



HAL
open science

Usages prescrits et figure de l'utilisateur modèle dans le design du web-documentaire B4, fenêtres sur tour

Samuel Gantier

► To cite this version:

Samuel Gantier. Usages prescrits et figure de l'utilisateur modèle dans le design du web-documentaire B4, fenêtres sur tour. *Communication - Information, médias, théories, pratiques*, 2015, vol. 33/2, 10.4000/communication.5709 . hal-01800158

HAL Id: hal-01800158

<https://hal.science/hal-01800158>

Submitted on 25 May 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.

Usages prescrits et figure de l'utilisateur modèle dans le design du web-documentaire *B4, fenêtres sur tour*

Samuel Gantier



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/communication/5709>

DOI : 10.4000/communication.5709

ISBN : 978-2-921383-66-0

ISSN : 1920-7344

Éditeur

Université Laval

Ce document vous est offert par Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis



Référence électronique

Samuel Gantier, « Usages prescrits et figure de l'utilisateur modèle dans le design du web-documentaire *B4, fenêtres sur tour* », *Communication* [En ligne], vol. 33/2 | 2015, mis en ligne le 26 janvier 2016, consulté le 25 mai 2018. URL : <http://journals.openedition.org/communication/5709> ; DOI : 10.4000/communication.5709

Ce document a été généré automatiquement le 25 mai 2018.



Les contenus de la revue *Communication* sont mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

Usages prescrits et figure de l'utilisateur modèle dans le design du web-documentaire *B4, fenêtres sur tour*

Samuel Gantier

- ¹ Depuis près de 10 ans, plusieurs centaines de web-documentaires francophones ont été publiés sur internet (voir Gantier, 2012). Ces documentaires interactifs associent un contenu multimédia (photographies, vidéos, sons, textes, cartes, infographies) à des innovations propres au Web 2.0 (réseaux sociaux, contenus participatifs, géolocalisation, ludification du récit, réalité augmentée, etc.). Format médiatique hybride, le web-documentaire propose un récit interactif que le lecteur oriente et dont la scénarisation fragmente la lecture. L'internaute doit ainsi s'acculturer progressivement à une culture visuelle qui mélange les codes filmiques du genre documentaire aux modes d'interaction propres aux « médias informatisés » (Jeanneret, 2007). Si, depuis quelques années, ce format émergent et non stabilisé connaît un succès d'estime important auprès des professionnels des médias, leur réception ne va pas de soi. Ainsi, alors que certaines productions annoncent dans leur discours d'escorte de véritables succès d'audience¹, une grande majorité de ces œuvres interactives ne parviennent pas à conserver leur public au-delà d'une durée de consultation de quelques minutes².
- ² Dans ce contexte, la présente étude de cas se base sur une observation participante de la conception du design du web-documentaire *B4, fenêtres sur tour*³, réalisé par Jean-Christophe Ribot et coproduit par la société indépendante Mosaïque films et le groupe France Télévisions en 2012. Ce documentaire hypermédia — adapté du roman de Georges Perec *La vie mode d'emploi* (1978/2011) — distribue 96 modules vidéo dans une interface graphique qui représente un immeuble de banlieue de 12 étages. Les différents modules documentaires, d'une durée de une à trois minutes, racontent de manière fragmentaire la manière dont 12 habitants des grands ensembles s'approprient leur habitat. L'utilisateur

peut consulter cette « interface-film » (Di Corsta, 2009) selon trois logiques de lecture distinctes (voir illustration 1) :

- Un mode de lecture *horizontal* propose d'approfondir la connaissance de chaque personnage ;
- Un mode de lecture *vertical* décline une comparaison des 12 personnages selon un même principe formel ;
- Un mode de lecture *transversal* présente une sélection thématique des 96 films.

Illustration . Modes de lecture potentiels de B4



- 3 En outre, la problématique du présent article vise à restituer l'ensemble des controverses sociotechniques et sémio-pragmatiques qui conditionnent le design du web-documentaire. Il s'agit d'interroger les différentes manières dont les acteurs sociaux impliqués dans la conception (auteur-réalisateur, graphiste, développeur, techniciens vidéo, producteur, diffuseur) anticipent et négocient les usages de l'internaute. Dans cette optique, une première partie décrit l'approche méthodologique adoptée et les particularités du terrain étudié. Trois dimensions complémentaires d'un utilisateur modèle sont ensuite analysées en profondeur. La dimension *exogène* présente tout d'abord l'hétérogénéité des imaginaires et des cadres de référence mobilisés par les acteurs pour définir le format web-documentaire. La dimension *interactionnelle* détaille ensuite les négociations autour du design d'interaction et des modes de lecture proposés à l'utilisateur. Enfin, la dimension *capacitationnelle* (de l'anglais *empowerment*⁴) expose les différentes manières de concevoir la participation de l'utilisateur ainsi que les tractations sur le cycle de vie transmédiatique du projet.

Démarche méthodologique

Approche épistémologique et recueil des données

- 4 Le postulat initial de la présente étude est qu'il existe un utilisateur modèle élaboré de manière plus ou moins implicite par l'équipe de conception. Cet utilisateur modèle est forgé dans l'objet en gestation à travers un ensemble de stratégies d'énonciation qui préfigurent le design d'interaction. La notion d'utilisateur modèle s'inscrit dans la continuité du concept de lecteur modèle développé par la théorie de la coopération textuelle d'Umberto Eco (1989). L'hypothèse centrale qui résulte de cette approche épistémologique est que l'équipe de conception élabore, plus ou moins consciemment, une figure de l'utilisateur modèle tout au long du design du web-documentaire.
- 5 Pour modéliser l'utilisateur modèle de *B4, fenêtres sur tour*, j'ai adopté une démarche ethnographique par observation participante. Une double posture de monteur-chercheur⁵ m'a ainsi permis d'observer *in situ* le travail « en acte » d'une série d'acteurs impliqués pendant les six mois de conception. L'idée sous-jacente à cette démarche ethnographique est qu'un chercheur issu du terrain se trouvera *de facto* en situation d'observateur privilégié, plus à même d'établir des relations et de maîtriser les codes socioprofessionnels de l'environnement étudié. Bien que l'observation participante revienne, de manière pragmatique, à occuper un rôle social dans la situation observée, ce choix méthodologique ne va pas sans poser toute une série de questions d'ordre épistémologique. Si mon expérience professionnelle, préalable à l'étude, de monteur de films documentaires me permet d'appréhender aisément les représentations et les pratiques des professionnels de l'audiovisuel impliqués dans la conception du design d'un web-documentaire, aucune observation ne peut pour autant prétendre être transparente.
- 6 Pour limiter la subjectivité de l'observation inhérente à ce type de démarche inductive, une sélection rigoureuse des informateurs ainsi qu'une remise en question systématique des phénomènes observés ont été effectuées. Cette démarche vise à favoriser une *réflexivité* et une distance critique tout au long de l'investigation. La collecte systématique des données rassemble des notes prises en direct, l'enregistrement des réunions d'équipe, une abondante littérature de production, l'ensemble des courriels échangés entre les acteurs⁶ ainsi que des entretiens semi-directifs menés avec certains informateurs principaux. Un processus multidimensionnel de « triangulation des sources » (Degand, 2012) a ensuite été déployé pour mettre en relation les différentes données. Cette triangulation consiste à procéder à une relecture critique des sources empiriques en les mettant en perspective avec d'autres données, et ce, pour pondérer éventuellement certains propos des sujets observés. Il s'agit d'opter pour un scepticisme scientifique qui ne considère pas *de facto* les paroles des acteurs comme des données vérifiées.
- 7 Toutefois, la rigueur méthodologique argumentée précédemment n'exclut pas de reconnaître certaines limites dans les apports de connaissance avancés. La première limite est qu'une étude de cas ne peut décrire en profondeur qu'une série de pratiques circonstanciées dans un espace-temps donné (les six mois de production à France Télévisions). Une deuxième limite relève du rôle de monteur-chercheur, qui occupe une place sociale nécessairement contrainte dans l'écosystème observé. Il serait dès lors pertinent de confronter la figure de l'utilisateur modèle modélisée avec d'autres études de cas ou de concevoir un questionnaire élargi à un plus grand nombre d'acteurs

professionnels travaillant dans le design du documentaire interactif, et ce, pour déterminer les traits saillants autorisant une montée en généralité.

Théorisation ancrée et contexte théorique

- 8 L'analyse des données a ensuite suivi les préceptes méthodologiques d'une théorisation ancrée (*grounded theory*) qui définit une démarche empirique et inductive (Corbin et Strauss, 2007). Cette approche a pour spécificité d'aborder « conceptuellement son matériau de recherche avec comme objectif de qualifier les expériences, les interactions et les logiques selon une perspective théorisante » (Paillé et Mucchielli, 2012). Il s'agit d'un processus itératif⁷, « c'est-à-dire que la production et la vérification de la théorisation procèdent par approximations successives jusqu'à la validité et la fiabilité voulues » (Paillé, 1994 : 153). L'analyse par théorisation ancrée propose différents niveaux d'annotation qui varient en fonction du niveau d'inférence analytique retenu. Un degré d'inférence⁸ *faible* constitue une appellation descriptive de la catégorie qui ne rajoute pas de niveau conceptuel par rapport à l'expérience observée. Ce niveau d'inférence se rapporte uniquement au vécu du sujet (dimension phénoménologique) et exprime une signification immédiate. Un degré d'inférence *fort* représente quant à lui une appellation qui se détache, de plus en plus, d'un niveau descriptif pour interpréter le phénomène à l'aide, ou non, d'une notion existant *a priori*. La méthode de codification adoptée dans l'analyse de l'observation participante de B4 impose de coder le corpus avec un niveau d'inférence faible, en privilégiant, d'abord, une dimension descriptive, avant d'assurer progressivement un travail de classification. Ensuite, le processus d'étiquetage distingue la « rubrique » et le « thème » « par le degré de généralité et le caractère plus ou moins dénotatif de l'appellation retenue » (Paillé et Mucchielli, 2012 : 243). Il s'agit par conséquent d'un processus ascendant de généralisation progressive qui débute par une dénotation précise des éléments du corpus en thèmes et s'accompagne d'un travail de reformulation vers des classes plus générales, appelées rubriques⁹.
- 9 En résumé, la figure tridimensionnelle de l'utilisateur modèle de B4 a été modélisée à l'aide de deux traditions théoriques : la sociologie de l'acteur-réseau (SAR) (Akrich, Callon et Latour, 2006) et la théorie sémio-pragmatique des écrits d'écran (Jeanneret et Souchier, 2005). La sociologie de l'innovation propose notamment de retracer les négociations sociotechniques qu'entretient l'auteur-réalisateur avec les différents acteurs qu'il souhaite intéresser à son écriture innovante. Selon ce raisonnement, l'enjeu consiste à suivre l'innovateur dans sa négociation entre les actants afin de révéler les prescriptions techno-sémiotiques qui préfigurent l'usage et l'utilisateur dans le dispositif médiatique. De manière complémentaire, la théorie des écrits d'écran interroge les médias informatisés non seulement comme des dispositifs techniques, mais également comme des moyens de communication qui offrent la particularité de s'organiser autour du rapport de lecture-écriture. Dans cette optique, le web-documentaire est défini comme un « dispositif technique de textualisation » (Jeanneret, 2007 : 104) qui doit être actualisé dans un contexte donné par un lecteur-interacteur.

Dimension *exogène* de l'utilisateur modèle

Représentations hétérogènes du format web-documentaire

- ¹⁰ La dimension *exogène* de la figure de l'utilisateur modèle de *B4* découle de l'hypothèse que le dispositif esthétique et ergonomique d'un web-documentaire est conditionné par une série de pratiques et de valeurs professionnelles fortement différenciées qui préexistent en amont du travail circonstancié de production. Dans la lignée de l'interactionnisme symbolique¹⁰, il s'agit de considérer que les acteurs investis dans la conception du design d'un web-documentaire se répartissent en différents « mondes sociaux¹¹ » (voir Flichy, 1995). Cette notion de mondes sociaux est particulièrement heuristique pour analyser les conflits et les négociations dans l'élaboration des artefacts techniques. En effet, la culture professionnelle, artistique et technique de chacun des acteurs élabore un faisceau d'attentes et de présupposés implicites sur ce format hybride et non stabilisé. Perçu comme un espace de liberté artistique face au formatage des chaînes de télévision, ou comme une solution de remplacement à la monétisation de sites commerciaux, ce même objet peut également être investi d'une forte injonction participative dans une logique d'innovation éditoriale pour le Web 2.0. Les façons de nommer les qualités d'une œuvre documentaire interactive semblent fortement différentes en fonction de la culture et des pratiques professionnelles d'origine des acteurs. Suivant ce raisonnement, le web-documentaire se négocie entre des logiques implicites — propres aux savoir-faire de l'industrie documentaire télévisée — et les besoins afférents à l'ingénierie du Web. Ces différents mondes sociaux diffuseraient en amont de la conception un ensemble de prénotions sur la nature supposée de l'œuvre en devenir (voir tableau 1).

Tableau 1. Représentations hétérogènes du format web-documentaire par les acteurs de B4

Acteurs	Définitions du web-documentaire	Verbatim
Auteur-réalisateur	Un espace de liberté artistique qui permet d'exprimer un point de vue d'auteur à travers un récit non linéaire.	« Formellement, ce projet de web-documentaire se rapproche de <i>La Vie mode d'emploi</i> [mais] une narration cinématographique rendrait le procédé répétitif. La succession d'une vingtaine de portraits, sous sept angles différents, quand bien même elle serait inventive, deviendrait rapidement lassante » « Il ne faut pas oublier que la chose principale de B4, c'est quand même les films qui sont donnés à voir. Après, le décor, c'est un <cadre>. Le but du jeu, pour moi, c'est de mettre en valeur du mieux que je peux les films qui vont être dedans »
Graphiste	Un cadre graphique sobre et décoratif au service d'un contenu filmique.	« Ce qui plaît, c'est que le site soit juste un outil d'accès à un contenu et non pas une vitrine de génération de trafic et d'argent »
Développeur	Un site culturel sans contrainte de monétisation du trafic.	« Quand j'ai entendu parler d'un web-doc pour la première fois, c'était par un monteur intermittent qui m'a expliqué que c'était un documentaire interactif, ouvert, à alimenter et qui pouvait aussi être sujet à des forums de discussion [pour rajouter] des modules plus ou moins en adéquation avec ce que les internautes réclament »
Techniciens vidéo	Un programme web ouvert qui s'adapte au retour de l'audience.	« Alors que l'insolite, la violence et le futile se côtoient souvent sur la Toile, nous souhaitons, pour notre part, mettre les formidables possibilités de ce nouveau mode de création au service d'une approche documentaire »
Producteur	Une production transmédia qui articule le point de vue documenté d'un auteur et la dimension participative du Web 2.0.	« Engager l'audience : c'est la rupture fondamentale de l'univers numérique. [...] Du point de vue de la création, cela signifie intégrer les commentaires, mais surtout impliquer le public dans les différents niveaux de contenus jusqu'à lui proposer de participer, voire de créer à son tour. [...] Rechercher l'expérience : c'est penser en premier lieu à l'utilisateur, le mettre au centre de tout »
Diffuseur	Une expérimentation formelle et technologique qui engage son audience à travers une dimension participative.	

Extraits des données de l'observation participante recueillies entre janvier et juin 2012.

- 11 Les représentations hétéroclites du web-documentaire qui circulent dans le champ de la production transmédia proviennent d'une relation complexe avec une série de cadres de référence *exogènes* préexistants (cinéma documentaire, journalisme, jeux vidéo, art contemporain, culture *broadcast*, idéologie et ingénierie du Web 2.0, etc.). La dimension *exogène* de l'utilisateur modèle désigne ainsi la circulation entre les acteurs de toute une série de conceptions implicites et non formulées du format web-documentaire. Ces présupposés sur le format, foncièrement incorporés dans les discours et les pratiques des acteurs, opèrent en creux tout au long du cycle de vie du projet. L'une des conséquences de ces représentations hétérogènes est de maintenir une certaine indétermination dans le processus d'innovation. Suivant ce raisonnement, le design du web-documentaire consiste à définir les contours d'un « objet-valise », c'est-à-dire une œuvre poreuse dont les préfigurations sont suffisamment souples pour permettre à différentes définitions complémentaires ou concurrentes de cohabiter — tout en étant assez qualifié pour incarner différentes valeurs professionnelles. Ce processus participe à l'hybridation des savoirs et des représentations professionnelles en renouvelant un travail cinématographique qui doit conjuguer avec les spécificités sociotechniques des médias informatisés.

Culture professionnelle : *broadcast* comparé à *webdesign*

- 12 L'observation participante de la conception du design d'un web-documentaire *par* des professionnels de l'audiovisuel *pour* internet révèle toute une série de paradoxes sur les usages présupposés de l'utilisateur modèle de B4. Chaque décision de l'instance

d'énonciation renvoie à des représentations sociotechniques antinomiques qui oscillent entre l'identité d'un téléspectateur et celle d'un internaute. À titre d'exemple, les étapes de mixage et d'étalonnage de l'interface-film mettent au jour la confrontation de cultures professionnelles, celles du *broadcast* et du *webdesign*.

- 13 Le travail de mixage consiste schématiquement à équilibrer et à spatialiser les différents éléments composant une bande-son en fonction d'un contexte de réception (salle de cinéma, diffusion numérique hertzienne, support DVD, etc.). Si le mixeur calibre ses réglages suivant différentes normes technico-acoustiques préétablies¹², quel choix doit-il adopter pour le mixage d'une œuvre audiovisuelle interactive sur le Web ? Cette question est d'autant plus complexe à trancher qu'une grande variété de postures spectatoriennes coexiste dans la manière de consulter un web-documentaire. L'internaute peut en effet être équipé d'enceintes haute fidélité, d'un casque stéréophonique ou simplement d'enceintes grand public intégrées à son terminal. Face à la multiplicité des configurations d'usage, les techniciens vidéo responsables de la qualité du PAD¹³ à France Télévisions préconisent de suivre une norme de mixage *broadcast* telle qu'elle est définie par les recommandations de la FICAM¹⁴. Cette normalisation présente, de leurs points de vue, l'avantage d'être plus exigeante qu'une diffusion sur le Web. Dans les routines professionnelles des techniciens vidéo, la diffusion sur internet est en effet perçue comme une déclinaison dégradée du signal (et par métonymie de l'émission) diffusé à l'antenne. Toutefois, l'application de cette norme n'est pas jugée satisfaisante pour l'auteur-réalisateur de B4. Celui-ci demande que le niveau des ambiances soit relevé, de manière à ce que la bande-son du web-documentaire interpelle l'internaute au cours de sa routine de navigation. Le raisonnement du réalisateur consiste par conséquent à préférer l'option qui contraint l'internaute à baisser son niveau d'écoute plutôt que de prendre le risque que sa bande-son soit inaudible.
- 14 Le travail d'étalonnage d'un web-documentaire remet quant à lui en question l'échelle de valeurs symboliques qui structure les pratiques des professionnels de l'image. S'il va de soi qu'il est plus prestigieux d'étalonner un long métrage de cinéma qu'une émission de télévision, qu'en est-il de l'étalonnage d'un web-documentaire ? Le documentaire interactif est composé d'une série de modules vidéo courts de faible résolution¹⁵ en comparaison d'une émission diffusée à l'antenne en haute définition. Ces considérations techniques placent ce type de programme en bas de l'échelle de valeurs symboliques des techniciens vidéo. Cette hiérarchie se confirme au cours de la planification des tâches où l'on attribue les téléfilms, en priorité, à des étalonneurs confirmés, alors que l'étalonnage de séquences vidéo pour le Web est alloué à un technicien débutant.
- 15 Au-delà de cette logique de distinction professionnelle, quelle est la méthode de travail adoptée pour l'étalonnage d'un web-documentaire ? L'étalonneur doit-il opérer selon des conventions audiovisuelles qui présupposent l'existence d'une seule résolution d'affichage sur l'écran du téléviseur ? À l'inverse, faut-il prendre en considération la grande plasticité du multifenêtrage, qui permet à l'utilisateur de faire varier la taille de l'affichage au gré de ses manipulations ? De plus, comment définir l'unité minimale de B4 qui doit servir d'étalon ? Ces réglages colorimétriques doivent-ils s'appliquer sur le flux vidéo au premier plan ou sur le décor graphique en arrière-plan ? Par conséquent, l'impossibilité de penser de manière satisfaisante et stabilisée les spécifications et le *workflow* technique d'un web-documentaire au sein de l'industrie des émissions télévisées met au jour l'aporie d'une nomenclature socioprofessionnelle qui assimile ce format

hybride à la fabrication d'une série de courts métrages vidéo mis en ligne sur un portail Web.

Maquettage comparé au prototypage

- 16 Traditionnellement, l'étape de validation d'une émission documentaire est l'occasion pour le diffuseur de faire valoir sa conception du public auprès de l'instance auctoriale. L'échange a pour objet de confronter les idées des concepteurs avec celles d'une instance éditoriale qui se pose en déléguée légitime de l'utilisateur modèle. Une version provisoire du web-documentaire est, dans ce contexte, le support et la matière permettant de débattre des réactions supposées d'un spectateur-actant. Le processus de validation de l'interface-film *B4* se subdivise en deux niveaux : d'une part, le montage image et son des 96 modules documentaires et, d'autre part, le design d'interaction de l'interface écranique. L'ensemble des tractations se focalise à cette étape sur les différentes manières de visionner techniquement les *haïkus*¹⁶ documentaires, *dans*, à côté, ou *sans* l'interface. Cette étape révèle une distribution dichotomique des tâches de production. En effet, deux systèmes étanches distribuent d'une part la réalisation des modules documentaires et d'autre part le développement informatique de l'interface graphique. Chaque compétence dans un métier apparaît cloisonnée dans son secteur d'attribution, ce qui complexifie la mise en œuvre d'une écriture interactive qui nécessiterait une distribution transverse des savoir-faire. Les *haïkus* documentaires de *B4* sont ainsi visionnés *ex nihilo*, indépendamment de leur écosystème interfaciel et des contingences sémio-pragmatiques propres au terminal connecté de l'utilisateur modèle. Faute de prototype opérationnel, l'auteur présente un bout-à-bout linéaire des films qui organise arbitrairement une séquence de lecture unique parmi les 667 milliards de parcours de lecture possibles¹⁷. Après de longues hésitations, celui-ci opte pour un agencement des films selon une organisation par catégories et non par personnages ou par thématiques, comme le propose également l'architecture de *B4* (voir illustration 1).

La réaction des Nouvelles Écritures, lorsque j'ai commencé à leur parler de la validation, était de dire qu'ils n'avaient pas besoin de l'interface pour voir les films. Je n'ai donc pas insisté et je vais laisser les choses se faire comme ça... (producteur, 13 février 2012).

- 17 De plus, les maquettes qui servent à la validation ne sont pas « équipées » (Vinck, 2009) d'une grille d'évaluation ou de métadonnées permettant d'analyser rigoureusement les différentes modifications à apporter au design de l'interface-film. Cette méthodologie de validation ne permet donc pas d'évaluer les interactions supposées de l'utilisateur modèle à la manière d'un prototype. Faute d'éléments structurels validés par l'ensemble des acteurs, ces maquettes ne peuvent jouer pleinement une fonction d'« objet-frontière » au sens de la sociologie de l'innovation, à savoir « des objets abstraits ou concrets, dont la structure est suffisamment commune à plusieurs mondes sociaux pour qu'elle assure un minimum d'identité au niveau de l'intersection, tout en étant suffisamment souple pour s'adapter aux besoins et contraintes spécifiques de chacun de ces mondes » (Trompette et Vinck, 2009 : 8). Ainsi, les maquettes de validation, bien qu'elles soient partagées entre les différentes parties prenantes du projet, se distinguent d'un véritable prototype. Le processus de validation éditoriale établit, en quelque sorte, un amalgame entre une logique de maquettage et des enjeux de prototypage. En effet, seule une modélisation formalisée de l'utilisateur modèle dans la conception d'un documentaire interactif permettrait d'évaluer sa réception au cours de la conception. Dans le contexte actuel de

production des « nouvelles écritures » audiovisuelles interactives, une logique industrielle *broadcast* semble ainsi prévaloir sur une méthodologie de conception itérative telle que la proposent notamment les industries du génie logiciel ou du jeu vidéo.

Dimension *interactionnelle* de l'utilisateur modèle

- 18 La dimension *interactionnelle* de l'utilisateur modèle oriente l'analyse par théorisation ancrée vers l'ensemble des controverses afférentes au design d'interaction. L'enjeu consiste désormais à restituer les points de vue contradictoires des acteurs qui négocient la visibilité des trois modes de lecture de *B4*, horizontal, vertical et transversal (voir illustration 1), ainsi que le design des signes de navigation de l'interface-film.

Point nodal du lecteur vidéo

- 19 L'une des interrogations centrales pour l'équipe de *B4* consiste à trouver la meilleure manière d'intégrer le lecteur vidéo à l'interface graphique qui l'entoure, l'enchâsse et lui confère une place. Ce travail cherche à associer la logique du flux *temporel* des modules audiovisuels avec l'*espace* de l'interface écranique. L'intention initiale de l'auteur-réalisateur et du graphiste est de faire disparaître, autant que faire se peut, tous les signes instrumentaux régissant le fonctionnement du logiciel de lecture. Ces signes-outils (bouton de lecture/pause, barre de temps, réglage du son) sont ainsi paramétrés pour s'effacer lorsque l'utilisateur déplace son curseur sur une autre zone que celle du lecteur vidéo. Les bordures de la fenêtre du lecteur sont également gommées afin de favoriser l'incorporation esthétique du premier plan avec l'arrière-plan de la cité (voir illustration 2). Cette volonté de masquer certaines traces de l'« architecte¹⁸ » (Jeanneret et Souchier, 1999) participe d'un désir d'immerger l'utilisateur dans une diégèse filmique. En d'autres termes, le design du lecteur vidéo met en exergue une dialectique de « l'interactivité séquentielle » (Di Crosta, 2009) qui oscille entre une logique immersive dans un *continuum* et la possibilité d'interagir sur l'interface de contrôle. L'utilisateur est placé dans un contexte sémiotique qui l'oblige à combiner la lecture de modules documentaires avec des textes de différentes natures (paratexte, signes passeurs). Selon Laure Bolka-Tabary, cette « pluralité des signes lisibles à l'écran oblige l'utilisateur à opérer des ajustements cognitifs continus au niveau de la lecture et de la navigation, ce qui induit une charge cognitive forte pour ce dernier » (2013 : 152).

Illustration . Incorporation du lecteur vidéo et des signes passeurs dans l'interface de B4



Dialectique des signes passeurs

20 La conception du web-documentaire, comme de tout écrit d'écran « innovant », est tenue par une dialectique entre une démarche de création (l'écriture de nouvelles formes graphiques, visuelles et sonores) et la prise en compte de conventions socio-sémiotiques. Autrement dit, le design des signes passeurs de B4 révèle à un niveau socio-sémiotique une tension dialectique entre le dessin de motifs singuliers et le respect de normes d'usage. De plus, les signes passeurs sont fondamentalement pragmatiques, dans la mesure où ils sont constitués d'opérateurs qui ont la capacité de transformer une sémiotique en action. Suivant une logique opératoire et fonctionnelle, trois catégories des signes passeurs peuvent être repérées dans l'interface de B4 :

- Les signes *instrumentaux* symbolisent des actions qui permettent de régir des fonctionnalités de lecture et d'affichage du document. Il s'agit par exemple des boutons pour couper la musique ou désactiver la mémorisation du parcours, ou des outils du lecteur vidéo (icône activant l'affichage plein écran, « croix » pour fermer une fenêtre, etc.) ;
- Les signes *narratifs* agissent directement sur l'agencement des différents *haïkus* documentaires dans une séquence de lecture. L'interacteur peut ainsi activer les films de B4 par l'intermédiaire de différents signes à l'écran : fenêtres illuminées de la tour, rectangles blancs semi-transparents à l'extérieur du bâtiment, pavés numériques positionnés devant l'image de l'ascenseur et de la cave ;
- Les signes *informatifs* renvoient vers des liens hypertextes donnant accès à un paratexte descriptif. C'est le cas notamment de la barre paratextuelle située en pied de page, qui propose les menus « À propos », « Crédits », « CGU¹⁹ », « Partenaires » ou « Facebook ».

21 Cette typologie des signes passeurs de B4 sous-entend l'idée que l'écriture sémiotique des pratiques sociales de lecture d'un web-documentaire préfigure l'usage de l'utilisateur modèle. Cette sémiotisation des gestes interfacés anticipe une série d'actions potentielles qui accompagne, favorise et permet la lecture du document interactif. Dit autrement, chaque signe passeur incorpore dans le média informatisé une suggestion des usages

présumés. Ces hypothèses d'usage sont désignées dans un paramétrage informatique qui est *in fine* validé ou invalidé empiriquement par chaque utilisateur. À titre d'exemple, trois icônes instrumentales sont positionnées en haut à droite de l'écran (voir illustration 2). Le premier bouton représente deux notes de musique qui permettent de couper exclusivement l'ambiance sonore de l'interface sans modifier le niveau audio des modules vidéo. Cette manière métaphorique de pointer l'ambiance musicale de *B4* est inhabituelle, dans la mesure où le réglage du niveau sonore est plus fréquemment représenté par le référent social du haut-parleur. Le deuxième signe instrumental, légendé « réinitialiser le parcours », efface les traces (fenêtres illuminées) laissées au cours de la lecture de *B4*²⁰. Ce bouton emprunte sa rhétorique visuelle à la culture matérielle de l'électronique, où il désigne l'action de redémarrer un programme, et semble par conséquent quelque peu déroutant pour un utilisateur non acculturé à cette fonctionnalité sociotechnique. Enfin, le troisième signe passeur propose un design épuré du fameux logo Facebook. Ce bouton cherche à s'intégrer dans l'esthétique de l'interface graphique tout en nommant la pratique de prédilection (« *like* ») propre aux usages routiniers des réseaux sociaux.

Affordance perçue et non perçue

- 22 Un autre éclairage sur la problématique du design des signes passeurs d'un web-documentaire peut être fourni à partir de la notion d'affordance qui désigne, selon James Jerome Gibson (1977/1986), les différentes possibilités offertes à un acteur (une personne, un animal ou une machine) pour interagir avec son environnement. Dans le champ du design, Donald Norman définit l'affordance comme la « relation entre les propriétés d'un objet et les capacités d'un agent qui détermine comment cet objet peut potentiellement être utilisé²¹ » (2013 : 10). L'auteur souligne que l'affordance est avant tout un lien *relationnel* et non une *propriété* intrinsèque à l'objet. Pour qu'une affordance puisse avoir lieu, il faut nécessairement la rencontre conjointe d'une qualité d'un objet avec une aptitude à interagir avec ce même objet. En outre, d'après Norman, certaines affordances sont *perçues*, alors que d'autres sont *invisibles*. « Les affordances perçues aident les gens à comprendre quelles sont les actions possibles avec l'objet sans qu'il soit nécessaire de rajouter des informations supplémentaires (mode d'emploi, légende, étiquette) » (2013 : 13). Norman propose la dimension de « signifiants » (« *signifiers* ») pour compléter le terme d'affordance, en précisant à quel endroit de l'artefact l'action doit prendre place. « Les <signifiants> peuvent être délibérés et intentionnels, par exemple les signes <pousser> et <tirer> sur une porte, mais ils peuvent également être accidentels et non intentionnels » (2013 : 14). Quelle que soit leur nature, planifiée ou accidentelle, les signifiants fournissent des indices précieux pour signaler les actions possibles et adéquates *sur* ou *avec* un objet dans son contexte d'usage. Le designer va ainsi s'attacher davantage aux signifiants qu'aux affordances à proprement parler, dans la mesure où ces indices doivent nécessairement être perçus pour atteindre leur objectif fonctionnel. Selon ce raisonnement, le design de *B4* consiste à mettre en place un *régime de visibilité* des signes passeurs en fonction de la littératie numérique²² d'un utilisateur modèle. Dès lors, quels sont les signes qui sont perçus et ceux qui restent invisibles ? Quelle logique sémiopragmatique suggère qu'un espace de l'interface de *B4* estactable, alors qu'un autre ne l'est pas ? De quelle manière les usages préjugés de l'utilisateur modèle apparaissent-ils dans la négociation de ces indices visuels ?

- 23 Dans le cadre du design de *B4*, la notion de signifiant renvoie concrètement au terme *hint* (c'est-à-dire signe, indice), qui désigne dans le jargon du développeur le changement d'état d'un élément au moment du survol de la souris. Le paramétrage des *hints* (emplacement, nature, durée, rythme) signale à l'utilisateur qu'une zone est cliquable et représente par conséquent un point névralgique dans les négociations du design d'interaction de *B4*. La mémorisation du parcours de lecture exige par exemple que les fenêtres restent allumées lorsqu'une vidéo a été consultée. Le mode de lecture transversal, situé en bas de la page-écran, implique également de traduire une corrélation visuelle entre thématique et illumination des fenêtres dans la tour. Les films situés à l'extérieur du bâtiment dans divers éléments du décor nécessitent quant à eux d'être reconnaissables par l'utilisateur pour pouvoir être activés. Or, le parti pris esthétique d'animer certains éléments du décor au moyen de boucles aléatoires, ainsi que l'ajout d'un effet de parallaxe, complexifie la perception des indices visuels par l'internaute. En résumé, la problématique de la codification des indices visuels affordants à l'écran traduit une coordination entre l'instance d'énonciation, le dispositif médiatique et le lecteur. Le concept d'affordance désigne selon cette logique tout à la fois les *possibilités* et les *limites* de maniement du web-documentaire. Par conséquent, le design de *B4* associe, d'une part, une *virtualité* de l'utilisateur modèle (l'ensemble des représentations que l'instance d'énonciation se fait de l'usager et qu'elle traduit en signifiants dans le dispositif) et, d'autre part, une *virtualité* des concepteurs (l'ensemble des prises perçues par l'usager au cours de sa lecture/manipulation du web-documentaire).

Auteur-réalisateur : « Nous avons besoin de valider la question de l'apparition des films extérieurs à la tour. Comme vous l'avez vu, le décor bouge régulièrement à l'écran. Tous les films extérieurs ne seront donc pas accessibles en même temps. Par exemple, l'internaute ne pourra avoir accès au film d'un personnage qui travaille dans une tour du décor qu'au moment où elle apparaîtra à l'écran. »

Directeur Nouvelles Écritures : « Et qu'est-ce qui me met sur la piste qu'il y a des films extérieurs ? Est-ce que c'est aléatoire ? Ce n'est pas par exemple quand j'ai vu les autres films correspondant au personnage ? »

Développeur : « Eh bien, dès que l'internaute passe la souris sur l'écran, il y aura des informations visuelles qui s'affichent. »

Directeur Nouvelles Écritures : « Très bien, mais qu'est-ce qui t'invite à te balader avec la souris ? »

Développeur : « Ça, tu le fais naturellement, tout de suite. »

Auteur-réalisateur : « Oui, c'est ce qu'on s'est dit. »

Directeur Nouvelles Écritures : « Ah non, je vous assure que le premier truc que tu feras sur le site, c'est d'aller sur la tour du milieu. Ça va donc réagir sur la tour du milieu, et partant du fait que tu as 60 clics possibles sur la tour du milieu, tu ne peux pas garantir que les gens vont aller voir ailleurs ! »

Développeur : « Mais sachant que les éléments du décor bougent, il y a quand même de fortes chances que l'internaute ait envie d'aller voir avec sa souris si quelque chose se déclenche. »

Directeur Nouvelles Écritures : « Honnêtement, tel que vous présentez les choses, plus vite tu prends ton internaute par la main, et mieux tu te portes ! [...] Je pense que tu as intérêt à amener un effet de surbrillance, quelque chose qui te dise : <Ici, tu peux interagir.> C'est codifié, le cliquisme, aujourd'hui ! » (réunion de production, 8 février 2012).

Divergence du design d'interaction

- 24 L'enjeu du design d'interaction d'un web-documentaire consiste à définir les différentes modalités de l'expérience utilisateur. Il s'agit de scénariser l'ensemble des actions présumées de l'internaute pendant sa consultation du documentaire interactif. Cette approche revient à interroger ce qui est délégué comme pouvoir d'action à la machine et ce qui est laissé à l'initiative de l'interacteur. Au cours du design de *B4*, de nombreuses tractations entre les acteurs révèlent, de manière implicite, une répartition des actions qui engagent conjointement l'interface-film et une figure de l'utilisateur modèle. Sur ce point, Madeleine Akrich avance que l'ensemble des décisions techniques peuvent être perçues

comme des opérations de spécifications et de partage entre ce qui est pris en charge par l'utilisateur et ce qui est délégué à l'objet technique, voire à d'autres dispositifs ou acteurs : à tout moment du projet, il est possible de tracer un diagramme qui met en scène la conjugaison des choix techniques et des états de l'utilisateur qui sont associés à ces choix (2006 : 185).

- 25 Dans le champ de la littérature numérique, Serge Bouchardon (2009) conceptualise cette question par l'intermédiaire du concept de prise/déprise en charge du dispositif²³. Le phénomène de prise en charge consiste à donner des prises à l'interacteur qu'il peut *saisir* pour agir sur le dispositif. Ce processus joue un rôle déterminant dans l'appropriation du dispositif par le lecteur qui cherche à faire de l'objet une partie intégrante de son propre monde. L'approche théorique proposée par Bouchardon distingue des prises *conventionnelles*, qui organisent le couplage du point de vue ergonomique et l'adhésion du point de vue narratif, et des prises *non conventionnelles*, où le lecteur est désorienté, car il ne retrouve aucun indice de ce à quoi il est habitué. Ainsi,

ceux qui aimeraient tant pouvoir annoncer une autonomie totale des novices eux-mêmes devant une machine nouvelle, doivent admettre que la prise en charge est discrètement ou massivement toujours présente, et en tout cas toujours demandée, ne serait-ce que par les paramétrages par défaut qu'on oublie souvent de mentionner comme éléments d'un système de prise en charge (Boullier, cité par Bouchardon, 2009 : 182-183).

- 26 Le terme de *déprise en charge* renvoie, symétriquement, au fonctionnement inhabituel de certains écrits d'écran qui ne donnent au lecteur aucune prise conventionnelle à laquelle se raccrocher. En résumé, tout lecteur de récit interactif semble pris dans une tension dialectique entre un désir de prendre et un désir d'être pris en charge. Ces deux postures spectatoriennes cohabitent et alternent dans le processus de lecture d'un web-documentaire. Suivant ce raisonnement, le design d'interaction de *B4* consiste à définir les différentes combinaisons possibles entre ces deux états.

Prise/déprise des modes de lecture

- 27 L'observation participante met en évidence différentes conceptions du design d'interaction de *B4* qui révèlent trois postures divergentes sur la question de la visibilité/compréhension des modes de lecture du web-documentaire :

- Un mode de lecture *herméneutique* et *intuitif* est revendiqué par l'auteur-réalisateur et le graphiste. Ces acteurs souhaitent limiter l'apport de toute consigne paratextuelle qui conditionnerait la lecture du documentaire interactif. Cette posture auctoriale part du

postulat que l'utilisateur modèle adopterait, *de facto*, une attitude ludique en explorant par tâtonnements les indices visuels proposés par l'interface-film. Suivant cette logique, l'interacteur chercherait, par lui-même, à déduire les trois modes d'organisation des *haïkus* documentaires (horizontal, vertical et transversal). Cette logique de lecture est dite herméneutique, dans la mesure où l'interacteur est uniquement guidé par sa prédisposition à vouloir comprendre le cahier des charges formel qui régit l'architecture de *B4*. Cette conception du design d'interaction assume, en quelque sorte, une déprise importante du dispositif, car le lecteur ne dispose d'aucune prise conventionnelle pour aiguiller sa consultation ;

- Parallèlement, un design d'interaction *semi-guidé* est défendu par le développeur et le producteur qui réclament l'ajout d'indices visuels pour aider l'utilisateur modèle dans le choix des modes de lecture. Le producteur propose notamment d'intégrer graphiquement une prise dans le dispositif qui rende lisible le principe d'organisation horizontal et vertical des *haïkus* documentaires. Il s'agit de suggérer visuellement l'existence d'une logique d'organisation formelle des *haïkus* documentaires sans toutefois avoir recours à un paratexte explicite. Cette demande récurrente amène l'équipe à illuminer l'étage (horizontalement) et la colonne (verticalement) après avoir cliqué sur une fenêtre pour lancer un film ;
- Enfin, un mode de lecture *guidé et efficace* est promu par le directeur des Nouvelles Écritures, qui met en avant l'importance de proposer des prises conventionnelles à l'utilisateur modèle dans le design d'interaction du web-documentaire.

Tableau 2. Synthèse des controverses qui entoure le design d'interaction de *B4*

Acteurs	Design d'interaction préconisé	Logique communicationnelle associée	<i>Verbatim</i>
Auteur-réalisateur, graphiste	Absence de paratexte informatif afin de favoriser une découverte intuitive et ludique des modes de lecture par tâtonnements.	<i>Herméneutique</i> Déprise du dispositif	« Le principe formel doit créer une attente pour le spectateur. [...] Tu n'as plus besoin de lui signifier : va voir à gauche, à droite, en dessus, ou en dessous »
Développeur, producteur	Suggérer graphiquement les modes de lecture horizontal et vertical.	<i>Semi-guidée</i> Prise non conventionnelle du dispositif	« Il va falloir guider l'internaute pour lui proposer soit une lecture horizontale, soit une lecture verticale. [...] Je me mets à la place de l'internaute qui regarde un premier film au hasard [...] Jusqu'où va-t-il se prêter au jeu dans une totale liberté ? »
Diffuseur	Respecter les conventions d'usage en favorisant toutes les prises conventionnelles du dispositif.	<i>Guidée et efficace</i> Prise conventionnelle du dispositif	« Le <u>cliquisme</u> , c'est codifié, aujourd'hui. [...] Il faut guider un maximum l'internaute pour ne pas être dans l'énigmatique total »

Extraits des entretiens menés pendant l'observation participante de janvier à juin 2012.

Dimension *capacitationnelle* de l'utilisateur modèle

- 28 La dimension *capacitationnelle* de l'utilisateur modèle de *B4* relate l'ensemble des négociations sur le rôle et le pouvoir d'agir octroyés à l'interacteur par l'instance d'énonciation. Dès lors, quels sont les problèmes rencontrés dans l'écriture technosémiotique d'une interactivité contributive et participative ? Quelles différentes stratégies de production sont imaginées pour favoriser la participation d'un public *sur* et *hors* internet ?

Mode d'interactivité contributive

- 29 Le caractère participatif d'un web-documentaire renvoie à la définition d'un format éditorial « innovant » dont le département Nouvelles Écritures de France Télévisions fait régulièrement la promotion dans sa communication auprès des professionnels. Dans le contexte marketing et idéologique du Web 2.0, toute œuvre interactive sur le réseau semble devoir octroyer une capacité d'intervention à l'utilisateur. Les fonctionnalités proposées à l'internaute ne doivent plus uniquement permettre d'accéder à un contenu préexistant ou de le manipuler, mais inciter l'utilisateur à introduire ses propres données, qui seront ensuite intégrées à l'interface-film. Il s'agit d'ouvrir l'œuvre à différentes manipulations de l'internaute pour lui attribuer une place centrale dans le dispositif sociotechnique.
- 30 L'instance auctoriale propose d'abord que l'utilisateur modèle de *B4* dispose d'un pouvoir de lecteur-scripteur. Celui-ci aurait notamment la possibilité d'envoyer un *tweet* qui s'afficherait directement dans la cage d'escaliers de l'immeuble représenté à l'écran. Le flux d'informations en temps réel, caractéristique du réseau social Twitter, s'agrègerait directement dans l'écrit d'écran du web-documentaire. Ce mode de contribution définit un espace d'expression libre pour l'internaute à l'intérieur même de la diégèse de *B4*. L'action d'écriture de l'utilisateur cherche ici sémiotiquement à mimer les inscriptions murales et autres graffitis qui agrémentent le décor urbain de certaines cités. Chaque utilisateur aurait de plus la possibilité de lire les messages d'autres internautes inscrits sur le mur de l'immeuble et d'y répondre. Dans la lignée des modes d'interactivité recensés dans la production du *net art* (Fourmentaux, 2010), ce mode de participation peut être qualifié d'interactivité contributive. Il s'agit d'une invitation formulée à l'utilisateur par le dispositif sociotechnique pour introduire des informations originales. Les données introduites par l'internaute altèrent directement le contenu éditorial et la forme esthétique de l'œuvre. Suivant ce raisonnement, le web-documentaire peut être entendu simultanément comme une *machine* et un *mécanisme* « dans le sens où il aménage différentes prises en direction d'un public qui peut désormais, selon certaines réserves et conditions, devenir acteur de fragments de l'œuvre préalablement identifiés » (Fourmentaux, 2010 : 39-40). Si cette fonctionnalité correspond à la volonté de donner un pouvoir d'action important à l'utilisateur modèle, sa mise en œuvre soulève néanmoins de nombreuses questions. Jusqu'où peut-on déléguer à n'importe quel internaute le pouvoir d'écrire ce qu'il veut sur l'interface du web-documentaire ? L'équipe de conception s'accorde sur la nécessité d'un filtre éditorial entre le fil Twitter en temps réel et l'inscription du commentaire de l'utilisateur sur le site. L'instance d'énonciation crée ainsi une instance de médiation supplémentaire entre

l'œuvre et son public. Du point de vue de la production, il s'agit concrètement de financer un poste de *community manager* après la mise en ligne. Il faut également envisager le développement informatique d'un protocole technique de gestion des messages qui puisse être automatisé pendant toute la durée de vie du web-documentaire. Au-delà du coût financier, ce mode d'« interactivité contributive » a de nombreuses conséquences d'ordre esthétique. L'enjeu sémiotique est de parvenir à traduire le fil Twitter dans une forme plastique (typographie, mise en page, rafraîchissement des informations) qui s'intègre parfaitement à la charte graphique des décors. Faute de moyens matériels et humains suffisants pour résoudre ces différents obstacles, cette fonctionnalité contributive présentée dans le dossier de demande d'aide à la production du CNC est finalement abandonnée au cours de la définition des spécifications techniques du projet.

Circulation médiatique de Facebook

- 31 L'équipe de conception manifeste un intérêt pour Facebook au moment de chercher une fonctionnalité contributive pour remplacer le fil Twitter présenté précédemment. L'auteur-réalisateur perçoit la demande récurrente d'une dimension participative des Nouvelles Écritures comme une injonction préjudiciable à sa proposition artistique. Cette posture auctoriale conduit à évacuer les commentaires des internautes directement sur Facebook. L'objectif pour l'instance d'énonciation est de préserver le web-documentaire des contributions inopportunes de l'utilisateur qui viendraient l'altérer. Il s'agit d'intégrer dans le dispositif médiatique une fonctionnalité participative, tout en préservant la clôture esthétique de *B4*. Si l'interactivité contributive est externalisée sur la page Facebook de *B4*, cette décision ne présume en rien de la pertinence des informations publiées. La négociation entre les acteurs se focalise à cette étape sur le caractère discursif des commentaires attendus. Les commentaires sur Facebook semblent se limiter à une série de jugements de valeur : réactions d'approbation, encouragements, remerciements ou désapprobation. À l'opposé des nombreuses diffusions publiques qui caractérisent la vie sociale d'un film documentaire, cette instance de médiation est fortement dépréciée par les acteurs, car elle est jugée inapte à favoriser un débat sociétal de qualité. Cette stratégie communicationnelle « virale » répond aux contingences de marketing des réseaux sociaux qui cherchent à démultiplier les liens vers le site pour générer le maximum de trafic. Il ne s'agit plus simplement de créer des liens de socialisation, mais davantage de constituer une large audience, « un groupe ciblé de personnes que vous pouvez contacter pour faire la publicité de ce que vous voulez » (Georges, 2009 : 8).
- 32 S'il semble trivial, de nos jours, d'intégrer Facebook aux fonctionnalités de base d'un web-documentaire, le design de l'intertextualité discursive qui caractérise ce réseau social ne va pas de soi. À y regarder de plus près, le chaînage d'actions pragmatiques nécessaire pour utiliser la fonctionnalité Facebook n'est pas si transparent qu'il y paraît. Afin de préconiser à ses « amis » le lien vers *B4*, l'interacteur doit ainsi choisir entre deux signes passeurs qui symbolisent différemment le réseau social. D'une part, un bouton « F » (redessiné par le graphiste) oriente l'internaute vers sa page Facebook personnelle, alors que, d'autre part, le menu « Facebook », situé dans la barre paratextuelle en bas de l'écran, dirige vers la page officielle de *B4* administrée par Mosaïque films. L'utilisateur a donc le choix entre alimenter le fil d'actualité de son espace personnel ou consulter l'espace de socialisation de *B4* qui a pour ambition de fédérer une « communauté » de *fans*

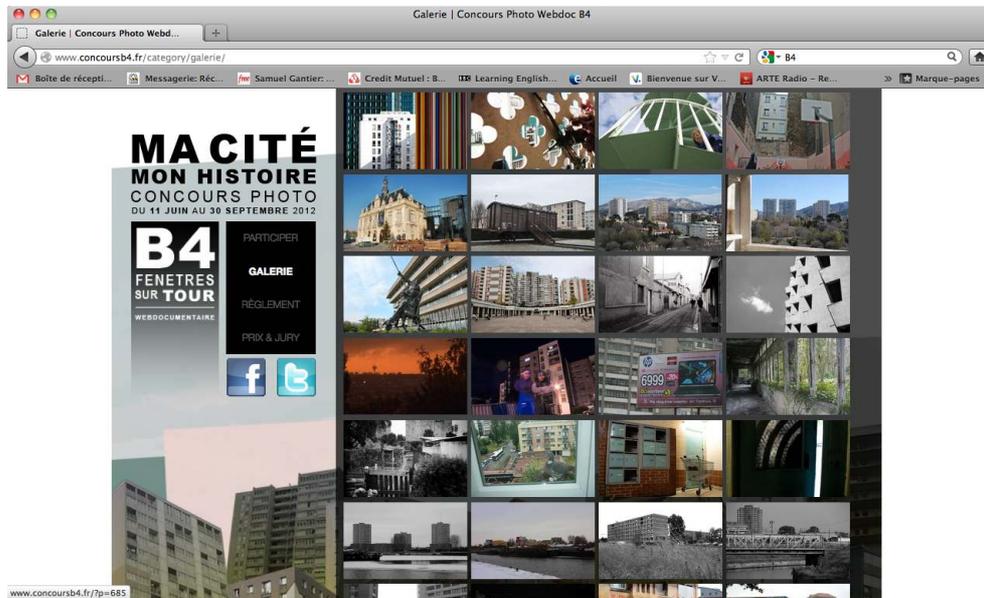
. Cette subtilité sémiotique entre deux niveaux étanches de Facebook est quelque peu déconcertante à l'usage. En effet, l'internaute peut circuler, de manière unilatérale, depuis *B4* vers l'une des deux pages Facebook, mais aucun lien ne lui permet de passer d'une page Facebook à une autre. De plus, seule Mosaïque films détient le pouvoir d'administrer les commentaires des internautes sur la page officielle, excluant, *de facto*, une possibilité de dialogue entre les membres de la « communauté » d'utilisateurs du web-documentaire. Ces deux niveaux enchâssés de Facebook représentent, par conséquent, deux versants autonomes du réseau social. L'hypothèse avancée ici est que ces signes passeurs vers Facebook mettent en exergue une structure réticulaire qui articule deux forces contraires. Ainsi, une logique *centripète* vise à attirer l'internaute vers *B4* au moyen d'un lien proposé par un « ami » Facebook, alors que, symétriquement, l'introduction du bouton « Partager sur Facebook » induit une logique *centrifuge* qui propulse l'interacteur vers sa page personnelle. Dès lors, le risque est grand que ce rapport de force aille à l'avantage de la force centrifuge, qui augmenterait le nombre d'internautes sortis du site après un temps de consultation relativement bref.

- 33 La mise en œuvre d'une interactivité contributive se complexifie lorsqu'il s'agit de définir l'unité sémantique minimale de *B4* que les internautes vont pouvoir partager sur le réseau. Deux options divergentes sont discutées entre les acteurs : un partage de l'expérience utilisateur de *B4* dans son intégralité ou la distribution des *haïkus* documentaires de manière indépendante. Une logique *modulaire* et *fragmentaire* s'oppose ainsi à une cohérence *unitaire* et *intégrative*. Le principe modulaire, caractéristique des spécificités ontologiques des médias informatisés, permet d'accéder à l'information de manière morcelée grâce aux métadonnées qui indexent le contenu au moyen des balises HTML²⁴. L'enjeu est ici d'indexer les liens profonds du site pour améliorer son référencement et faciliter les requêtes des internautes. Ce raisonnement conteste une vision qui défend *B4* comme un tout indivisible. Selon ce point de vue, la consultation des *haïkus* documentaires doit se faire exclusivement dans le contexte sémiotique de l'écrit d'écran, à savoir l'interface-film de *B4*.

Médiation hors ligne

- 34 Afin de susciter une publication éditoriale de qualité, le producteur propose d'organiser un concours²⁵ de photographies amateur sur le thème de la banlieue. Il s'agit, selon les préceptes d'une production transmédia, de développer un événement hors ligne parallèlement à la vie de *B4* sur le réseau. Un « musée virtuel » enrichi en temps réel doit permettre à l'utilisateur de visualiser des créations photographiques qui témoignent des grands ensembles (voir illustration 3). On retrouve dans cette fonctionnalité une tension dialectique entre le souhait de favoriser une « libre expression » et la volonté de conserver le contrôle éditorial du site. Dans ce contexte, comment agencer les contributions des internautes de manière élégante sans dénaturer la proposition graphique ? L'enjeu est de parvenir à concilier une ambition de contenu de qualité et la participation la plus large possible. Les arguments en faveur d'un accompagnement éditorial qui évacue les contributions les moins élaborées satisfont à des recommandations de simplicité et de rapidité. Le dispositif médiatique doit être fluide, de manière à éliminer tous les freins sociotechniques pouvant faire obstacle à une publication spontanée.

Illustration . Capture d'écran, galerie du concours de photos de B4



- 35 En outre, loin d'être un phénomène social généralisé comme le vantent les promoteurs du Web 2.0, la création de contenus sur internet reste une activité socialement discriminée qui ne rassemble pas toute la diversité des profils composant une société. Selon Franck Rebillard, ces publications sont « principalement l'œuvre d'une minorité sociale, celle qui d'ores et déjà exerçait des activités en lien avec l'information et la culture avant l'arrivée d'internet » (2007 : 51). D'après ce chercheur, il ne suffit pas que les individus soient armés intellectuellement et techniquement pour que la création de contenus sur le Web devienne un usage socialement stabilisé, car « leur passage à l'acte est avant tout tributaire de l'environnement macro-social dans lequel ils évoluent » (2007 : 55). Ainsi, seul le contexte peut permettre à des pratiques pionnières de ne pas rester éphémères et de se transformer, sous la forme d'habitudes intégrées dans la quotidienneté, afin de résister en tant que pratiques spécifiques, de s'imposer ou de cohabiter avec des pratiques culturelles préexistantes.

Concurrence des modèles éditoriaux

- 36 Une production transmédia cherche classiquement à articuler un documentaire unitaire diffusé à la télévision avec un contenu interactif pour le Web ou un événement culturel hors ligne. Ce type de production culturelle amène les concepteurs à imaginer, en amont de l'exposition de l'œuvre, un « plan média » qui découpe le programme en différentes briques éditoriales distribuées selon une chronologie de diffusion. L'enjeu pour le producteur est de parvenir à créer des passerelles entre les différents supports de communication afin de favoriser la circulation des audiences. S'il semble évident que, dans le contexte des industries culturelles, chaque partenaire agit en fonction des intérêts et des contraintes propres à son organisation, le projet « utopique » d'une production transmédia réside dans l'ambition de parvenir à fédérer une série d'acteurs institutionnels autour d'un dispositif médiatique commun.
- 37 Au cours de la conception du design de B4, différentes options de calendrier de publication ont été âprement négociées avec le diffuseur. Cette problématique

professionnelle relève, bien entendu, à un premier niveau, de contingences logistiques, organisationnelles et juridiques (plan de travail, date des livrables, respect des protocoles techniques, clauses des conventions de coproduction, etc.). Toutefois, à y regarder de plus près, ces controverses sur la manière de mettre en ligne le documentaire interactif révèlent une dimension invisible de l'utilisateur modèle. Négocier la temporalité d'un web-documentaire consiste, en effet, à définir les modalités de rencontre avec son public. Cette opération peut être comparée, dans une certaine mesure, à l'aménagement d'une grille de programmes pour l'antenne. Il s'agit de définir un mode de consommation, une fréquence et une périodicité de consultation de l'œuvre en ligne. Il en résulte une série d'interrogations pour les acteurs : l'utilisateur modèle va-t-il consulter une seule fois *B4* ou bien y revenir à plusieurs reprises pour approfondir sa lecture ? Faut-il renouveler le contenu du web-documentaire pour des consultations multiples ? L'internaute va-t-il adhérer à une pratique sociale hors du réseau ? Ces multiples questions révèlent les incertitudes qui entourent la médiation de nouvelles écritures documentaires qui cherchent à capitaliser l'intérêt grandissant des internautes.

- 38 L'idée que la durée d'exposition d'un web-documentaire est particulièrement courte semble unanimement partagée par l'ensemble des professionnels. De manière générique, une fois dépassé le pic de connexion correspondant aux premiers jours de lancement, la fréquentation du site baisse très vite, pour devenir ensuite marginale. Face à ce constat, les acteurs débattent de la meilleure manière de prolonger la durée de vie des œuvres interactives connectées. L'hypothèse avancée par le producteur de *B4* est qu'il est possible de fidéliser l'audience sur un temps plus long en créant une animation éditoriale. Face à l'absence de référence sur la manière de scénariser une rencontre avec l'internaute, les acteurs étudient plusieurs scénarios de mise en ligne. Les différents scénarios empruntent à des modèles éditoriaux plus anciens, sans toutefois y faire référence explicitement. Un premier modèle *feuilletonnant* propose un rendez-vous régulier selon une logique sérielle. Un deuxième scénario cherche davantage à synchroniser un programme *unitaire* avec un événement phare de l'actualité. Une logique de *versionalisation* vise ensuite à distribuer le contenu des *haïkus* documentaires selon le rythme de deux saisons de programmation. Enfin, une dernière prévision articule le web-documentaire avec un événement hors ligne pour créer une animation éditoriale du site.

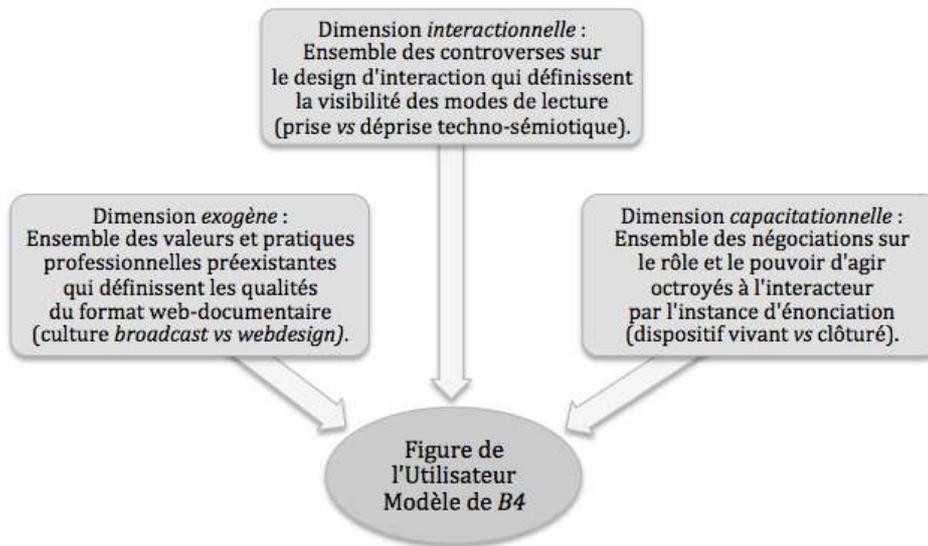
Tableau 3. Hypothèses de scénarisation du web-documentaire *B4*

Calendrier de mise en ligne	Contenu documentaire	Fréquence de mise en ligne en 2012	Évènement hors ligne	Modèle éditorial pré-existant
Scénario 1	15 personnages (120 <i>haïkus</i>)	Hebdomadaire (échelonné sur mai-juin)	Inexistant	<i>Feuilletonnant</i>
Scénario 2	15 personnages (120 <i>haïkus</i>)	Unique (totalité en avril)	Élection du président de la République française	<i>Unitaire</i>
Scénario 3	10 personnages (80 <i>haïkus</i>) + 5 personnages (40 <i>haïkus</i>)	En deux étapes (avril et septembre)	Organisation synchrone du concours photo	<i>Versionalisation</i>
Scénario 4	12 personnages (96 <i>haïkus</i>)	Unique (totalité en juin)	Annonce des résultats du concours photo	<i>Unitaire</i>

Conclusion

- 39 La théorisation ancrée des données de l'observation participante du design de *B4* aboutit à une modélisation tridimensionnelle de l'utilisateur modèle. Les dimensions *exogène*, *interactionnelle* et *capacitationnelle* problématisent les usages prescrits de *B4* par l'ensemble des négociations sociotechniques et sémio-pragmatiques qui ont jalonné les six mois de conception (voir illustration 4). L'imbrication de ces trois dimensions de l'utilisateur modèle est complexe et met en avant la difficulté d'élaborer une conception centrée sur l'utilisateur.

Illustration 4. Modèle tridimensionnel de l'utilisateur modèle de *B4*



- 40 En résumé, la dimension *exogène* se caractérise par la grande hétérogénéité des cadres de référence mobilisés par les acteurs (auteur-réalisateur, graphiste, développeur, techniciens vidéo, producteur, diffuseur) impliqués dans le design d'un web-documentaire. Il en résulte que les qualités supposées de ce format émergent sont très dépendantes des pratiques et des valeurs véhiculées dans leur monde professionnel d'origine. Une série de controverses sociotechniques se cristallise notamment autour de l'opposition méthodologique entre la production d'émissions pour l'antenne (*broadcast*) et l'ingénierie de sites Web (*webdesign*). Dans ce contexte, il apparaît délicat d'établir avec précision l'identité et la littératie médiatique de l'utilisateur modèle de *B4*. La dimension *interactionnelle* souligne quant à elle l'importance de définir les éléments techno-sémiotiques (signes passeurs, paratexte) qui favorisent les affordances perçues et la prise/déprise du dispositif. Enfin, la dimension *capacitationnelle* interroge les modalités d'une interactivité contributive qui conditionne la capacité d'agir octroyée à l'internaute, et par là même son influence sur l'esthétique de l'œuvre.
- 41 En outre, selon Sandra Gaudenzi (2013), les spécificités différentielles du format documentaire interactif par rapport à un film documentaire s'incarnent dans le concept de documentaire vivant (*living documentary*). Suivant cette approche interactionnelle et systémique, le web-documentaire se définit comme un « objet relationnel qui vit à travers l'interaction des utilisateurs²⁶ » (2013 : 73). Le design du web-documentaire ne doit donc

pas s'appréhender comme une forme finie, mais plutôt à travers la série d'actions pragmatiques qu'il fait faire à l'utilisateur et à l'ensemble des médiations hommes-machines qui le façonne en retour. Ce raisonnement amène à réfléchir une figure de l'utilisateur modèle qui dépasse une simple posture externe de contrôle d'un artefact technique. Il s'agit de concevoir la place, le rôle et le pouvoir d'agir de l'interacteur au cœur de l'écosystème médiatique proposé par l'interface-film. Cette logique ne va pas sans poser de nombreuses questions sur la manière de dépasser l'opposition entre une œuvre « ouverte » (intégrant librement toutes les contributions des internautes) et une œuvre « clôturée » (empêchant d'attribuer un véritable pouvoir d'agir à l'interacteur). Si une telle approche systémique du documentaire interactif est séduisante, la figure de l'utilisateur modèle mise en avant dans le design de *B4* relativise cette proposition théorique. Au vu de la complexité de la mise en œuvre de ce type de production, la notion de documentaire vivant semble davantage un idéal à atteindre pour les concepteurs qu'une réalité observable dans l'état de la production actuelle.

- 42 *In fine*, la modélisation tridimensionnelle de l'utilisateur modèle de *B4* met en exergue les limites d'une méthodologie de production séquentielle (préproduction, production, postproduction) pour concevoir un web-documentaire. À l'avenir, afin de favoriser un design plus efficient, il semblerait intéressant de tirer les enseignements d'une conception itérative telle que le formalise par exemple, dans le champ des industries du jeu vidéo ou du génie logiciel, la méthodologie *Agile* (Deuff et Cosquer, 2013). Suivant cette optique, le modèle tridimensionnel présenté doit être confronté à l'évaluation d'un utilisateur empirique pour permettre aux acteurs de mieux appréhender le design de leur utilisateur modèle. Pour ce faire, une décomposition de *B4*, *fenêtres sur tour* en fonction des préceptes de la « scénistique » (Leleu-Merviel, 2005) est présentée dans des travaux ultérieurs (voir Gantier, 2016). Ce cadre théorique permet d'établir un protocole expérimental auprès d'un panel d'utilisateurs afin de mesurer les écarts entre les usages prescrits et les usages effectifs de *B4*, *fenêtres sur tour*.

BIBLIOGRAPHIE

- AKRICH, Madeleine (2006), « Les objets techniques et leurs utilisateurs. De la conception à l'action » dans Madeleine AKRICH, Michel ALLON et Bruno LATOUR (dir.), *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs*, Paris, Presses des Mines, p. 179-199.
- AKRICH, Madeleine, Michel CALLON et Bruno LATOUR (2006), *Sociologie de la traduction : textes fondateurs*, Paris, Presses des Mines.
- BESSY, Christian et Francis CHATEAURAYNAUD (1995), *Experts et faussaires : pour une sociologie de la perception*, Paris, Métailié.
- BOLKA-TABARY, Laure (2013), « L'expérience visuelle du web documentaire : approche sémiopragmatique des interfaces » dans *Actes du 16^e Colloque international sur le document électronique, dispositifs numériques. Contenu, interactivité et visualisation*, Paris, Europa Productions, p. 149-157.
- BOUCHARDON, Serge (2009), *Littérature numérique : le récit interactif*, Paris, Hermès/Lavoisier.

- BOULLIER, Dominique (2006), « Prises et emprises dans les systèmes d'aides homme-machine : pour une anthropologie de l'appropriation », *Intellectica*, 2(44) : 17-44.
- CORBIN, Juliet et Anselm STRAUSS (2007), *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*, troisième édition, Thousand Oaks, Sage Publications.
- DEGAND, Amandine (2012), *Le journalisme face au web : Reconfiguration des pratiques et des représentations professionnelles dans les rédactions belges francophones*. Thèse sous la direction de Benoît GREVISSE et Gérard DERÈZE, Louvain, Université Catholique de Louvain.
- DEUFF, Dominique et Mathilde COSQUER (2013), *Méthode agile centrée utilisateurs*, Paris, Hermès Science Publications.
- DI CROSTA, Marida (2009), *Entre cinéma et jeux vidéo : l'interface-film. Métanarration et interactivité*, Bruxelles, De Boeck/INA.
- ECO, Umberto (1989), *Lector in fabula. Le rôle du lecteur*, Paris, Grasset.
- FLICHY, Patrice (1995), *L'innovation technique, récents développements en sciences sociales. Vers une nouvelle théorie de l'innovation*, Paris, La Découverte.
- FOURMENTRAUX, Jean-Paul (2010), *Art et internet : les nouvelles figures de la création*, Paris, CNRS Éditions.
- GANTIER, Samuel (2012) « Le webdocumentaire, un format hypermédia innovant pour scénariser le réel ? » dans Amandine DEGAND et Benoît GREVISSE (dir.), *Journalisme en ligne*, Bruxelles, De Boeck, p. 159-177.
- GANTIER, Samuel (2016), « Évaluer l'expérience utilisateur d'un web-documentaire : articuler utilisabilité et construit de sens », *RIHM : Revue des interactions humaines médiatisées*, 17.
- GAUDENZI, Sandra (2013), *The living documentar : From representing reality to co-creating reality in digital interactive documentary*. Thèse sous la direction de Luciana PARISI et Matt FULLER, Goldsmiths (Centre for Cultural Studies), University of London.
- GEORGES, Fanny (2009), « Représentation de soi et identité numérique : une approche sémiotique et quantitative de l'emprise culturelle du Web 2.0 », *Réseaux*, 154(2) : 165-193.
- GIBSON, James Jerome (1977/1986), *The Ecological Approach to Visual Perception*, New York, Psychology Press.
- JEANNERET, Yves (2007), *Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ?*, Villeneuve d'Ascq, Presses du Septentrion.
- JEANNERET, Yves et Emmanuël SOUCHIER (1999), « Pour une poétique des écrits d'écran », *Xoana*, 6-7 : 97-107.
- JEANNERET, Yves et Emmanuël SOUCHIER (2005), « L'énonciation éditoriale dans les écrits d'écran », *Communication et langages*, 145(1) : 3-15.
- LELEU-MERVIEL, Sylvie (2005), « Structurer la conception des outils numériques grâce à la scénistique » dans Sylvie LELEU-MERVIEL (dir.), *Création numérique : écritures - expériences interactives*, Paris, Hermès sciences/Lavoisier.
- MANOVITCH, Lev (2010), *Le langage des nouveaux médias*, Dijon, Les Presses du réel.
- NORMAN, Donald A. (2013), *The Design of Everyday Things*, édition révisée, New York, Basic Books.
- PAILLÉ, Pierre (1994), « L'analyse par théorisation ancrée », *Cahiers de recherche sociologique*, 23 : 147-181.

- PAILLÉ, Pierre et Alex MUCCHIELLI (2012), *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, Paris, Armand Colin.
- PEREC, Georges (1978/2011), *La vie mode d'emploi*, Paris, Le Livre de poche.
- QUENEAU, Raymond (2006/1961), *Cent mille milliards de poèmes*, Paris, Gallimard.
- REBILLARD, Franck (2007), *Le Web 2.0 en perspective : une analyse socio-économique de l'internet*, Paris, L'Harmattan.
- TARDY, Cécile et Yves JEANNERET (2007), *L'écriture des médias informatisés : espaces de pratiques*, Paris, Hermès/Lavoisier.
- TROMPETTE, Pascale et Dominique VINCK (2009) « Retour sur la notion d'objet-frontière », *Revue d'anthropologie des connaissances*, 3/1(1) : 5-27.
- VINCK, Dominique (2009), « De l'objet intermédiaire à l'objet-frontière : vers la prise en compte du travail d'équipement », *Revue d'anthropologie des connaissances*, 3/1(1) : 51-72.

NOTES

1.

Le journaliste et réalisateur David Dufresne revendique notamment plus de 650 000 utilisateurs depuis le lancement de son jeu documentaire Fort McMoneyn novembre 2013. Source : <http://www.davduf.net/>. Page consultée le 24 septembre 2014.

2.

Bien qu'aucune donnée sur les durées de consultation d'un large nombre de web-documentaires n'existe à notre connaissance, ce constat est empiriquement partagé par les professionnels du secteur.

3. <http://www.francetv.fr/nouvelles-ecritures/banlieue-b4/>. Page consultée le 27 février 2015.

4. Le terme d'*empowerment* se définit comme l'attribution d'un plus grand pouvoir aux individus ou aux groupes pour agir sur les conditions sociales, économiques, politiques ou écologiques qu'ils subissent. Suivant les contextes, on retrouve différentes traductions en français : « capacitation », « développement du pouvoir d'agir », « autonomisation », « responsabilisation », « émancipation », « pouvoir-faire », etc. Source : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Empowerment>. Page consultée le 10 septembre 2014.

5. Mon parcours de monteur de « documentaires de création » pendant près de 10 ans en amont de la présente recherche m'a permis d'être embauché par France Télévisions, au statut des intermittents du spectacle, pour une durée de 8 semaines. Ainsi, la liste des tâches à effectuer, la grille de rémunération et la durée de ma mission ont été définies selon la convention collective s'appliquant pour la postproduction de n'importe quelle émission coproduite par France Télévisions.

6. Ont été collectés, pour l'ensemble du processus de conception, 750 courriels et 50 pièces jointes échangés par l'équipe avec l'auteur-réalisateur de B4.

7. Ce processus analytique est dit itératif dans la mesure où il ne s'agit pas d'effectuer un aller-retour entre le classement et l'interprétation, mais plutôt un mouvement dialectique entre explicitation et théorisation, lié aux données empiriques ainsi qu'en prise directe avec la recherche en cours.

8. L'inférence se définit comme « l'opération logique par laquelle l'analyste passe de l'examen d'une portion de matériau à l'attribution d'un thème pour cet extrait » (Paillé et Mucchielli, 2012 : 250).

9. La codification par lecture horizontale des données de l'observation participante a ainsi permis d'inventorier 84 thèmes regroupés progressivement en 20 rubriques.
10. L'interactionnisme symbolique est un courant de la microsociologie qui considère le sens que les individus donnent à leur action au regard du contexte interactif dans lequel ils évoluent.
11. La notion de mondes sociaux renvoie à des groupes d'activité n'ayant ni frontière claire ni organisation formelle stable. Ce concept se distingue de celui d'organisation. En effet, une institution peut avoir en son sein plusieurs mondes sociaux mais, dans d'autres cas, un monde social peut être commun à plusieurs organisations.
12. Chaque norme (Stéréo, Dolby, DTS, 5.1, etc.) définit la dynamique, le niveau, la spatialisation et la compression du signal audio en fonction des spécificités techniques du support de lecture/écriture et du contexte pragmatique de réception.
13. Le PAD (prêt à diffuser) est le support final réunissant l'image étalonnée et le son mixé qui sera livré pour acceptation aux chaînes de télévision. Sa fabrication doit être conforme à des normes spécifiques, répondant aux recommandations techniques des diffuseurs (niveau du signal de luminance, chrominance, son, *time code*, décompte antenne, etc.).
14. La FICAM (Fédération des industries du cinéma, de l'audiovisuel et du multimédia) définit en France une série de recommandations techniques pour les diffuseurs.
15. Aucune norme ne définit la résolution et le débit du flux audiovisuel à adopter pour la compression des modules vidéo dans un web-documentaire. À la différence de la télévision de rattrapage sur IP, où l'internaute tolère conventionnellement un temps court de chargement du média en *streaming*, le temps de latence du serveur doit être le plus court possible pour assurer une réponse rapide aux actions de l'internaute sur l'interface. Chaque fois que l'utilisateur modèle pointe une vidéo, celle-ci doit se charger suffisamment rapidement pour garantir la fluidité de la lecture du web-documentaire.
16. Le terme de *haïku* (forme poétique brève d'origine japonaise) est utilisé par l'auteur-réalisateur pour désigner ses partis pris de réalisation des 96 modules documentaires.
17. En filiation avec les paradigmes de la poésie combinatoire du célèbre ouvrage de Raymond Queneau *Cent mille milliards de poèmes* (1961/2006), une approche probabiliste de l'agencement des 96 modules documentaires de B4 permet de calculer le nombre de parcours possibles pour l'interacteur. Ainsi, en se positionnant – arbitrairement – dans la situation d'un utilisateur qui consulte 6 films distincts (soit une durée de navigation d'environ 15 minutes) et en considérant que l'ordre a une importance, on obtient plus de 667 milliards de parcours de lecture différents ($96 \times 95 \times 94 \times 93 \times 92 \times 91 = 667\,474\,778\,880$).
18. Yves Jeanneret et Emmanuel Souchier définissent les architextes (de *archè*, origine et commandement) comme des « outils qui permettent l'existence de l'écrit à l'écran et qui, non contents de représenter la structure du texte, en commandent l'exécution et la réalisation. Autrement dit, le texte naît de l'architexte qui en balise l'écriture » (1999 : 105).
19. L'acronyme CGU signifie « conditions générales d'utilisation ».
20. Techniquement, la mémorisation du parcours de lecture de B4 consiste à identifier l'adresse IP unique de l'internaute. Cette fonctionnalité est opératoire quel que soit le navigateur utilisé, mais elle nécessite toutefois de toujours consulter le web-documentaire sur un même terminal. Cette solution a été préférée à l'attribution d'un identifiant utilisateur (login) qui permet de reconnaître l'utilisateur quel que soit le terminal, mais qui a été considéré par l'équipe comme un obstacle trop intrusif, susceptible de décourager la navigation.
21. Traduction personnelle.
22. La notion de littératie numérique (de l'anglais *literacy*, signifiant littéralement « alphabétisme ») désigne l'ensemble des compétences utilisées à bon escient pour lire et comprendre un contenu médiatique dans un contexte donné.
23. Cette approche vise à faire le lien entre des travaux anthropologiques, ergonomiques, narratologiques et sémiotiques dans la continuité des recherches de Dominique Boullier, « Prises

et emprises dans les systèmes d'aides homme-machine : pour une anthropologie de l'appropriation » (2006). Le concept de prise est développé initialement par les sociologues Christian Bessy et Francis Chateauraynaud dans leur ouvrage *Experts et faussaires : pour une sociologie de la perception* (1995). Cette théorie pragmatique de l'action et du jugement interroge symétriquement ce qui « donne prise à » et ce qui « a prise sur » relativement aux repères qui caractérisent le travail d'authentification des objets.

24. Voir Manovitch (2010).

25. Ce concours de photos a été organisé en collaboration avec différents partenaires : l'Académie des banlieues, la Fonderie, Respect mag et 20 minutes.

26. Traduction personnelle.

RÉSUMÉS

Le présent article interroge la manière dont l'ensemble des professionnels impliqués dans le design d'un documentaire interactif anticipent et négocient les usages d'un « spectateur-actant ». L'auteur a mené une observation participante pendant les six mois de conception du web-documentaire *B4, fenêtres sur tour*, coproduit par Mosaïque films et France Télévisions Nouvelles Écritures. La grille d'analyse adoptée met en évidence l'ensemble des controverses sociotechniques et sémio-pragmatiques qui préfigurent l'œuvre en devenir. Une figure tridimensionnelle de l'utilisateur modèle est ainsi modélisée. Les dimensions exogène, interactionnelle et capacitationnelle de cet utilisateur modèle permettent *in fine* de tirer un enseignement méthodologique sur le design de ce format émergent et non stabilisé.

This article considers how the various professionals involved in designing an interactive web documentary anticipate and negotiate the uses of the eventual “acting spectator” (*spectateur-actant*). The author recorded his observations during his participation in six months of design work on *B4, fenêtres sur tour*, an interactive web documentary coproduced by France Télévision's Nouvelles Écritures. His analytic framework highlights all the sociotechnical and semio-pragmatic controversies that shaped the making of the documentary. A three-dimensional figure of the “model user” is then formalized. The exogenous, interactional, and capability dimensions of this model user ultimately provided a methodological lesson in the designing of such an emergent, non-stabilized format.

Este artículo tiene como base el cuestionamiento sobre la manera en que los profesionales involucrados en el diseño de un documental interactivo anticipan y negocian los empleos de un “espectador-actante”. El autor del artículo realizó una observación participante durante los seis meses del diseño Web-documental “*B4, fenêtres sur tour*” coproducido por *France Télévisions* y *Nouvelles Écritures*. La rejilla de análisis utilizada pone de relieve las controversias sociotécnicas y semiopragmáticas que prefiguran la obra en creación. Es así como se estructura una imagen tridimensional del Usuario Modelo. Las dimensiones: exógena, de interacción y capacitación de este Usuario Modelo contribuyen, en última instancia, a obtener una enseñanza metodológica sobre el diseño de este formato emergente y no estabilizado.

INDEX

Mots-clés : web-documentaire interactif, utilisateur modèle, controverse, affordance, France

Keywords : interactive web documentary, model user, controversy

Palabras claves : web-documental interactivo, usuario modelo, controversia, potencialidad, Francia

AUTEUR

SAMUEL GANTIER

Samuel Gantier est maître de conférences associé et membre du laboratoire DeVisu (Design visuel et urbain), de l'Université de Valenciennes. Courriel : samuel.gantier@univ-valenciennes.fr