

Texte publié in Lise Vieira et Nathalie Pinède, éd(s), *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, Tome 1, Presses universitaires de Bordeaux, Bordeaux, 2005, p. 7-20.

## **Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux – modèles – tendances**

**Serge Proulx**

Professeur, École des médias, Faculté de communication  
Groupe de recherche sur les usages et cultures médiatiques  
Université du Québec à Montréal <http://grm.uqam.ca/>

Mots clés : *usages – appropriation – Internet – modèle d'analyse – tendances*

### **1. Objectifs et orientations scientifiques**

Pour ouvrir ce colloque sur les enjeux et les usages des technologies de l'information et de la communication (TIC), j'aborderai successivement quatre thèmes. Je voudrais d'abord définir ce que les chercheurs en sciences sociales entendent par *usage* et *appropriation* dans le contexte des recherches sur les TIC. J'insisterai ensuite sur le fait qu'Internet transforme significativement les conditions d'usage des technologies aujourd'hui. Puis, je présenterai un modèle particulier d'analyse que je désigne sous l'appellation de « construction sociale de l'usage ». Enfin, je souhaite susciter vos réflexions à propos de la rupture dans les usages que semble provoquer la prégnance du phénomène Internet aujourd'hui. D'entrée de jeu, laissez-moi vous proposer une question qui parcourra l'ensemble de mon exposé, tel un fil rouge : l'arrivée d'Internet marque-t-elle une rupture significative dans l'informatisation et dans nos manières de faire usage des TIC ? S'il s'agit incontestablement d'une transformation *technique*, provoque-t-elle pour autant une mutation *sociale* des usages ? Nous pourrions débattre cette question lors de la période de discussion.

Je voudrais rapidement faire état des orientations scientifiques qui cadrent mon travail de chercheur depuis plus de vingt-cinq ans maintenant, de manière à ce que vous puissiez bien saisir le lieu d'où je parle. Mon programme de recherche se structure autour d'une double question : comment saisir l'action et les significations de l'innovation sociotechnique dans la société ? Et symétriquement : comment décrire l'action des réseaux – formés d'acteurs humains et d'actants non humains – dans la construction sociale de l'innovation sociotechnique ? Pour tenter de saisir au plus près cette présence, cette action de la technique dans la société, *l'étude des usages* – l'observation de ce que les gens font effectivement avec les objets et dispositifs techniques – constitue un point d'entrée intéressant et scientifiquement pertinent.

D'un point de vue méthodologique, mes travaux s'appuient sur un paradigme interprétatif et empruntent leurs outils à l'ethnographie critique. Cette citation de Luc Boltanski décrit bien la posture épistémologique du chercheur qui choisit le paradigme interprétatif : « (Le chercheur s'astreint) à suivre les acteurs au plus près de leur travail interprétatif (...). Il prend au sérieux leurs arguments et les preuves qu'ils apportent, sans chercher à les réduire ou à les disqualifier en leur opposant une interprétation plus forte. » (Boltanski, 1990). En même temps, ces procès de construction subjective du

sens par les acteurs (*mondes vécus*) s'inscrivent dans des rapports sociaux de pouvoir (domination économique, rapports de sexes, relations entre générations). Tout en distinguant bien les deux moments, l'analyse des usages doit éventuellement réussir à articuler cette dimension *descriptive* (relevant d'une sociologie empirique) à une dimension *normative* (faisant appel aux principes d'une philosophie politique). Cette nécessaire articulation définit l'approche critique en sciences sociales et humaines.

D'où mon choix de faire appel simultanément à la posture épistémologique de l'ethnographie critique dans l'étude des usages. La démarche de l'ethnographie classique consiste à déployer un *regard flottant* devant les situations sous observation: tout fait observé peut en effet être significatif. Face aux situations à observer, l'ethnographe critique opte plutôt pour un regard davantage *centré* sur la ligne de force de sa problématique et de ses intérêts de connaissance. En même temps, l'ethnographe critique est conscient du fait que les significations construites subjectivement par les acteurs *et par l'observateur* se situent dans le cadre de rapports sociaux de pouvoir. Comme l'écrit si justement Jeanne Favret-Saada : « ...Avant qu'il n'ait prononcé un mot, l'ethnographe est inscrit dans un rapport de forces, au même titre que quiconque prétend parler. » (Favret-Saada, 1984).

## 2. Définitions de l'usage et de l'appropriation

On trouve dans le dictionnaire Robert de sociologie (1999), deux sens principaux à la notion d'usage. En premier lieu, cette notion renvoie à la « pratique sociale que l'ancienneté ou la fréquence rend normale dans une culture donnée », sens proche donc du terme de *mœurs*, les pratiques étant ici « vécues comme naturelles ». En second lieu, les auteurs du dictionnaire de sociologie spécifient que l'usage renvoie à « l'utilisation d'un objet, naturel ou symbolique, à des fins particulières ». On pense ici aux usages sociaux d'un bien, d'un instrument, d'un objet pour mettre en relief « les significations culturelles complexes de ces conduites de la vie quotidienne ». C'est assurément ce deuxième sens qui est utilisé dans le contexte des études d'usages des TIC. Voyons cela de plus près.

L'un des premiers emplois de la notion d'usage en sociologie des médias provient du courant fonctionnaliste américain des « uses and gratifications », proche de l'École de Columbia. Dans les décennies 1960 et 1970, des chercheurs désirent prendre une distance face à la pensée unitaire dominante décrivant l'action des médias trop exclusivement en termes d'*effets* (« ce que les médias font aux gens »). Ils cherchent à abandonner ce *médiacentrisme*. Ils proposent un déplacement du programme de recherche vers les usages (« ce que font les gens avec les médias »). Ils postulent ainsi que les membres des audiences utilisent « activement » les médias pour en retirer des satisfactions spécifiques répondant à des besoins psychologiques ou psychosociologiques. Par exemple, *l'écoute environnementale* de la radio est décrit comme un « usage compensatoire » venant combler le manque psychologique lié à la solitude de l'usager. Cette perspective farouchement fonctionnaliste fut accusée avec raison par les chercheurs d'autres courants, de se réduire à un psychologisme des usages (pour une description plus exhaustive, voir Breton et Proulx, 2006).

En France, un penseur – associé à tort par des lecteurs superficiels de son œuvre au courant américain des usages et gratifications – peut être considéré comme un pionnier de l’approche des usages. Il s’agit de Michel de Certeau qui publia en 1980, avec les membres de son équipe de recherche, un ouvrage devenu depuis « canonique » en matière d’étude des usages, intitulé *L’invention du quotidien*. Historien et psychanalyste, Certeau reconnaît d’emblée la capacité des individus à l’autonomie et à la liberté. Son approche consiste à saisir les mécanismes par lesquels les individus se créent de manière autonome en tant que sujets dans certains domaines-clés de créativité culturelle des gens ordinaires, tels la consommation, l’habitat ou la lecture. Avec ses descriptions fines des « arts de faire » et des « manières de faire » des usagers, Michel de Certeau cherche à mettre en évidence les opérations des « pratiquants » par lesquelles ils marquent socialement par leurs pratiques un écart dans un donné fourni par les technocraties et les industries culturelles. Les gens ordinaires sont capables de créativité, affirme-t-il : ils sont à même de s’inventer une manière propre de cheminer dans les univers construits des industries culturelles (par des ruses, bricolages, braconnages ou détournements). En mettant en branle un jeu subtil de *tactiques* (leur assurant le contrôle par le temps) s’inscrivant en faux contre les *stratégies* des grandes technocraties (ayant la main mise sur l’espace), les pratiquants font montre d’une résistance morale et politique qui s’oppose à l’offre de produits culturels par les industries de la consommation (Silverstone, 1989, Proulx, 1994, Maigret, 2000).

Par ailleurs, nous pouvons dégager une définition de l’usage qui sort du cadre individuel considéré jusqu’ici (Pronovost, 1994). Ainsi, les *usages sociaux* sont définis comme les patterns d’usages d’individus ou de collectifs d’individus (strates, catégories, classes) qui s’avèrent relativement stabilisés sur une période historique plus ou moins longue, à l’échelle d’ensembles sociaux plus larges (groupes, communautés, sociétés, civilisations).

Quant à la catégorie analytique de l’*appropriation*, elle remonte aux préoccupations initiales des chercheurs qui ont formé le noyau idéologique constitutif des premières études d’usage des TIC (Chambat, 1994, Proulx, 1994b). La sociologie de l’appropriation est à l’origine, en effet, davantage une « orientation idéologique » de certains travaux de recherche qu’une définition formelle d’un domaine d’étude constitué. La notion d’appropriation est reliée en France et au Québec dans les décennies 1970 et 1980 à une sociopolitique des usages. L’attention à la dimension conflictuelle portée implicitement par cette catégorie issue de la problématique marxiste (appropriation des moyens de production) renvoie les usages au contexte des rapports sociaux de production et de reproduction (Proulx, 1988). Ces travaux s’inscrivent dans les courants dits de l’autonomie sociale : l’appropriation est un procès à la fois individuel et social. Ces chercheurs sont attentifs aux problématiques du sujet : « L’appropriation est un procès : elle est l’acte de se constituer un soi » (Jouët, 2000).

J’utilise encore aujourd’hui cette catégorie de l’appropriation, étant donné sa pertinence scientifique et sociale lorsque l’on cherche à décrire le processus d’intériorisation progressive de compétences techniques et cognitives à l’œuvre chez les individus et les groupes qui manient quotidiennement ces technologies. De manière à fournir une définition rigoureuse de l’appropriation, j’en suis venu à dégager les quatre conditions

de réalisation de l'appropriation. Hormis le fait qu'il soit nécessaire d'avoir d'abord accès au dispositif technique (condition préalable), quatre conditions sont requises pour que l'appropriation d'une technique s'avère : a) maîtrise technique et cognitive de l'artefact ; b) intégration significative de l'objet technique dans la pratique quotidienne de l'utilisateur ; c) l'usage répété de cette technologie ouvre vers des possibilités de création (actions qui génèrent de la nouveauté dans la pratique sociale) ; d) finalement, à un niveau plus proprement collectif, l'appropriation sociale suppose que les usagers soient adéquatement représentés dans l'établissement de politiques publiques et en même temps pris en compte dans les processus d'innovation (production industrielle et distribution commerciale) (voir Breton et Proulx, 2002, chapitre 11).

### 3. Éléments contextuels et tendances d'avenir

L'émergence des TIC s'inscrit dans le processus d'informatisation des sociétés. Depuis 1975, les technologies informationnelles ont été mobilisées dans la réorganisation en profondeur des sociétés industrielles. La clé technique qui a permis l'envol des technologies informationnelles réside dans la numérisation du signal qui a rendu possible la convergence technologique entre les grands domaines de l'informatique, des télécommunications et de l'audiovisuel. Les technologies numériques pénètrent tous les secteurs économiques (primaire, secondaire, tertiaire). Les technologies numériques participent à la transformation des modes de production, de consommation, de communication, de circulation des savoirs et d'acquisition des connaissances. Un événement significatif récent fut l'avènement du phénomène Internet, en particulier la diffusion grand public de cette innovation avec la mise en place du World Wide Web et la commercialisation du réseau des réseaux en 1995. À l'aube du XXI<sup>e</sup> siècle, la tendance est à l'adoption universelle de la norme IP (*Internet Protocol*) dans les protocoles techniques de télécommunication, ce qui provoque une généralisation de la présence d'Internet à l'échelle du globe.

Internet n'est-il simplement qu'un nouveau média prenant place à côté du récepteur radio, de la télévision, du téléphone, de l'ordinateur? Au contraire, l'arrivée d'Internet marque-t-elle une rupture significative dans l'informatisation, et dans nos manières de faire usage des TIC ? À cette question, voici un premier élément de réponse : Internet est plus qu'un nouveau média. Internet peut produire un « effet de levier » dans la réorganisation sociale et économique des sociétés industrielles. L'avènement d'Internet se situe dans un contexte sociohistorique plus vaste que le seul développement des machines à communiquer (Proulx, 2004). Associé à l'instauration de la « société en réseaux » (Castells, 1998), Internet est perçue comme vecteur d'innovation économique et sociale. Second élément de réponse: perçue d'abord comme un prolongement *naturel* du mouvement d'informatisation, l'innovation Internet apparaît structurellement importante parce qu'associée significativement et simultanément à plusieurs ordres de changement social.

Quels sont ces ordres de changement? Une revue de littérature des travaux de sciences sociales concernant cette innovation permet de dégager au moins sept sphères de changements associés à Internet : 1) *Communication* : transformation des

modalités d'expression, de communication, de publication, de diffusion d'information. 2) *Politique* : émergence de genres particuliers d'espaces publics de discussion et de débats. 3) *Sociabilité* : élargissement des possibilités de contact. Réduction du nombre d'intermédiaires entre les personnes et les organisations. (Shapiro, 1999). 4) *Identité - subjectivité* : émergence et déplacement de nouveaux modes de construction de soi, et de production de nouvelles représentations de la société et du monde. 5) *Création culturelle* : expérimentations susceptibles de transformer les pratiques en éducation, art et création. 6) *Travail humain* : reconfiguration spatiale et temporelle des sites de travail dans les sociétés industrielles (entreprises en réseaux). 7) *Économie* : organisation du travail - économie financière - commerce électronique - nouvelles modalités de distribution de biens informationnels - nouvelles formes de publicité - émergence de nouveaux modèles économiques? (Gensollen, 2004).

Comment alors penser l'usage des TIC à l'heure d'Internet ? Les technologies de réseau font émerger de nouvelles formes de communication différentes des formes liées aux précédentes phases d'informatisation. Fabien Granjon pose pertinemment la question : « Les potentialités ouvertes par Internet sont-elles pleinement actualisées par tous les utilisateurs? » (Granjon, 2004).

La présence d'Internet a transformé les conditions d'usage des TIC. Ainsi, les usages collectifs et en réseau sont devenus importants, presque omniprésents. On assiste au surgissement de « communautés » d'utilisateurs en ligne, de « communautés de pratique » (Wenger, 1998) au sein et entre les entreprises, à l'échelle locale et internationale. De nouvelles formes de communication de groupe émergent au sein des organisations : intranets, plateformes collaboratives, services web, messageries instantanées, chats, listes de discussion. Les trois principales sphères de pratiques de communication identifiées par les marchés des opérateurs de télécommunication (domestique, professionnelle et personnelle) apparaissent de plus en plus enchevêtrées. Nous sommes devant une diversification croissante de l'offre d'objets techniques agissant comme supports aux pratiques de communication en ligne : micro-ordinateur, téléphone mobile, console de jeux vidéo, assistants numériques personnels, iPod, etc. Certaines études d'usage menées au Laboratoire de sociologie des usages (SUSI) de France Télécom R&D font observer un *entrelacement des usages* plutôt qu'une concurrence entre outils de communication ou que des effets de substitution entre les nouveaux et les anciens usages. Ces études récentes montrent ainsi simultanément : a) une mobilisation rapprochée de différents médias dans l'entretien du lien social (téléphone fixe, téléphone mobile, sms, courriel); b) une superposition des pratiques de communication et de consommation culturelle et de loisirs; c) l'interpénétration des sociabilités personnelles et professionnelles sous l'effet de la contraction temporelle des agendas, de la mobilité des personnes et de la portabilité des outils de communication (Cardon, Smoreda, Beaudouin, 2005).

Une seconde question peut maintenant traverser notre démarche de clarification conceptuelle et de problématisation des études d'usage. Dans un tel contexte de transformation des conditions d'usage des TIC entraînée par la présence d'Internet, les citoyens et citoyennes devront-ils acquérir de nouvelles compétences techniques pour faire usage des TIC à l'heure de l'internet? Les individus apparaissent-ils suffisamment

« compétents » pour circuler à leur aise dans le nouvel environnement informationnel aujourd'hui? (Proulx, 2002). En même temps, nous devons devenir de plus en plus attentifs au développement d'une double tendance en matière de technologies d'information et de communication : l'on constate la poussée paradoxale d'une visibilité en même temps que d'une invisibilité des dispositifs. D'une part, l'offre d'outils et de dispositifs techniques visibles pour communiquer s'accroît en nombre et en variété. D'autre part, l'environnement informationnel est constitué de plus en plus de capteurs et de dispositifs invisibles (de la domotique à l'*Ambiant Intelligence*) (voir Norman, 1998). Comment alors repenser la problématique de l'appropriation des TIC dans ce contexte ? Comment pouvons-nous encore être des acteurs autonomes face à la multiplication de ces dispositifs invisibles?

#### 4. Un modèle d'analyse : la construction sociale des usages

Des travaux appartenant à plusieurs traditions de recherche ont participé à la constitution du domaine des études d'usage. En fait, cinq principaux courants ont été mis à contribution : diffusion sociale des innovations (Rogers, 1995), travaux portant sur la genèse de l'innovation sociotechnique (en particulier, le modèle de la traduction : Callon, 1986), étude des significations d'usage (qui constitue le noyau fondateur de la sociologie française des usages : Jouët, 2000), microsociologie (ethnométhodologie, interactionnisme, pragmatique de l'action située et de la cognition distribuée : Conein, 2004), sociopolitique et sociologie critique des usages (Vitalis, 1994) (pour une description détaillée, voir Breton, Proulx, 2002 et Proulx, 2005). Les contributions de ces différents courants ne se sont pas nécessairement faites dans l'harmonie. Comme dans les autres domaines des sciences sociales et humaines, une dynamique conflictuelle anime ces traditions de recherche aux intérêts de connaissance divergents ou complémentaires.

Quand on cherche à définir un modèle d'analyse pertinent, le défi épistémologique et méthodologique le plus important pourrait se formuler de la manière suivante : *comment décrire les usages?* Comment dépasser le simple niveau des déclarations des usagers concernant leurs propres pratiques? Comment conserver des traces des pratiques d'usage qui nous serviront ensuite pour l'analyse? Dans ce contexte, des chercheurs audacieux tentent aujourd'hui de sortir des sentiers battus en proposant des méthodologies innovantes : recueil de données de trafic pour un suivi des parcours des internautes, archivage des *logs* des transactions sur le Web, recueil de données croisées concernant l'usage parallèle de plusieurs supports, observations du maniement des dispositifs en situation d'usage avec verbalisation de l'utilisateur et enregistrement vidéo (importation en sociologie de méthodes de l'ergonomie), analyse des réseaux personnels des usagers (Cardon et alii, 2005).

Le projet que je poursuis consiste à construire une *théorie des usages* mettant en relief cinq niveaux d'interprétation. Je propose de désigner ce modèle sous l'appellation de « construction sociale des usages » d'une part, pour mettre en relief le fait que l'usage n'est jamais stabilisé une fois pour toutes, et d'autre part, pour souligner que cinq registres distincts fournissent des catégories analytiques susceptibles de construire l'interprétation des pratiques d'usage que l'on observe. Voici une première énumération

de ces cinq niveaux d'analyse :

- L'interaction dialogique entre l'utilisateur et le dispositif technique ;
- La coordination entre l'usager et le concepteur du dispositif ;
- La situation de l'usage dans un contexte de pratiques (c'est à ce niveau que l'on pourrait parler de l'*expérience* de l'usager) ;
- L'inscription de dimensions politique et morale dans le design de l'objet technique et dans la configuration de l'usager ;
- L'ancrage social et historique des usages dans un ensemble de macrostructures (formations discursives, matrices culturelles, systèmes de rapports sociaux) qui en constituent les formes.

Du point de vue de la définition de l'unité d'analyse dans l'étude de l'usage, la prégnance des technologies de réseau nous oblige à prendre en compte non seulement les usagers individuels mais aussi les collectifs d'usagers : collectifs d'usagers en ligne, groupes affinitaires, communautés interprétatives, communautés de pratique. Par ailleurs, la caractérisation d'une TIC à partir de sa seule composante technique est insuffisante. Ainsi, des travaux menés dans le cadre d'une approche organisationnelle de la production et de la prise de décision face aux TIC, ont montré que le travail de définition d'une TIC dans une organisation revient à identifier non seulement le système technique mais aussi à l'articuler à la structure organisationnelle et à un ensemble de procédures standardisées de la pratique faisant l'objet de l'informatisation (Benghozi et Cohendet, 1999).

Je présenterai maintenant succinctement les cinq niveaux de ma théorie des usages.

### ***Premier niveau : interaction dialogique entre utilisateur et dispositif technique***

Ce premier niveau concerne la séquence d'interactions qui caractérise la relation humain – machine lorsqu'un utilisateur humain transige avec un dispositif technique. C'est le niveau d'analyse propre aux travaux en HCI (Human-Computer Interaction). Du point de vue des contraintes d'usage inscrites *a priori* dans le dispositif, l'on pourrait dire que l'usage est d'abord contraint par l'offre industrielle. Des chercheurs ont identifié certaines de ces contraintes : suggestion d'un « mode d'emploi » (Akrich, Boullier, 1990) ; prescriptions d'interdictions ; introduction de dispositifs contraignants ; imposition de normes du « bon usage » (discours d'accompagnement) (Thévenot, 1993). Ainsi, l'usage apparaît inscrit dans le design même de l'objet technique. De manière élargie, le dispositif technique participe à une réorganisation du tissu des relations (Akrich, 1990).

De manière symétrique, des chercheurs ont souligné les interventions que les utilisateurs peuvent effectuer directement sur les dispositifs constitués dans la perspective d'en faire un usage plus conforme à ce qu'ils souhaitent. Ils ont ainsi mis en relief quatre cas de figure (Akrich, 1998) :

- *Déplacement* : l'utilisateur modifie le spectre des usages sans introduire de modifications majeures dans le dispositif technique.
- *Adaptation* : l'utilisateur modifie le dispositif pour l'ajuster à son usage sans changer la fonction originelle de l'objet.

- *Extension* : on ajoute des éléments au dispositif permettant d'enrichir la liste des fonctions.
- *Détournement* : l'utilisateur se sert du dispositif pour un propos qui n'a rien à voir avec les usages prévus.

### ***Deuxième niveau : coordination entre usager et concepteur du dispositif***

Nous voilà ici plus proche du domaine de l'ergonomie cognitive et des pratiques de conception des interfaces (Laurel, 1986, Norman, 1986, 1993). Reprenons l'idée du couplage entre une « virtualité de l'utilisateur » et une « virtualité du concepteur » pour traiter du procès de coordination entre les pratiques du concepteur et celles de l'utilisateur (Bardini, Horvath, 1995). Du côté de la « virtualité de l'utilisateur », nous retrouvons l'ensemble des représentations que le concepteur se fait de l'utilisateur potentiel et qu'il traduit en *affordances* (Gibson, 1977) dans le dispositif. Quant à la « virtualité du concepteur », elle met en jeu les frontières que l'utilisateur rencontre dans son usage et qui sont tracées précisément par ces *affordances*, c'est-à-dire les limites et possibilités de maniement qui se donnent à voir à travers la conception des interfaces de l'objet technique. Par ailleurs, de manière à pouvoir recadrer le travail du *designer* d'interfaces dans un système plus large de contraintes organisationnelles, il apparaît nécessaire de demeurer attentif au fait que la conception du dispositif est également affectée par le contexte de production des objets techniques (en particulier, l'environnement de concurrence, les stratégies industrielles et les intérêts commerciaux de la firme qui embauche le concepteur).

### ***Troisième niveau : la situation de l'usage dans un contexte de pratiques***

Les usages et patterns d'usage des TIC se situent dans un contexte spécifique de pratiques sociales (travail, loisirs, famille). Dans ce contexte donné de vie quotidienne, l'utilisateur investit l'objet technique de significations subjectives (projections, associations) (Mallein et Toussaint, 1994). Les usages s'inscrivent dans un système de rapports sociaux (rapports de domination économique, rapports de sexe, rapports intergénérationnels) et dans un mode de vie qui agit sur les usages autant qu'il est agi par eux (Chambat, 1994, Jouët, 2000). Au fur et à mesure du développement d'usages collectifs des TIC, et en particulier d'Internet, on assiste à la formation de « communautés d'utilisateurs » autour d'usages ou de significations partagés (communautés interprétatives, communautés virtuelles, communautés épistémiques) (Radway, 1974, Rheingold, 2000, Conein, 2004).

### ***Quatrième niveau : inscription de dimensions politique et morale dans le design de l'objet technique et dans la configuration de l'utilisateur***

La conception et l'usage d'un objet technique sont porteurs de représentations et de valeurs politiques et morales (Stourdzé, 1987, Winner, 2002). Dans l'un des exemples traités par Langdon Winner, ce philosophe de la technique montre ainsi que la conception des traverses enjambant les autoroutes pour se rendre à Long Beach dans la région de New York avait été pensée de manière telle qu'elles empêchaient les



autobus d'y avoir accès. Or, c'était précisément les Noirs qui empruntaient ce mode de transport économique. L'architecture des dispositifs urbains était en quelque sorte la formulation d'une affirmation morale et politique concernant l'accès des Noirs aux plages new-yorkaises. L'artefact était porteur de valeurs racistes. Par ailleurs, l'insertion active des TIC dans le tissu des relations communicationnelles entraîne une technicisation des pratiques sociales. Ainsi, des valeurs liées à la rationalité technique sont inscrites dans les dispositifs pour communiquer, ce qui entraîne une valorisation de certains aspects de la communication au détriment d'autres (par exemple, dans certains dispositifs, la transmission d'information au détriment de modalités de l'expression). Enfin, des rapports sociaux sont contenus dans le design même de l'objet technique (voir les travaux de Woolgar, 1991 sur la configuration des usagers ; ceux de Callon, 1986 sur l'innovation sociotechnique cadrés par la théorie de l'acteur-réseau).

### ***Cinquième niveau : ancrage social et historique des usages dans un ensemble de macrostructures***

Les usages sont ancrés dans un ensemble de macrostructures (formations discursives, matrices culturelles, systèmes de rapports sociaux) qui en constituent les formes, les patterns, les routines. La perspective envisagée par Yves Toussaint et Philippe Mallein de dégager une « généalogie des usages » s'inscrit bien dans ce niveau d'analyse. Il apparaît pertinent en effet de retracer le fil historique ayant présidé au développement d'usages spécifiques. Les nouveaux usages s'inscrivent dans une histoire déjà constituée de pratiques sociales et de pratiques de communication (Mallein, Toussaint, 1994). Par ailleurs, les travaux de sociologie critique des usages ont montré que les TIC sont catalyseurs de rapports de force et constituent un enjeu de pouvoir au moment de leur introduction dans un contexte social et organisationnel donné (Vedel, 1994). Dans un tel contexte, il devient intéressant de décrire de façon compréhensive les conflits et les luttes entre acteurs sociaux pour le contrôle du développement et de l'implantation des TIC dans une organisation donnée. Fabien Granjon a raison de dire que nous devons être attentifs à la coproduction des rapports sociaux et des rapports de sens (Granjon, 2004). Les acteurs se retrouvent au centre d'une dialectique entre macrostructures agissant comme déterminants sociaux des usages en même temps qu'elles sont agies par les pratiques vivantes des acteurs.

### **Conclusion : réflexivité, enjeux et défi pour l'observation de l'usage**

En pratiquant les études d'usage, restons conscients du fait que nous sommes en permanence situés dans un double jeu réflexif. D'une part, le chercheur est un *observateur réflexif* : il est lui-même partie de la situation observée. D'autre part, le concepteur est un *usager réflexif* : il est d'abord lui-même un usager du dispositif qu'il invente (Bardini, Horvath, 1995).

Deuxième objet d'attention pour les chercheurs du domaine des usages : nous sommes au milieu de luttes de concurrence concernant le contrôle et la diffusion des savoirs sur les usages. Il y a en permanence un procès de réappropriation incertaine et orientée des études d'usage par les différents acteurs politiques et industriels : les études

oscillent en permanence entre marketing et sociologie... Les problématiques des études d'usage sont co-construites par les chercheurs et les commanditaires des études dans un rapport de forces asymétrique.

Pour conclure, je dirai que le défi majeur pour les chercheurs consiste à développer des stratégies théoriques et méthodologiques audacieuses pour *penser ensemble* les registres du micro et du macrosociologique.

### Bibliographie

Akrich Madeleine. « De la sociologie des techniques à la sociologie des usages. L'impossible intégration du magnétoscope dans les réseaux câblés de première génération », *Techniques et culture*, 16, 1990, p. 83-110.

Akrich Madeleine et Dominique Boullier et ali. *Genèse des modes d'emploi : la mise en scène de l'utilisateur final*. Rennes : Lares, 1990.

Bardini T. et A.T. Horvath. « The Social Construction of the Personal Computer User: The Rise and Fall of the Reflexive User », *Journal of Communication*, 45(3), 1995, p. 40-65.

Benghozi Pierre-Jean et Patrick Cohendet. « L'organisation de la production et de la décision face aux TIC », in E. Brousseau & A. Rallet (éd.) *Technologies de l'Information, Organisation et Performances Economiques*, Paris : Commissariat Général du Plan, 1999.

Boltanski Luc. *L'Amour et la Justice comme compétences*. Paris : Métailié, 1990.

Breton Philippe et Serge Proulx. *L'explosion de la communication. Introduction aux théories et aux pratiques de la communication*. Paris : La Découverte, 2006.

Callon Michel. « The Sociology of an Actor-Network : the Case of the Electric Vehicle » in M. Callon et alii, éd., *Mapping the Dynamics of Science and Technology: Sociology of Science in the Real World*, Basingstoke: Macmillan, 1986, p. 19-34.

Cardon, Dominique, Zbigniew Smoreda, Valérie Beaudouin. « Sociabilités et entrelacement des médias », texte inédit, Paris : Laboratoire SUSI, France Télécom R&D, 2005.

Certeau Michel de. *L'invention du quotidien*, tome 1 : *Arts de faire*. Paris : UGE, collection 10/18, 1980.

Castells Manuel. *La société en réseaux*. Paris : Fayard, 1998.

Chambat Pierre. « Usages des TIC : évolution des problématiques », *Technologies de l'information et société*, vol. 6 (3), 1994, p. 249-269.

Conein Bernard. « Cognition distribuée, groupe social et technologie cognitive », *Réseaux*, 22 : 124, 2004, p. 53-79.

Favret-Saada Jeanne. *Les mots, la mort, les sorts*. Paris : Gallimard, 1984.

Gensollen Michel. « Économie non rivale et communautés d'information », *Réseaux*, 22 : 124, 2004, p. 141-206.

Gibson J. J. « The Theory of Affordances », in R. Shaw et J. Bransford, eds, *Perceiving, Acting, and Knowing. Toward an Ecological Psychology*, Hillsdale, N.J. : Lawrence Erlbaum, 1977, p. 67-82

Granjon Fabien. « De quelques éléments programmatiques pour une sociologie critique des usages sociaux des TIC » in Smaïl Hadj-Ali, éd., *Les rapports société-technique du point de vue des sciences de l'Homme et de la société*, Rennes, 2004 :

[http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic\\_00001136.html](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001136.html)

Jouët Josiane. « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, 100, 2000, p. 487-521.

Laurel Brenda. « Interface as Mimesis » in Norman, D. & Draper, S., eds, *User Centered System Design. New Perspectives on Human-Computer Interaction*, L. Erlbaum Ass. Publishers, Hillsdale, NJ, 1986, p. 67-85.

Maigret Éric. « Les trois héritages de Michel de Certeau. Un projet éclaté d'analyse de la modernité », *Annales Histoire, Sc. Sociales*, 3, 2000, p. 511-549.

Mallein Philippe et Yves Toussaint. « L'intégration sociale des technologies d'information et de communication. Une sociologie des usages », *Technologies de l'information et société*, 4, 1994, p. 315-335.

Norman Donald A. « Cognitive Engineering » in Norman, D. & Draper, S., eds, *User Centered System Design. New Perspectives on Human-Computer Interaction*, Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum, 1986, p. 31-61.

Norman Donald A. « Les artefacts cognitifs », *Raisons pratiques*, 4, 1993, p.15-34.

Norman Donald A. *The Invisible Computer*, Cambridge : MIT Press, 1998.

Pronovost Gilles. « Médias: éléments pour l'étude de la formation des usages », *Technologie de l'information et société*, 6 (4), 1994, p. 377-400.

Proulx Serge (direction de l'ouvrage). *Vivre avec l'ordinateur. Les usagers de la micro-informatique*. Montréal : éditions G. Vermette, 1988.

Proulx Serge. « Une lecture de l'oeuvre de Michel de Certeau: l'invention du quotidien, paradigme de l'activité des usagers », *Communication*, 15 (2), 1994, p. 171-197.

Proulx Serge. « Les différentes problématiques de l'usage et de l'utilisateur » in A. Vitalis, éd., *Médias et nouvelles technologies. Pour une sociopolitique des usages*, Rennes : Éditions Apogée, 1994b, p. 149-159.

Proulx Serge. « Trajectoires d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir », *Annales des télécommunications*, tome 57, no. 3-4, 2002, p. 180-189.

Proulx Serge. *La révolution Internet en question*. Montréal : Québec-Amérique, 2004.

Proulx Serge. « Penser la conception et l'usage des objets communicationnels » in J. Saint-Charles et P. Mongeau, éd., *Communication. Horizon de recherches et de pratiques*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 2005, p. 297-318.

Radway Janice. « Interpretive communities and variable literacies : the functions of romance reading », *Daedalus*, 113 (3), Summer 1974.

Rheingold Howard. *The Virtual Community. Homesteading on the Electronic Frontier*, revised edition, Cambridge : MIT Press, 2000 [1993].

Rogers Everett M. *Diffusion of Innovations*, fourth edition, New York : Free Press, 1995 [1962].

Shapiro Andrew L. *The Control Revolution. How the Internet is Putting Individuals in Charge and Changing the World We Know*. New York : Public Affairs, Perseus Books Group, 1999.

Silverstone Roger. « Let us then Return to the Murmuring of Everyday Practices: A Note on Michel de Certeau, Television and Everyday Life », *Theory, Culture and Society*, 6 (1), 1989, pp. 77-94.

Stourdzé Yves. *Pour une poignée d'électrons. Pouvoir et communication*, Paris :

Fayard, 1987.

Thévenot Laurent. « Essai sur les objets usuels. Propriétés, fonctions, usages », *Raisons pratiques*, 4, 1993, p. 85-111.

Vedel Thierry. « Sociologie des innovations technologiques des usagers : introduction à une sociopolitique des usages » in André Vitalis, éd., *Médias et nouvelles technologies. Pour une sociopolitique des usages*, Rennes : Apogée, 1994, p. 13-43.

Vitalis André éd. *Médias et nouvelles technologies. Pour une sociopolitique des usages*, Rennes : Éditions Apogée, 1994.

Wenger Etienne. *Communities of Practices*. Cambridge : Cambridge University Press, 1998.

Winner Langdon. « Les artefacts font-ils de la politique? » in *La baleine et le réacteur. À la recherche de limites au temps de la haute technologie*, Paris : Descartes & Cie, 2002, p. 45-74.

Woolgar Steve. « Configuring the user : the case of usability trials » in John Law, ed., *A Sociology of Monsters : Essays on Power, Technology and Domination*, London : Routledge, 1991, p. 57-99.