

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?

Anne-France de Saint-Laurent-Kogan
(Ecole des Mines de Nantes)

Emmanuel Mahé
(France Telecom R&D, Rennes 2)

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

INTRODUCTION

Cette communication a pour objectif, à travers l'analyse de discours d'acteurs et d'utilisateurs (en amont et en aval de la vie des TIC), d'interroger de manière transversale, l'hypothèse d'un affaiblissement du lien entre les TIC et sa thématique communicationnelle dans les représentations qui l'accompagnent.

Pour cela, on s'appuiera sur deux recherches dans le domaine des TIC menées de façon indépendantes : d'une part, une recherche doctorale portant sur l'innovation des usages par le modèle du « co-développement » entre artistes et ingénieurs, et, d'autre part, une recherche sur les modalités de l'offre d'un service de téléassistance destiné au maintien à domicile des personnes âgées dépendantes. Il est donc question de temporalités très différentes de la vie des technologies : l'une très en amont puisqu'il s'agit du travail des concepteurs dans un centre R&D, l'autre plus en aval car elle concerne une recherche sur les télé-services en usage depuis 15 ans dans la majorité des Départements français.

PARTIE 1 : Discours sur les TIC, état de l'art

Imaginaires et représentations des TIC

a) TIC et importance du discours

Tout au long des recherches conduites sur les usages des TIC, que ce soit en sociologie ou en anthropologie des techniques, l'importance à accorder au discours qui les accompagne s'est avéré de plus en plus essentiel. Les travaux ont mis en évidence le fait qu'entre l'objet technique et son usage s'intercalait tout un univers de significations, souvent largement préexistant à l'objet lui-même. Il constitue plus qu'un simple filtre à travers lequel un objet est appréhendé et utilisé : il est le plus souvent un déterminant de l'usage et, plus en amont, un déterminant de l'objet et même parfois de son invention (Breton, 2000). Cet univers de significations constitue une dimension essentielle de l'activité technique tant au moment de la conception que lors de sa diffusion de son usage. C'est pourquoi « il apparaît de plus en plus essentiel d'attacher encore plus d'importance qu'on ne le pensait à la façon dont on se représente un objet, une technique, avant même de l'utiliser, en somme au discours qui se constitue sur lui et qui l'accompagne » (Breton, 1995)

Ce discours d'accompagnement peut apparaître sous différentes formes : énoncés informatifs, énoncés littéraires, énoncée de valorisation ou encore énoncés argumentatifs. Ce discours est présent tout au long des différentes étapes de la vie des technologies. Dès l'amont, où il fait largement appel à l'imaginaire mobilisé par les concepteurs lors des phases d'innovation, et plus en aval à travers les discours d'accompagnement lors de la mise sur le marché des TIC et, enfin sur les différentes représentations mobilisées par les usagers.

Néanmoins, depuis les années quatre-vingt, bon nombre d'auteurs soulignent surtout la montée en puissance de ce discours, puissance que nous déclinons selon différents registres. Pour Sfez, le discours d'accompagnement des TIC est dominé pour l'essentiel par un discours de valorisation à caractère argumentatif (Sfez, 1988). Breton dénonce de son côté le caractère parfois propagandiste de ce discours lorsqu'il présente comme naturel ou inéluctable ce qui n'est que l'objet d'un choix possible (Breton, 2000). C'est enfin la présence permanente de ce discours dans les médias qui lui donne également cette force. Ces médias sont devenus les

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

messagers, jusqu'à une période récente, d'énoncés de valorisation, et bien sûr ces médias sont aussi le support des discours promotionnels et marketing devenus omniprésents dans notre société (Jouët, 2001).

b) La thématique communicationnelle au centre du discours

L'histoire des télécommunications a montré qu'une même idée était au cœur de l'imaginaire des ingénieurs, celle de l'ubiquité, celle d'effacer l'espace et le temps, (Flichy, 1991). Après-guerre, les discours d'accompagnement de l'informatique et des télécommunications s'articulent sur une autre thématique majeure, : celle de la communication et du lien social.

Cette thématique s'est élevée au rang d'une véritable idéologie de la communication autour des valeurs de transparence et d'échange social. Les premiers inventeurs de ces ordinateurs cherchaient un nouvel objet technique, capable de porter ce projet social et de provoquer les transformations nécessaires à la mise en œuvre de cette utopie. Ce discours d'accompagnement abonde pour l'essentiel dans le sens d'un déterminisme technique érigeant la communication en valeur (Breton, 1995). A ce titre, les TIC ont exercé pendant toute la seconde moitié du XXème siècle une fonction idéologisante.

Les promoteurs et les usagers vont reprendre ses croyances pour argumenter leur discours et justifier leurs pratiques. On retrouve en effet, dans le discours d'accompagnement des TIC des grands axes qui prescrivent les formes d'utilisation des TIC et, parmi ces derniers, la dimension communicationnelle apparaît de façon récurrente et souvent comme le fil sous-jacent à l'injonction des différents emplois de ces outils.

Le thème de la communication est bien sûr inhérent aux discours publicitaires sur la téléphonie mobile, qui évoquent le lien permanent, synonyme d'affectivité, de sécurité et de convivialité. Ainsi, le « thème de l'échange interpersonnel est dominant dans la promotion d'Internet car non seulement il sous-tend bien sûr les messages promotionnels des fournisseurs d'accès sur le courrier électronique, la messagerie instantanée ou les chats, mais

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

il s'infiltrer aussi dans les publicités sur les transactions pour les services commerciaux, l'accent étant mis sur la communication directe, sans intermédiaires, avec les fournisseurs de service, pour la Bourse ou la vente aux enchères par exemple » (Jouët, 2001).

C'est en effet avec une telle idéologie légitimante, qu'Internet est devenu la principale technologie d'informatique en réseau.

c) Analyse critique du discours

L'approche communicationnelle, dans la tâche qu'elle s'est donnée d'articuler la dimension symbolique (l'origine, le sens et l'enjeu des discours) à la dimension factuelle (les traces observables de l'interaction), montre en quoi ces représentations sont structurantes dans les domaines de l'industrie, des pouvoirs publics, ou des opérateurs de services.

Nous proposons précisément d'interroger le rôle joué par ces discours et leur dimension structurante à différentes étapes du processus global d'innovation. Ces pratiques discursives se construisent bien entendu selon des fins et des objectifs différents selon l'étape du projet à laquelle on se trouve : de la conception à la mise sur le marché. C'est pour cette raison que deux recherches, d'apparence très éloignées dans leurs objectifs et leurs méthodes, peuvent apporter des éléments de réflexion pour comparer ces discours d'accompagnement à deux étapes clés de l'innovation : d'une part la phase dite « amont » de l'innovation, avec l'exemple de l'implication d'artistes dans des centres de R&D de télécommunication, et, d'autre part, la phase plus en « aval », avec l'exemple de la mise en service de la téléassistance sanitaire sur une grande partie du territoire français. Cette double analyse nous conduira à formuler une hypothèse commune sur la façon dont les discours accompagnateurs intègrent une dimension critique.

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

PARTIE 2 : La mobilisation des artistes dans la conception des technologies de communication

Les discours ont une vraie fonction : ils permettent de véhiculer des utopies, des rêves et toute une série d'imaginaires techniques qu'il faut considérer, non pas comme la matrice initiale d'une nouvelle technique, mais plutôt comme l'une des ressources qui se trouvent mobilisées par les acteurs pour construire un cadre de référence (Flichy, 1995). Ainsi, l'étude de l'imaginaire social de la technique apparaît donc comme une composante importante de l'étude de l'innovation. L'intégration d'artistes dans des programmes d'innovations industrielles est à ce titre intéressante car elle fournit un corpus de discours très riche sur le rôle accordé aux usages et à leurs représentations sociales dans le processus d'innovation technique. Les raisons de la présence d'artistes au sein de centres de R&D (Xerox, Siemens, Philips, Nokia, Sony, etc.) sont multiples, nous en évoquerons ici au moins deux à travers l'analyse de discours accompagnateurs : d'une part, tenter de montrer quels sont les fondements idéologiques de ces discours légitimant la coopération entre un centre de R&D et des artistes (en prenant l'exemple de France Télécom R&D), et, d'autre part, en montrant en quoi la notion de « l'innovation d'usages » a préparé le terrain pour accueillir ce type de coopérations et renforce l'impact des discours qui les accompagnent. Précisons au préalable quels sont les discours que nous tâcherons d'analyser.

Les discours d'accompagnement sont très précieux car ils sont une des traces de la façon dont chaque acteur va construire et se représenter les usages réel ou imaginés, mais également va influencer et structurer le processus de conception lui-même. Il existe donc plusieurs types de discours : les discours de légitimation et de valorisation mais également les pratiques discursives intermédiaires, rarement communiquées en dehors des échanges interpersonnels entre les acteurs directs (chef de projet, artiste, technicien, etc.) et les acteurs indirects (service juridique, chargé de communication, etc.) : les contrats, les comptes-rendus de réunion, les e-mails, etc. Dans ces différents types de discours, un processus de légitimation et de valorisation est toujours à l'œuvre puisque ces discours participent tous d'une négociation perpétuelle entre acteurs (par exemple un ingénieur va faire valoir ses droits à la conception à travers des solutions techniques qui influent sur le "concept" de l'œuvre). Nous nous

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

focaliserons ici sur les discours de valorisation assumés comme tels : notamment les communiqués de presse et les textes de présentations destinés à une audience large. Nous nous situons notamment dans le cadre d'une communication "institutionnelle" de l'entreprise et de l'artiste.

a) fondements idéologiques des notions artistiques de rupture et d'anticipation

Les arts technologiques dans leur ensemble (« art numérique », « art virtuel », etc.) interrogent la technologie autrement. Les artistes vont travailler *avec* et *sur* la technologie dans un registre qui lui est étranger, en lui donnant un sens et un usage qui, jusqu'alors, ne lui était pas attribué. Pour les acteurs légitimes de la recherche technologique (ingénieurs, chercheurs scientifiques, etc.), ces artistes ont une vision exogène de la technique, en décalage avec leur normes et leur imaginaire.

Ce regard extérieur est alors considéré, du point de vue des centres de R&D, comme porteur d'une pensée critique de la technique et, par là même, intéressante à intégrer à la fois dans le processus d'innovation (comme moteur à idées originales) et dans les discours (pour renouveler les discours traditionnels et « technicistes » par des discours jugés plus actuels). C'est pour cette raison, entre autres, que France Télécom R&D s'intéresse depuis maintenant 1984 aux pratiques artistiques, et, plus en particulier, dans le cadre du « Studio Créatif », équipe spécialisée dans la prospective des usages et des services télécoms. Voici un extrait d'un communiqué de presse datant de juillet 2002 traitant de la coopération artistique : (c'est nous qui soulignons)

Loin de contraster avec les activités d'un centre de R&D, le partenariat avec des artistes rejoint les efforts de France Télécom R&D pour anticiper les révolutions techniques et les évolutions d'usage. La collaboration avec des artistes traditionnellement utopistes, transgresseurs de frontières, métaphoriques ou encore défricheurs, permet à France Télécom d'ouvrir le champ des applications télécoms de demain. Concrètement, ces travaux poursuivent deux objectifs : développer une vision

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

prospective sur les évolutions technologiques en stimulant la créativité des chercheurs, et anticiper les nouveaux usages en observant le « détournement » des technologies par les artistes.

[...]

Le regard décalé des artistes sur notre vie quotidienne leur permet d'anticiper des tendances et de préparer les services télécoms de demain. Ainsi, les artistes ont pour habitude de pratiquer « le braconnage d'usage » en adaptant ou détournant des technologies existantes ou émergentes, générant souvent des usages non prévus par les chercheurs et les industriels. Ces appropriations constituent autant de pistes de réflexion nouvelles pour les chercheurs chargés d'imaginer de nouveaux concepts de services.

Ce discours est intéressant à double titre : d'abord parce qu'il s'appuie sur les notions de transgression et d'anticipation, et, ensuite, parce qu'il aborde la notion de « transfert de compétences ». Attachons-nous d'abord à comprendre les fondements idéologiques et historiques de ces notions de transgression et d'anticipation dans le champ artistique.

La relation entre artistes et ingénieurs n'est pas nouvelle, le Quattrocento est un des commencements de cette longue histoire entre la science et l'art, mais ce n'est la seule. Les interrelations entre l'art et la technique, entre formes symboliques et formes techniques, sont depuis longtemps établies dans les théories et les sociologies de l'art (Panofsky, W. Benjamin, Francastel). Ces connexions entre art et progrès technique ont pris un essor tout particulier à partir du XIX^{ème}, puis tout au long du XX^{ème} siècle avec, entre autres, les télécommunications et le processus d'automatisation de la représentation bouleversant les fonctions symboliques de l'art au sein de la société : l'émergence de la photographie, du cinéma, des dispositifs électro-optiques contemporains, puis l'apparition de l'Internet et des images calculées par ordinateur ont forcé les artistes à trouver de nouvelles façons de représenter la réalité [Couchot 1997].

L'artiste du XX^{ème} siècle dit Moderne, voire Moderniste, devait s'inscrire dans un double processus : revendiquer son unicité et sa subjectivité (l'artiste est lui seul porteur de son

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

propre imaginaire, il doit inventer son propre « vocabulaire » en « transgressant les frontières »), et désirer appartenir à l'avant-garde artistique. L'artiste visionnaire ou préfigureur, tel qu'il est encore imaginé aujourd'hui, repose sur ce double axiome : *rupture avec ce qui se fait déjà et anticipation de ce qui se fera demain*. Même si nous ne pouvons pas nous étendre ici sur cette perspective historique, il est nécessaire de la conserver en mémoire : la relation contemporaine entre techno-sciences et art n'est en effet pas innovante en soi, elle est l'héritière de toute cette tradition. Les discours accompagnant les co-productions entre artistes, ingénieurs et concepteurs de services se structurent selon ces principes.

L'idée de défricher, d'être en décalage, repose sur la notion clé de "détournement d'usages". Cette notion apparaît de manière récurrente dans une grande part de ces discours pour essayer de résoudre le décalage entre l'idée d'usage que se fait le concepteur et l'usage tel qu'il est construit par l'utilisateur. Les artistes, en détournant de leur fonction première des outils ou des technologies, feraient émerger des idées de service auxquels les concepteurs n'avaient pas pensées, c'est-à-dire permettraient d'anticiper des usages qui n'existent pas encore et permettraient ainsi de réduire le décalage entre conception et appropriation. Telle est l'hypothèse, à la fois croyance et réalité, qui est à la base de nombre de coopérations entre artistes, ingénieurs et concepteurs de service.

b) exemples artistiques : usages « détournés » et R&D

La notion de détournement s'articule ainsi à une pléthore de qualificatifs pour spécifier l'apport "novateur" de l'artiste : "détourneur" mais aussi "embrayeur", "braconnier" (en référence à Michel de Certeau), "anticipateur", "défricheur", "découvreur", "agitateur d'idées", etc. Pour comprendre cette rhétorique qui alimente les discours d'accompagnement, nous prendrons ici un exemple artistique qui a suscité l'intérêt de France Télécom R&D. Magali Desbazeille et Siegfried Canto, artistes contemporains français, ont créé en 2000 une

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

installation vidéo interactive mettant en scène ce que nous pourrions appeler une « fiction communicationnelle ». Voici comment les artistes décrivent cette œuvre :¹

« Tu penses donc je te suis »

“De l’anonymat des transports en commun et de la circulation des pensées intérieures dans la promiscuité de la foule”

Le spectateur marche sur une image vidéo projetée sur le sol même du lieu. L'image représente des piétons préalablement filmés par en dessous, à travers un sol transparent. Au contact avec l'image d'un piéton filmé, le son se déclenche et le spectateur entend les pensées intérieures de ce dernier.[...]

"Tu penses donc je te suis" est un projet de recherche et d'innovation technologique. Les déplacements des spectateurs déclenchent les événements sonores par rapport à des zones de l'image vidéo projetée, zones elles-mêmes en mouvement. Le spectateur est surpris par l'interactivité. Celle-ci implique plusieurs spectateurs simultanément et n'est pas réservée à une seule personne.

Trois éléments nous intéressent ici. D'abord l'idée que les artistes décrivent leur pratique artistique en la qualifiant de « projet de recherche et d'innovation technologique ». Sur ce point, il faut noter que la création d'interface « invisible » repose sur un développement innovant d'un logiciel existant (MaxMSP) et sur le détournement d'usage d'un dispositif technique utilisé habituellement dans l'industrie du bâtiment (un filtre Infra rouge qui permet de repérer les « points chauds », en l'occurrence ici les spectateurs de l'installation). France Télécom R&D a été intéressé par ce travail de détournement d'usages (le point de vue décalé de l'artiste) et par la mise en scène de ces usages qui s'apparente à une simulation de services télécoms imaginaires (communiquer par ses pensées). Les artistes ont créé un artefact communicationnel, ou, plus exactement, une forme d'*organisation communicationnelle* (Le Moëne). Cette œuvre, réalisée sans la collaboration de France Télécom R&D, intéresse l'opérateur pour la capacité de l'artiste à créer une forme de déterritorialisation de la

¹ texte complet (avec visuels) mis en ligne sur le site <http://www.desbazeille.nom.fr>

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

technique, et d'inverser le processus d'innovation technique en plaçant les usages comme moteur d'innovation technique, et non l'inverse.

Prenons un second exemple, celui-ci en corrélation directe avec France Télécom R&D, puisqu'il s'agit dans ce cas d'une co-production d'un spectacle « Les guerriers de la brume » en 2002. Voici un extrait d'un communiqué de presse présentant la co-production :

Karine Saporta s'est appuyée sur les compétences des chercheurs et ingénieurs de France Télécom R&D qui ont proposé un assemblage technologique original composé d'un décor interactif et d'un moteur d'animation faciale de visages parlants, le tout contrôlée par une d'une régie multimédia 3D temps réel. La combinaison de ces technologies a permis à Karine Saporta de réaliser une représentation chorégraphique en constante évolution où chaque représentation du spectacle est unique.

L'idée principale de cette coopération repose sur l'intégration d'une technologie développée par l'entreprise (des « visages parlants » en 3D) dans une œuvre artistique. C'est une façon de créer les conditions de détournements d'usages : l'artiste détourne de ses fonctions premières une technologie, ce qui permet des usages « décalés », potentiellement créateurs d'usages sociaux des techniques. Mais la collaboration ne s'arrête pas là. L'artiste est impliquée dans des séances de travail. Karine Saporta tient à préciser en effet que "cette collaboration a également pris la forme d'ateliers de créativité, pendant lesquels, avec les chercheurs nous avons imaginé et mis en scène des concepts de services de télécommunication autour des humains virtuels, des vêtements communicants et des interfaces multimodales. Cet échange, d'une très grande richesse, a permis de constater de grandes similitudes entre les méthodes de recherches d'idées en danse et en science et d'explorer des champs de réflexion très prometteurs". L'implication des équipes de recherches et d'artistes dans un même projet pose en effet la question des compétences, et notamment de leur « transfert ». La question du transfert de compétence permet de montrer que l'innovation des usages (ici portée par un « imaginaire » artistique) devient aussi importante que l'innovation « purement » technique.

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

Un renversement de tendance s'est opéré, nous passons du modèle « techno-puch » vers celui du « techno-pull ». C'est une autre explication de l'intérêt porté par les grands centres de R&D, industriels ou universitaires, sur la question de l'expérimentation artistique. L'introduction progressive de la notion d'usages dès en amont de la R&D est une façon de gérer au mieux ce que fera ou sera l'utilisateur afin d'y adapter la technique. L'artiste est considéré, en tant que producteur d'imaginaire et inventeur de percepts [Deleuze], comme potentiellement anticipateur d'usages sociaux des techniques. Ce rôle d'anticipateur est une des clés des discours sur les co-développements entre artistes et ingénieurs dans les programmes de recherche. « Il apparaît aujourd'hui nécessaire d'inverser la logique classique « techno-push » des industriels et des ingénieurs (l'innovation rend possible un service, donc une activité et un usage). Mais il est très difficile de partir de l'utilisateur futur (qui crée des usages par détournements et ajustements) ou du client imaginaire, d'où l'implication de collectifs hybrides de compétences pour élaborer ces perspectives : des artistes, des anthropologues, des sociologues, des linguistes, des sémiologues, des designers sont associés aux équipes de la plupart des grands laboratoires de recherches et d'innovation de services comme le Media Lab au MIT. » (Musso, 2002)

c) Le discours « critique » comme anticipation

Les discours construits pour accompagner les co-productions ou les co-développements entre artistes et centre de R&D reposent sur deux tendances fortes : ils s'appuient sur une fonction et un statut de l'artiste tel qu'il a existé et été imaginé lors de l'Avant-garde du Siècle dernier (des années 10 aux années 50), et, dans le même temps, correspond également à une propension très contemporaine de faire travailler ensemble des compétences et des disciplines à priori éloignées. Il y a donc deux figures distinctes de l'artiste sollicitées simultanément dans ces discours : la figure Moderne et mythique de l'artiste anticipateur, et la figure contemporaine de l'artiste interdisciplinaire. Dans les deux cas, les notions de décalages de point de vues et de détournements d'usages et de techniques posent les conditions implicites d'une *posture critique*. L'artiste qualifié de « défricheur », de « transgresseur de frontières », ou de « braconniers » permet d'intégrer un discours critique dans le discours de valorisation

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

institutionnelle. Il ne s'agit pas de nier ces « qualités » artistiques, elles sont souvent réelles et observables, mais il est intéressant de noter que cela doit être aussi interprété comme une stratégie de renouvellement des discours sur les usages, et notamment sur l'innovation d'usage.

Les discours similaires à ceux cités ci-dessus montrent en quoi le processus d'expérimentation artistique peut s'articuler au processus d'innovation dans le domaine de la R&D : rappelons que dans « l'art contemporain », le processus de création est en lui-même plus important que l'œuvre finale. Ils attirent l'attention également sur le fait qu'ils alimentent l'imaginaire des acteurs impliqués dans l'innovation d'usages grâce à une vision originale artistique (les ingénieurs voient autrement les techniques qu'ils développent) mais renouvelle aussi l'imaginaire de l'entreprise, tant en interne qu'en externe. L'intégration des discours décalés et critiques, même s'ils correspondent à un vrai travail de terrain dans le processus de R&D, est aussi une façon de créer une nouvelle image de l'entreprise basée sur sa capacité à accompagner ou anticiper les discours critiques des usagers.

PARTIE 3 : Vers la normalisation des usages d'un téléservice

Pour continuer notre interrogation quand à l'affaiblissement du lien entre les TIC et sa thématique communicationnelle dans les représentations qui l'accompagnent, nous nous appuyerons sur une recherche menée beaucoup plus en aval de la « vie » d'une technologie de communication. Il s'agit d'analyser, d'une part, les modalités de la construction de l'offre d'un service de téléassistance² destiné au maintien à domicile des personnes âgées dépendantes, et, d'autre part, de montrer comment, quinze ans après sa première mise en œuvre, ces acteurs de l'offre deviennent les porte-parole des usagers et redéfinissent le service.

L'imaginaire technologique est souvent commun aux inventeurs et aux premiers utilisateurs et les représentations qu'on y trouve vont influencer leur choix d'acquisition puis d'usage d'une nouvelle technologie. (Flichy, 1995). Le projet politique associé à la téléassistance retrouve celui des concepteurs : il s'agit de créer les conditions d'une communication à distance entre des personnes âgées isolées et en danger et celles qui pourraient leur porter secours. Avant sa mise en œuvre, la représentation de l'utilisateur incorporée dans le dispositif et qui sera reprise par les politiques pour enrôler les différents acteurs de l'offre (Callon, 1986) est celle d'une personne âgée qui, vivant seule depuis le décès de son conjoint, tombe, se casse le col du fémur et ne peut se relever seule pour appeler une aide extérieure. En tirant sur son médaillon, elle pourra alors appeler les secours qui viendront la sauver !

C'est au cours des années quatre-vingt, sous l'impulsion d'une politique sociale favorisant le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes, que les départements français s'équipent de dispositifs de télé-assistance. A la suite de ces initiatives publiques et devant le vieillissement inéluctable de la population, les années quatre-vingt dix voient émerger des offres d'entreprises privées. Néanmoins, les promoteurs de ces nouvelles initiatives technico-sociales se retrouvent assez rapidement face à une grande difficulté à appréhender la réalité

² La téléassistance permet d'être relié en permanence à une centrale d'appel, dont l'opérateur est susceptible d'intervenir en cas d'urgence médicale en envoyant l'assistance nécessaire (pompiers, SAMU, médecin). Le dispositif de transmission se compose d'un boîtier télétransmetteur placé sous le téléphone et d'un médaillon que la personne porte autour du cou et qu'elle actionne par simple pression en cas de danger ou de malaise.

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

des besoins des personnes âgées et de leur entourage, à décrypter leurs demandes et y répondre de manière adéquate. La logique d'offre qui prédomine fait que de multiples demandes ne sont pas prises en compte en raison de la complexité et de la variabilité des réponses à y apporter. Les personnes âgées ne constituent pas une catégorie sociale homogène et place les offreurs face à l'un des paradoxes propres aux TIC : la présence de la figure de l'utilisateur dans les TIC est simultanément centrale et difficilement représentable (Chambat, 1994). Devant ces difficultés, les initiatives privées sont le plus souvent abandonnées. En revanche, les Conseils Généraux continuent de soutenir financièrement ces téléservices dans le cadre des politiques de maintien à domicile, en mandatant des acteurs publics pour assurer cette mission.

Deux types d'acteurs publics sont sollicités pour assurer la réception des appels : les centrales d'écoute du SAMU ou celle des pompiers. Au cours des années, devant l'impensé communicationnel du dispositif et l'inflexion de la demande, chaque acteur va devoir revoir son offre.

Dans le cas du département mobilisant le SAMU, la direction souhaitait s'ouvrir « vers le social », mais pour faire face, d'une part, à la résistance des médecins à ouvrir les appels du SAMU aux personnes âgées, et, d'autre part, anticipant que la majorité des communications serait de l'ordre de la convivialité et du confort (envie de dialoguer / besoins de la vie ordinaire), la direction a choisi, pour répondre aux appels, de recruter des personnes qui ne sont pas membres du corps médical. Ces personnes ont été choisies sur leur capacité à dialoguer avec les personnes âgées. Ainsi, sur la brochure diffusée par le Conseil Général présentant l'offre on peut y voir cette formule : «Envie de communiquer ? Vous estimez avoir besoin d'un conseil pour telle ou telle situation ? L'opérateur vous répond dans tous les cas ».

Ainsi, en présentant officiellement une offre qui va au-delà de la simple réponse à une demande d'urgence médicale, le SAMU ouvre une brèche vers des appels de convivialité. Mais c'est finalement cette dimension du lien social qui pose le plus de difficultés aux professionnels de l'offre. Non seulement, les appels dits de convivialité augmentent régulièrement, de plus ils révèlent l'ampleur de la solitude chez les personnes âgées.

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

Devant ce constat, les offreurs s'interrogent sur la pertinence de cette offre, qui semble avant tout répondre à la demande des familles de la personne âgée qu'à celle de la personne âgée elle-même. Ce service peut apparaître alors comme favorisant son isolement.

Les Conseils généraux ont déchargé aux CCAS (Centre communal d'action sociale) les dossiers d'abonnement. Face aux effets contradictoires de ce service, les CCAS ne cherchent plus à promouvoir cette offre de façon systématique, mais sont conduits à jouer le rôle de modérateur critique vis à vis de la demande des familles car *« les demandes viennent le plus souvent de l'entourage, rarement de la personne âgée elle-même. C'est finalement plutôt pour sécuriser l'entourage que pour la personne âgée elle-même. On a donc des précautions à prendre de ce côté là »* (CCAS).

Derrière toute relation de service, se dessine un rapport social et à ce titre intègre la dimension du pouvoir entre les protagonistes. Si les personnes âgées peuvent apparaître les plus démunies dans cette relation, certaines d'entre elles ont su néanmoins élaborer des stratégies fines pour transformer l'offre de service médiatisée par la technique en un service de proximité permettant de rompre leur solitude. Ainsi, *« Les abonné(e)s [de la téléassistance] ont maintenant parfaitement compris, ce n'est pas seulement un service médical, mais ça peut également leur apporter autre chose : certain(e)s abonné(e)s nous demandent de leur envoyer quelqu'un pour aller chercher des médicaments, ouvrir leur fenêtre, donner leurs médicaments, etc. »*

Cette demande exige de la part de la centrale d'écoute, de mettre en œuvre une nouvelle activité, à savoir s'enquérir sur le réseau de proximité de chaque abonné, ce qui n'avait pas été initialement prévu.

Cette configuration de l'offre en terme de téléassistance pour le maintien à domicile des personnes âgées n'est pas la plus répandue en France. La majorité des départements français ont construit leur offre en l'articulant à celle des nouveaux systèmes d'alerte du 18 mis en place, à la même époque, dans le cadre de la réforme de départementalisation des services de secours, dorénavant intitulés le SDIS (Service Départemental d'Incendie et de Secours).

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

En Loire-Atlantique, la modernisation du Centre de Secours et l'élection des conseillers généraux seront l'occasion d'hybrider un dispositif d'alerte-malade qui équipe les établissements de soins au nouveau système d'alerte du 18.

« On est sur un marché émergent, il y a une volonté politique à l'époque et les pompiers mettaient en place une centrale de gestion d'alerte, avec une capacité de recevoir des appels de tout le département, et il faut savoir que le conseil général et les pompiers à l'époque, c'était une même personne ». (Elu, SDIS, 44)

L'hybridation technique n'a pas rencontré de difficultés majeures, en revanche l'hybridation sociale est plus problématique : au démarrage, face à la difficulté d'évaluer les besoins aussi bien en terme quantitatif que qualitatif, seul le registre de l'urgence sanitaire est associé à l'usage de la téléassistance. Mais, bien que n'étant pas mentionnée dans l'offre d'origine, au cours des années, une nouvelle demande a émergé— celle de pallier à la détresse sociale — qui place les pompiers dans une situation très ambiguë, dans un rôle qu'ils contestent et se retrouvent à mener des interventions qu'ils déplorent. Au cours de ces quinze années, la logique d'usage (Perriault, 1989) de la téléassistance qui se dessine se décale toujours plus de l'offre première proposée par les pompiers et des missions propre à cette profession.

Malgré ce mécontentement, les pompiers ne peuvent pas ne pas répondre à un appel dont on ne connaît pas a priori le degré d'urgence. Ainsi, dès qu'une personne âgée tire sur son médaillon, un pompier stationnaire de la centrale d'écoute du SDIS voit apparaître sur un écran dédié des informations sur cette personne (nom, âge, problèmes de santé, d'audition, etc.) et répond en conséquence : *« Allo, Madame Durand, tout va bien ?... »*

Quelque soit la nature de la situation, urgente ou non, les pompiers répondent de façon très professionnelle aux « mamies », mènent jusqu'au bout leur mission, et ne s'en dégagent qu'une fois qu'ils sont certains que l'appelée soit en sécurité. Ainsi les personnes âgées sont, de leur côté très satisfaites du service rendu par les pompiers :

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

« ah écoutez, faut pas qu'on me dise du mal des pompiers, surtout pas parce qu'ils sont d'une gentillesse, et toujours à voir, si quelque chose ne va pas, pour vous aider, très aimable, c'est pas une profession que je blâmerai ; ah non,... » (Mme G., 89 ans)

Les autorités locales ont en revanche une représentation très négative du dispositif de téléassistance puisqu'elles s'appuient sur les données produites par le SDIS. Non seulement les pompiers font part de leurs difficultés et de leur mécontentement dès qu'il s'agit d'évoquer ce service, mais ils fournissent des informations statistiques sur ces usages qui renforcent cette représentation. Ainsi en diffusant annuellement des statistiques calquées sur la mission première des pompiers – les appels sanitaires d'urgence sur la voie publique – l'inadéquation du service de téléassistance au regard de cette mission apparaît alors clairement. Les usages de la téléassistance sont mesurés à l'aune du nombre d'abonnés et d'appels mais en reprenant la nomenclature des appels utilisée pour le 18. Ainsi, pour le Service Départemental d'Incendie et de Secours, ces appels deviennent des alarmes qui se divisent en deux catégories : « les alarmes détresses motivées » qui constituent 10% des appels, et les « alarmes détresses non motivées », qui elles, constituent 90% des appels. Pour le SDIS, les appels « motivés » sont ceux qui correspondent à une réelle situation d'urgence sanitaire et qui nécessitent le déplacement d'un tiers. Parmi les 10% d'appels considérés comme « motivés », l'entourage — famille, amis, voisins habitant à proximité — intervient dans 40% des cas, et les pompiers dans 10% des cas. Ainsi, à l'aune de ces statistiques construites par les pompiers, les « bons usages », ne correspondent plus qu'à 1% des appels...

La sociologie des usages insiste sur les significations que donnent les usagers à la pratique de telle ou telle technologie. Ainsi, en interrogeant au cours de cette recherche les personnes âgées, apparaissent différentes modalités d'appropriation de la téléassistance qui renvoient parfois à des usages tout à fait invisibles au vue des pompiers. Toutes celles qui portent consciencieusement leur médaillon, « au cas où », mais qui se gardent bien de « ne pas déranger les pompiers pour rien », ou celles encore qui ont accroché leur médaillon près de leur baignoire car le risque d'une glissade augmente avec l'âge, ou encore celles qui le portent seulement pour la balade au fond du jardin, mais qui, depuis des années, n'ont jamais tiré sur

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

leur médaillon. A ces usages invisibles s'ajoutent ceux qui correspondent à un refus catégorique de porter un médaillon qui se trouve alors relégué au fond d'un tiroir.

En Loire-Atlantique, ces chiffres diffusés par le SDIS associés aux usages de la téléassistance sont les seuls connus et trouvent donc un large écho auprès des professionnels de l'action gérontologique. Ce taux de 90% d'« alarmes détresse non motivées » est largement repris et participe d'une représentation très négative de ce service et de ses usages. Bon nombre d'entre eux abordent la téléalarme sur un premier constat : « ça ne marche pas ».

Ainsi, entre les concepteurs et les utilisateurs d'un dispositif de téléassistance pour le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes, apparaissent de nombreux acteurs intermédiaires qui contribuent largement à la définition de ces usages. Dans le cas d'un téléservice, le rôle essentiel de la centrale d'écoute permet aux acteurs qui y travaillent d'acquérir une légitimité pour représenter ses usages et sont finalement parfois les seuls à produire un discours autour des usages. Nous avons vu ici, à travers deux types de centrale d'écoute, comment ces acteurs se réfèrent à leur identité professionnelle, à ce qui constitue leur métier pour définir le « bon usage » du téléservice. En d'autres termes, les pompiers d'un côté, et le SAMU de l'autre, construisent des informations sur les usages en fonction du rôle qu'ils sont prêts à jouer dans ce service. Ainsi, la dimension sociale de la communication permise par la technique est plus ou moins acceptée selon les acteurs qui y participent. Mobiliser les TIC pour participer au maintien du lien social des personnes âgées s'avère beaucoup plus complexe à mettre en œuvre et exige aujourd'hui de revoir les modalités d'articulation entre le dispositif technique et les acteurs de l'action gérontologique au sein de chaque département.

Dans le domaine des TIC, certains acteurs de l'offre sont plus ou moins légitimes pour produire un discours sur les usages. Ce discours possède le pouvoir d'infléchir, voire de transformer l'offre. Il nous paraît important, en tant que chercheur, de souligner le pouvoir de tel ou tel acteur d'une offre public à produire un discours pour définir et normaliser les usages, sans que jamais ne soit entendu les usagers, que ce soit sur les significations qu'ils

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

donnent à ces technologie, ou à la façon dont elles s'inscrivent dans leur mode de vie. Dans le cas particulier d'un téléservice destiné aux personnes âgées dépendantes, on ne peut avoir connaissance des usages sans comprendre comment ce service participe au choix et à la possibilité de vivre chez soi le plus longtemps possible, choix exprimé à l'unisson.

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

CONCLUSION

Le discours qui accompagne la diffusion des TIC, et plus particulièrement celle d'Internet mobilise la thématique communicationnelle en jouant de la confusion entre lien social et commutation technique, entre échange et interactivité. Mais aujourd'hui l'insertion sociale de ces technologies est suffisamment avancée pour saisir les limites de ce discours. Toute la richesse de cette phase de désenchantement, déjà bien connue des sociologues qui travaillent sur les TIC, tient dans la possibilité d'y saisir les différentes significations d'usage et les recherches ont souligné toutes les formes de détournements, de bricolages mis en œuvre par les usagers qui s'écartent des usages initialement prévus. Ainsi, en prétextant une demande qui suscite une visite, non seulement les personnes âgées détournent la téléassistance de son usage premier, mais surtout nous rappellent que le lien social passe par l'expérience corporelle, et ne se réduit pas à un échange médié par la technique.

Cette pensée critique de la technique est aujourd'hui reprise par les concepteurs pour intégrer plus en amont cette notion d'usage et toute l'autonomie créative dont elle est porteuse.

Mais là encore, cette phase de désenchantement nous révèle que lorsque les TIC s'insèrent dans une réalité sociale, les usages innovants doivent aussi composer avec les forces sociales en présence. Les demandes de convivialité exprimées au travers des usages de la téléassistance s'opposent à la logique de l'offre propre aux professionnels de l'urgence.

Ainsi, quand ces nouvelles techniques viennent s'inscrire au cœur des dimensions sociales qui fondent la réalité, demeure une tension permanente entre la volonté créative des usagers et les normes sociales qui autorisent et définissent le « bon usage ».

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

Bibliographie

BENJAMIN Walter, (1971-1983), *Essais II, 1935-1940*, Denoël, Paris.

BRETON Philippe, (1995), *L'utopie de la communication*, La Découverte, Paris.

BRETON Philippe, (2000), *Le Culte de l'Internet*, La Découverte, Paris.

CALLON Michel, (1986), *Eléments pour une sociologie de la traduction*, L'année sociologique. PUF, Paris, p. 169-208.

CHAMBAT Pierre; (1992); « Communiquer, relier »; in *Communication et lien social*, sous la direction de Pierre Chambat; Ed Descartes, Paris.

COUCHOT Edmond, (1998), *La technologie dans l'art, De la photographie à la réalité virtuelle*, Jacqueline Chambon, Paris.

DELEUZE Gilles, (1991), *Qu'est-ce que la philosophie*, Les Editions de Minuit, Paris.

DUBEY Gérard (2001). *Le lien social à l'ère du virtuel*. paris, Puf.

FLICHY Patrice, (2003), « Technologies, imaginaires, pratiques »; Working paper, Ecole thématique GDR TIC et Société, 7-12 septembre. Carry le Rouet. n°250

FLICHY, P. (1995). *L'innovation technique. Récentes développements en sciences sociales. Vers une nouvelle théorie de l'innovation*. Paris, La Découverte.

FLICHY, P. (2001). *L'imaginaire d'Internet*. Paris, La Découverte.

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

FLICHY Patrice, (1991), Une histoire de la communication moderne. Espace public et vie privée, La Découverte, Paris.

FRANCASTEL Pierre, (1956), *Art et technique*, les Editions de Minuit, Paris.

HEINICH, Nathalie, (1998), « Le triple jeu de l'art contemporain », Editions de Minuit, Paris.

JEANNERET Yves (2001) Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ? Paris : presses universitaires du Septentrion (Savoirs mieux)

JOUËT Josiane, (1993), Pratiques de la communication et figures de la médiation, Réseaux, n°60. CNET. Paris. pp99-120.

JOUËT Josiane, (2001), « Les TIC : facettes des discours auprès du grand public », Terminal, Paris, l'Harmattan.

LE MOENNE Christian, (2002), *Quelle conception de la communication interne à l'heure de la dislocation spatio-temporelle des entreprises*, in actes de colloque de Béziers, à paraître.

MAHE Emmanuel, "Artistic deviances and innovation of uses", in proceedings, International conference *The Good, bad , Irrelevant*, University of Art and design, Helsinki, september 2003. (url du colloque : <http://goodbad.uiah.fi1>)

MAHE Emmanuel, COURCELLE Sylvie, "les artistes ont-ils un usage d'avance ?", E. Mahé, in *Créer du sens à l'ère numérique*, actes du colloque H2PTM'03, Université Paris 8, Ed. Hermès, septembre 2003. (url du colloque : <http://h2ptm.hymedia.univ-paris8.fr/h2ptm03/fr/conferences.html>)

MENGER Pierre-Michel, (2003), *L'artiste comme travailleur*, Le Seuil, Paris.

MUSSO Pierre, (2003), *Critique des réseaux*, PUF, 375p.

Communication ou création, quels sont les usages des TIC ?.
A.-F. de Saint-Laurent-Kogan / E. Mahé

PANOFSKY Erwin, (1975), *La perspective comme forme symbolique*, Les Editions de Minuit, Paris.

SFEZ Lucien, (1988), *Critique de la communication*, Seuil, Paris.

Site web de Magali Desbazeille : <http://www.desbazeille.nom.fr>

Site web, textes sur les « Guerriers de la Brume » de Karine Saporta :

www.francetelecom.com/fr/espaces/journalistes/dossiers/DP_old/att00001378/dp20020708.doc

<http://www.saporta-danse.com/spectacles/diffusion/guerriers.html>

Site web du Studio Créatif de France Télécom R&D : <http://www.stuio-creatif.com>