

Observatoire des mutations des industries culturelles

Réseau international de chercheurs en sciences sociales

Série : « Usages et pratiques »



omic

La formation des usages à l'ère des TIC numériques

Françoise Paquienséguy

CEMTI - Paris 8

Ce texte a été publié pour la première fois en septembre 2005 sur le site de l'OMIC.

Pour citer ce texte :

<Nom de l'auteur>, <Prénom de l'auteur>. <Date>. « Titre du texte ». Accessible à cette adresse :
<URL de l'article>. Consulté le <Date de consultation>.

Tous les articles originaux du site sont publiés sous licence Creative Commons. Vous êtes libres de les reproduire, de les distribuer et de les communiquer au public, sous réserve du respect des conditions de paternité, de non-utilisation commerciale et de non-modification. Plus d'informations sur le site www.creativecommons.org.



Cette réflexion sur la formation des usages des TIC numériques en référence aux Sciences de la Communication ne devrait apparemment pas poser de problème majeur puisque l'appareil théorique de l'étude des usages s'est déjà constitué, dans les années 1980 principalement. Les « nouvelles technologies et nouveaux médias » de cette période ont fourni autant de cas d'observation et d'analyse des usages qui nous permettent trente ans après de formuler les apports de ces travaux. Cependant, les spécificités et caractéristiques des TIC numériques (TICN), ainsi que leurs systèmes d'offre, nous paraissent justifier de susciter d'autres questionnements sur la construction des usages des TIC numériques contemporaines, laquelle semble ne pas répondre aux mêmes critères. En effet, les TICN, comme leurs contextes de développement, nous paraissent porteuses d'éléments déterminants qui incitent à repenser la façon dont les usages se développent, ou pas ; ainsi relèverions-nous six facteurs déterminants : le foisonnement de l'offre de TICN, la notion de terminal dans les TICN, une gamme d'usages très large, les contenus multimédias, la médiatisation généralisée de la communication interpersonnelle et l'individualisation des terminaux.

I. LA SOCIOLOGIE DES USAGES

La sociologie des usages s'est principalement fondée dans les années 1980 à l'occasion du développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication telles que le minitel, les visiophones précurseurs, les premières messageries professionnelles de type Atlas400, ou encore le magnétoscope et le câble. De nombreux travaux de recherche ont alors été conduits sur la base d'une observation large et longue autour d'une nouvelle technologie. Ainsi Josiane Jouët travailla sur le Minitel puis l'ordinateur, Gaëtan Tremblay et Jean-Guy Lacroix sur Vidéotron et les produits des câblo-opérateurs au Québec, Pierre Mœglin sur les programmes éducatifs par satellites, pour ne citer qu'eux à titre emblématique. En effet, de grands programmes d'État ont été développés, surtout en France, à partir des années 1980 pour inciter au développement de ces nouvelles technologies tant à l'équipement qu'à la création de contenus. Le plan câble de 1982, celui de l'informatique pour tous, ou encore un des derniers sur les autoroutes de l'information, l'ont montré. Plusieurs travaux scientifiques en sciences de la communication ont alors permis de dégager la notion d'*usages sociaux*¹. Ils ont été définis comme « des modes d'utilisation suffisamment forts et récurrents, suffisamment intégrés dans la vie quotidienne pour être capables de se reproduire et le cas échéant de s'imposer aux pratiques culturelles préexistantes. Autrement dit, avant d'être érigées en normes sociales, les utilisations des TICN ne sont que des contributions provisoires à un processus évolutif où prévalent l'antériorité et la domination de l'offre industrielle » [Tremblay, 1992].

¹ TREMBLAY Gaëtan « Usages de la notion d'usages, Ntic et discours promotionnels au Québec et en France », in *Les nouveaux espaces de l'information et de la communication*, Huitième congrès National des Sciences de l'information et de la communication, Lille, mai 1992, p. 241- 248.

Ainsi, les objets techniques étudiés sont considérés à la fois comme des construits sociaux et comme des objets techniques spécifiques. Cette différence se marque premièrement au travers des fonctions de communication qu'ils assument. En effet, la communication n'est pas un produit comme les autres et les TIC qui la véhiculent ou qui la manipulent doivent être considérées différemment des technologies numériques dans leur ensemble², car la communication apparaît comme indispensable au fonctionnement de la société³, tout comme les outils qui la permettent. Deuxièmement, cette spécificité est liée à leurs caractéristiques propres qui les éloignent des modèles référents construits à partir des mass-média, qu'il s'agisse de modèles socio-économiques comme le flot, l'édition ou la presse⁴, ou de la figure de l'utilisateur forgée sur celle du téléspectateur.

Au milieu des années 1990, les différents apports de la sociologie des usages ont conduit certains chercheurs à tenter une synthèse de cette approche. C'est ainsi que Chambat⁵, Jouët⁶, Vedel⁷ et Vitalis⁸, parmi d'autres, ont produit des bilans visant à « revisiter » ce courant. Ils ont cherché principalement à mieux tenir compte des caractéristiques techniques des TIC pour les distinguer vraiment, ce que Jouët a développé selon deux thématiques : l'autonomie acquise par le biais des objets personnels et personnalisables d'une part, et l'infiltration du paradigme digital sous la forme d'intégration progressive des modes opératoires de la machine par son utilisateur d'autre part. De même, ils ont cherché à réintroduire l'utilisateur dans la conception des TIC en transformant sa figure en usager actif et pour « la socio-politique des usages » en une figure particulière d'utilisateur, celle du citoyen.

À la lueur des TIC numériques qui jaillissent depuis le début du siècle de façon frénétique, il nous semble aujourd'hui qu'il faille poursuivre ce travail d'ajustement de l'appareil théorique à un objet, les TICN, qui apparaît comme vraiment différent des « nouvelles technologies ou nouveaux médias » étudiés dans la décennie 1980/1990. Cependant, notre propos n'est pas ici de produire une nouvelle sociologie des usages mais son préalable : garder en mémoire les points clefs de la sociologie des

² CHAMBAT Pierre, « NTIC et représentation des usagers » in *Médias et nouvelles technologies : pour une socio-politique des usages* sous la direction de Vitalis André, Éditions Apogée, Rennes, 1994, p.50.

³ MIÈGE Bernard, « Les nouvelles technologies entraînent-elles des changements sociaux ? » in *Multimédias et Réseaux*, Actes des 9^{èmes} entretiens de la Villette, CNDP, 1998, p.45.

⁴ MIÈGE Bernard, SALAUN Jean-Michel, PAJON Patrick, *L'Industrialisation de l'audiovisuel*, ResAubier, 1986.

⁵ CHAMBAT Pierre « Usages des TIC : évolution des problématiques » in *Technologies de l'Information et de la Société*, volume 6, numéro 3, Dunod, 1994, p. 249-270.

⁶ JOUËT Josiane, « Retour critique sur la sociologie des usages » in *Réseaux*, n°100, volume 18, Paris, Hermès Science Publications, mai 2000.

⁷ VEDEL Thierry, « Sociologie des innovations technologiques des usagers : introduction à une socio-politique des usages » in *Médias et nouvelles technologies. Pour une sociopolitique des usages*, sous la dir. de Vitalis André, Rennes, Édition Apogée, 1994, p. 13-43.

⁸ VITALIS André, (sous la dir. de) *Médias et nouvelles technologies. Pour une sociopolitique des usages*, Rennes, Édition Apogée, 1994.

usages pensée dans la décennie 1980⁹, à savoir l'appropriation, la généalogie, l'innovation technique et sociale, la question du lien social et celle de l'insertion sociale, pour relire l'offre industrielle actuelle afin d'en marquer justement les différences et changements majeurs, qui entraînent une mutation de la construction des usages.

Tout un faisceau de recherches et développements industriels, menés sur une assez courte période, a conduit à la production de TIC numériques, développées dans un contexte socio-économique favorable. Sans le détailler¹⁰, notons en effet que la toute fin du vingtième siècle a été marquée à la fois par la déréglementation dans le secteur de l'audio-visuel et des télécommunications, par le développement des réseaux et particulièrement d'Internet, comme par l'inflation des pratiques de communication en mobilité...

Ainsi, ces technologies d'information et de communication numériques, et leurs appareils économiques présentent des caractéristiques fondamentales qui pèsent sur la construction des usages sociaux.

II. UNE LIGNÉE TECHNIQUE NOUVELLE¹¹

La sociologie des usages étudie les TIC en les replaçant dans une filiation, une généalogie qui restitue l'épaisseur de la construction des usages au fil du temps et selon les évolutions techniques des objets considérés ; ainsi pourrions-nous dire que les usages ne naissent pas du néant mais du passé. Philippe Breton tient d'ailleurs un « point de vue amontiste » et s'intéresse tout particulièrement « aux phénomènes qui se situent en amont de l'invention technique elle-même, et qui conditionnent non seulement la dynamique de l'invention elle-même, mais également des conditions de son succès ou de son échec »¹².

Cette position, consensuelle, voit dans l'objet technique le résultat de sa genèse. Plusieurs grandes généalogies peuvent alors se remarquer, principalement ici : celle de l'audio-visuel ou plus largement des systèmes de diffusion, celle des télécommunications ou plus largement des systèmes de connexion, et celle de l'informatique ou plus largement des réseaux.

⁹ Féconde, elle commence avec l'introduction du Minitel et débouche sur les CD-Roms et les premières connexions Internet.

¹⁰ Se reporter aux textes de référence, comme par exemple TREMBLAY Gaëtan, LACROIX Jean-Guy, MIÈGE Bernard, MOEGLIN Pierre, *De la télématique aux autoroutes électroniques, Le grand Projet reconduit*, chapitre deux, Presses de l'Université du Québec/Pug, 1994.

¹¹ Cette partie de notre réflexion a déjà été développée lors de l'Ecole d'été du GDR « TIC et Société » qui s'est tenue à Carry-le-Rouet en septembre 2004, dans une communication intitulée « De la convergence technique à la migration des fonctions de communication » (21p.).

¹² BRETON Philippe, 1992 « L'Esprit et la matière, bref plaidoyer pour une sociologie amontiste de techniques » in PRADES Jacques, *La Technoscience, les fractures du discours*, L'Harmattan.

Nous faisons l'hypothèse que le « numérique » constitue une lignée technique nouvelle¹³ fédératrice qui rompt techniquement avec ces lignées antérieures alors que la coupure n'est pas aussi marquée du côté des représentations et de l'insertion sociale ; ce qui entraîne un décalage caractéristique de la période de transition que nous observons en ce moment où les références à l'analogie ont toujours cours.

III. LES TICN

1. Le foisonnement de l'offre de TICN

La convergence technique et les lois de libéralisation ont finalement produit, presque deux décennies plus tard, une multiplication des outils, des terminaux, des appareils lecteurs ou producteurs qui ne cessent d'être introduits sur le marché. Tous partagent les mêmes caractéristiques qui en font à nos yeux des TICN : elles utilisent des données codées sous forme numérique et susceptibles d'être échangées, retravaillées, affichées et stockées sous cette même forme sur des terminaux différents. Ainsi, elles s'identifient à leur totale numérisation, à une possibilité de mise en réseau ou de connexion (à un réseau large ou ouvert comme plus simplement à un autre appareil) et souvent à une miniaturisation des outils, devenus des « terminaux de poche ». En fait, nous sommes au début d'une lignée technique qui explore toujours ses synergies fonctionnelles [Simondon ; 1969, p.37] tout en s'appuyant sur des évolutions techniques quasi-permanentes. C'est pourquoi depuis maintenant quatre à cinq ans, et de façon très accélérée depuis deux ans, nous assistons à une multiplication des TICN mises sur le marché. Elles naissent de secteurs industriels distincts qui exploitent tous les ressources de la numérisation des contenus, des matériels et des réseaux, ce qui conduit à un foisonnement de l'offre. Prenons un seul exemple : le téléphone mobile doté d'un appareil photo¹⁴ ou l'appareil photo numérique qui peut se connecter en se posant sur un socle et alors expédier le fichier photo¹⁵. Cette profusion opacifie totalement la fonction dominante de chaque appareil car *in fine* plusieurs TICN proposent d'accomplir les mêmes actions alors qu'elles sont issues de secteurs industriels initialement différents (d'un point de vue technique et avant le numérique). Rappelons cependant que les alliances économiques et les stratégies industrielles ont déjà en partie bousculé ces frontières, et qu'il faudrait également étudier ces aspects, ce qui n'est pas le but de cet article. Se trouvent donc disponibles sur le marché des outils numériques qui sont à la fois concurrents dans leurs fonctionnalités (ils font la même chose) et polyvalents (ils en font plusieurs) ; de plus, numériques et connectés, ils s'inscrivent dans la même généalogie.

¹³ J'ai développé cette problématique dans « *Les TIC aujourd'hui : constats, questionnements et hypothèses* » Maison des Sciences de l'Homme Paris-Nord, Sous-thématique « Mutations des Industries Culturelles », à paraître en 2005.

¹⁴ Plusieurs modèles incluent l'appareil photo : SonyEricsson t68i et t65, Samsung t800, Sagem my x-3.

¹⁵ COOLPIX Sq de NIKON avec son socle COOL STATION MV-10.

Aujourd'hui les stratégies industrielles investiraient plutôt la nouvelle lignée qui s'appuie techniquement sur la numérisation et la mise en réseau (transfert et accès à distance), en effet les constructeurs et équipementiers semblent s'éloigner beaucoup plus de leurs savoir-faire de référence pour commercialiser des TICN polyvalentes. C'est-à-dire des outils terminaux qui tendent à vérifier eux-mêmes cette polyvalence dans leur technologie comme dans leurs offres commerciales : la connexion, la numérisation et toutes les natures de données (image, son, texte voix, animation..). Autrement dit, les objets techniques numériques et connectés mis sur le marché sont techniquement et industriellement conçus pour rester relativement « ouverts ».

Le paradoxe contemporain tiendrait à ce que ces TICN seraient des objets manufacturés totalement concrets et techniquement parfaits (prêts à être produits de façon industrielle), et en même temps des objets « abstraits » immatures, à la recherche de leurs synergies fonctionnelles comme de leurs usages. Il faut donc que le « cadre de référence »¹⁶ lié à la lignée technique se forme. Cette formation, dont les usages sans doute différents dans leurs processus de construction seront issus, est à l'œuvre sous nos yeux. Elle procède de façon très incertaine, sans pouvoir s'abstraire totalement des dispositifs d'offre antérieurs et des usages afférents ; nous en avons pour témoin la polyvalence des TICN qui s'inscrit dans l'idée, ancienne et liée aux NTIC, d'un terminal multifonction ; par exemple, le téléphone mobile permet de téléphoner, de traiter des messages écrits, de se connecter à Internet et encore de transmettre de la vidéo ou de prendre des photos, sans parler des fonctions secondaires, comme donner l'heure, servir de réveil, d'agenda ou encore de carnet d'adresses.

2. La plupart de ces TICN sont en fait des terminaux

En fait, les TICN commercialisées depuis 2000 environ sont avant tout des terminaux d'accès, dotés de grandes capacités de connexion à un réseau, à d'autres TICN ou périphériques. Certes, ces terminaux viennent d'un de trois grands secteurs industriels de référence sans que cela constitue cependant une quelconque limitation de leurs capacités, désormais comparables. C'est pourquoi l'ancienne distinction entre un terminal audiovisuel pour les images sonorisées, un terminal téléphonique pour le transport de la voix ou un terminal informatique pour l'accès à des données n'a plus de sens quand on étudie les TICN et leurs réseaux. Par contre, considérer les TICN commercialisées comme des terminaux révèle l'importance des réseaux auxquels elles sont connectées, réellement ou potentiellement. Le réseau apporte des contenus, des logiciels, des destinataires qui paramètrent les capacités, l'utilité et l'intérêt du terminal. Le terminal concrétise l'appropriation du réseau, de ses offres et de ses fonctionnalités, même si on l'étudie en déconnexion à partir de tous les éléments téléchargés destinés à une consommation différée. L'usage ne peut donc

¹⁶ FLICHY Patrice, *L'Innovation technique*, Editions de la Découverte, Paris, 1995, 251p.

se cristalliser sur le seul terminal mais doit prendre en compte à la fois le terminal et le(s) réseau(x) dont il dépend ; le terminal est la référence la plus stable pour l'utilisateur qui majoritairement ne change pas de téléphone ou d'ordinateur tous les trois mois, mais ce dernier tire sa valeur ajoutée du réseau. Les usages « du réseau » peuvent ainsi être approchés à travers leurs sédimentations dans les terminaux, au détriment des usages des terminaux qui paraissent trop limitatifs. L'imbrication entre les deux paraît très forte et nous oblige à étudier les potentialités du réseau en relation avec une famille de terminaux pour en analyser les usages. Aujourd'hui, la focalisation d'une étude sur une technologie précise ne trouverait plus sa justification : l'appareil photo numérique par exemple, s'il peut se connecter prend immédiatement une autre dimension, et ses usages avec lui.

3. La gamme d'usages très large de ces TICN

Ces nouveaux objets techniques ne sont plus des outils dédiés mais proposent plusieurs niveaux d'utilisation. Premièrement, ces terminaux ont de nombreuses potentialités techniques qui, pour un outil donné (même marque, même modèle) ne seront pas identiques pour tous les utilisateurs. Plusieurs facteurs modifient l'offre technique de base et la personnalisent, sans d'ailleurs la figer : l'outil s'inscrit sans doute dans un équipement périphérique connexe de l'utilisateur qui valorisera certaines de ses fonctionnalités, [décharger les photos de son téléphone sur un ordinateur avec une liaison infra-rouge pour les imprimer ou les graver]. Deuxièmement, les opérateurs et câblo-opérateurs offrent des accès à différents types de contenus sur le principe d'abonnements à la carte dans lequel l'utilisateur hiérarchise ses besoins d'information ou de communication, en modelant son forfait sur ses priorités d'utilisation, le forfait data, SMS ou MMS par exemple. Ainsi, les conditions tarifaires qu'il choisit pour l'exploitation des fonctionnalités de son terminal hiérarchisent ses différentes utilisations. Troisièmement, ces TICN, comme leurs constructeurs et opérateurs restent « ouvertes » et peuvent sans cesse remettre en cause les choix technico-économiques faits précédemment : l'équipement matériel et surtout logiciel évolue rapidement, les capacités techniques des utilisateurs s'accroissent, les forfaits s'ajustent ou changent.

Autrement dit, les TICN commercialisées ne peuvent être étudiées de façon unifiée, même à l'intérieur d'un paradigme technique restreint (la téléphonie 3G par exemple) car elles sont porteuses de gamme d'usages. De plus, les variations et adaptations amenées par différents facteurs exogènes et endogènes nous interdisent de penser en termes d'usages prescrits, les fonctionnalités proposées par les terminaux téléphoniques et informatiques sont trop nombreuses. Certes, sur une période assez brève, un usage dominant sera prescrit au travers des actions marketing et publicitaires, ce qui signifie simplement que l'accent est mis momentanément par l'offre sur une possibilité technique de l'appareil et du réseau, comme on peut le voir aujourd'hui avec la visiophonie mobile.

C'est pourquoi il semble difficile de considérer que les usages se développent en fonction d'un usage prescrit, que ce soit en accord ou en opposition, comme on l'a fait à la fin du vingtième siècle. L'amplitude des fonctionnalités, de façon autonome ou en connexion avec d'autres TICN, est telle que les usages se construisent en permanence, sur un dispositif technique à géométrie variable.

4. Les contenus multimédias

Un des aspects techniques de la numérisation a été le codage à l'identique de tous les types de données disponibles qu'il s'agisse de texte, d'image, de son, de vidéo, ou d'animation 3D. Bref, toutes ces informations, de structure, de forme et de taille différentes peuvent être créées sous forme numérique ou se transformer en document numérique. De cette uniformisation de la forme technique des données, nous retiendrons ici deux manifestations majeures pour les TICN.

Premièrement, les contenus numériques sont affranchis de leur support lecteur ou créateur d'origine. En effet, la numérisation touchant à la fois les contenus et l'équipement, un double mouvement s'instaure qui permet aux contenus numériques d'être consommés sur différentes TICN, puisqu'il permet aux terminaux de traiter différents types d'information ou de données numériques. Cette autonomie des contenus par rapport à une TICN peut aussi être analysée comme une suprématie des contenus sur les supports techniques qui les transmettent, les stockent ou les affichent.

Deuxièmement, la circulation accrue des contenus, leur rencontre sur des terminaux de tous types les complexifient progressivement, et par ajout successif ils deviennent multimédias. En effet, le terminal de téléphonie mobile a commencé à supporter du texte : les SMS ; il a ensuite traité les photographies : téléphone-photo, il en vient aujourd'hui à proposer du multimédia messaging : les MMS, qui allient l'image, le texte, le son et parfois un enchaînement animé des images. Ces contenus peuvent être des créations ou des documents téléchargés.

Ainsi les contenus multimédias sont-ils à la fois plus présents – une référence en terme d'écritures interactives est peut-être en train de se constituer – et toujours plus indépendants des terminaux de fabrication et de transmission. Une analyse des usages ne peut donc plus se focaliser sur un outil technique ciblé puisqu'il n'est plus le seul vecteur technique possible pour consommer des contenus qui correspondent pourtant à ceux qu'il traite : les contenus liés à la télévision, à la presse, à la photographie ne sont plus accessibles seulement par le poste de télévision, le journal, l'appareil photo. Toute analyse des usages liée aux TICN se trouve donc obligée de prendre en compte, et de façon assez large, l'équipement de l'utilisateur et ses pratiques sur des terminaux « concurrents » car un contenu multimédia apparaît, par essence, totalement nomade.

5. La communication inter-personnelle se trouve de plus en plus « médiatisée » voire « envahie » par ces TICN qui imposent des modes opératoires numériques aux relations sociales et au lien social. Josiane Jouët a montré les débuts de cette infiltration « du paradigme digital » dans notre quotidien, elle se généralise désormais. La prégnance de l'emploi des TICN dans les actes quotidiens de communication, et ce, quel que soit le contexte, professionnel ou familial, a provoqué progressivement un transfert des caractéristiques de fonctionnement interne des machines à l'action de communication accomplie. En quelque sorte, le contenu de l'échange et sa forme à la fois sont sous influence de la technique et de ses modes opératoires : ainsi la rationalité ou la connexion directe et immédiate des TICN sont-elles à prendre en compte dans l'analyse du lien social. La communication se médiatise de plus en plus, prise dans le mouvement du foisonnement des TICN, de leur relative omniprésence, et semble se plier aux règles de fonctionnement des outils qui non seulement la permettent mais la favorisent. Les TICN mobiles en sont le meilleur exemple.

6. La grande majorité des TICN sont individuelles

Ce point a été placé en dernier car il doit être considéré d'abord en liaison avec nos préoccupations et ensuite au-delà avec des mutations d'ordre plus général, liées à la montée de l'individualisme dans les pratiques culturelles. En effet, les TICN sont principalement des terminaux ou des lecteurs individuels, qui induisent des actes de communication principalement bi-directionnels et des consommations singulières de contenus multimédias. La grande majorité de ces TICN n'étaient pas considérées comme des objets personnels dans la période analogique, qu'il s'agisse du téléphone, de l'ordinateur, de l'appareil photo ou encore des lecteurs de son ou d'images animées. Les représentations liées à ces équipements devenus individuels ont changé, tout comme leur place, leur poids et leur rôle dans le fonctionnement des agents sociaux que nous sommes : mutations que l'analyse des usages doit prendre en compte de façon différenciée. En effet, de nouvelles générations de consommateurs arrivent qui n'ont aucune référence forte aux outils analogiques. Devenus personnels, souvent portés sur soi car la miniaturisation les a rendus légers et petits, ces terminaux sont maintenant très intimes de notre quotidien et le téléphone mobile se transforme en objet *faitiche* [Latour ; 1996] du culte de la communication. Leur puissance symbolique s'appuie à la fois sur l'ubiquité, l'omniprésence et la mobilité. Devenus personnels, ils se personnalisent et finalement se distinguent les uns les autres par le paramétrage de l'interface et de la sonnerie comme des possibilités techniques retenues par l'utilisateur. Cette « customisation » concrétise le temps investi dans la préparation des TICN en vue d'un usage personnel, privé, mesuré et connu au fur et à mesure de la pratique communicationnelle.

De nouvelles pistes de recherche apparaissent ici pour étudier les pratiques communicationnelles et informationnelles à partir de certaines fonctions ou à partir de certaines familles de terminaux. Un

groupe de travail rattaché à la MSH Paris-Nord vient d'être créé, à notre initiative, afin d'en tester la solidité et étayer ces réflexions par un travail de terrain¹⁷.

¹⁷ Ce groupe est en fait une « sous-thématique » de l'axe 2 de la MSH, intitulé « Sciences de la société » ; il traite des « usages des TICN » dans une problématique de mutations sociétales profondes et déterminantes.