



TIC ET (RE)SEGMENTATION D'UN GROUPE PROFESSIONNEL

Benoît Verdier

Université Reims Champagne Ardenne

Résumé :

L'étude des usages des Technologies de l'Information et de Communication (TIC) est au cœur de cet article qui se propose de montrer comment ces usages TIC peuvent révéler une nouvelle segmentation du groupe professionnel. L'approche de l'appropriation met en évidence la grande diversité des usages et, par conséquent, des types d'utilisateurs. L'usage social se construit en fonction des pratiques antérieures, d'une acculturation progressive aux objets techniques, mais également à travers les significations qu'il revêt pour l'utilisateur. En outre, les différentes stratégies d'appropriation des outils TIC développées par les formateurs sont étroitement liées à leurs représentations sociales. Ainsi, se concentrer sur les significations d'usages permet d'appréhender les « manières de voir » des utilisateurs, les différentes définitions qu'ils font de la situation, et particulièrement des TIC. Trois types de formateurs apparaissent clairement, et cet article montre comment les TIC interviennent dans le processus de déconstruction/reconstruction identitaire.

Introduction

L'appellation « formateurs permanents » d'un institut de formation pour adultes – GRETA¹ – se révèle être plutôt globalisante et désigne un ensemble d'individus aux titres, aux domaines d'intervention, aux statuts très variés (Vasconcellos, 1994; Allouche-Benayoun et Pariat, 1993). C'est un groupe dans lequel la diversité domine. Dans cet article, l'objectif sera de mettre à jour des « communautés invisibles » qui composent ce groupe professionnel, qui en assurent à la fois sa disparité et sa cohérence interne. Il s'agit donc ici de révéler l'existence de segments professionnels ainsi que les processus de construction identitaire qui leur sont associés.

¹ En France, un GRETA est un groupement d'établissements publics locaux d'enseignement de l'Éducation Nationale qui s'intègre dans le réseau d'offre de Formation Continue. C'est un institut de formation pour adultes. On en compte au moins un par département.

La « Sociologie des Professions » telle qu'elle est mobilisée ici relève du courant interactionniste issu de l'école de Chicago (Hughes, 1996; Strauss, 1992). Leurs travaux de recherche sur les groupes professionnels les plus divers, appréhendent différemment et dépassent la séparation fonctionnaliste *profession-occupation*. Le groupe professionnel se définirait plutôt comme une entité composite, constituée de segments, de réalités professionnelles distinctes en négociation, en compétition permanente. En effet, les segments se distinguent entre eux, non pas par « des définitions officielles ou des classifications pré-établies mais par une "construction commune de situation" et des croyances partagées sur le "subjectif de l'activité professionnelle" » (Dubar et Tripier, 1998, p. 106). Pour Strauss (1975), un segment professionnel se caractérise par le partage de mêmes « mondes sociaux », de mêmes « définitions de la situation » qui se sont façonnés au cours de carrières modales ou déviantes, mais également au cours du processus de socialisation.

Dans cette perspective, on peut s'interroger sur les mondes sociaux et sur les définitions de la situation susceptibles d'être identifiés pour chaque segment du groupe professionnel des formateurs permanents de GRETA. Les segments dégagés permettraient alors de caractériser des communautés dans le sens où l'entend Strauss (1992), c'est-à-dire des groupes partageant par exemple un même univers de discours, la même manière de penser, de parler, etc.

Nous allons nous intéresser aux Technologies de l'Information et de Communication (TIC) et, plus particulièrement, aux usages que les formateurs en font dans le quotidien de leur fonction. Les liens qui unissent le développement des TIC et les modifications sociales sont plus complexes que le seul rapport de cause à effet. La technologie seule ne recrée pas du social. L'innovation seule ne naît pas de la technique, mais elle naît autour de la technique propose Scardigli (1992).

Dans cet article, nous allons donc montrer comment les usages TIC des formateurs permanents de GRETA peuvent révéler une nouvelle segmentation du groupe professionnel :

Une analyse à courte vue tend à opposer anciens et modernes (il s'agit là d'une opposition, présente depuis longtemps parmi les enseignants), technophobes et technophiles, « branchés » et « déconnectés », etc. Cette dichotomisation sommaire évite en fait de mettre en évidence la pluralité d'intérêts qui s'exprime à l'occasion de l'émergence des techniques de l'information et de la communication (Miège, 2004, p. 169)

L'analyse des usages des formateurs interrogés propose une toute autre image très éloignée de cette dichotomie réductrice. En effet, c'est un large spectre d'usages que nous tenterons de formaliser en idéaux-types, mettant en évidence cette pluralité d'intérêts évoquée par Miège (2004). Effectivement, en fonction des usages des TIC, plusieurs définitions de situation, différents mondes sociaux apparaissent, permettant ainsi de révéler l'existence de segments distincts.

Dans un premier temps, nous présenterons la référenciation théorique dans laquelle s'inscrit notre article. Ensuite, après avoir indiqué la méthodologie retenue, nous développerons une analyse quantitative puis qualitative des données empiriques. L'étape finale de la discussion nous permettra de révéler l'existence de trois figures de formateur distinctes.

1. Cadre théorique

« En l'absence de références théoriques constituées et de modèles à appliquer, la sociologie des usages s'est donc forgée dans une effervescence de bricolage intellectuel et d'artisanat conceptuel » (Jouët, 2000, p. 493). La notion d'usage présente différentes « réalités » et selon la relation que l'on établit entre la technique et le social, les usages des TIC peuvent se définir en termes de pratiques, d'utilisation, d'autonomie, etc. (Chambat, 1994). En effet, cette notion semble se construire autour d'une double médiation à la fois technique — l'outil utilisé structure la pratique — et sociale — les formes d'usage et le sens accordé à la pratique se ressource dans le corps social — (Jouët, 1993). Cette double médiation englobe les interactions entre les individus ou les groupes sociaux et les objets techniques, mais également les trajectoires d'usage (l'histoire personnelle et sociale, spécifique à chaque individu) et permet donc de transcender à la fois le piège du déterminisme technologique et celui du déterminisme social :

Si les technologies de communication jouent un rôle organisateur sur la production sociale, il se produit dans le même temps une socialisation de ces outils qui leur donne forme. Face au modèle techniciste, le social se rebiffe et se manifeste dans des pratiques novatrices qui agissent en retour sur la configuration socio-technique. Face au modèle sociétal, la technique montre son emprise sur les modalités de l'action. La construction de l'usage social de ces techniques repose sur des processus complexes de rencontre entre l'innovation technique et l'innovation sociale (Jouët, 1993, p. 117-118).

Travailler sur les usages revient finalement à mettre en perspective le statut de la technique (caractère prescriptif, normatif de la technique), le statut des objets (utilisation fonctionnelle ou non de la technique, utilisation en fonction du statut social, utilisation régie par des normes sociales) et le statut des pratiques (niveau de réalité sociale) (Chambat, 1994). Dans ce travail nous retiendrons cette définition de notion d'usage social :

des modes d'utilisation se manifestant avec suffisamment de récurrence et sous la forme d'habitudes suffisamment intégrées dans la quotidienneté pour s'insérer et s'imposer dans l'éventail des pratiques culturelles préexistantes, se reproduire et éventuellement résister en tant que pratiques spécifiques à d'autres pratiques concurrentes ou connexes (Lacroix, 1994, p. 147).

Les recherches actuelles de la sociologie des usages se développent autour de quatre axes : la généalogie des usages, le lien social, l'appropriation et les usages et rapports sociaux (Jouët, 2000). Notre travail s'inscrit plutôt dans les deux derniers axes proposés — celui de l'approche de l'appropriation ainsi que celui des usages et des rapports sociaux — en combinaison avec les processus de construction identitaire qui sont liés. Nous considérons, à l'instar de Dubar (2000), l'identité professionnelle comme « la résultante d'une articulation entre les trajectoires vécues par les individus et les rapports au travail ». L'approche de l'appropriation met en évidence la grande diversité des usages et, par conséquent, des types d'utilisateurs. L'usage social se construit en fonction des pratiques antérieures, d'une acculturation progressive aux objets techniques, mais également à travers les significations qu'il revêt pour l'utilisateur :

L'insertion sociale d'une NTIC, son intégration dans la quotidienneté des utilisateurs, dépendait moins de ses qualités techniques « intrinsèques », de ses performances et de sa sophistication que des significations d'usages projetées et construites par les utilisateurs sur le dispositif technique qui leur était imposé (Mallein et Toussaint, 1994, p. 318).

En outre, les différentes stratégies d'appropriation des outils TIC développées par les formateurs sont étroitement liées à leurs représentations sociales. Selon Jouët (2000), les rôles sociaux se redéfinissent autour des TIC et des groupes se (dé)construisent. La problématique du pouvoir est alors abordée sous l'angle du rôle assigné aux TIC, accepté ou non, dans le contexte de l'organisation, là où se jouent des rapports de force. L'approche de l'appropriation ainsi que celle des usages et rapports sociaux, conjointement liées, mettent bien en perspective les processus de construction identitaire des formateurs permanents.

À travers les représentations qu'ils se font de la technique, le discours des formateurs sur les TIC traduit leur rapport à l'objet :

Les discours tenus par les usagers sont partie prenante des pratiques de communication. Ils témoignent des représentations qui se rattachent d'une part au discours social sur la modernité et qui se construisent, d'autre part, dans l'expérience concrète des technologies de communication. [...] L'expérience communicationnelle s'accompagne toujours d'une représentation sur la technique, particulière à chaque individu et constitutive de sa pratique (Jouët, 1993, p. 115).

Le discours des formateurs donne à voir les valeurs, les idéaux, les symboles qui construisent le sens de l'influence des TIC dans leur pratique. Les discours révèlent aussi le poids de l'imaginaire technique et toute la charge symbolique de ces nouveaux outils de communication (Scardigli, 1992). Les usages des TIC s'articulent donc autour d'un ensemble de croyances, de valeurs sur lesquelles se fondent les représentations sociales définies comme une forme de connaissance sociale, de pensée du sens commun, socialement élaborée et partagée par les membres d'un même ensemble social ou culturel (Jodelet, 1984). C'est dans la confrontation aux TIC, dans l'usage des TIC que les formateurs se forment leurs représentations.

Les déclarations des acteurs sur les TIC sont empreintes de cette relation à l'objet technique et révèlent les formes de négociation, de compromis, d'accommodation, de convention avec les TIC : « les objets de communication ne sont donc pas neutres mais liés à tout un imaginaire social qui imprègne les représentations collectives » (Jouët, 1993, p. 116). L'approche sociolinguistique, développée par Quéré (1992), souligne l'importance des discours en montrant comment les usages se construisent à la fois sur une compétence pratique mais également sur la maîtrise d'un *langage*, c'est-à-dire d'un vocabulaire, d'un lexique distinctif qui permet de rendre compte des usages et de se différencier ou de se reconnaître entre usagers.

Ainsi, plutôt que d'expliquer l'usage des TIC des formateurs permanents de GRETA, notre analyse, à partir des énoncés des formateurs, se focalisera donc sur les significations d'usages entendues comme des construits basées sur l'articulation :

- des représentations des usages sociaux des TIC
- des usages sociaux des TIC.

Se concentrer sur les significations d'usages permet d'appréhender les différentes « définitions de la situation », les « manières de voir » des acteurs au regard des TIC. Ces significations d'usages repérées renvoient donc à des univers symboliques, à des mondes sociaux particuliers et distinctifs les uns des autres. On voit poindre clairement un lien direct avec la sociologie interactionniste des professions et la définition que des auteurs comme Strauss et Bucher (1992) font d'un segment d'un groupe professionnel : une communauté invisible partageant la même définition de la situation, le même monde social, la même manière de voir. Les différentes significations d'usages des TIC des formateurs permanents de GRETA interrogés vont nous permettre de mettre en exergue plusieurs communautés distinctives au sein du groupe professionnel.

2. Méthodologie

Notre travail s'inscrit dans une approche compréhensive des phénomènes. Comme l'indiquent Pourtois et Desmet (1996), en s'opposant au paradigme positiviste, le paradigme compréhensif « réfute l'existence d'un monde réel, d'une réalité extérieure au sujet. C'est une perspective qui affirme l'interdépendance de l'objet et du sujet » (p. 33). Les auteurs poursuivent leur description de ce paradigme en soulignant que ce positionnement épistémologique :

accordera donc une attention aux données qualitatives, intégrera l'observateur et l'observé dans ses procédures d'observation et sera attentif à rechercher les significations des actions auprès des acteurs concernés [...] Elle met l'accent sur le recueil de données subjectives pour accroître la signification des résultats et choisit une orientation « interprétative » qui prend en compte que le chercheur est aussi un acteur et qu'il participe donc aux événements et processus observés (Pourtois et Desmet, 1996, p. 35)

L'article porte sur les résultats d'une enquête synchronique² par entretiens auprès de 41 formateurs permanents de 3 GRETA³ différents appartenant à trois académies distinctes. Le guide d'entretien interrogeait sur les outils TIC et leurs usages par les formateurs ainsi que sur les dispositifs de Formation Ouverte et à Distance (FOAD). Toute l'analyse des usages TIC des formateurs se structure donc autour de leur discours :

² Voir Verdier (2005).

³ GRETA des Ardennes, GRETA de Vendée, GRETA du Pays-Basque

Si seule l'approche qualitative peut tenter de dégager la signification des actes de communication au niveau individuel et le sens social des usages auprès des groupes sociaux spécifiques, la démarche quantitative se révèle riche pour donner à l'usage une dimension plus macrosociale, car le cadrage statistique permet de faire ressurgir les phénomènes de segmentation (Jouët, 2000, p. 514).

Les énoncés des acteurs en termes d'outils et d'usages ont tout d'abord été « transformés » en données quantitatives. Ils ont ensuite fait l'objet d'une analyse de discours, dont l'analyse qualitative rend compte. L'articulation de ces deux types d'analyse permettra de circonscrire plusieurs types d'acteurs en fonction des usages TIC et des représentations — ensembles de croyances et de valeurs — que véhicule leur discours.

3. Analyse quantitative

Les outils TIC et les usages que les formateurs en font s'imbriquent, sont relativement indifférenciés et se fondent dans le discours des acteurs. Citons quelques exemples. Plutôt que de nommer le navigateur Internet utilisé, les formateurs permanents vont utiliser le vocable général « Internet »; ils vont utiliser la notion de « recherche documentaire » en précisant parfois « sur Internet ». Plutôt que de nommer les logiciels de traitement de texte et de données tels que « Word® », « Excel® », ils vont utiliser les expressions « outils bureautiques » ou celle de « pack bureautique »; et très souvent, quand ils nomment expressément l'outil, ils entendent l'usage, l'action : notamment pour « Word® », c'est l'application mise en page, de traitement de texte qui est sous entendue. Usages et outils sont donc intimement liés dans les discours sur leurs usages TIC. Et, l'ensemble des outils et des usages recensés au cours des entretiens a été regroupé dans 10 catégories comprenant celle de non réponse dans laquelle on retrouvera les formateurs n'utilisant aucun outil TIC dans leur pratique quotidienne.

Les 10 catégories d'usages TIC recensées sont les suivantes :

- Recherche documentaire :

L'outil navigateur n'est pas cité, la locution « recherche documentaire » devient l'expression générique pour désigner à la fois l'outil et l'usage. Toutefois, lorsqu'il est demandé de préciser ce qu'ils entendent par cette expression générique, la définition est

toujours la même, toujours évidente, Internet correspond, ou est associée à la recherche documentaire.

– Utilisation d’outils bureautiques :

Nous avons rassemblé au sein de cette catégorie, les logiciels de mise en page, de tableur, de présentation, bref, l’ensemble des outils souvent cités, comme nous l’avons dit précédemment, sous l’appellation « pack office® »⁴, « pack bureautique » ou « outils bureautiques ». L’usage qui est sous-entendu par cette catégorie est un usage de « secrétariat basique », d’ordre administratif (courrier, lectures de statistiques). Nous le différencions ainsi d’un usage plus « expert », d’une part où les fonctionnalités du logiciel de traitement de texte ont été explorées et utilisées, et d’autre part pour la création d’outils ou de supports pédagogiques.

– Messagerie électronique :

Cette catégorie identifie l’usage du courrier électronique, plus souvent appelé *mail* par les formateurs et dont l’usage est principalement d’informer et/ou de s’informer, c’est-à-dire un usage d’ordre communicationnel interpersonnel à finalité organisationnelle. Certains ne font que lire les courriels reçus, d’autres savent répondre et peuvent donc envoyer à leur tour un message.

– Utilisation de logiciels spécialisés :

Se trouvent fusionnés ici les logiciels propres à certaines disciplines et dont l’utilisation est plus circonspecte et à finalité professionnelle tels que des logiciels didactiques autour de l’électricité ou de l’électronique, des logiciels de graphisme, mais également des logiciels plus spécifiques à la vie de l’organisation (logiciels de comptabilité, de statistiques).

– Utilisation d’espace collaboratif :

Sont regroupés dans cette catégorie à la fois les outils et/ou l’usage de plateformes collaboratives, notamment —voire exclusivement— dans le cadre du dispositif FOAD.

⁴ Le pack office correspond à un ensemble de logiciels de base fourni par la société microsoft

– Pratique de forum :

Les outils ne sont pas cités puisqu'ils correspondent à une fonctionnalité des plateformes. Sous ce vocable, c'est à la fois l'outil, sa fonctionnalité et l'usage (communication asynchrone en groupe) qui sont identifiés.

– Téléchargement :

Cette modalité spécifie un usage précis qui devrait être associé à Internet, puisqu'il s'agit d'une fonctionnalité du navigateur. Or, pour certains formateurs, c'est un usage avéré, indépendant du navigateur. Cet usage s'effectue au même titre que la recherche documentaire, mais, au lieu d'être son aboutissement trivial, il est présenté comme un usage indépendant.

– Création d'outils pédagogiques :

Nous retrouvons au sein de cette catégorie l'usage spécifique des outils bureautiques déjà évoqués un peu plus haut, c'est-à-dire la réalisation d'outils pédagogiques, de supports pédagogiques tels que cours, exercices, supports de cours, etc. Nous sommes là dans un usage plus approfondi, plus expérimenté des outils bureautiques en vue de l'exercice de sa fonction.

– Création d'outils organisationnels :

Est répertorié ici l'usage particulier de réalisation d'outils qui ont pour objectif d'améliorer le quotidien de l'organisation en termes de comptabilité, de gestion des stagiaires, bref, des bases de données en forme de progiciel, des mini ERP⁵. Ces outils sont réalisés à l'aide de logiciels particuliers et/ou d'outils bureautiques classiques.

Tous les formateurs ne semblent pas au même niveau d'usage. Les disparités entre les différents usages montrent bien une échelle graduelle dans l'usage TIC des formateurs. Pour nous aider à classer cette diversité d'usages, et donc identifier une typologie d'usages des TIC, et par conséquent, une typologie d'acteurs en fonction de l'usage qu'ils font des TIC, nous pouvons, à l'instar d'autres variables, proposer une classification. La discrétisation que nous proposons est réalisée à partir du nombre d'usages mentionnés. Nous proposons de

⁵ Entreprise Ressource Planning ou PGI (Progiciel de Gestion Intégré) : c'est un outil intégrateur du système d'information réunissant les fonctions de l'organisation comme la comptabilité, la gestion des ressources humaines, la gestion de production, la gestion financière, etc.

regrouper les acteurs selon qu'ils citent de 0 à 2 usages, de 3 à 6 usages et de 7 à 9 usages (voir Tableau 1).

Classification du nombre des usages TIC cités	Nombre d'usages cités	Fréquence
de 0 à 2 usages TIC	12	29,3%
de 3 à 6 usages TIC	17	41,5%
de 7 à 9 usages TIC	12	26,8%
Total obs.	41	29,3%

Tableau 1 - classification du nombre de modalités citées pour la variable usage des TIC.

Trois classes ont donc été identifiées. La première et la dernière classe sont équivalentes en nombre. Douze (12) formateurs, soit 29,3% des formateurs interrogés, mentionnent 1 et/ou 2 modalités d'usages ou aucune. La classe intermédiaire, la plus nombreuse avec 17 formateurs (soit 43,9% du corpus), identifie les acteurs indiquant entre 3 à 6 modalités d'usages des TIC. Et enfin, les 12 derniers formateurs, soit 29,3% des formateurs interrogés, citent entre 7 et 9 modalités d'usages.

Dans un deuxième temps, nous examinons les usages cités par ces trois classes d'acteurs. Il s'agit donc de croiser la variable « usages TIC » présentée précédemment avec cette dernière, la classification du nombre d'usages cités (voir Tableau 2).

Classification du nombre d'usages TIC cités	de 0 à 2 usages TIC	de 3 à 6 usages TIC	de 7 à 9 usages TIC	Total
Usage TIC				
Non réponse	2	0	0	2
Recherche documentaire	5	17	12	34
Utilisation d'outils bureautiques	5	17	12	34
Messagerie électronique	2	16	12	30
Utilisation de logiciels spécialisés	2	3	11	16
Téléchargement	0	11	12	23
Création d'outils pédagogiques	0	8	6	14
Utilisation d'espace collaboratif	0	0	12	12
Pratique de Forum	0	0	12	12
Création d'outils organisationnels	0	0	3	3
Total	16	72	92	180

Tableau 2 - croisement entre la classification du nombre de modalité citées et les usages des TIC. (Les valeurs du tableau sont les nombres de citations de chaque couple de modalités).

Un socle commun aux trois classes apparaît clairement. Il s'agit des usages spécifiques à la première classe : la recherche documentaire, l'utilisation d'outils bureautiques, la messagerie électronique et l'utilisation de logiciels spécialisés (notamment deux dans ce cas, comptabilité et électricité). Douze (12) formateurs ne citent aucun, un ou deux de ces 4 usages.

À ces outils de base, la deuxième classe ajoute la majorité des logiciels spécifiques et surtout de nouvelles fonctionnalités et des usages particuliers tels que le téléchargement et la création d'outils pédagogiques. Aussi, 17 formateurs citent trois, quatre, cinq, ou six de l'ensemble de ces 6 usages.

La troisième et dernière classe adjoint à l'ensemble donné par les deux classes précédentes 3 derniers usages. L'utilisation des espaces collaboratifs, la pratique de forums et la création d'outils organisationnels marquent la singularité de cette troisième classe. Aussi, 12 formateurs citent sept, huit ou neuf de l'ensemble de ces 9 usages.

4. Analyse qualitative

Nous venons de voir que l'analyse quantitative sur la focale « usages TIC » révélait trois figures de formateurs distinctes. Maintenant, pouvons-nous corroborer ces résultats de l'analyse quantitative par ceux d'une analyse qualitative? Est-ce que, dans le discours sur les usages, sur les outils TIC, nous retrouvons ces trois grands types de formateurs?

4.1 Premier type de discours

Dans cette catégorie, les formateurs sont balbutiants dans leur rapport aux TIC et s'en accommodent très bien : « *Je suis pas très nouvelles technologies du tout, je fais des recherches sur Internet avec certains groupes mais ça se limite à ça* » (formateur n°11). Ils utilisent ponctuellement les logiciels bureautiques et au mieux, ils naviguent laborieusement sur Internet pour de la recherche documentaire :

« informatif, c'est tout, informatif uniquement de recherche de documentation » (formateur n°18); « mais Internet j'avoue que c'est pas le moyen que je préfère parce que je trouve que je perds beaucoup de temps peut-être que je sais pas bien le manipuler alors qu'avec les livres ou bon ça va plus vite » (formateur n°38).

Toutefois, quand ils le peuvent, ils délèguent la tâche à une tierce personne, généralement au centre de ressources :

« Les mails surtout, Internet pas du tout, je n'ai pas l'occasion de, par contre si j'ai besoin, alors là par contre je travaille en collaboration avec le centre de ressources, avec les deux personnes qui sont au centre de ressources et qui me communiquent toutes les lois qui sortent par Internet etc. alors là je suis toutes les nouveautés au niveau de l'insertion » (formateur n°30).

La consultation de la messagerie électronique n'est pas une prérogative et se limite parfois à la lecture des messages sans penser à la réponse qui se fera souvent par téléphone : « *Si j'ai un ordinateur, je prends le temps de lire les messages mais c'est tout* » (formateur n°38).

Certains utilisent des logiciels spécifiques à leur domaine d'intervention : « *Donc là j'aimais bien utiliser ben un logiciel sur l'habilitation électrique* » (formateur n°2). Enfin, certains n'utilisent aucun outil TIC : « *Rien [...] il y a des personnes qui apprennent en faisant d'eux-*

mêmes et qui vont aller bidouiller et comprendre, moi je suis pas trop dans cette dynamique » (formateur n°28).

Il est impossible d'annoncer qu'ils sont tous au même niveau d'usage. Toutefois, il est possible d'affirmer qu'il existe au sein de ce groupe un dénominateur commun : une utilisation basique des TIC, une utilisation peu formalisée (ou si elle l'est, c'est dans un domaine spécifique, un logiciel de comptabilité, par exemple). Ce qui prédomine dans cet ensemble, c'est bien une représentation négative des TIC, comme si leur utilisation était une tâche ingrate que l'on peut déléguer, et notamment à ceux qui savent. Il semble que les TIC n'apportent rien, si ce n'est des contraintes, notamment d'apprentissage.

La palette d'usages va de celui qui n'utilise aucun outil à ceux qui en ont un usage ponctuel. Certains utilisent la messagerie électronique, mais pas Internet; d'autres, uniquement les logiciels de bureautiques pour un usage que nous appellerons administratif, c'est-à-dire ouvrir un document, écrire un texte (un courrier par exemple), et réaliser une mise en page standard; d'autres enfin, des logiciels distinctifs d'une discipline. En somme, un usage relativement circonstancié et toujours limité à un contexte particulier.

4.2 Deuxième type de discours

Dans cette catégorie, le discours des formateurs s'ancre dans le pragmatisme. Les outils TIC sont des outils au service du formateur pour l'aider dans ses tâches de préparation de cours (recherche documentaire) ou de suivi des dispositifs (via le courriel). Pour synthétiser, on pourrait dire que les outils sont utilisés pour ce qu'ils sont, des outils :

« Je vous dis moi l'informatique c'est avant tout un outil, c'est vraiment, bon Internet mais au service de la communication et après j'en reste là, ou alors si, pour tout ce qui est préparation de cours et tout ça » (formateur n°19) ; « Tout se passe sur informatique et moi c'est ma bataille avec les stagiaires parce que je ne veux pas qu'elles fassent tout sur informatique parce qu'elles ont l'impression que l'ordinateur réfléchit à leur place, or c'est pas vrai si on réfléchit pas avant il fait rien du tout » (formateur n°37).

L'intégration des outils TIC s'est faite progressivement dans leur vie professionnelle, le facteur temps aidant à utiliser un plus grand nombre d'outils, à mieux les maîtriser et à briser les résistances; bref, à se les approprier graduellement :

« Je n'ai pas été formé au départ, parce que, bon moi-même, j'ai comme tout à chacun, à un moment donné, je me suis intéressé à Internet, je me suis fait une boîte aux lettres, je voulais, voilà, je vais faire un peu de ça, je m'en sers pas mal comme outil de formation pour créer des dossiers ben autour de l'objet de formation des stagiaires » (formateur n°19).

Tout le discours de cette catégorie s'inscrit dans le paradigme de l'efficacité, de la fonctionnalité : la recherche est ciblée, les outils sont utilisés pour leurs fonctionnalités intrinsèques (un logiciel par type de support), ils sont maîtrisés, etc. L'usage est organisé pour gagner du temps : on prépare des fichiers de réponses types pour d'éventuels copier-coller.

4.3 Troisième type de discours

Au sein de cette catégorie, les formateurs ont véritablement franchi une étape. Pouvons-nous encore parler d'intégration des TIC dans leur fonction de formateur? Tous les outils bureautiques et de communication sont, dans cette catégorie, utilisés, maîtrisés et intégrés dans le quotidien. Les formateurs maîtrisent les outils TIC aussi bien dans le « hard » que dans le « soft ». Ils s'intéressent à tous les logiciels ou environnements.

Ici, le discours n'est plus dans la pragmatique (cibler, outil, fonction, etc.), mais résolument techniciste. On parle de réseaux, de vitesse de connexion :

« Je sais pas 1995, oui 1994-1995 [...] ça a été très très boostant parce qu'à partir du moment où tu as un accès à Internet même si c'est administratif tu pouvais toi biaiser et y avoir accès, après on a eu en 1998 un accès avec Numéris et cette année en ADSL donc 1 mégabit donc le plus gros débit qu'on a pu avoir on l'a [...] on a mis un réseau sans fil wifi » (formateur n°21).

De la fonctionnalité, on est passé derrière le décorum, derrière l'outil, à l'intérieur du dispositif technique :

« Je lui ai dit vous savez on a un accès différent du vôtre, moi je vois l'historique je vois ce que tout le monde consulte » (formateur n°8); « moi j'ai ma plateforme dans laquelle je mets mes outils en test » (formateur n°24); « ça me posait problème aussi par rapport aux configurations de mes documents dans la mesure où vous faites quelque chose au départ sur Word sur Photoshop ou sur heu vous passez sur html et il y a la moitié de perdu on travaille à partir de tableaux et c'est lourd comme tout aussi maintenant aujourd'hui on a quand même du matériel informatique qui est suffisamment puissant » (formateur n°13).

Le formateur, ici, s'auto-forme et intègre toujours de nouveaux outils, de nouvelles fonctionnalités dans sa palette d'usages des TIC. Le temps qu'il consacre à cette fonction de veille technologique, d'autoformation technologique (« bidouilleur ») est relativement important pour certains :

« Sans déjà avoir le souci de la maîtrise des outils TIC, des différents logiciels des divers fonctionnements plate-formes etc. et tout ça en utilisant des outils basiques, ça prend déjà énormément de temps [...] au moment de mes insomnies d'ailleurs je faisais les je développais des choses j'organisais des choses c'est-à-dire il y a un certain temps qui n'a jamais été comptabilisé dans mon temps de service » (formateur n°10).

La notion de partage d'outils, de partage d'informations concernant les TIC apparaît uniquement dans cette catégorie. Les acteurs de ce groupe semblent préoccupés par le collectif et ce qu'ils peuvent apporter aux autres formateurs, aux acteurs de l'organisation :

« On est bien obligé, même entre bidouilleurs il faut bien partager pour aller plus vite enfin si on veut aller plus vite, enfin je dirais que c'est une question de temps aussi un peu cette notion là (silence) si on veut faire beaucoup de choses, beaucoup de choses on est bien obligé de partager beaucoup, sinon on n'en fera pas beaucoup, parce que déjà on va passer beaucoup de temps à creuser un problème, on va perdre du temps » (formateur n°12).

Le formateur de cette catégorie contourne les difficultés liées à des manques structurels. C'est un innovateur, un « bidouilleur », tout en apprenant un logiciel, il formate une application pour l'organisation. En outre, il s'agit aussi de pallier à des manques de l'organisation (en termes de système informatique, peu puissant ou caduque, ou outils non disponibles). À cet égard, l'historique d'une application mise en place par un formateur, coordonnateur d'un APP, est édifiant :

« C'est une base de données qui a été mise en place brique par brique. C'est-à-dire qu'au départ je voyais la secrétaire qui faisait les fiches accueil. Elle faisait du copier coller, elle éliminait certaines informations, quelquefois elle en oubliait d'ailleurs. Par exemple, on se retrouvait avec une date de naissance d'une autre personne, rarement mais ça pouvait arriver. Moi, je me suis dit que ce travail répétitif là ce n'était pas très très intéressant. Donc bon, on a commencé, j'ai commencé à créer une petite base basette avec les champs nécessaires pour faire la fiche accueil en même temps que j'apprenais à utiliser la base parce que je n'avais aucune notion d'Access. Donc et puis peu à peu on l'a amélioré et en regardant à gauche à droite et en glanant les informations par-ci par-là et bien on l'a améliorée [...] cette base donc qui sert surtout à l'établissement de

*documents heu officiels, administratifs et à des éléments statistiques [...] »
(formateur n°10).*

5. Résultats

La première étape analytique, en se focalisant sur les usages TIC, nous a permis de réaliser une typologie des formateurs permanents de GRETA. En effet, l'analyse quantitative a permis de dresser une cartographie des formateurs selon les usages TIC. Trois classes distinctes ont pu être mises en exergue, présentant une évolution graduelle, progressive dans les usages TIC des formateurs.

La première classe se caractérise par un usage relativement faible des outils TIC, avec une pratique très précaire. Les formateurs de ce type citent jusqu'à deux usages parmi le socle commun d'usages constitué de :

- la recherche documentaire via Internet,
- la messagerie électronique,
- l'utilisation des outils bureautique
- quelques logiciels spécialisés (2).

La seconde figure de formateur mentionne de trois à six usages TIC. Au socle commun de base se rajoute le téléchargement, presque l'ensemble des logiciels spécialisés et la création d'outils pédagogiques pour certains. Avec ce type de formateur, nous quittons l'aspect « découverte » des outils TIC pour franchir une nouvelle étape. Il semble que nous pouvons parler de maîtrise dans la pratique des outils pour ces formateurs.

Le troisième type de formateurs, quant à lui, se définit par une panoplie conséquente d'usages. En effet, l'ensemble des usages des deux premières classes est mentionné auquel les formateurs adjoignent l'utilisation d'espaces collaboratifs, la pratique de forum et, pour certains, la création d'outils organisationnels. Là encore, une nouvelle étape a été franchie. Les TIC semblent être inscrits dans le quotidien du formateur, et leurs fonctionnalités paraissent être largement maîtrisées. Nous pourrions éventuellement parler d'expertise concernant leur usage TIC.

L'analyse quantitative révèle bien trois figures de formateurs aux usages TIC bien distincts. La palette d'usages TIC se garnit graduellement : au fur et à mesure, la maîtrise des outils TIC semble être de plus en plus fine, ce qui leur permet d'adjoindre aux usages de base des nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux outils. Cette nouvelle appropriation d'outils ou de fonctionnalités leur ouvre de nouvelles opportunités au sein de l'organisation. En effet, participer à un dispositif FOAD est plus le privilège des formateurs de la deuxième et la troisième classe⁶.

Parallèlement, l'analyse qualitative révèle, quant à elle, 3 types de discours différents, chacun franchissant une étape supplémentaire et décisive dans l'intégration et l'appropriation des TIC. L'analyse de discours réalisée n'a pas pour finalité d'expliquer l'usage social d'un outil TIC effectué par un formateur permanent. L'analyse des discours va permettre d'exhumer les représentations des objets TIC, de la *technique* en général, par le biais des significations d'usages sociaux des TIC.

Les deux analyses quantitative et qualitative peuvent, nous semble-t-il, être mises en parallèle. En effet, chacune caractérise trois types de formateurs dont les usages TIC sont relativement distincts et surtout, graduels.

Dans un premier temps, nous les rapprocherons des logiques d'usages définies par Caradec (2001). L'auteur propose trois types de logiques d'usages :

- *La logique identitaire*, qui implique une adéquation ou non de l'objet avec ce que l'on est, à évoquer une affinité, une familiarité avec lui (ou au contraire un sentiment d'étrangeté);
- *La logique utilitaire*, qui consiste à apprécier l'utilité de ces nouveaux outils mis à disposition des acteurs dans l'entreprise. Cette logique prend en compte l'aide que peuvent apporter ces nouveaux outils dans la gestion du travail;

⁶ Participation à un dispositif FOAD : Oui --- Non
 De 0 à 2 usages TIC : 16,7% (2) --- 83,3% (10)
 De 3 à 6 usages TIC : 58,8% (10) --- 41,2% (7)
 De 7 à 9 usages TIC : 83,3% (10) --- 16,7% (2)

- *La logique de la médiation*, qui nécessite l'intervention d'un tiers. Ici entrent notamment en compte l'influence de l'entourage professionnel et toutes les pressions qui peuvent en découler.

Pour terminer, l'interprétation des significations d'usages sera connectée avec l'un des 4 plans d'analyse proposés par Mallein et Toussaint (1994) dans leur grille d'analyse sociologique destinée à analyser le destin de la mise en usage d'un nouvel objet technique ou d'un nouveau dispositif TIC. Les auteurs basent leur grille sur une dichotomie de rationalité d'usages opposant :

- *la rationalité de la cohérence sociotechnique*, dans laquelle la technique interagit avec le social, qui considère plus les processus d'appropriation; les usages sont envisagés, dans ce cas, plutôt sous l'angle de la négociation;
- *de la rationalité de la performance techniciste*, dans laquelle la technique impacte le social, nous parlerons plus d'intégration de la technique dans le social; les usages sont plutôt vécus sous l'angle de contraintes.

De chacune de ces deux rationalités, les auteurs définissent une série de concepts et de processus qui permettent d'appréhender différents facteurs explicatifs de l'intégration ou non, de l'appropriation des TIC. Nous retiendrons les concepts d'identité active et d'identité passive qui opèrent respectivement dans la rationalité sociotechnique et celui dans la rationalité de la performance techniciste. D'un côté, l'usage TIC prend place dans les enjeux, les tactiques et les imaginaires personnels de l'acteur. Et, c'est dans l'usage TIC que l'acteur peut agir ou jouer sur sa propre identité. Mallein et Toussaint (1994) qualifient alors l'identité d'active. De l'autre, l'usage TIC désigne à l'acteur une identité codifiée sur laquelle il n'a aucune prise. Et dans ce cas, l'alternative est la suivante : soit il se conforme à cette identité, soit il la rejette. Pour les auteurs, l'identité est alors qualifiée de passive.

5.1 Première figure de formateur

Il semble que le premier type de discours pourrait être rapproché de la première classe de formateurs utilisant pas ou peu d'outils puisqu'ils ne citent qu'une ou deux modalités d'usages au maximum. En effet, le discours dévoile un usage relativement circonstancié,

limité à un contexte et à un usage particulier. Le premier discours traduit un usage social des TIC relativement basique, pas formalisé (ou s'il l'est, c'est dans un domaine spécifique, par exemple en logiciel de comptabilité). La palette d'usage va de celui qui n'utilise aucun outil à ceux qui en ont un usage ponctuel. Certains utilisent la messagerie électronique, mais pas Internet (et inversement). Seuls deux formateurs indiquent l'utilisation de logiciels particuliers correspondants à leur discipline : on est ici dans le cas d'un outil de travail.

Les logiciels de traitement de texte ne sont pas indiqués, on parle (très rarement) d'outils bureautiques ou de pack office. Leur usage est, nous semble-t-il, très basique, voire sommaire, si ce n'est fragmentaire. En fait, les dires des acteurs dévoilent l'action d'un tiers dans l'usage de ces TIC. Les formateurs de ce groupe délèguent le traitement de texte, ou bien Internet, ou encore l'impression des courriels personnels. Nous sommes bien ici dans la logique de la médiation, logique dans laquelle l'acteur a besoin d'un autre pour faire à sa place, pour appréhender ces outils, a besoin d'être poussé pour les utiliser (Caradec, 2001).

Prédomine également dans cet ensemble une représentation négative des TIC, non seulement comme si leur utilisation était une tâche ingrate que l'on peut déléguer à ceux qui savent, mais également comme si les TIC étaient synonymes de contraintes.

Les discours des acteurs font également apparaître une relation de communication de la technique sur le mode de l'impersonnel. Face à une communication de plus en plus médiatisée par la technique, certains discours évoquent une technicisation de la relation de communication. La « technisation de l'action » (Jouët, 1993) fait peur, ce qui implique que certains n'ont pas envie de rentrer dans cette dynamique, dans ce système. C'est un peu comme si ces formateurs avaient une vision positiviste de la relation homme-machine, un discours empreint du paradigme de l'épistémologie du déterminisme technologique : accepter ou refuser l'introduction des TIC. Il semble que les discours de ce groupe d'acteurs s'inscrivent dans *la rationalité de la performance techniciste*, dans laquelle la technique impacte le social, dans laquelle les usages sont plutôt vécus sous l'angle de contraintes (Mallein et Toussaint, 1994).

Les repères traditionnels sont ici bousculés. Les formateurs sont conscients qu'il faut intégrer les TIC dans leurs pratiques professionnelles. Toutefois, comme ils le disent, ils ne sont pas encore rentrés « *dans le système* », dans cette « *dynamique* ». Ils n'adhèrent pas aux

représentations idéales d'usager qui leur sont proposées. Ils n'utilisent pas ou peu d'outils; et, quand il y a usage, il est basique, sommaire. Ils semblent vivre une pratique professionnelle fragmentée : d'un côté il y a les TIC, de l'autre leurs pratiques traditionnelles avec par exemple des outils traditionnels papier/photocopie/téléphone, etc. Nous sommes en présence d'un processus de domestication conciliant à la fois l'instrumentalité des outils TIC qui justifie son usage (même sommaire) et le maintien de l'intégrité de ses pratiques antérieures.

Avec les TIC, c'est comme s'il y avait intrusion de ce qu'il est commun d'appeler l'espace public dans la sphère professionnelle. Internet, la messagerie, c'est la porte ouverte à l'espace public, à l'autre, à un inconnu qui fait peur, à l'inconnu qui bouscule les repères traditionnels. Les possibilités de communication et de circulation d'informations offertes par le courriel et Internet viennent bousculer la distinction entre espaces individuels (intimes) et collectifs (public) (Jouët, 1993).

Cela rejoint le concept d'identité passive développé par Mallein et Toussaint (1994) dans leur grille d'analyse sociologique des significations d'usages sociaux destinée à analyser le destin de la mise en usage d'un nouvel objet technique. En effet, pour les auteurs, l'usage social de la nouvelle TIC intègre, implique une identité déjà codifiée, sur laquelle l'utilisateur n'a aucune prise.

Ici, les significations d'usages TIC montrent que les formateurs n'adhèrent pas à cette « nouvelle » identité prescrite; et qu'ils restent fixés sur leur ancienne identité de formateur. Nous appellerons ce groupe les « résistants ». Il est constitué de formateurs à l'usage TIC inexistant ou en voie de formation et dont la représentation de l'objet TIC est négative. La « nouvelle » identité, que l'appropriation des TIC suppose, ne semble pas leur convenir. Ces formateurs s'accrochent à leur identité de formateur qu'ils ont construit au cours de leur socialisation et du processus d'acculturation au sein de l'organisation et refusent cette « nouvelle » identité.

5.2 Deuxième figure de formateur

Il ressort de l'analyse que le deuxième type de discours s'inscrit dans le paradigme de l'efficacité et de la fonctionnalité. La recherche est ciblée, les outils sont utilisés pour leurs fonctionnalités intrinsèques (un logiciel par type de support), ils sont maîtrisés. L'usage est

réfléchi et organisé, par exemple pour gagner du temps : on prépare des fichiers de réponses types pour d'éventuels copier-coller. On peut relier ce type de discours à la deuxième catégorie de formateurs citant de 3 à 6 modalités. En effet, cette catégorie incorpore, en sus du socle d'usages de base défini par le premier groupe, des notions d'usages telles que le téléchargement et la création d'outils pédagogiques. Il semble que les acteurs, dans ce cas, se soient approprié les outils. Les fonctionnalités de certains outils ont été incorporées. Celles-ci ont été appropriées parce qu'elles répondaient à un besoin dans leur activité, parce qu'elles apportaient un élément supplémentaire à leur travail. Apparaît ici la notion de valeur ajoutée des TIC dans le procès de travail des formateurs permanents. Ce groupe d'acteur semble donc s'inscrire dans une *logique utilitaire*, qui consiste à apprécier l'utilité de ces nouveaux outils mis à leur disposition. Cette logique prend en compte l'aide que peuvent apporter ces nouveaux outils dans leurs pratiques professionnelles.

En effet, au-delà de la recherche documentaire, le téléchargement, par exemple, permet de récupérer des éléments au format numérique que l'on va pouvoir ensuite adapter, transformer, modifier, arranger, agrémenter pour préparer un cours. Dans le même ordre d'idée, ils ne parlent que très rarement d'outils bureautiques, mais de création de supports pédagogiques. L'outil est passé au second plan; n'est retenu que l'usage effectif. Les formateurs semblent avoir acquis une certaine indépendance, une certaine autonomie vis-à-vis de l'outil TIC. Les acteurs, dans ce cas, semblent en fait s'approprier les qualités de la machine comme l'indépendance et l'autonomie pour développer l'efficacité de leur production. Le rapport homme-machine apparaît ici comme source d'indépendance et de maîtrise individuelle de leur production. Les TIC sont adoptées dans un souci d'augmentation de l'efficacité et de la productivité professionnelle, notamment par la souplesse que procurent les fonctionnalités des outils en termes de qualité des supports par le biais de récupération et de traitement des données (téléchargement, mise en page facilitée, etc.) mais également en termes de temps (rythme et temps de travail choisis).

Ce groupe d'acteurs se caractériserait donc par une relation aux TIC basée sur leurs qualités intrinsèques (autonomie et efficacité). Les usages sont pragmatiques et visent une autogestion professionnelle qui :

se fonde pour sa part sur la finalité de la production personnelle mais cette dernière répond aussi à un projet d'investissement dans le champ de la

profession. Les attentes de gratifications sociales sont fortes qu'il s'agisse de la reconnaissance par les pairs, d'un désir de promotion hiérarchique ou de gains financiers (Jouët, 1993, p. 111).

L'appropriation des TIC participe donc, pour ce groupe d'acteurs, à une revalorisation de soi au sein de l'organisation. Les TIC contribuent à l'attribution ou à une négociation d'une nouvelle identité de formateur.

Selon Mallein et Toussaint (1994) c'est dans l'usage social de l'objet technique que l'utilisateur peut agir ou jouer sur son identité. Ici, les enjeux, les tactiques et les imaginaires personnels, concernant l'identité de formateur, donnent aux significations d'usages TIC la forme d'une transition vers une autre identité. Les acteurs peuvent ainsi s'inventer, négocier, acquérir une nouvelle identité.

Nous appellerons ce groupe d'acteurs, les « fonctionnels ». Les TIC ne sont que des outils à leur service. Les formateurs les pensent en termes d'efficacité, de pragmatisme et d'utilité, bref, en termes de fonctionnalité directement et rentablement mobilisables.

5.3 Troisième figure de formateur

Le discours n'est plus dans le pragmatisme, l'efficacité ou les fonctionnalités. Les formateurs de ce groupe semblent avoir à leur actif une palette d'outils très diversifiés. Ce troisième type de discours est à rapprocher de la catégorie des formateurs citant de 7 à 9 modalités d'usages TIC.

Les usages sont pensés non pas individuellement mais dans leur globalité et leur finalité. Par exemple, comme les supports pédagogiques seront réutilisés dans d'autres circonstances et notamment dans le cadre de dispositif FOAD, les outils bureautiques ne sont plus efficaces dans ce cas. Aussi, certains les créent directement avec un logiciel qui leur permettra d'être transférables dans n'importe quel univers. Les formateurs de ce groupe s'investissent pleinement dans l'interaction avec la machine. Ils rivalisent d'ingéniosité pour contourner des méconnaissances d'usages, des manques organisationnels (logiciels performants non

disponible car non achetés). Ils développent des outils organisationnels, des mini PGI⁷, avec des logiciels basiques (comme Excel®), alors qu'il existe des applications professionnelles. L'organisation n'ayant pas acheté ces applications particulières (généralement onéreuses à l'achat et en formation), le formateur de ce groupe, de par sa fonction (ceux qui créent ce genre d'outils ne sont que des coordonnateurs), se sent investi de cette mission et s'attribue cette charge supplémentaire. Bref, apparaît ici une affirmation personnelle très forte.

Dans ce groupe, les acteurs parlent de réseaux, de vitesse de connexion, etc. Le discours est empreint de détails techniques et de fonctionnalités très précises de certains logiciels ou dispositifs. Nous sommes bien ici dans la *logique identitaire* définie par Caradec (2001) et dans laquelle l'utilisateur revendique une adéquation de l'objet technique avec ce qu'il est, évoque une affinité, une familiarité avec lui. Il semble que les formateurs de ce groupe aient dépassé le stade de la fonctionnalité. Comme nous l'avons indiqué, nous sommes passés derrière le décorum; nous sommes à l'intérieur du dispositif, la logique des logiciels a été intériorisée. Dans l'interaction homme-machine, la technique semble être le référent central, comme si elle remplissait une fonction miroir. Autrement dit, tout se passe comme si le formateur se projetait dans la puissance des TIC comme s'il reconnaissait dans la machine son activité mentale ou inversement. En résumé, apparaît ici une projection psychique et affective de l'acteur dans les TIC avec pour dessein le renforcement de l'ego (Jouët 1993).

En outre, nous voyons également apparaître de nouveaux outils tels que les espaces collaboratifs et les forums. Avec ces deux outils, ce sont de nouvelles valeurs qui sont incorporées et, surtout, mises en exergue. Ces deux outils proposent un nouveau mode d'échanges à la fois participatif, transparent et collectif. De plus, c'est l'occasion de créer des micro-communautés, de se faire reconnaître dans une *tribu*, une communauté particulière. Selon Jouët (1993), « l'autonomie sociale se joue à un double niveau ; celui de la quête de soi [...] et celui de la quête de l'autre [...]. Dans le tissage de micro liens sociaux se joue l'identité collective » (p. 110). Enfin, l'examen, par GRETA, de ce groupe de formateurs, montre que c'est une communauté restreinte en nombre, et, surtout, dont les membres se connaissent, s'entraident souvent (techniquement), se côtoient et travaillent ensemble très régulièrement.

⁷ Progiciel de Gestion Intégré : c'est un outil intégrateur du système d'information réunissant les fonctions de l'organisation comme la comptabilité, la gestion des ressources humaines, la gestion de production, la gestion financière, etc.

Ce groupe pourrait donc être défini comme une micro-communauté, comme une *tribu*. Ses membres appartiennent à :

un micro-réseaux de sociabilité informelle où ils se rencontrent, partagent une même culture informatique, et échangent des conseils, des savoirs, des logiciels. [...] [cet usage social] comporte donc une dimension collective où ces démarches individualistes se rejoignent autour de la médiation de la technique (Jouët, 1993, p. 111).

Si nous rajoutons les deux caractéristiques précédemment évoquées, soit l'affirmation personnelle et le renforcement de l'ego traduisant la quête d'un accomplissement personnel, alors il semble que ces formateurs investissent dans les TIC un réel désir de reconnaissance sociale (Jouët, 1993).

Nous pouvons à nouveau faire un parallèle avec l'analyse sociologique des significations d'usages sociaux développée par Mallein et Toussaint (1994). Ici, les enjeux, tactiques et imaginaires personnels concernant l'identité de formateur donnent aux significations d'usages TIC la forme d'un renforcement et de l'affirmation de cette identité. Les formateurs de ce groupe trouvent donc dans les TIC le moyen, l'opportunité contingente de ré-affirmer leur identité et par conséquent de s'affirmer au sein de l'organisation.

Nous appellerons les « experts » ce groupe de formateurs. En effet, les formateurs qui constituent ce groupe ont une maîtrise relativement approfondie des outils TIC; la panoplie d'usages et d'outils est très large. Ce sont ceux qui savent, ceux qui connaissent les TIC. Ils sont d'ailleurs dans un rapport particulier aux TIC, dans un mouvement identificatoire : projection dans la « puissance » de ces outils. En outre, ils sont « experts » parce que souvent associés à l'idée de dépannage et utilisant un langage technique, précis et surtout, distinctif.

6. Discussion

L'interprétation de la double analyse, quantitative et qualitative, nous a permis de révéler trois figures de formateurs différentes. Chacune se caractérise par des usages TIC spécifiques et un ensemble de significations d'usages TIC communes duquel on peut déduire un processus de construction identitaire distinct. Si nous prenons comme référence unique les usages TIC,

nous sommes bien en présence ici de trois *définitions de la situation* différentes que nous pouvons résumer en quelques mots.

Le formateur « résistant » est un formateur assez éloigné des TIC : il utilise peu ou pas du tout les outils TIC. Il a un rapport relativement conflictuel envers les TIC et développe une représentation négative de ces objets techniques. Les TIC semblent ne lui apporter que des contraintes qu'il n'a pas envie de transformer. Le formateur « résistant » a fait son choix, il a choisi son camp. L'appropriation des TIC se fait au forceps, dans la douleur pour ceux qui s'y essaient. Et il semble que le formateur de ce type fragmente sa vie professionnelle, d'un côté son usage balbutiant des TIC et de l'autre sa fonction de formateur avec ses tâches, ses responsabilités, etc. C'est comme si les TIC étaient des éléments pathogènes, comme si le formateur « résistant » ne voulait pas contaminer sa pratique professionnelle. Il en résulte donc un processus de re-construction identitaire que nous qualifierons de passif, dans le sens où il y a résistance, conflit, refus de cette nouvelle identité générée par les TIC et le maintien de l'identité « classique » de formateur.

Le formateur « fonctionnel » est quant à lui un formateur qui a intégré les TIC dans son « agir professionnel ». En effet, avec les TIC, il n'est pas en terrain inconnu. Les usages TIC sont assez diversifiés et très personnalisés, dans le sens où il n'utilise que ce dont il a besoin. Le formateur de ce type se caractérise par un grand sens du pragmatisme dans son rapport aux TIC. Ces objets techniques doivent répondre exactement à sa demande, à son besoin. Le formateur « fonctionnel » s'inscrit donc pleinement dans une logique d'usages de type utilitaire. Autonome dans ses usages TIC, il ne recherche qu'à développer son « efficacité » professionnelle. Les TIC contribuent donc à un processus de revalorisation de soi au sein de l'organisation. Le formateur « fonctionnel » semble être en quête d'une certaine reconnaissance via les TIC. Il se positionne d'emblée dans un processus de re-construction identitaire, un processus de transition vers une autre identité : il semble que ces formateurs soient relativement sensibles à la « nouvelle » identité générée par les TIC. Détenir cette « nouvelle » identité, ou en tout cas s'en approcher, leur permettrait peut-être d'obtenir cette valorisation qu'ils cherchent à atteindre.

Enfin, le formateur « expert » se caractérise par une très bonne maîtrise des outils TIC. Sa palette d'usages TIC est très large et diversifiée. Les usages TIC, les outils et leurs fonctionnalités ne sont plus uniquement pensés pour sa propre pratique professionnelle, mais

également pour le collectif. Il maîtrise également tout un langage technique associé aux TIC, qui, dans un double mouvement, rassemble les formateurs de ce type et exclue les autres. Ce groupe forme une micro-communauté bien identifiée en termes d'individualité, de compétences TIC reconnues et des services techniques qu'ils peuvent rendre. En outre, les TIC remplissent ici une fonction miroir. Le formateur « expert » investit dans les TIC sa soif de reconnaissance sociale. Néanmoins, à l'opposé du formateur « fonctionnel », le formateur « expert » n'est pas en phase de transition. Il s'est tellement « projeté » dans les TIC, qu'il en a accepté l'identité dont il est, au sein de l'organisation, le parangon, l'image incarnée.

Trois figures de formateurs distinctes apparaissent clairement, chacune étant définie par ses usages des TIC, par son rapport aux TIC. Nous voyons bien que chaque figure de formateur *définit la situation* — usage et rapport aux TIC — d'une manière distincte.

Comme nous l'avons dit, la sociologie interactionniste des professions ne se représente pas un groupe professionnel comme une entité homogène, mais bien une combinaison de segments constitués de membres partageant la même définition de la situation, le même monde social, la même identité professionnelle. Les segments, pour reprendre la définition de Dubar et Tripiet (1998), sont des

« mondes » correspondant à des « définitions de la situation » qui se sont forgées au cours de « carrières », modales ou déviantes, dans un processus de socialisation professionnelle qui segmente perpétuellement les groupes en fonction de croyances et de formes de reconnaissance différenciées (p. 103-104).

Si l'on prend la focale « usages des TIC », le groupe professionnel des formateurs permanents de GRETA se révèle alors constitué de trois sous-groupes distincts, de trois segments adoptant chacun une *définition de la situation* différente de celle des autres et proposant ainsi un positionnement distinct au sein du groupe professionnel.

Nous pouvons synthétiser les trois segments du groupe professionnel des formateurs permanents de GRETA dans un tableau :

		Trois segments		
		Formateur de type :		
		Résistant	Fonctionnel	Expert
Définition de la situation	Usages TIC	Cite 0 à 2 usages	Cite 3 à 6 usages	Cite 7 à 9 usages
		Peu ou pas d'outils Usages basiques	Outils et leurs fonctionnalités Autonome dans leurs usages	Maîtrise du hard comme le soft
	Logique d'usage	De la Médiation	Utilitaire	Identitaire
	Significations d'usage	Déstabilisation des repères : - instrumentation des outils TIC - et maintien de l'intégrité des pratiques	Revalorisation de soi, Autogestion personnelle par l'augmentation : - de l'efficacité et, - de la productivité professionnelle	Projection dans les TIC Affirmation personnelle Renforcement de l'ego
Processus de construction identitaire		Identité passive : Refus de l'identité générée par les TIC	Identité active : Transition vers une autre identité	Identité active : Affirmation de son identité

Tableau 3 - Les trois segments du groupe professionnel des formateurs permanents de GRETA.

Au terme d'une double analyse, quantitative et qualitative, l'interprétation a montré l'existence de trois figures de formateurs distinctes. Trois logiques d'usages ont été distinguées, permettant de discerner trois types de significations d'usages et donc de repérer trois processus de construction identitaire. Les formateurs que nous avons qualifié de « résistants » et dont le discours est empreint de déterminisme technique ont une « identité passive » (Mallein et Toussaint, 1994) et refusent l'identité générée par les TIC. De l'autre, les formateurs dénommés « experts », dont les significations d'usages montrent à la fois « une affirmation personnelle et un renforcement de l'ego » (Jouët, 1993), affirment et revendiquent

l'identité générée par les TIC. Et entre ces deux figures extrêmes, nous avons un groupe de formateurs dont la logique d'usage est de type utilitaire, impliquant un désir de (re)valorisation sociale et professionnelle. Ces formateurs « fonctionnels » s'inscrivent dans un processus de transition, aspirant à une nouvelle identité, pour une autre (nouvelle) reconnaissance.

Aussi, en fonction de l'angle d'observation choisi, en l'occurrence les usages TIC, le groupe professionnel des formateurs permanents de GRETA peut être fragmenté en trois segments, chacun adoptant une définition de la situation distincte des autres. Nous sommes bien loin d'une dichotomie anciens/modernes, branchés ou non et notre article tend à montrer une réalité beaucoup plus nuancée. En outre, il est intéressant de voir que le choix (ou le non-choix) d'intégrer ou non les TIC dans sa pratique est énorme sur le plan des implications. La technique, l'objet technique, les TIC sont les catalyseurs d'enjeux, de stratégies, mais également de frustrations importantes. Nous n'avons entrevu que la pointe de l'iceberg en dévoilant les processus de re-construction identitaire qui se trament derrière les significations d'usages TIC.

Bibliographie

ALLOUCHE-BENAYOUN Joëlle et Marcel PARIAT, (1993), *La fonction formateur, identités professionnelles, méthodes pédagogiques, pratiques de formation*, Paris : Édition Dunod, 231 p.

CARADEC Vincent (2001), « Personnes âgées et objets technologiques », *Revue française de sociologie*, 42 (1), p. 117-148.

CHAMBAT Pierre (1994), « Usages des technologies de l'information et de la communication : évolution des problématiques », *Technologie Information et Société*, vol. 6, n°3, p. 249-270.

DUBAR Claude (2000), *La socialisation, Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris : Editions Armand Colin (U), 3^{ème} édition, 255 p.

DUBAR Claude et Pierre TRIPIER (1998), *Sociologie des professions*, Paris : Armand Colin, collection U, 252 p.

HUGHES Everett (1996), *Le regard sociologique Essais choisis, Textes rassemblés et présentés par Jean-Michel Chapoulie*, Paris : Editions de l'EHESS, 344 p.

JODELET Denise (1984), « Représentations sociales : phénomènes, concepts et théorie », dans MOSCOVICI Serge, *Psychologie sociale*, Paris : PUF, p. 357-378.

JOUET Josiane (2000), « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, n°100, p. 489-521.

JOUET Josiane (1993a), « Pratiques de communication et figures de la médiation », *Réseaux*, n°60, p. 99-120.

LACROIX Jean-Guy (1994), « Entrez dans l'univers merveilleux de Vidéoway », dans LACROIX Jean-Guy, et Gaëtan TREMBLAY (dir.), *De la télématique aux autoroutes électroniques. Le grand projet reconduit*, Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, p. 137-162.

MALLEIN Pierre et Yves TOUSSAINT (1994), « L'intégration sociale des TIC : une sociologie des usages », *Technologies de l'Information et Sociétés*, Vol 6, n°4, p. 315-335.

MIÈGE Bernard, (2004), *L'information-Communication objet de connaissance*, Bruxelles : De Boeck, 248 p.

POURTOIS Jean-Pierre et Huguette DESMET (1996), « Compréhensif (paradigme) », dans MUCCHIELLI Alex, *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Paris : Armand Colin, p. 33-34.

QUÉRÉ Louis (1992), « Espace public et communication, Remarques sur l'hybridation des machines et des valeurs », dans CHAMBAT Pierre (dir.), *Communication et Lien social, Paris*, La Villette Cité des Sciences et de l'Industrie : Edition Association Descartes, p. 29-49.

SCARDIGLI Victor (1992), *Les sens de la technique*, Paris : PUF, 275 p.

STRAUSS Anselm (1992), *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme*, textes réunis par Isabelle. Bazzanger, Paris : L'Harmattan, 311 p.

STRAUSS Anselm (1975), *Professions, work and careers*, New Brunswick : Transaction Books, 313 p.

STRAUSS Anselm et Rue BUCHER, (1992), « La dynamique des professions », dans *La trame de la négociation, Sociologie qualitative et interactionnisme*, Textes réunis et présentés par Isabelle Baszanger, Paris : Editions de l'Harmattan, Logiques Sociales, 311 p.

VASCONCELLOS Maria, (1994), « Formation et processus de professionnalisation des formateurs » pp87-94, dans *Les métiers de la formation*, ouvrage collectif du CNAM, Centre INFFO et Université Lille III, Paris : La documentation française, 319 p.

VERDIER Benoît, (2005), *Professionnalisation des formateurs et dispositifs de formation ouverte et à distance*, thèse de doctorat, Reims : Université de Reims Champagne Ardenne, réalisée sous la direction de BAILLAT Gilles, Professeur des Universités, 372 p.

Notice biographique :

Attaché Temporaire d'Enseignement et de Recherche (ATER) en Sciences de l'Information et de la Communication depuis 2004 à l'Université Reims Champagne Ardenne, et doctorant au laboratoire AEP, Analyse et Évaluation des Professionnalisations (EA 3313), Benoît Verdier est Titulaire d'une licence, maîtrise et d'un DEA en Sciences de l'Information et de la Communication (*Analyse culturelle et sociale de l'information scientifique de 4 quotidiens nationaux canadiens —2 anglophones et 2 francophones—*) de l'Université Paris VII – Jussieu. Sa recherche doctorale porte sur l'influence des TIC sur un groupe professionnel par le biais d'une analyse systémique des communications.