



HAL
open science

Sociologie des usages des technologies de la communication : “ L’école française ” des années 1980

Francis Jauréguiberry

► To cite this version:

Francis Jauréguiberry. Sociologie des usages des technologies de la communication : “ L’école française ” des années 1980. XVIIIe congrès international des sociologues de langue française : “ Être en société. Le lien social à l’épreuve des cultures ”, AISLF, Jul 2008, Istanbul, Turquie. pp. 12-18. hal-01679444

HAL Id: hal-01679444

<https://hal.science/hal-01679444>

Submitted on 9 Jan 2018

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.

Sociologie des usages des technologies de la communication. « L'école française » des années 1980

JAUREGUIBERRY Francis*

Avertissement : ce texte est un *Work in progress* et sera en partie inclus dans un livre écrit avec Serge Proulx, à paraître en 2009.

1. Généalogie des études d'usage

Très peu d'articles ont été écrits sur la généalogie des études d'usage des technologies de la communication. Seuls deux auteurs se sont pour l'instant livrés à ce travail : Josiane Jouët en 1993 puis en 2000, et Pierre Chambat en 1994¹. Ces auteurs situent l'origine de ces études d'usages au début des années 1980. Pour Josiane Jouët (2000, p. 492), c'est encore plus précisément l'ouvrage de Jean-Claude Baboulin, Jean-Pierre Gaudin et Philippe Mallein, *Le magnétoscope au quotidien, demi-pouce de liberté*, publié en 1983, qui inaugure ce nouveau champ de la recherche sociologique en France. Mais il s'agissait déjà là de premiers résultats. Le véritable point d'origine de ces recherches se situe sans doute dans la tenue du colloque « Sciences humaines et télécommunications » organisé par le CNET et le CNRS à Issy-les-Moulineaux, en avril 1977. Ses actes ont été publiés par Alain Giraud, Jean-Louis Missika et Dominique Wolton (1978) sous le titre « Les réseaux pensants. Télécommunications et société ». Il correspond très précisément au moment où, en France, le nombre d'abonnés au téléphone a crû plus rapidement que le trafic téléphonique et où la question de « l'informatisation de la société » a été posée (le rapport Nora-Minc paraîtra quelques mois plus tard).

Contrairement à ce qui se passe alors dans les pays anglo-saxons, ce nouveau champ de recherche ne va pas se développer dans le prolongement des études sur les usages des mass médias, et en particulier de la télévision. Les grands débats entre sociologues américains (inaugurés à la suite de la parution, en 1944, de *The people's choice* de Lazarsfeld, Berelson et Gaudet) sur la réception des mass médias demeurent peu connus en France en dehors des spécialistes de la communication, pas plus du reste que les recherches des *Cultural studies* britanniques (hormis l'ouvrage de Hoggard, *La culture du pauvre*, publié en France en 1970). Il n'existe pas, en la matière, de

* Professeur de sociologie à l'Université de Pau et directeur du laboratoire SET (CNRS-UPPA).

¹ Philippe Mallein et Yves Toussaint (1994), Victor Scardigli (1994), Dominique Wolton (1997), Florence Millerand (1998), Serge Proulx (2001) et Francis Jauréguiberry (2003) y font référence, mais de façon annexe.

tradition sociologique française (exception faite du CECMAS, créé en 1960 par George Friedmann, Edgar Morin et Roland Barthes).

La sociologie de ce qui va très rapidement être appelé les NTIC « nouvelles technologies de l'information et de la communication » va se former sur un terrain vierge. Il semble que ce soit le développement de ces technologies qui questionne la sociologie plutôt que l'inverse. Celle-ci va se faire « interpellée » par les institutions de recherche publique : la DGT (Direction Générale aux Télécommunications) et le CNET (Centre National d'Études sur les Télécommunications) qui vont lancer de nombreux appels d'offre, mais aussi le CESTA (Centre d'Études des Systèmes et des Technologies Avancées) et, dans une moindre mesure, les Plans câble et télématique. La façon dont ces appels d'offre sont lancés va grandement contribuer à « l'autonomisation du champ ». En effet, à cette époque, « les commanditaires ont judicieusement distingué les études de marketing, réalisées par des bureaux conseils, des recherches sociologiques dont l'objectif n'était pas tant de fournir des clés pour l'action que de comprendre les réactions du corps social face à l'arrivée des nouveaux objets de communication » (Jouët, 2000, p. 493).

2. L'écart entre les usages prescrits et les usages effectifs

Les premières recherches réalisées dans ce nouveau champ sociologique mettent presque toutes l'accent sur les écarts entre les usages observés et les usages prescrits par les promoteurs des nouvelles « machines à communiquer ». En particulier, les nombreuses études menées sur le vidéotex (Minitel) montrent de façon exemplaire comment un terminal de communication, primitivement conçu pour uniquement consulter des banques de données, va concrètement être aussi utilisé à des fins de divertissement et de rencontres virtuelles (messageries). Les études de Claude Baltz, Dominique Boullier, Jean-Marie Charon, Eddy Cherki, Josiane Jouët, Philippe Mallein, Marie Marchand, Chantal de Gournay, Pierre-Alain Mercier, Victor Scardigli et Yves Toussaint semblent s'accorder pour dégager la notion d'usage dans sa capacité à signifier l'autonomie des pratiques. La grande liberté de ces premiers chercheurs envers les commanditaires de leurs études, mais aussi leur sensibilité à la montée de l'individualisme et à la contestation des cadres traditionnels de l'action, ne sont sans doute pas étrangères à ce *paradigme de l'autonomie*. Au demeurant, celui-ci est également observable dans d'autres secteurs de la sociologie à un moment où la discipline hésite face à la crise de l'idée même de société.

La remise en cause de l'évolutionnisme, la critique de l'idéologie du progrès, la valorisation de la réalisation de soi et, déjà, l'idéologie de la communication invitent par ailleurs à être particulièrement réceptif aux résistances à l'ordre technologique. Ce n'est toutefois pas la technologie en soi qui est dénoncée (bien que certaines technologies le soient effectivement par ailleurs : voir le débat sur le nucléaire), mais plutôt ses usages prescrits ou, si l'on préfère, l'image déterministe qu'ingénieurs et planificateurs leur font revêtir. Les premières expérimentations des NTIC font apparaître qu'il y a, de la part de leurs promoteurs institutionnels, aucune considération des usagers autrement que comme récepteurs de stratégies politiques et économiques. Face aux « impératifs de rentabilité des industriels et des décideurs engendrant une sorte de violence (viol) des utilisateurs », Anne-Marie Laulan (1985, p. 30) note que ceux-ci « résistent ». Par « résistance », elle entend « la réaction multiple, diverse, créatrice et toujours active que les citoyens, les utilisateurs, les publics apportent aux offres technologiques qui leur sont faites » (*ibidem*, p. 9). C'est sur cette image de l'utilisateur résistant, actif et inventif que va se développer, pendant près de dix ans en France, une sociologie très active des usages. Sa densité et son homogénéité permettent de rétrospectivement la nommer « école française des

usages ». Le fait que le secteur des télécommunications soit alors nationalisé en France a certainement contribué au dégagement de cette « école ». D'une part, parce que le financement d'une recherche libre sur ce thème a matériellement permis la constitution d'un champ sociologique. Et d'autre part, parce que, en donnant une image particulièrement brusque de l'imposition techniciste, parfois à la limite du caricatural, les ingénieurs télécoms et les grands corps de l'État vont rendre d'autant plus lisibles les écarts entre usages prescrits et usages effectifs.

3. Du bricolage au détournement

Tous les chercheurs de cette « école » feront, à un moment ou à un autre, référence à Michel de Certeau. Le vocabulaire qu'ils emploient y renvoie implicitement lorsqu'il n'est pas cité. Que ce soit Jouët, Baboulin, Gaudin et Mallein, Toussaint, de Gournay ou encore Charon et Cherki lorsqu'ils décrivent « les manières de faire » avec le magnétoscope, le « bricolage » de la micro-informatique ou « l'appropriation active » du Minitel. Que ce soit Boullier (1984) ou Mercier (1984) lorsqu'ils parlent au même moment de « détournements de l'usage normalisé ». Que ce soit Perriault (1989, p. 14) lorsque, contre les technologues « qui ne voient que deux sortes de gens : ceux que se servent *bien* des appareils et ceux qui s'en servent *mal* », il pose que les usagers développent toujours « des déviations, des variantes, des détournements et des arpeges ». Que ce soit Laulan (1985, pp. 83-84) lorsqu'elle décline la « résistance aux systèmes d'information » en « inventions de procédures » et en « détournements », ou encore Jauréguiberry (1989, p. 6) lorsqu'il décrit les « squats » du visiophone « réalisés au moyen d'explorations, art de faire et procédures inédites », la référence à de Certeau est omniprésente.

Et ce n'est sans doute pas un hasard : tous ces chercheurs procèdent à la fois d'une tradition critique du pouvoir *et* d'une volonté de penser l'acteur social dans son autonomie. Pour eux, l'approche que fait de Certeau des pratiques quotidiennes est doublement séduisante. Elle permet à la fois d'aborder les usages des TIC avec une sociologie attentive aux usagers pensés non plus seulement comme de simples consommateurs passifs mais aussi comme des acteurs, et d'échapper à la vision totalisante et bien pessimiste d'enfermement des pratiques par le pouvoir à laquelle conduisent à la même époque les travaux dominants de Bourdieu et de Foucault. De Certeau se préoccupe en effet moins de décrire comment le pouvoir joue avec les faibles que de savoir comment ceux-ci se jouent de la discipline (étudiée par Foucault) et de la domination (étudiée par Bourdieu). Ce que relèvent ces chercheurs au moment de définir leur objet d'étude, c'est la façon dont de Certeau pose le fait que « les usagers bricolent avec et dans l'économie culturelle dominante les innombrables et infinitésimales métamorphoses de sa loi en celle de leurs intérêts et de leurs règles propres » (de Certeau, 1980, p. 13). « À une production rationalisée, expansionniste autant que centralisée, bruyante et spectaculaire, correspond une *autre* production, qualifiée de « consommation » : celle-ci est rusée, elle est dispersée, mais elle s'insinue partout, silencieuse et quasi invisible, puisqu'elle ne se signale pas avec des produits propres mais en *manières d'employer* les produits imposés par un ordre économique dominant » (*ibidem*, p. 11, souligné par de Certeau). Avec de Certeau, apparaît donc la possibilité de penser l'acteur social dans son autonomie autrement que sous la forme d'un militant mu par une idéologie et s'inscrivant dans une stratégie. Entre le militant et l'aliénation, l'utilisateur est replacé dans sa capacité d'acteur, même s'il s'agit d'un acteur « modeste » et à faible visibilité. L'invention du quotidien ne se fait pas avec de grandes mobilisations mais par le biais de micro-résistances. « L'école française des usages » va s'emparer de cette image des usagers décrits comme des « producteurs méconnus, poètes de leurs affaires, inventeurs silencieux de sentiers propres dans les

jungles de la rationalité fonctionnaliste » (de Certeau, *ibidem*, p. 19) pour étudier comment « les procédures populaires jouent avec les mécanismes de la discipline et ne s'y conforment que pour les tourner » et pour montrer comment « ces manières de faire constituent les mille pratiques par lesquelles des utilisateurs se réapproprient l'espace organisé par les techniques de la production socioculturelle » (*ibidem*, p. 14)¹.

Pendant quelques années, la quasi-totalité des sociologues des usages des NTIC vont se reconnaître dans ce type d'approche. Délaissant les approches quantitatives, ils vont s'appliquer à repérer les manières de faire, prendre le temps d'observer, d'écouter et de revenir sans cesse sur les formes d'usage afin de les modéliser. Leur sociologie est donc qualitative et nécessite dans tous les cas une forte implication des chercheurs. Il leur faut en effet intervenir pour constater, intervenir pour vérifier, intervenir pour comprendre. Car à partir du moment où l'on parle de « braconnages », de « détours » et de « pratiques de résistance », il faut s'attendre à ne pas pouvoir les lister d'avance. Et si ces usages se rapportent de surcroît à des techniques nouvelles, il faudra par définition s'immiscer pour observer. C'est pour cette raison que les méthodes employées par les sociologues des usages sont toutes « intervenantes ».

L'approfondissement des problématiques va toutefois progressivement confronter l'ensemble de ces chercheurs à une même question : est-ce que « l'art de faire » est une façon de « faire avec » en « s'accommodant », à l'image du bricoleur qui adapte comme il peut ce dont il dispose parce qu'il n'a pas le choix, ou s'agit-il de « résister » en « détournant », à la manière du judoka qui, se sachant plus faible que lui, se sert de la force de son adversaire pour lui faire perdre pied ? Dans le premier cas, nous ne sommes jamais que dans une version francisée (donc un peu plus contestataire au niveau du discours) des études en *uses and gratifications* américaines. Dans le second, la « résistance » des usagers conduit plutôt vers une problématique d'un acteur social plus critique. Les réponses à cette question feront éclater « l'école française des usages » qui, pendant quelques années, avait donné une image suffisamment unie pour qu'elle puisse être ainsi nommée.

Certains, devant la raréfaction des expérimentations de France Télécom et la forte demande en aide au développement de structures privées se recycleront sans difficulté dans le conseil. Quelques-uns se focaliseront sur un travail de description chaque fois plus minutieux des procédures d'usage au point que l'on peut raisonnablement douter qu'il s'agisse encore de sociologie (les ethnométhodologues ne réclament au demeurant pas ce label). D'autres enfin opteront pour approfondir l'idée d'une dimension « critique » des usages en posant que sa dimension non stratégique n'est pas pour cela synonyme de passivité et d'inefficacité en termes de changement social.

4. Les limites des études d'usages

Le bilan des études d'usages est largement positif. Elles ont permis de dépasser l'image d'un usager « buvard » qui, selon sa porosité, absorberait avec plus ou moins de talent l'innovation technologique. En intervenant dans le quotidien même de cet usager et en observant ses « manières de faire », ces études l'ont d'abord dégagé de ce rôle passif. En mesurant l'écart entre les usages effectifs des nouvelles machines à

¹ Dans sa lecture de l'œuvre de Michel de Certeau comme paradigme de l'activité des usagers, Serge Proulx (1994, p. 188) note que cette seconde position rejoint elle-même une partie (la plus fidèle à ses fondateurs dirait Mattelart) des *cultural studies* qui travaillent sur la réception de la télévision et visent, « par une observation fine des usages de la télévision à domicile, à saisir la dynamique contradictoire entre les ruses et tactiques employées par les téléspectateurs et les "généralités imposées" par une culture de masse omniprésente et envahissante » (voir en particulier Silverstone R., 1989, ou Morley D., 1986).

communiquer et les usages prescrits par leurs promoteurs, elles ont ensuite permis de penser cet usager comme un acteur. En repérant comment ses « déviances », ses « braconnages » et ses « détournements », étaient non seulement des réactions et des façons d'être, mais aussi des créations et des manières de faire, elles ont enfin posé la question du changement social à partir des usages des NTIC, la débarrassant au passage de tout technologisme.

Cependant, ces études ont leurs limites. Celles-ci sont repérables à trois niveaux.

1) Par l'oubli que l'innovation est déjà elle-même un objet social. La sociologie des usages a eu trop souvent tendance à considérer l'objet ou le dispositif dont l'usage était étudié comme un produit au départ exogène à la société. Il faut reconnaître que la façon dont ont été lancées les premières expérimentations de la DGT portait à commettre cette erreur : les ingénieurs télécoms reconnaissaient alors eux-mêmes lancer des produits « dont les prouesses émerveillaient tout le monde, mais dont personne n'avait vraiment idée de l'utilité sociale » (Charon, 1987). La sociologie de la traduction montre pourtant bien comment il y a, en amont de la diffusion, incorporation, « hybridation » entre solutions techniques et problèmes sociaux, et que l'innovation technologique est grandement dépendante des rapports de pouvoir qui structurent le social.

2) Par son opposition trop systématique entre la technique et l'usager. Il en résulte une sorte de face à face dans lequel la technique est souvent appréhendée dans sa logique propre (comme indépendante du social) et l'usager considéré dans son individualité et sa subjectivité. Ceci conduit d'une part à accentuer le premier travers (poser la technique en soi, comme extérieure à la société) et d'autre part à « psychologiser » le comportement des usagers, et donc à risquer de perdre de vue la détermination sociale des usages.

3) Par la surestimation de l'autonomie de l'usager. En s'opposant au modèle déterministe, les études d'usage ont permis, et c'est leur grand mérite, de faire apparaître la figure de *l'usager comme acteur*. Mais celui-ci est pourtant pris dans des structures qui limitent constamment ses capacités de « résistance », de « bricolage » ou de « détournement ». Et si cette façon de faire est, comme le pense Michel de Certeau, une manière de ruser avec le pouvoir, encore faut-il nommer ce dernier et dire en quoi il pèse sur les modes d'usage, chose qu'un enfermement sur l'usager pris comme une monade ne permet pas.

En se focalisant trop sur les usages « en soi », cette approche courrait donc le risque d'oublier l'amont et l'aval social des usages. Un bilan de l'ensemble des études de « l'école française des usages » fait heureusement apparaître que ce n'est jamais tout à fait le cas. Certaines études, se plaçant aussi en amont, mettent en effet l'accent sur les relations entre types d'usage et appartenances socioculturelles, entre usages organisationnellement situés et capacités stratégiques, ou encore entre latitude d'usage et pouvoir économique et politique. D'autres, se situant aussi en aval, questionnent les usages dans leur capacité à influencer sur le partage entre espace privé et espace professionnel, sur les formes d'organisation du travail, sur la gestion du temps et de l'espace, ou encore sur les rouages démocratiques dans un environnement d'immédiateté communicationnelle. Toutefois, beaucoup ont eu tendance à « naturaliser » les usages en les étudiant de façon certes très fine, mais avec une méthodologie qui, relevant d'une ethnographie minutieuse, ne leur a pas permis pas d'aller au-delà de l'économie interne des usages.

Bibliographie

- BABOULIN J. C., GAUDIN J. P. ET MALLEIN Ph. (1983), *Le magnétoscope au quotidien : un demi-pouce de liberté*, Paris, Aubier.
- BOULLIER D. (1984), « Usages du videotex et utopie techniciste », *Réseaux*, n° 6, pp. 21-36.
- CHAMBAT P. (1994), « Usages des TIC : évolution des problématiques », *Technologies de l'information et société*, vol. 6, n° 3, pp. 249-270.
- CERTEAU M. de (1980), *L'invention du quotidien, t. 1 : Arts de faire*, Paris, UGE.
- CHARON J.-M. (1987), « Télérel, de l'interactivité homme/machine à la communication médiatisée », in Marchand et le SPES, *Les paradis informationnels*, pp. 95-128.
- GIRAUD A., MISSIKA J.-L. ET WOLTON D. (éds) (1978), *Les réseaux pensants. Télécommunications et sociétés*, Paris, Masson.
- JAUREGUIBERRY F. (1989), *Un Goût d'ubiquité. Usages sociaux du visiophone*, rapport final de recherche, CNET-CNRS.
- JAUREGUIBERRY F. 2003 *Les branchés du portable. Sociologie des usages*, Paris, PUF.
- JOUËT J. (1993), « Usages et pratiques des nouveaux outils de communication », in Sfez L. (1993) *Dictionnaire critique de la communication*, vol. 1, pp. 371-376.
- JOUËT J. (2000), « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, n° 100, pp. 389-521
- LAULAN A.-M. (1985), *La résistance aux systèmes d'information*, Paris Retz.
- MALLEIN P. ET TOUSSAINT Y. (1994), « L'intégration sociale des TIC : une sociologie des usages », *Technologie de l'information et société*, vol. 6, n° 4, pp. 315-335.
- MERCIER P.-A., PLASSARD F. ET SCARDIGLI V. (1984), *La société digitale : les nouvelles technologies au futur quotidien*, Paris, Seuil.
- MILLERAND F. (1998), *Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation* (document en ligne sur <http://commposite.uqam.ca>).
- MORLEY D. (1986), *Family Television : Cultural Power and Domestic Leisure*, Londres, Comedia.
- PERRIAULT J. (1989), *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*, Paris Flammarion.
- PROULX S. (1994), « Une lecture de l'œuvre de Michel de Certeau : l'invention du quotidien, paradigme de l'activité des usagers », *Communication*, vol. 15, n° 2, pp. 171-197.
- PROULX S. (2001), « Usages des technologies d'information et de communication : reconsidérer le champ d'étude ? », in *Actes du XXII^e Congrès national des sciences de l'information et de la communication*, 10-13 janvier 2001, pp. 57-66.
- SCARDIGLI V. (1994), « Déterminisme technique et appropriation culturelle : l'évolution du regard porté sur les technologies de l'information », *Technologies de l'information et société*, vol 6, n° 4, pp. 299-314.

SILVERSTONE R. (1989), « Let us Return to the Murmuring of Everyday Practices : A note on Michel de Certeau, Television and Everyday Life », *Theory, Culture and Society*, vol. 6, n° 1, pp. 77-94.

WOLTON D. (1997), *Penser la communication*, Paris, Flammarion.