

PRATIQUES DE COMMUNICATION ET FIGURES DE LA MEDIATION

Josiane JOUËT

La place centrale prise par la communication médiatée dans la vie quotidienne est l'une des principales manifestations du changement social qui se produit dans les sociétés industrielles avancées. En effet, le recours aux outils de communication s'est imposé non seulement dans les loisirs mais aussi dans le travail et dans la vie pratique. De fait, il s'opère des lignes de fracture dans l'ensemble des usages des médias qui entraînent l'émergence de nouveaux comportements de communication.

L'extension des pratiques de communication se greffe sur l'arrivée dans les foyers d'une nouvelle gamme d'équipements, communément désignés sous le vocable de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Ces appareils (1) présentent une grande diversité dans leur composante technique et dans leurs fonctions. Certains sont informatiques, comme le micro-ordinateur et le Minitel, tandis que d'autres demeurent des appareils analogiques, mais leur mode d'emploi se fonde souvent sur des commandes numériques. La terminologie de « technologies informatisées » a été retenue

ici pour désigner l'ensemble de ces nouveaux outils de communication.

L'évolution des pratiques de communication ne saurait toutefois être circonscrite à l'emploi de ces appareils car elle gagne aussi la sphère des médias de masse traditionnels. La pratique de la télévision connaît en effet de profonds changements certes liés à l'usage des appareils de péritélévision, comme le magnétoscope ou la télécommande, mais également aux modifications techniques du système télévisuel comme à la prolifération de l'offre de programmes depuis une dizaine d'années.

Les pratiques de communication sont souvent analysées comme le produit des transformations des systèmes et appareils de communication qui définiraient pour ainsi dire de facto la façon dont les individus les utilisent. Il convient d'éviter le piège de ce déterminisme technique. Mais il importe tout autant de refuser le schéma réducteur du déterminisme social qui fait l'impasse sur la place de l'objet technique et voit, a contrario, dans le changement social l'élément majeur de la construction des pratiques de communication.

Les pratiques de communication s'élaborent en effet autour d'une double médiation. Cette dernière est à la fois technique car l'outil utilisé structure la pratique, mais la médiation est aussi sociale car les mobiles, les formes d'usage et le sens accordé à la pratique se ressource dans le corps social. Il se produit une rencontre entre les évolutions techniques et le changement social, et les pratiques de communication constituent un terrain d'observation privilégié pour cerner le tissage de cette convergence.

Cette problématique est ici développée en examinant d'abord les faits sociaux qui attestent du poids de la technique, puis les faits sociaux qui témoignent de la dynamique du social. En dernier lieu, l'infiltration de la double médiation de la technique et du social dans la construction des pratiques de communication est cernée à tra-

(1) Les nouveaux outils de communication à domicile recouvrent, entre autres, le micro-ordinateur, le Minitel, les consoles de jeux vidéo, le magnétoscope, le lecteur laser, les téléphones à mémoire et à fonctions spéciales, le répondeur, la télécopie.

vers l'évolution des modes de vie et les discours des usagers

LA MEDIATION TECHNIQUE

Le dialogue homme-machine est devenu une figure courante de notre fin de siècle. Le foyer se peuple d'objets de communication avec lesquels on converse en langage naturel ou codé. La baisse des coûts, la miniaturisation des matériels et la simplification des modes d'emploi ont permis une démocratisation des appareils et un accès profane aux technologies les plus avancées. Le rôle pris par les outils techniques dans la quotidienneté soulève une série d'interrogations sur l'évolution du procès de communication et sur son impact social. Il s'établit en effet un lien entre d'une part, l'architecture de la technique et, d'autre part, la construction des pratiques sociales. L'arrivée des outils informatisés entraîne une évolution des activités de communication et celle-ci se manifeste également dans les usages des médias traditionnels comme la télévision.

La technicisation du procès de communication

L'emploi des technologies de communication informatisées ne peut aujourd'hui contourner une opérationnalisation de l'usage qui se fonde sur le respect de l'architecture de la technique. On observe une technicisation du procès de communication qui se greffe sur le paradigme informatique et qui devient intégrée à la quotidienneté.

La relation que les usagers entretiennent avec les machines à communiquer s'opérationnalise de diverses manières selon le contenu technique de ces appareils et selon leur niveau d'interactivité. Si le micro-ordinateur représente l'appareil domestique le plus interactif, le Minitel l'est déjà moins et les autres technologies de communication du foyer, comme le magnétoscope, le sont moins encore. Il convient davantage de parler alors d'interaction que

d'interactivité proprement dite. L'interactivité est, en effet, le dialogue homme-machine qui se fonde non seulement sur un aller et retour permanent d'ordres et de réponses mais qui donne la possibilité à l'utilisateur d'intervenir au moyen du langage naturel ou codé sur le contenu de l'échange. L'interactivité influe sur la construction des usages car elle exige une présence continue et active de l'utilisateur pour que la machine fonctionne.

La posture interactive est donc fort différente de l'usage des appareils « digitaux » pour lesquels il suffit d'appuyer sur quelques boutons pour qu'ils se mettent en marche et exécutent « leur programme » tout seuls (magnétoscope, lecteur laser...). Ces appareils, électroniques et non informatiques, fonctionnent sur le mode analogique mais ils comprennent néanmoins une composante numérique (affichage, programmation) qui commande l'emploi de l'appareil. L'utilisateur doit composer avec la logique de la machine et suivre un ordre opératoire dérivé de l'informatique pour l'exécution de ses instructions.

Les « technologies digitales » se différencient en effet grandement des anciens appareils ménagers. Elles offrent souvent une vaste gamme d'usages qui requièrent, en raison de leur complexité, la manipulation des touches dans l'ordre opératoire et l'apprentissage de savoir-faire. Les usagers, rebutés par la difficulté des instructions, n'utilisent d'ailleurs que rarement la totalité des fonctions offertes. Mais ils peuvent programmer leurs appareils, comme le magnétoscope pour enregistrer les émissions choisies, et effectuer des opérations de sélection d'information pour accéder directement, par exemple, à une séquence de film ou de disque ou à un message particulier sur le répondeur. Les principes de programmation et de logique séquentielle sont désormais inscrits dans les modes d'emploi des appareils courants et sont devenus, à travers l'expérience empirique, partie intégrante des schèmes mentaux d'un grand nombre d'usagers (2).

(2) JOUËT, 1990

Les médias de masse traditionnels se greffent aussi peu à peu sur le modèle de l'interactivité même si les scénarios de télévision interactive demeurent encore expérimentaux. La télévision par câble s'enrichit de voies de retour avec le développement du paiement à l'émission (pay-per-view). Les téléspectateurs réagissent en direct par le biais des sondages télématiques dans le cours des émissions. Avec le développement des consoles de jeux vidéo, le changement de statut du téléviseur est déjà fortement engagé. Pierre Chambat et Alain Ehrenberg annoncent l'émergence d'une culture de l'écran fondée sur les nouveaux modes de consommation de la télévision, comme sur la transformation du moniteur en terminal de visualisation et de pratiques interactives (3). L'interactivité se présente en effet comme une dimension d'avenir pour la télévision.

L'emprise du modèle informatique ne se limite donc pas à l'emploi de l'ordinateur mais il se diffuse également à travers les « technologies digitales » empruntées par tout un chacun. Les usagers des NTIC développent une nouvelle relation aux outils de communication et acquièrent, de façon informelle, des savoir-faire de nature informatique qui se glissent dans leurs activités de communication courantes. Ces savoir-faire sont, dans la grande majorité des cas, rudimentaires et se limitent aux procédures opératoires de base. L'usage banal des outils informatisés relève en effet essentiellement d'une démarche empirique qui comporte de facto une familiarisation avec les procédures imposées par la machine.

Mais cet apprentissage informel des codes de la technique n'est pas nécessairement source de connaissances sur la technique elle-même. De grandes différences se manifestent entre d'une part, une minorité d'individus qui s'intéressent à la technique en tant qu'objet de connaissance et qui acquièrent des notions théoriques, comme les informaticiens amateurs, et

d'autre part, la grande majorité des usagers qui ont une approche purement instrumentale de leurs appareils. Pour les usagers profanes, la technique demeure en effet une boîte noire. Toutefois la démarche pragmatique de l'usage favorise l'expérience de la matérialité de la technique, l'acquisition de savoir-faire opératoires, voire parfois de certaines connaissances théoriques. La familiarisation avec le mode d'emploi donne accès aux fonctionnalités, mais pas au fonctionnement de la technique et encore moins à sa maîtrise. On assiste néanmoins aujourd'hui à un phénomène d'acculturation sommaire à la technique et à la logique informatique qui gagne des couches de plus en plus importantes de notre société. Aussi la culture des usagers s'enrichit-elle de traits techniques, qui ne constituent certes pas en soi une culture technique, mais ces traits pénètrent peu à peu les cadres de référence usuels des individus.

Si la composante « technique » de l'usage s'impose davantage pour les technologies informatisées, l'usage de tout média incorpore aussi un apprentissage des codes et du langage de la technique empruntée. Ainsi la construction subjective du sens dans la réception télévisuelle n'exclut pas pour autant le décodage « technique » du contenu même si ce dernier est in fine réinterprété à la lumière de grilles liées à l'ancrage social, culturel et personnel de chacun. Les usagers acquièrent une compétence dans la connaissance du langage audiovisuel et de l'image comme dans le décodage des messages qui leur permet, par exemple, d'anticiper sur le déroulement des scénarios de fiction (4). Cette compétence révèle une familiarisation avec les codes du média qui montre que ce dernier n'est pas externe à la pratique mais en constitue bien un élément intrinsèque.

Mais on observe avec les technologies interactives ou digitales une rupture dans la relation à la technique. La compétence

(3) CHAMBAT, EHRENBURG, 1988

(4) BERTRAND, DE GOURNAY, MERCIER, 1988

communicationnelle mise en oeuvre n'est pas de même nature car elle passe par l'épreuve concrète et physique de la matérialité technique. Ces outils exigent en effet la participation de l'utilisateur, non plus dans le simple décodage des messages, mais également dans le fonctionnement opératoire du système technique. L'utilisateur dicte ses ordres à la machine qui, en retour, lui impose la logique technique de son mode d'emploi.

L'infiltration des valeurs de la technique dans les pratiques

Si les outils informatisés concourent à une technicisation de l'acte de communication, ils sont aussi porteurs de valeurs de rationalité et de performance qui pénètrent les pratiques. Ces technologies conduisent en effet à l'émergence de nouveaux modèles d'action qui canalisent l'expression individuelle et collective et qui se glissent dans un grand nombre d'activités quotidiennes étant donné l'importance croissante du recours à ces équipements. Aussi apparaissent-elles comme des organisateurs de l'action. De fait, les applications de l'ensemble des outils informatisés, illustrent bien cette pénétration des valeurs de la technique dans l'élaboration des pratiques. « La programmation de l'action rejoint celle de la technique. L'usage banal des techniques digitales se conforme au modèle de la performativité. La pratique d'opérations parcellisées, composées d'ordres, de sélection, de suivi séquentiel et de mise en mémoire s'érige en habitus. Le fonctionnement opératoire met en oeuvre un schème de logique formelle, de rapidité et de performance qui envahit la quotidienneté dans le travail et les activités privées. La pratique intègre les principes de rationalité, d'ordre et de cohérence de la technique qui façonnent des modes de faire et des comportements nouveaux » (5).

L'ordinateur est souvent considéré comme une école de rigueur, d'ordre et de

méthode car il exige de procéder par étapes et de suivre une démarche rigide. Ses applications professionnelles, par exemple, conduisent à une réorganisation des méthodes de travail autour des procédures formalisées de l'outil. Les incidences se repèrent à un accroissement de la productivité et la rationalité de la machine n'apparaît pas sans relation avec la rationalisation des tâches. La recherche de la performance professionnelle accompagne d'ailleurs fréquemment l'emploi de cet outil.

Avec la télématique, les activités de traitement de l'information qui relèvent de la vie domestique et personnelle, comme les opérations de renseignement, de réservation de places de transport ou de transactions bancaires, sont désormais formatées dans le cadre de procédures opératoires et il est attendu de l'interactivité de la technique une efficacité maximale dans le dialogue homme-machine. L'économie de temps est une motivation essentielle dans l'utilisation du Minitel tout comme le souci d'une optimisation des services rendus.

Par ailleurs, le recours à la fonction de mémoire de la technique devient une opération banale. Les individus y font d'ailleurs de plus en plus appel dans la gestion de leur vie quotidienne à travers certes l'accès à des banques de données, comme l'annuaire électronique, mais aussi en déléguant à la technique la fonction de stockage de leurs informations personnelles et professionnelles. La mise en mémoire des numéros de téléphone les plus couramment appelés sur les appareils téléphoniques à fonctions spéciales, l'agenda électronique de poche équipé de sonnerie pour le rappel du « programme » de la journée en sont des illustrations parmi d'autres. L'objet technique devient le partenaire qui garantit l'ordre tandis que le mode de vie intègre en retour les valeurs de performance véhiculées par la technique (gain de temps, productivité, rigueur). Même les usages ludiques comme les jeux vidéo se

(5) JOUËT, 1990

ressourcent également à l'attrait de la performance

L'ensemble du système médiatique est d'ailleurs aussi gagné par ces valeurs. L'accent mis aujourd'hui sur les prouesses techniques du direct qui permet la diffusion immédiate, par satellite, d'événements se déroulant en tout point de la planète, procède de cet acharnement à la performance d'une information qui doit être totale. Rien ne doit échapper à l'œil des caméras de télévision ni à celui des téléspectateurs. Par ailleurs, l'attitude de ces derniers témoigne aussi de cet attrait pour la performance comme le montre la pratique des zappeurs acharnés qui se livrent à l'exploit de tenter d'embrasser l'ensemble des programmes (6). De même le magnétoscope n'est-il pas aussi un appareil qui doit permettre de ne pas manquer un programme et d'enregistrer tout ce que les individus désirent? Avec la constitution de vidéothèques privées, la technique joue là encore un rôle de mémoire. Le téléspectateur lui-même devient efficace et gestionnaire de son « programme » d'écoute même si les cassettes enregistrées sont loin d'être toutes regardées. Les valeurs de performance et d'ordre attachées aux technologies avancées se glissent donc aussi dans les pratiques de communication audiovisuelle. Cette empreinte de la technique ne signifie toutefois pas que les pratiques se conforment à des modèles d'utilisation rationnelles.

La singularité des modes de faire

Les pratiques de communication sont l'occasion de développer des modes de faire particuliers qui rendent compte de la négociation des individus avec l'objet technique. La confrontation avec l'outil est source d'une expérience communicationnelle spécifique qui recouvre non seulement la connaissance des codes de la technique et l'acquisition d'habiletés opéra-

toires mais aussi l'élaboration de modes de faire particuliers. L'expérience communicationnelle est en somme le vécu de la relation concrète à la technique. Elle traduit les processus selon lesquels l'utilisateur s'adonne à des opérations mentales et pratiques dans son emploi de l'outil mais aussi fabrique, de façon empirique, ses façons propres d'utiliser la technique.

A titre d'illustration, l'usage du traitement de texte exige une connaissance même minimale du logiciel, l'apprentissage de certains modes opératoires mais néanmoins chaque utilisateur développe sa propre manière d'utiliser cette technique dans sa pratique d'écriture. Ainsi à côté du respect « forcé » de l'architecture langagière de la technique, l'ordinateur présente une grande souplesse d'usage qui permet de braconner dans la mémoire de l'ordinateur, d'opérer des refontes de texte, d'allier des éléments divers et de faire progresser la pensée spontanée sans nécessairement la mouler dans le cadre réducteur de la rationalité technique. Il s'opère un ajustement entre le désordre de la pensée intuitive et la mise en ordre des idées que favorise la technique. Cet exercice n'est d'ailleurs pas étranger au côté ludique ressenti à l'emprunt de l'ordinateur (7). En outre, la médiation de la machine produit une distanciation de la production intellectuelle qui rend cette activité tout à la fois libre et efficace. Chaque utilisateur du traitement de texte a ainsi « sa façon » de recourir aux fonctions du logiciel et d'écrire sur écran.

L'emprunt de toute technologie de communication passe par des modes de faire personnalisés. La diversité des modes de l'écoute télévisuelle est significative de cette personnalisation. Tout téléspectateur négocie sa relation à l'offre de messages et a, par exemple, sa manière de recourir à la télécommande pour éviter et sélectionner les écrans de son choix. Les individus fabriquent leur propre façon d'emprunter les médias et de les intégrer.

(6) BERTRAND, DE GOURNAY, MERCIER, 1988

(7) PROULX, 1988

à leur mode de vie. L'expérience communicationnelle recouvre donc à la fois la compétence acquise par les individus à travers leur familiarisation avec les codes et les fonctionnalités opératoires de tout outil de communication, mais elle intègre aussi les modes de négociation particuliers avec l'objet technique qui permettent la construction de la pratique.

LA MEDIATION SOCIALE

Si la médiation de la technique n'est pas neutre dans l'élaboration des pratiques de communication, ces dernières se resourcent aussi dans le corps social. Le changement social imprime en effet sa dynamique à la socialisation de la technique.

L'émergence de l'usager « actif et autonome » est devenue une figure courante de l'évolution des systèmes de communication. Une distinction doit cependant être opérée entre les différents niveaux que recouvre cette autonomie des pratiques de communication. Il se produit certes une individualisation de l'emploi de tous les médias. Par ailleurs, les pratiques de communication comportent, de facto, une dimension subjective car elles se fondent sur des modes de faire particuliers, répondent à des attentes spécifiques et s'articulent autour de représentations individuelles qui ne sont pas sans faire appel à l'imaginaire.

Mais la mise en œuvre de la subjectivité est plus ou moins accentuée selon les usages. Fortement sollicitée dans la réception télévisuelle, de la fiction en particulier, elle apparaît beaucoup plus réduite dans les usages fonctionnels des médias, comme les consultations pratiques du Minitel. Elle s'impose par contre dans les pratiques des technologies informatisées qui répondent à un investissement personnel et s'accompagnent d'une forte charge émotionnelle ou affective.

De plus, l'autonomie des pratiques est relative car les démarches subjectives ne

se déroulent pas dans un vacuum qui serait rempli par la seule médiation de l'objet technique, elles s'inscrivent dans la référence à la société globale et dans la recherche d'un nouveau lien social.

De l'individualisation à la personnalisation des pratiques

Dans le secteur audiovisuel, les années 80 inaugurent une tendance à un émiettement accru de la réception et à une individualisation des pratiques. Face à la récente abondance des programmes, les usagers adoptent des conduites d'autonomie qui ne sont pas sans relation avec la nouvelle culture de l'individu. Le cas de la télévision est particulièrement évocateur de cette évolution comme le remarquent Pierre Chambat et Alain Ehrenberg : « le mouvement d'individualisation de notre société travaille aussi le fonds commun de notre expérience télévisuelle. Disons, pour faire bref, que la transformation de nos modèles culturels se caractérise par un triple déplacement de la masse à l'individu, de la passivité à l'activité, du spectacle à la communication. Pour la télévision, cette représentation de l'avenir se traduit par de nouveaux stéréotypes placés sous l'égide des valeurs de la communication. Elle tend, en effet, à basculer d'un imaginaire du gavage, où « le » téléspectateur sous tutelle est pensé à partir du modèle de l'enfant malléable, fragile et incapable de jugement, à un imaginaire de l'autonomie où la technique le rend adulte et la multiplication des chaînes libre de ses choix voire maître de ses jugements » (8).

Les téléspectateurs s'affranchissent en effet de la dépendance au média. Ils ne restent plus rivés à un programme et répondent à la multiplication des chaînes par une sélection des produits et un usage accru de la télécommande. « Le zapping apparaît comme un phénomène massif : un poste-foyer change d'état en moyenne près de 23 fois par jour (séquence d'ouverture,

(8) CHAMBAT, EHRENBURG, 1988

plus changements de chaîne) Cela correspond à un peu plus de cinq séquences par heure d'écoute » (9)

Le caractère actif de l'usage se repère dans des comportements de mobilité, de sélection et de diversification de l'emploi des mass media. Ainsi le magnétoscope, qui équipe en 1993 près de la moitié des foyers français, permet d'échapper aux contraintes horaires de la programmation et de regarder des films loués ou achetés correspondant aux goûts de chacun. De plus, la tendance à l'individualisation de la pratique télévisuelle se renforce aujourd'hui avec l'élévation du multi-équipement qui réduit l'écoute familiale et annonce, selon des modalités certes différentes, la reproduction du phénomène antérieur de morcellement de l'écoute radiophonique produite par les postes à transistors.

Les médias audiovisuels, malgré leur caractère massifiant, ont d'ailleurs toujours suscité des usages personnalisés. Les recherches sur les usages et les gratifications ont ainsi abordé la consommation des médias comme une « activité finalisée » répondant à une intentionnalité fondée sur les besoins psychologiques et sociaux des individus (10). Les études culturalistes anglosaxonnes montrèrent aussi la complexité de la réception qui mobilise un travail individuel et met en jeu une série de processus psychologiques et sociaux liés à l'expérience de vie personnelle et au milieu culturel (11). Cette approche a été poursuivie dans les travaux d'ethnographie de l'audience (12). Par ailleurs, les études de réception se sont dernièrement penchées sur la dimension inter-culturelle comme élément structurant de l'interprétation des produits médiatiques (13). Ces études mirent en particulier l'accent sur le processus de recodage des messages au-

quel se livrent les récepteurs et soulignèrent l'activité productrice du lecteur, de l'auditeur ou du téléspectateur. La réception est appréhendée comme une construction subjective de sens (14). Une enquête qualitative (15) montre ainsi comment les zappeurs intensifs recomposent leur propre programme à partir d'une mosaïque de séquences regardées furtivement, la télévision devenant le support d'une fiction subjective. La conceptualisation de la réception a donc permis de repenser l'usage des mass media et mis à jour la subjectivité des pratiques télévisuelles.

Dans le cas des technologies interactives, la construction de l'usage répond cependant à un autre modèle car elle se fonde sur des principes d'utilisation différents. En effet, l'interactivité de ces machines appelle de facto la participation de l'individu au procès communicationnel et leur polyvalence requiert que l'utilisateur construise ses usages propres. Ces technologies marquent donc une rupture dans les modèles d'usage des mass media. L'usage ne se mesure plus comme une activité libre de sélection, décodage et interprétation de messages. Ces technologies échappent au modèle de la réception car elles ne diffusent pas de programmes. Elles ne parlent que par leur potentiel technique qui véhicule le code de la rationalité et de la « performativité ». Les logiciels n'énoncent rien, ils dialoguent. L'usage se greffe sur un potentiel technique prédéterminé qui constitue un horizon de références incontournables. L'utilisateur choisit l'application désirée et construit son usage en se référant aux possibilités et aux contraintes des services et des logiciels empruntés.

Les technologies interactives se caractérisent par une forte individualisation des

(9) CHABROL, PÉRIN, 1991

(10) BLUMER, KATZ, 1974

(11) HALL, 1980

(12) MORLEY, 1980

(13) LIEBES, KATZ, 1986

(14) Pour une synthèse de ces travaux, voir : DAYAN, 1992

(15) BERTRAND, DE GOURNAY, MERCIER, 1988

pratiques La polyvalence et la composante interactive permettent une grande variété d'emploi de ces outils Ainsi les usages du Minitel recourent des consultations d'information, de transaction ou de communication interpersonnelle De même, le micro-ordinateur conduit à des applications de jeux, de bureautique, de traitement de données et de conception de programmes qui montrent autant d'emplois différents de l'appareil C'est l'utilisateur qui construit le produit final avec ses propres « inputs »

Rationalité et subjectivité

Les technologies informatiques se prêtent particulièrement à des conduites d'investissement personnel qui favorisent la mise en oeuvre de la subjectivité L'infiltration dans les pratiques des principes d'ordre et d'efficacité de la technique co-existe alors avec l'émergence d'une forte subjectivité « C'est l'usager qui devient l'élément nodal et qui façonne en quelque sorte la technique La qualité d'autonomie qui est incorporée dans l'architecture même de ces appareils glisse de la technique à l'usager les usagers s'approprient les attributs de performance et d'indépendance de la machine pour satisfaire leurs propres aspirations de complétude » (16)

L'expression de la subjectivité se décline de diverses manières selon la relation que les individus entretiennent à l'objet technique Trois pratiques types illustrent les modalités de l'éclosion des subjectivités dans les pratiques de l'ordinateur ou du Minitel

Les applications professionnelles de l'ordinateur à domicile se moulent dans la rationalité de la technique mais elles peuvent aussi s'accompagner de conduites subjectives liées à un désir d'accomplissement personnel Les individus s'approprient alors les qualités de la machine pour accroître leur indépendance et l'efficacité

de leur production individuelle La disposition de cette machine à domicile leur permet, entre autres, de quitter l'assignation à un lieu de travail et de se libérer des contraintes institutionnelles Aussi pour les cadres, les professions libérales et intellectuelles supérieures qui sont les principaux utilisateurs professionnels de l'ordinateur à domicile, le recours à l'informatique répond-il souvent à un souci d'indépendance et de maîtrise individuelle sur le procès de travail qui témoigne d'une forme d'autogestion de leur production Le micro-ordinateur est adopté dans un projet d'accroissement de l'efficacité et de la productivité professionnelles mais aussi pour la souplesse qu'il procure car il permet de travailler au rythme et au moment souhaités Dans ce modèle, l'ordinateur revêt avant tout une valeur d'usage qui permet l'accomplissement de l'individu dans son travail La pratique de l'ordinateur répond alors à une démarche dictée par le primat de l'initiative personnelle, de la production individuelle, voire de la créativité

La programmation personnelle se ressource, quant à elle, au désir de maîtrise de la technique et au plaisir d'une communication subjective avec la machine Les informaticiens amateurs s'investissent pleinement dans la rivalité avec l'intelligence de l'ordinateur La programmation personnelle intègre donc la rationalité de la machine et se moule dans sa logique, mais la valeur relationnelle de la technique supplante la valeur d'usage qui prévaut dans le modèle de l'autogestion professionnelle Dans l'interaction homme-machine, la technique est, en effet, le seul référent qui remplit une fonction de miroir de l'activité mentale du programmeur Or ce dialogue ne passe pas seulement par la mobilisation de l'intellect mais par une projection psychique et affective dans la machine, qui permet à Sherry Turkle de parler de « l'ordinateur Rorschach » (17) Les informaticiens amateurs qualifient d'ailleurs sou-

(16) JOUËT, 1989, 1

(17) TURKLE, 1986

vent leur pratique de passion et décrivent le plaisir narcissique de l'interaction avec la machine. La programmation personnelle se caractérise par une pratique solitaire et largement autodidacte qui vise l'affirmation personnelle et la consolidation de l'ego. Elle traduit des conduites subjectives qui se fondent sur la quête d'un accomplissement personnel.

Fort différente est la démarche des praticiens des messageries conviviales qui empruntent le véhicule de la télématique pour l'échange interpersonnel avec des inconnus. La finalité prescrite de la technique comme instrument pratique et fonctionnel est détournée au profit d'usages ludiques qui font une large part aux fantasmes, le plus souvent à caractère sexuel. L'anonymat et l'emprunt de pseudonymes encouragent l'élaboration d'une nouvelle forme d'échange social qui se libère des normes et des codes sociaux. Les messageries inaugurent la construction d'une communication interpersonnelle électronique où la subjectivité et le narcissisme se déploient à loisir.

Rien de rationnel a priori dans cette pratique si souvent décrite comme un « carnaval électronique », un vaste désordre social qui fonctionne sur le registre de l'imaginaire et du désir. Tout semble donc opposer la messagerie au modèle d'ordre et de rationalité de la technique qui la médiatise. Et pourtant il existe une interrelation étroite entre l'architecture technique et la construction du lien social électronique. L'analyse des modes de communication qui s'élaborent sur la messagerie permet en effet de lever l'antinomie première du procès technique et du procès social et de repérer l'homologie structurelle entre les principes du dispositif opératoire et les formes d'échange interpersonnel.

En premier lieu, la configuration du système technique définit les modalités de l'espace de rencontre. L'écran du Minitel remplit en effet une double fonction. C'est un bouclier qui encourage l'anonymat et l'emprunt de pseudonymes (on se protège). Mais l'écran est aussi un miroir où se projettent les fantasmes et le narcissisme qui ouvrent la voie à l'intimité des échanges (on se dit). En second lieu, le lo-

giciel de communication apparaît comme le locuteur technique qui gère le dialogue convivial. L'isomorphisme qui se dégage entre la structure technique et la structure conversationnelle se lit à plusieurs niveaux. Le dialogue convivial est ponctué par l'interactivité technique et se tisse autour d'un aller et retour permanent entre les interlocuteurs. La logique informatique dicte d'ailleurs les modalités de la pratique et l'utilisateur de la messagerie doit composer avec les codes des logiciels. Aussi les messageurs font-ils montre de savoir-faire qui passent par la connaissance des procédures techniques de l'échange interactif, par la maîtrise de l'écriture sur écran et par la dextérité des manipulations.

Dans la perte des référents traditionnels constitutive de la communication électronique, les mots font tout le sel de la messagerie. Ils deviennent des révélateurs d'identité et des opérateurs de sélection qui se font sur l'orthographe, l'humour, le style, le contenu des échanges. Les messageurs acquièrent une compétence communicationnelle qui leur permet de détecter leurs interlocuteurs privilégiés, de repérer les affinités, de privilégier les inconnus qui se voilent ou au contraire ceux qui se livrent au grand jeu de la vérité.

Les messageurs manifestent ainsi une maîtrise de la gestion des dialogues qui leur permet de choisir leurs correspondants, d'échanger concurremment des messages avec plusieurs interlocuteurs et d'engager des interactions sur le mode conversationnel qui répond à leurs désirs. Pour ce faire ils développent des tactiques personnelles d'envoi de messages et de gestion des échanges. La pratique de la messagerie témoigne donc d'une expérience communicationnelle particulièrement riche qui recouvre des compétences et l'élaboration de modes de faire particuliers dans la double gestion de l'interaction technique et sociale.

La pratique de la messagerie met en effet en oeuvre une maîtrise du lien social qui concorde avec la performance du logiciel. La médiation de la télématique influe sur les modalités des interactions et les rencontres télématiques ne sont pas dépourvues d'un aspect instrumental. L'opé-

rationnalisation de l'échange électronique glisse du dispositif technique au lien social. L'organisation sociale et la syntaxe technique procèdent d'une imbrication étroite.

Néanmoins, si la messagerie intègre les règles de la technique, le contenu des messages se ressourçe dans le plaisir de la transgression sociale et dans l'expression de l'imaginaire. Le jeu de l'amour sur écran est novateur et libérateur car il s'affranchit des conventions sociales et réintroduit la place centrale du sexe dans l'échange social mais il est aussi profondément traditionnel et régressif. Ces pratiques inaugurent, selon Marc Guillaume, « le bricolage post-moderne qui repose sur un mélange de dispositifs hyper-fonctionnels et de positions archaïques » (18). En effet, sur l'écran du Minitel on peut enfin jouer pleinement son identité sexuée, échapper au laminage ambiant de la différenciation sexuelle et revivre les modèles archaïques des relations entre les genres. Le dialogue convivial ne permet pas seulement d'affirmer son sexe, il offre aussi la possibilité d'en changer. Se travestir est une découverte de l'autre mais aussi une façon d'accéder à sa propre altérité. Aussi la messagerie révèle-t-elle à la fois la permanence des grandes figures archaïques de l'unicité première et de la différenciation sexuée (19). Curieusement c'est la médiation de la technique, prothèse froide et désincarnée s'il en est, qui sert de canal pour livrer la teneur de ce non-dit. Ce jeu de l'amour électronique repose donc sur le paradoxe de la régression fantasmatique et de l'avancée technologique.

Les messageries apparaissent comme un épiphénomène révélateur des profonds bouleversements de notre société. D'un côté, la rencontre électronique s'inscrit dans le modèle de la performance technique. D'un autre côté, les usagers s'adonnent à leurs pulsions et élaborent un mode d'échange fondé principalement sur l'ima-

ginaire qui transgresse les principes de rationalité. Il se produit bien une interrelation entre le social et la technique et ces deux pôles construisent concurremment l'inscription sociale de la messagerie.

Le lien social

La personnalisation des pratiques et la mise en oeuvre de la subjectivité, par le biais des technologies interactives, ne sont toutefois en rien dénuées de projections sociales. Les pratiques subjectives tout en étant le fondement d'un auto-engendrement, d'une « production de soi » ne prennent leur sens que *dans et par* le social.

Dans la pratique de la messagerie, le social s'impose d'emblée à travers la recherche d'un nouveau mode d'échange, mais cette quête, pour fantasmatique qu'elle soit, apparaît comme l'artifice qui masque aussi le désir de rencontres réelles. D'ailleurs les messageurs considèrent que les relations établies par le truchement de la télématique, y compris quand elles débouchent sur des rapports d'amitié et se traduisent par des activités communes, ne peuvent être assimilées aux relations traditionnelles qui demeurent pour eux « la norme » de l'engagement affectif et de relations vraies. Le lien électronique est évalué à l'aune du lien social traditionnel qui demeure la valeur de référence.

De plus, les messageries peuvent être l'occasion de construire des micro communautés où les individus, confrontés à l'anonymat urbain et à l'anomie ambiante, reconstituent par le truchement de la technique des liens amicaux et sociaux, comme le montre l'étude de la messagerie Axe (20). L'autonomie sociale se joue donc à un double niveau, celui de la quête de soi qui se traduit par le déploiement de la subjectivité et celui de la quête de l'autre qui s'exprime par la recherche de nouvelles sociabilités. Dans le tissage de micro liens sociaux se joue l'identité collective.

(18) GUILLAUME, 1989

(19) JOUËT, 1991

(20) JOUËT, 1989, 2

L'autogestion professionnelle, mise en oeuvre avec l'ordinateur, se fonde pour sa part sur la finalité de la production personnelle mais cette dernière répond aussi à un projet d'investissement dans le champ de la profession. Les attentes de gratification sociale sont fortes qu'il s'agisse de la reconnaissance par les pairs, d'un désir de promotion hiérarchique ou de gains financiers. Il y a bien autofinalisation de l'action mais son origine et ses récompenses se situent, par contre, dans le jeu social.

Quant aux informaticiens amateurs, ils appartiennent souvent à de micro réseaux de sociabilité informelle où ils se rencontrent, partagent une même culture informatique et échangent des conseils, des savoirs, des logiciels. Si « asociale » soit-elle, cette pratique comporte donc une dimension collective où ces démarches individualistes se rejoignent autour de la médiation de la technique. Par ailleurs, la forte valorisation de l'informatique concourt au renforcement de l'image sociale de l'informaticien amateur quelle que soit leur origine socioprofessionnelle. Le désir de reconnaissance sociale n'est donc pas étranger à l'investissement dans la technique.

Aussi la subjectivité des pratiques n'est-elle pas dénuée de projections sociales. La prégnance du social ne se lit pas seulement dans l'expression des subjectivités ou la mise en scène de l'imaginaire social par le canal de la technique, elle se repère aussi dans le sens accordé à la pratique. La recherche du lien social est toujours éminemment présente dans l'emploi des nouvelles technologies (21).

L'individualisation de l'emploi des technologies informatiques et le caractère subjectif de leurs usages ont souvent occulté la façon dont elles produisaient aussi du lien social. Par contre, la dimension sociale des pratiques des médias de masse a été abondamment couverte par la recherche.

Ainsi les études sur la télévision ont

bien montré comment la réception télévisuelle demeure souvent une activité familiale et fournit des sujets de discussion dans la vie sociale. « Tout laisse d'ailleurs penser que cette dimension sociale de la télévision est particulièrement marquée dans le cas des feuilletons, qu'il s'agisse de programmes destinés au prime time comme Dallas ou des soaps operas diffusés dans la journée » (22). De plus la lecture personnalisée des messages repose sur un décodage dont les grilles sont ancrées dans les ressources culturelles du téléspectateur. Des « communautés d'interprétation » président à la construction de la réception, comme le montre bien la diversité des lectures de Dallas selon le milieu ethnique de sa réception.

Mais la dimension socialisée de la réception se manifeste aussi à un autre titre. Daniel Dayan remarque que la réception s'accompagne d'un cadre participatif qui renvoie à l'identité des autres membres du public dont le statut est imaginé. Aussi cet auteur parle-t-il de public « mental » : « Recevoir une émission, c'est entrer en interaction « parasociale » non seulement avec le montré, mais avec le hors-champ, c'est se reconnaître « convive ». La télévision ne se donne pas à voir. Elle se donne à voir « avec ». Si voir, c'est « voir avec », une telle appropriation débouche sur l'apparition potentielle de nouvelles identités collectives » (23).

La qualité d'autonomie du récepteur « libre et actif », avancée par un grand nombre de recherches depuis les années 70, ne doit donc pas masquer pour autant sa qualité de membre d'un public. De même, la tendance à l'individualisation de l'écoute télévisuelle, accentuée avec le multi-équipement, n'exclut pas la dimension sociale de la réception dès lors que celle-ci repose aussi sur des représentations d'une participation collective. L'isolement physique n'est pas synonyme d'isolement social. La réception est une activité qui se construit dans le lien social.

(21) JOUËT, 1989, 1

(22) PASQUIER, 1991

(23) DAYAN, 1992

La médiation sociale qui préside à l'élaboration des pratiques de communication, autour des médias traditionnels ou des technologies informatisées, débouche donc sur une production du lien social qui conjugue l'expression de la subjectivité et le rattachement à la collectivité

L'INTERRELATION DE LA TECHNIQUE ET DU SOCIAL

Le recours aux moyens de communication apparaît comme un phénomène de plus en plus structurant de l'action sociale. Cette place croissante prise par la communication dans les modes de vie des pays industriels avancés ne saurait être analysée comme simple produit de la diffusion et de l'adoption des technologies nouvelles. Elle s'articule en effet aussi sur les transformations économiques et sociales et sur le renouvellement des valeurs qui produisent le ferment des pratiques sociales. La sphère de la communication ne peut être appréhendée comme un champ clos et les changements intervenus dans les usages des médias sont intimement liés aux bouleversements de la société globale.

Les représentations des usagers témoignent également des changements en cours. Les discours se construisent, en effet, dans la double référence aux valeurs du paradigme technologique et au cadre référentiel et symbolique de la société « moderne » qui ne semble pas avoir totalement disparu. Il se produit une interrelation de l'évolution technologique et du changement social et les pratiques de communication se situent à la convergence de cette articulation.

Les modes de vie

Les outils de communication sont devenus aujourd'hui indissociables des activités quotidiennes. L'élévation du niveau de vie et la croissance du temps libre contri-

buent en effet à l'équipement des ménages en biens de communication et au développement de pratiques de communication et de loisirs plus diversifiées. Une enquête récente sur les budget-temps consacrés aux médias montre ainsi que les Français consacrent près du quart du temps qu'ils passent à leur domicile (sommeil compris) aux activités de communication (24). La télévision demeure le divertissement principal et connaît même une progression régulière avec une écoute moyenne qui atteint près de trois heures par jour. Mais l'enquête INSEE sur les « loisirs » (25) montre aussi que le micro-ordinateur, par exemple, fait l'objet d'un usage soutenu tandis que la communication interpersonnelle par le biais du téléphone est devenue quotidienne.

Les technologies informatisées accentuent donc le renforcement de la sphère domestique comme centre de loisirs et d'information instauré par les moyens audiovisuels, et prolongent les activités de communication interpersonnelle à distance développées par le téléphone. L'accès à l'information et à la communication à partir de la résidence s'élargit par exemple, via le vidéotex, à la consultation de banques de données et à la réalisation de quantités d'opérations de renseignement et de transaction à domicile. Ces technologies confortent le rôle croissant pris par la sphère domestique dans l'évolution des modes de vie.

L'interaction avec les outils de communication traverse aujourd'hui toutes les sphères d'activité : les loisirs, le travail, les services, la sociabilité. L'entrée des technologies informatisées dans les modes de vie se manifeste, entre autres, par la modification des rapports entre l'espace public et l'espace privé et par l'émergence d'une nouvelle temporalité et spatialisation de l'action.

L'érosion des frontières entre les sphères publique et privée peut d'abord

(24) CHARPIN, FORSÉ, PÉRIN, 1989. L'enquête porte sur la télévision, le magnétoscope, la radio, la presse, les livres, la musique, le téléphone, le Minitel et l'ordinateur.

(25) ARNAL, DUMONTIER, JOUËT, 1989.

être illustrée par les applications bureautiques de l'ordinateur à domicile qui brouillent le partage entre les temps de travail et les temps de loisir (26) En outre, avec le vidéotex, quantité d'informations et de transactions, de nature publique, gagnent la résidence et se prêtent à des usages professionnels ou domestiques A l'inverse, les messageries conviviales font éclater l'espace privé et livrent à la lecture publique des fantasmes intimes Cette évolution gagne d'ailleurs tout le système médiatique L'avènement de la télévision de proximité s'accompagne ainsi d'une profusion d'émissions intimistes où les individus se disent et livrent leurs affects à la caméra De même, les « reality shows » transforment les événements de la vie privée en scénarios qui deviennent matière à spectacle

Cet entremêlement des espaces se lit également dans les usages des technologies portables comme le walkman (27), ou mobiles (28) (téléphone de poche, téléphone de voiture) Les travaux sur ces objets montrent bien comment l'usage de ces prothèses se joue dans l'entre-deux des espaces privé et public La communication nomade affranchit les individus des contraintes de lieu En outre, l'informatisation du logement, avec la domotique, débouche sur la télécommande à distance des fonctions domestiques (électricité, chauffage, sécurité) (29) A l'inverse, le vidéotex et l'ordinateur permettent d'accomplir chez soi des opérations qui se substituent à des déplacements physiques Il se produit donc un double mouvement spatial qui conduit à la fois à transporter son univers privé dans l'espace public et à accéder à l'espace public à partir de chez soi

A l'éclatement des frontières de l'espace répond celui du temps Les technologies informatisées débouchent en effet sur

une nouvelle temporalité car le branchement sur les réseaux est possible à tout moment La communication interpersonnelle devient permanente que ce soit en direct ou en différé, grâce à la mémoire de la machine, qu'il s'agisse du répondeur ou du courrier électronique (30) L'action sociale se libère des contraintes temporelles (heures d'ouverture des services, inaccessibilité des correspondants) car elle est désormais possible là où on veut et quand on le veut De même, avec l'allongement des horaires de programmation des chaînes de télévision, les téléspectateurs ont accès aux images du petit écran à toute heure du jour ou de la nuit Le spectacle devient continu

Le développement des médias, anciens et nouveaux, conduit donc à une extension des cadres de l'action A bien des égards, les outils de communication influent sur les références communes du temps et de l'espace qui structurent la vie quotidienne

Ces évolutions qui marquent leur empreinte sur les modes de vie ne sauraient toutefois conduire à une interprétation mécaniste selon laquelle les technologies de communication seraient le facteur causal Ces dernières s'articulent en effet sur les changements en cours dans le secteur productif et dans la sphère privée Les transformations des structures économiques et sociales agissent sur le travail, les loisirs, les relations sociales et familiales

Parmi ces changements, l'évolution des structures productives semble déterminante La baisse des emplois industriels et le poids accru du tertiaire favorisent le recours aux technologies de la communication dans le lieu de travail mais aussi au domicile Selon une enquête récente, 30 % des personnes actives travailleraient, en partie, hors de leur entreprise (31) La validité de ces résultats est sujette à caution mais ils témoignent néanmoins d'une tendance De plus, la précarité accrue de

(26) BIDOU, GUILLAUME, PRÉVOST, 1988

(27) KOULOUMDJIAN, 1885

(28) DE GOURNAY, 1992 et COMBES, SAMMER, 1992

(29) CHAMBAT, TOUSSAINT, 1991

(30) JOUËT, TOUSSAINT, 1991

(31) Enquête effectuée par Canon, en France, auprès de 500 personnes, citée dans *Les Echos Informatique*, 21 mai 1992

l'emploi et les aides au développement des petites entreprises encouragent le travail indépendant « Plus récemment apparaît une accélération sensible des « installations à son compte » que décident les plus qualifiés (cadres) et les étudiants ou les jeunes à tous niveaux de qualification. Au total, on estime que de 1980 à 1985, plus d'un demi million de personnes s'est ainsi installé à son compte un tiers de plus que pendant la période 1965-1970 » (32). Pour ces indépendants, dont les ressources sont souvent limitées, le domicile fait fréquemment office de bureau, et la résidence s'équipe en matériel bureautique et en pratiques de communication (vidéotex, répondeur, fax), tandis que la téléphonie mobile permet de concilier déplacement et disponibilité.

En outre, le monde du travail est gagné par le renouvellement des valeurs et « le goût de l'autonomie » s'y déploie comme le remarque Jean-Daniel Reynaud « Dans les rapports inter-individuels comme dans les rapports de groupe, l'autonomie est le maître mot » (33). L'esprit d'entreprise individuelle devient une valeur reconnue et la réussite personnelle est une motivation essentielle. La résurgence du libéralisme économique s'accompagne de la valorisation de l'image de l'entrepreneur, du « self-made man », de l'effort personnel comme le montre Alain Ehrenberg dans son ouvrage « Le culte de la performance » (34). Le recours au micro-ordinateur et aux technologies de communication à distance permet justement de s'approprier les qualités d'autonomie offertes par ces machines afin de satisfaire les aspirations d'indépendance et de performance professionnelles.

Enfin, les transformations de la structure des ménages favorisent aussi l'adoption des technologies de communication. La tendance à la forte augmentation des ménages de petite taille, dont les familles

monoparentales, se poursuit. Selon Claude Seibel cinq millions de personnes vivraient seules aujourd'hui, parmi lesquelles il existe certes une fraction importante de personnes âgées. Mais cet auteur remarque « La fragilité accrue des couples et, plus profondément sans doute, la difficulté de s'établir en couple (marié ou non marié) conduit aussi à terme à cette extension du nombre de ménages de petites tailles » (35). Les fractures familiales, tout comme la mobilité géographique entraînée par les difficultés d'emploi, sont autant de facteurs qui concourent à l'accroissement des pratiques qui relient les individus à leur environnement. De nombreux adeptes des messageries conviviales expliquent d'ailleurs leur pratique par l'éclatement du foyer, par l'isolement et la recherche d'un lien social.

Une abondante littérature montre en effet que, depuis les années 70, les structures d'appartenance traditionnelles sont ébranlées tandis que les croyances fortes qui constituaient le ferment des sociétés modernes, leurs références symboliques, s'effritent. Ces bouleversements se traduisent, entre autres, par l'élaboration de nouveaux rapports sociaux. La fin des transcendances s'accompagne d'un centrage sur le bonheur individuel, sur les loisirs voire sur un nouvel hédonisme. L'érosion des cadres de référence traditionnels est comblée par l'émergence de l'individu qui devient sa propre finalité et par l'immersion dans la subjectivité (36). L'importance de la réalisation personnelle débouche sur le culte de l'ego et parfois sur le narcissisme. Mais, on assiste aussi à l'éclosion d'une « nouvelle culture psychologique », selon l'expression de Robert Castel, qui ouvre cette culture de l'intériorité à la recherche de nouvelles formes d'altérité « Un grand rêve relationnel la surplombe : contacts, rencontres, vie groupale, réseaux, convivialité, échanges : cela signifie que, même

(32) SEIBEL, 1991

(33) REYNAUD, 1981

(34) EHRENBURG, 1991

(35) SEIBEL, 1991

(36) LIPOVETSKY, 1983

si elle échoue à devenir société, elle existe bien comme projet de sociabilité, et pas seulement comme vertige d'intimité » (37) Aussi les démarches subjectives qui se tissent autour de l'emprunt des outils de communication expriment-elle un désir d'accomplissement personnel, mais elles s'accompagnent souvent, comme nous l'avons vu, de la recherche, voire de l'élaboration, de nouvelles formes d'échange social

Cependant les phénomènes en cours sont pétris de multiples contradictions et ne constituent pas une évolution linéaire et homogène. Les changements s'accompagnent de résistances et les structures de la société traditionnelle, même fragilisées, n'ont pas disparu. Les valeurs sont elles-mêmes écartelées entre les croyances anciennes qui malgré tout perdurent et l'adhésion au nouveau credo de l'émancipation des sujets

Les discours

Les discours tenus par les usagers sont partie prenante des pratiques de communication. Ils témoignent des représentations qui se rattachent d'une part au discours social sur la modernité et qui se construisent, d'autre part, dans l'expérience concrète des technologies de communication.

Les représentations se forment en effet dans la confrontation à la technique, dans l'usage concret des outils de communication. Les énoncés des individus sur leur mode d'utilisation concrète des appareils traduisent leur mise en relation avec l'objet. Ils passent par un langage, souvent émaillé de termes techniques spécifiques aux outils utilisés, mais aussi de termes propres qui révèlent les formes particulières de leur négociation avec l'outil. Ils témoignent des formes d'appropriation de l'objet. L'expérience communicationnelle s'accompagne toujours d'une représentation sur la technique, particulière à chaque individu et constitutive de sa pratique.

L'approche socio-linguistique met également l'accent sur l'importance des discours. Louis Quéré dont le cadre théorique est celui d'une co-appartenance des pratiques et des objets techniques, fondée sur une connexion de type interne, insiste sur l'importance des entités discursives. Il montre comment les pratiques de communication reposent non seulement sur une compétence pratique mais sur « la maîtrise d'un langage – c'est-à-dire d'un réseau conceptuel, d'un vocabulaire, d'un dispositif de catégorisation et de critères de distinction, d'évaluation et de hiérarchisation, qui nous permettent d'organiser le champ de la communication et de rendre compte de nos pratiques. Ce langage n'est pas d'abord représentatif ou descriptif, il est constitutif. Il ne sert pas simplement à catégoriser, nommer et rapporter fidèlement ce que nous faisons, il articule nos pratiques, les munit d'une profondeur et d'un horizon, les justifie et leur confère un caractère de désirabilité » (38).

Mais les discours des usagers permettent aussi de saisir comment ces derniers perçoivent l'insertion des outils de communication dans leur mode de vie. Ils évincent le rôle attribué à ces objets dans leurs loisirs, leurs activités pratiques, leur sociabilité ou leur travail. Les discours énoncent donc des valeurs, des idéaux et des symboles qui livrent le sens interne des pratiques.

A un autre niveau, les discours expriment aussi les attentes comme les déceptions envers ces objets et mettent en jeu tout un imaginaire sur la puissance et les limites de la technique. Aussi les représentations se ressource-t-elles à un ensemble de croyances et de valeurs qui articulent les pratiques.

Or, dans les enquêtes, les discours des usagers témoignent de l'écartèlement des référents entre d'une part, l'adhésion aux valeurs de l'idéologie technicienne et, d'autre part, la persistance des valeurs traditionnelles de l'humanisme occidental.

(37) CASTEL, 1981

(38) QUÉRÉ, 1992

Les outils de communication, et particulièrement les technologies informatisées, sont en effet porteurs de symboles de modernité et de progrès qui accompagnent leur diffusion dans le corps social (39) En outre, on assiste à l'émergence d'une idéologie de la communication autour des valeurs de transparence et d'échange social, comme l'analysent Serge Proulx et Philippe Breton (40), qui est reprise par tous les acteurs sociaux Les objets de communication ne sont donc pas neutres mais liés à tout un imaginaire social qui imprègne les représentations collectives

Les discours des usagers reprennent certes à plus d'un titre le credo de la voie technologique et comme source de progrès scientifique et social et comme moyen pour sortir de la crise économique Les usagers énoncent des croyances en la toute puissance des technologies avancées dont le développement répond pour eux à un mouvement universel et, en tout cas, irréversible L'idéologie du paradigme technologique est bien présente et les discours confirment la thèse de Philippe Roqueplo « en tant qu'apologétique de la science, que constructrice de notre environnement, qu'arsenal des modèles de la réalité et de principes justificateurs de la division du travail, la technique exerce dans notre civilisation une fonction idéologisante ou idéologique primordiale » (41)

Mais ce halo idéologique qui remplit une fonction rassurante est néanmoins mis en cause par la prééminence des valeurs humanistes traditionnelles Les discours des usagers témoignent de la conscience des risques encourus par l'expansion croissante des technologies Les valeurs fondatrices de la société moderne leur semblent menacées par la déshumanisation produite par l'asservissement à l'efficacité technique, l'isolement des individus repliés derrière leurs appareils domestiques, le remplacement de l'interface humaine par

le dialogue homme-machine, la prééminence de la rationalité technique sur la richesse de l'intuition et de la pensée sensible, les dangers du contrôle social par les machines

On le voit à l'image d'avenir attachée à la technologie informatique est aussi associée celle d'un bouleversement radical de la société Les représentations sociales des nouvelles techniques incorporent la perception d'une rupture qui traversera tout le corps social L'idéologie technique coexiste alors avec la prééminence d'une conscience sociale qui se greffe sur le cadre normatif de la société moderne Les pratiques s'accompagnent donc d'une réflexivité sociale et les discours sont chargés d'une ambivalence qui témoigne de l'interrelation qui se joue entre la technique et le social Il se produit une hybridité des discours entre le credo de la technique et les valeurs de l'humanisme moderne

Retour sur la médiation

Divers modèles théoriques se sont attachés à cerner la relation entre la technique et le social L'anthropologie des sciences refuse ainsi « le grand partage » entre les découvertes scientifiques et les processus sociaux Michel Callon et Bruno Latour développent le modèle de la traduction et analysent la série d'alliances qui se forment entre acteurs humains et non humains (42) Dans son approche historique, Patrice Flichy s'efforce également de dépasser la coupure entre technique et société « Quand on suit le cheminement de l'innovation, on constate qu'il n'y a pas de séparation radicale entre la construction technique de l'objet et sa construction sociale la technique et les usages évoluent Cette construction est collective c'est à travers la circulation de l'objet technique qu'elle prend forme » (43)

(39) SCARDIGLI, 1992

(40) BRETON, PROULX, 1989

(41) ROQUEPLO, 1983

(42) CALLON, 1981

L'approche des pratiques de communication ne se situe pas sur le plan de l'invention technique. Elle ne dispose pas non plus du recul du temps pour procéder à une analyse rétrospective des usages de communication sur de longues périodes. Elle observe en effet la mise en oeuvre sociale des technologies de communication pour ainsi dire « in situ ».

L'analyse des pratiques de communication montre que l'irruption de l'ordre technique dans le procès de communication n'en exclut pas pour autant la part du social dans le contenu de l'action.

Les technologies informatisées inaugurent, en effet, une nouvelle posture de relation aux outils de communication qui gagne même les usages des médias audiovisuels. La médiation de l'objet technique n'est pas neutre et conduit à une technicisation de l'action qui se repère en effet dans l'accomplissement de toutes les activités ordinaires par le truchement des technologies digitales. Elle se traduit par des incidences cognitives et l'élaboration de nouveaux modes de faire y compris dans les usages les plus profanes. La rationalité de la technique structure la pratique qui adopte en retour les valeurs de performativité de l'objet.

Mais, d'un autre côté, l'incorporation de l'opérationnalité technique s'accompagne d'une multiplicité de pratiques et favorise l'éclosion des subjectivités. La coexistence de la rationalité opératoire et de la personnalisation semble commune aux diverses pratiques des anciens et des nouveaux médias. Même les pratiques dites « rationnelles », comme celles de l'ordinateur, ne sont pas dénuées de subjectivité. Elles témoignent selon Louis Quéré de la corrélation qu'introduit la société technologique entre subjectivisme et technicisme. La médiation technique supplée désormais, selon cet auteur, la médiation constituée par l'altérité cognitive et normative de la société moderne. « Dans la socialité technicienne seule demeure la médiation de la

technologie (machines et procédures formalisées) » On assiste à l'émergence du « sujet opératif » et la crise de la représentation se traduit par « la fin de la médiation d'un tiers objectif permettant la formation des motivations et orientations de l'action » et par « la subjectivation de l'action sociale » (44).

L'émergence de la subjectivité ne saurait cependant être générée par la seule médiation technique, elle s'inscrit dans le changement social, dans les carences des valeurs, normes et références sociales, qui ouvrent le champ à la quête de soi. Mais les pratiques témoignent aussi, y compris dans les démarches les plus individualistes, du souci de redéfinir la relation de l'individu à la société. Le social s'infiltré dans les pratiques. Mieux, il constitue souvent le cadre de référence, l'univers de motivations et de désirs qui insuffle sa dynamique à la pratique. La pratique dans sa mise en oeuvre peut être empreinte de subjectivité mais les cadres régulateurs de l'action se situent dans la société. La subjectivité se ressource pourrait-on dire dans l'interaction sociale.

De même, les modes d'articulation entre les outils de communication et les modes de vie, tout comme l'ambivalence des référents discursifs, révèlent la complexité de la dynamique qui se joue entre les technologies de communication et l'action sociale.

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

(43) FLICHY, 1991

(44) QUÉRÉ, 1982

tion sociale Il se produit une relation dialectique entre ces deux pôles qui, en raison de la nouveauté des pratiques, demeure encore largement méconnue mais qui ouvre un champ particulièrement prometteur à la recherche (45)

Les pratiques de communication forment le donné social qui se prête à l'observation pour tenter de cerner l'interrelation de la technique et du social Elles se situent au coeur de cette rencontre et en sont, pour ainsi dire, le produit Or les sy-

nergies qui se tissent procèdent de phénomènes très complexes et opaques qui défient la construction d'un modèle explicatif global Néanmoins l'observation et l'analyse sociologique permettent de relever des indicateurs et des traits pertinents qui attestent de la façon dont les pratiques de communication se construisent autour de la double médiation de la technique et du social

(45) JOUËT, 1993

RÉFÉRENCES

- ARNAL N , DUMONTIER F , JOUËT J , *Les pratiques de loisir, Enquête 1987-1988* INSEE Résultats, Consommation-Modes de vie, n° 1/1989
- BERTRAND G , DE GOURNAY C , MERCIER P A , *Fragments d'un récit cathodique*, coll Réseaux, CNET, 1988
- BERTRAND G , DE GOURNAY C , MERCIER P A , Le programme global in *Réseaux*, n° 32, 1988
- BIDOU C , GUILLAUME M , PRÉVOST V , *L'ordinaire de la télématique et usages des services utilitaires grand-public*, Paris, Editions de l'IRIS, 1988
- BLUMLER J G , KATZ E , *The Uses of Mass Communications, Current Perspectives on Gratifications Research*, Sage Annual Reviews of Communication Research, vol 3, Sage Publications, London, 1974
- BRETON P , PROULX S , *L'explosion de la communication La naissance d'une nouvelle idéologie*, Paris-Montréal, La Découverte-Boréal, 1989
- CALLON M , LATOUR B , Comment concevoir les innovations ? in *Prospective et Santé*, n° 36, Hiver 1986
- CALLON M , Pour une Sociologie des Controverses Technologiques, in *Fundamentae Scientiae*, vol 2, n° 3/4, 1981
- CASTEL R , *La gestion des risques, de l'anti-psychiatrie à l'après-psychanalyse*, Paris, Ed de Minuit, 1981
- CHABROL J-L , PÉRIN P , *Le Zapping*, coll Réseaux, CNET, 1991
- CHAMBAT P , TOUSSAINT Y , *Services publics et domotique*, Paris, Editions IRIS, 1991
- CHAMBAT P , EHRENBURG A , De la télévision à la culture de l'écran, in *Le Débat*, n° 52, 1988
- CHARPIN F , FORSÉ M , PÉRIN P , Temps et budget de la communication au domicile in *Observations et Diagnostics Economiques*, n° 27, avril 1989
- COMBES Y , SAMMER C , La mobilité et les réseaux, in *Les nouveaux espaces de l'information et de la communication*, 8^e congrès de la SFSIC, Inforcom, Lille, Mai 1992
- DAYAN D , Les mystères de la réception, in *Le Débat*, n° 71, sept-oct 1992
- DE GOURNAY C , L'âge du citoyen nomade, in *Esprit*, novembre 1992
- EHRENBURG A , *Le culte de la performance*, Paris, Calmann-Lévy, 1991
- FLICHY P , « L'historien et le sociologue face à la technique , le cas des machines sonores », in *Réseaux*, n° 46/47, 1991
- GUILLAUME M , *La Contagion des Passions , Essai sur l'exotisme intérieur*, Paris, Plon, 1989
- HALL S , Cultural Studies Two Paradigms, in *Media, Culture and Society*, vol 2, 1980
- JOUËT J , *L'Ecran Apprivoisé, la télématique et l'informatique à domicile*, Coll Réseaux, CNET, 1987
- Nouvelles techniques des formes de la production sociale, in *Technologie de l'Information et Société (T I S)*, vol 1, n° 3, 1989
- Une communauté télématique les Axiens in *Réseaux*, n° 38, 1989

L'informatique sans le savoir, in *Culture Technique*, n° 21, 1990

L'amour sur Minitel, in *Paroles d'Amour*, Syros/Alternatives, 1991

Usages et pratiques des nouveaux outils de communication, in *Dictionnaire Critique de la Communication* (sous la dir de L Sfez), Paris, P U F, 1993

JOUËT J , TOUSSAINT Y , La télématique interpersonnelle , étude du courrier électronique privé, Rapport CNET/IRIS, juin 1991

KATZ E , BLUMLER J G, GUREVITCH M , Uses and Gratifications Research, in *The Public Opinion Quarterly*, vol 37, Winter 1973-1974

KOULOUMDJIAN M F , *Le walkman et ses pratiques Etude exploratoire*, CNRS-IRPEACS, 1985

LIEBES T , KATZ E , Patterns of Involvement in Television Fiction a Comparative Analysis, in *European Journal of Communication*, vol 1, 1986

LIPOVETSKY G , *L'ère du vide, Essais sur l'individualisme contemporain*, Paris, Gallimard, 1983

MORLEY D , *The Nationwide Audience Structure and Decoding*, British Film Institute, London, 1980

PASQUIER D , Dallas The export of meaning, cross cultural readings of Dallas de E Katz et T Liebes, in *Réseaux*, n° 49, 1991

PROULX S , (sous la dir de), *Vivre avec l'ordinateur Les usagers de la micro-informatique*, Québec, G Vermette Inc, 1988

PROULX S , TAHON M B , Micro travailler tout le temps, in *Terminal* 1984, n° 30

QUÉRÉ L , *Des miroirs équivoques , Aux origines de la communication moderne*, Paris, Aubier/Res Babel, 1982

QUÉRÉ L , Espace public et communication, Remarques sur l'hybridation des machines et des valeurs, in « *Communication et lien social* » sous la dir de P Chambat, Ed Association Descartes, La Villette Cité des Sciences et de l'Industrie, Paris, novembre 1992

REYNAUD J -D , Introduction à l'ouvrage *Français, qui êtes-vous ? Des essais et des chiffres*, sous la dir de REYNAUD J -D et GRAFMEYER Y , Paris, La Documentation Française, 1981

ROQUEPLO P , *Penser la technique Pour une démocratie concrète*, Paris, Le Seuil, 1983

SCARDIGLI V , *Les sens de la technique*, Paris, PUF, 1992

SEIBEL C , La société française en changement , Vers une lecture prospective des « Données Sociales », in *Futuribles*, n° 150, janvier 1991

TURKLE S , *Les enfants de l'ordinateur*, Paris, Denoël, 1986