenneté dans les usages », dans *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*, sous la direction de A. Vitalis, Rennes: Editions Apogée, 35-55.

WOOLGAR, Steve. 1991. « Configuring the user », dans *A Sociology of Monsters: Essays on Power, Technology and Domination*, sous la direction de J. Law, London: Routledge, 57-102.



© [COMMposite v99.1](#) - 1999 - Tous droits réservés.