



HAL
open science

Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages, Julie Denouël, Fabien Granjou dir., Paris, Presses des Mines, 2011, 320 p.

Jean-Sébastien Vayre

► **To cite this version:**

Jean-Sébastien Vayre. Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages, Julie Denouël, Fabien Granjou dir., Paris, Presses des Mines, 2011, 320 p.. Communication & Organisation, 2013, 43, pp.293-296. hal-00918072

HAL Id: hal-00918072

<https://hal.science/hal-00918072>

Submitted on 12 Dec 2013

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Julie Denouël, Fabien Granjou (Dir.), *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*, Paris, Presses des Mines, 2011.

Dans *Communiquer à l'ère numérique*, Julie Denouël et Fabien Granjou réunissent les contributions de dix chercheurs qui proposent, chacun à leur façon, de mettre en discussion la manière dont les sciences sociales ont considéré la question des usages depuis trois décennies. Compte tenu du phénomène big data que nous connaissons actuellement où la quête de la valorisation des traces numériques fait question, la « nécessaire vigilance épistémologique » (p. 34) que Julie Denouël et Fabien Granjou mettent en avant dans leur introduction (p. 1-45) apparaît des plus pertinentes. Cet ouvrage a en effet pour vocation de souligner les enjeux théoriques et méthodologiques de l'enquête sur les usages. Pour ce faire, le livre est divisé en deux grandes sections. Dans la première, Josiane Jouët, Jean-Luc Metzger, Olivier Voirol et Julien Rueff proposent de défendre une sociologie « critique » des usages. Dans la deuxième, Julie Denouël et Bruno Bonu, Emmanuel Kessous, Alexandre Mallard et Olivier Mauco soutiennent une sociologie des usages plus « pragmatique ».

Josiane Jouët (Chapitre 1, p. 45-90) introduit le versant critique de l'ouvrage en retraçant l'histoire de la sociologie des usages à partir des évolutions sociotechniques, politiques, économiques et culturelles. Elle montre ainsi que la recherche sur les usages a progressivement gagné en rigueur théorique et méthodologique dans le même temps qu'elle a perdu en critique et en imagination sociologique. Selon l'auteure, c'est sous l'influence du néolibéralisme que le courant de l'autonomie sociale a imprégné la première sociologie des usages. Avec le tournant pragmatique des années 2000, les enquêtes sur les usages sont alors devenues plus contrôlées et ciblées. S'attachant à souligner le caractère habilitant et limitant des TNIC, ces enquêtes sont aujourd'hui plus nuancées. Josiane Jouët affirme cependant que la sociologie des usages actuelle tend encore à insister sur les phénomènes d'appropriation « très » situés et à oublier certaines problématiques plus générales comme celle du déterminisme technique.

La contribution de Jean-Luc Metzger (Chapitre 2, p. 91-126) vient consolider et compléter ce point de vue à travers une approche des usages largement influencée par la sociologie du travail traditionnelle. À partir d'une revue de littérature relativement dense, l'auteur montre que le développement des techniques peut à la fois renforcer les hiérarchies traditionnelles et leurs contournements. Pour rendre compte de cette complexité, Jean-Luc Metzger propose d'étudier la manière dont les TNIC intègrent le mouvement de rationalisation gestionnaire. Pour ce faire, il dégage quatre axes d'analyses des usages des TNIC qui renvoient, du point de vue de l'institution qu'est le travail, à quatre fonctions spécifiques : celui de la rationalisation de la coordination (fonction d'intégration) ; celui de la rationalisation des connaissances (fonction de codification) ; celui de la rationalisation axiologique (fonction d'émancipation) ; et, celui de la rationalisation des rapports de domination (fonction de régulation). À partir de ces différents axes, l'auteur repère quatre formes d'inscriptions dans le collectif : l'exclusion, l'assujettissement, l'auxiliarat et l'instauration. Au final, Jean-Luc Metzger offre une architecture conceptuelle permettant de reconsidérer la dimension humaine dans un contexte où les études des TNIC oublient les problèmes d'autonomie et d'indépendance au travail.

Olivier Voirol (Chapitre 3, p. 127-158) fixe en quelque sorte l'état des lieux de cette sorte de crise de la sociologie des usages que dépeignent Josiane Jouët et Jean-Luc Metzger. Selon lui, la conception subjectiviste et postmoderne d'un sujet multiple, explorateur et fluide découle directement d'une posture normative et critique consistant à faire front au structuralisme d'inspiration marxiste qui prône alors la mort du sujet. L'œuvre de Michel de Certeau (1990) est en effet inséparable d'une éthique du quotidien privilégiant la culture ordinaire que les pouvoirs gestionnaires ne veulent ou ne savent pas reconnaître. La sociologie des usages s'inscrit donc dans une mutation théorique consistant à se distancier du cadre de la production et de la domination pour mettre en lumière les compétences créatives d'un consommateur producteur de ses usages. Olivier Voirol soutient que cette perspective « habilitante » fait trois oublis qui participent à son affaiblissement. D'abord, « Elle procède d'un oubli de la vulnérabilité des sujets » (p. 141) ; ensuite,

elle ne tient pas compte des contraintes techniques ; et, finalement, le paradigme des usages, qui était critique à ses débuts, n'a actuellement plus rien de critique. Ainsi, l'auteur prolonge les travaux de George Herbert Mead (1934) pour élaborer le concept « d'intersubjectivation technique » qui doit permettre de réintégrer la vulnérabilité et la contrainte de façon à constituer les bases d'une nouvelle *théorie critique de la culture numérique*.

Face à ces divers travaux qui œuvrent pour une nouvelle sociologie « critique » des usages, Bruno Bonu et Julie Denouël (Chapitre 5, p. 191-224) ouvrent la partie pragmatique de l'ouvrage. Ils montrent que les approches praxéologiques présentent encore un vif intérêt pour tous ceux qui souhaitent comprendre les usages sociaux des TNIC. L'analyse de conversation d'inspiration ethnométhodologique permet en effet de rendre compte des pratiques « techno-interactionnelles » qui viennent structurer les activités des utilisateurs des TNIC. À partir des deux modes de communication que sont l'oral synchrone et l'écrit quasi-synchrone, les usagers déploient des méthodes locales de façon à pouvoir saisir la configuration technique de leurs outils. Selon les auteurs, les individus développent ces méthodes en fonction de leurs compétences techniques, des activités dans lesquels ils sont engagés et de leurs connaissances de sens commun. Bruno Bonu et Julie Denouël soutiennent ainsi qu'en soulignant les divers ajustements que mettent en place les « membres compétents », il est possible de mieux saisir la problématique de l'interrelation entre organisation de l'interaction sociale et configuration de l'outil technique.

La contribution d'Emmanuel Kessous (Chapitre 6, p. 225-252) se saisit de la question des usages sous un angle symétriquement inversé. Pour l'économie des conventions, les usages renvoient à des jeux de représentations qui participent à définir les investissements de formes effectués par les acteurs de l'offre. Selon cette perspective, les usages ne sont pas seulement des arts de faire, ce sont également des connaissances qui émergent d'un travail collaboratif entre innovateur et usager. L'auteur montre alors que ce sont ces connaissances qui sont discutées durant le processus de normalisation des biens et des produits, ou encore, durant celui de la construction de la valeur. Les usages peuvent donc être considérés comme des figures de rhétoriques échangées lors des débats portant sur l'élaboration des dispositifs techniques, des modes d'emploi ou encore des normes de qualité. En ce sens, puisque « les usages et leurs représentations circulent de l'offre vers la demande et réciproquement » (p. 245), la sociologie des usages doit, selon Emmanuel Kessous, observer la manière dont les deux versants du marché interagissent.

C'est précisément ce qu'Alexandre Mallard propose d'examiner dans le chapitre suivant (p. 253-282). Selon lui, la place des usages s'est continuellement accrue ces dernières années en passant « du statut d'une incertitude structurant les conditions d'acceptation » à « un potentiel de valeur » qu'il convient de maîtriser (p. 254). L'auteur rejoint ainsi les travaux d'Olivier Voirol en soulignant que la sociologie des usages actuelle n'a effectivement plus rien de critique puisqu'elle cherche à anticiper les contournements des usagers pour aider les concepteurs. Partant, il définit le processus d'innovation comme une sorte d'association « exploratoire » entre la phase de conception et celle de l'appropriation. Il dégage trois dynamiques d'interaction usagers-innovateurs. L'incubation renvoie à un processus d'exploration des usages réalisé à l'intérieur de la firme. La percolation constitue une autre forme d'exploration où la circulation des usages entre concepteurs et innovateurs fait l'objet d'une organisation spécifique. L'internalisation consiste alors à explorer les usages développés dans des environnements extérieurs à la firme. L'auteur finit par exposer les différents enjeux que doit relever toute entreprise souhaitant s'engager dans une de ces trois approches exploratoires des usages.

Les contributions de Julien Rueff (Chapitre 4, p. 159-190) et d'Olivier Macuo (Chapitre 8, p. 283-314) ont respectivement pour finalité d'illustrer empiriquement les approches critiques et pragmatiques présentées dans l'ouvrage. Julien Rueff étudie les jeux de rôles en ligne. Il montre que dans la littérature des Games Studies, certains auteurs appréhendent les mondes numériques comme des espaces de socialisation qui sont, pour d'autres, largement limités (les mécanismes du jeu en ligne encourageraient les associations calculées). Il mobilise alors la théorie de la reconnaissance d'Axel Honneth (2000) afin de relever les dimensions techniques, symboliques et morales des

interactions médiatisées qui se jouent sur son terrain. Il identifie ainsi des formes de reconnaissance mais aussi de mépris. Olivier Mauco s'intéresse au Massively Multiplayer Online Games (MMOG). Il adopte une perspective moins critique et plus pragmatique en soutenant que les enjeux socio-économiques et politiques participent à la standardisation des contenus et à la structuration des sociabilités en ligne. Il ressort de son enquête que les réglementations techno-ludiques instaurent une progressive diminution du pouvoir des utilisateurs au profit des producteurs de jeu en charge du design. Cependant, les joueurs instituent également des formes de normativité dans le but d'optimiser l'efficacité des pratiques des Massively Multiplayer Online Games. C'est ainsi qu'un système hybride de normalisation tend à se cristalliser dans des instances qui sont extérieures à la communauté des joueurs.

Dans l'ensemble, cet ouvrage codirigé par Julie Denouël et Fabien Granjou permet de mieux saisir l'épaisseur des usages et les difficultés théoriques et empiriques qui sous-tendent leur étude. Bien qu'il ne propose pas une revue de littérature « exhaustive » et « ordonnée » des différents travaux de la sociologie des usages, la gageure annoncée par les directeurs est respectée : le livre offre un panel diversifié de ce que peuvent être les enquêtes d'usages en sciences sociales. Néanmoins, on peut tout de même se demander à quel point la frontière établie entre sociologie critique et pragmatique des usages est judicieuse puisqu'il apparaît qu'un certain nombre de contributeurs frayent, au final et de façon plus ou moins équilibrée, une sorte de voie intermédiaire (que l'on peut repérer dans ce livre mais aussi dans d'autres travaux). En conclusion, il est clair que *Communiquer à l'ère numérique* constitue une boîte à outils particulièrement riche compte tenu de l'effort de conceptualisation effectué dans la plupart des chapitres. De plus, certaines contributions renvoient à des programmes de recherche qui apparaissent réellement stimulants.

Jean-Sébastien Vayre

Doctorant en sociologie, Laboratoire CERTOP (UMR 5044) – Université de Toulouse 2

jean-sebastien.vayre@univ-tlse2.fr