



HAL
open science

La remédiation des services de l'économie collaborative par les dispositifs de médiation numériques : du temps objectif au temps subjectif

Manuel Zacklad, Gayoung Kim

► To cite this version:

Manuel Zacklad, Gayoung Kim. La remédiation des services de l'économie collaborative par les dispositifs de médiation numériques : du temps objectif au temps subjectif. XXe congrès de la SFSIC, Jun 2016, Metz, France. hal-03726872

HAL Id: hal-03726872

<https://hal.science/hal-03726872>

Submitted on 18 Jul 2022

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.

Zacklad, M., Kim, G., (2016), « La remédiation des services de l'économie collaborative par les dispositifs de médiation numériques : du temps objectif au temps subjectif », in actes du XXe congrès de la SFSIC, Metz, 8-10 juin 2016

La remédiation des services de l'économie collaborative par les dispositifs de médiation numériques : du temps objectif au temps subjectif

Manuel Zacklad, Gayoung Kim

Laboratoire Dicen-IDF - EA7339, Conservatoire National des Arts et Métiers

manuel.zacklad@cnam.fr ; gayoungkim88@gmail.com

Mots-clefs : économie collaborative, sémiotique des transactions coopératives, temps subjectif, transmédia

Dans cette communication, nous commencerons par nous demander si le temps peut être considéré comme un artefact médiateur. En répondant par l'affirmative, nous distinguerons un temps objectif d'un temps subjectif, les deux types de temporalité intervenant dans la remédiation des services de l'économie collaborative. Nous montrerons d'abord comment les dispositifs de médiation numérique relevant du transmédia hybride, en exploitant le temps objectif, permettent la constitution de nouveaux communs serviciels en combinant une multitude de micro-ressources patrimoniales privées et distribuées. Nous montrerons ensuite qu'ils permettent également une transformation du temps subjectif des services de l'économie collaborative en permettant le passage d'un temps-routine à un temps-événement.

Keywords: collaborative economy, semiotic of cooperative transactions, subjective time, transmédia

In this paper, we first ask ourselves if the time can be considered as a mediator artifact. By answering positively, we distinguish an objective time of a subjective time, the two types of temporality being involved in the remediation of the services in the collaborative economy. We first demonstrate how digital mediation falling under the category of hybrid transmedia, exploiting objective time, allow the creation of new service commons by combining a multitude of private and distributed micro-heritage resources. We then show that they also allow a transformation of subjective time of the collaborative economy services by allowing the passage from a routine-time to event-time.

[Tapez ici]

La remédiation des services de l'économie collaborative par les dispositifs de médiation numériques : du temps objectif au temps subjectif

Manuel Zacklad & Gayoung Kim

Introduction

L'économie collaborative (Botsman & Rogers 2010) couvre un nombre très important de nouveaux services exploitant des dispositifs de médiation numérique (Zacklad 2015). Nous donnons ici un sens large à l'économie collaborative en incluant à la fois les services de partage entre particuliers et d'autres formes d'accès à des ressources partagées tirant partie des plateformes numériques que l'on pourrait qualifier également de service numérique 2.0. Ces services participent de ce que l'on nomme fréquemment des processus de désintermédiation. Mais ce terme, très fréquent dans la littérature en économie et en gestion, nous semble assez inapproprié. En suivant une approche ancrée dans les sciences de l'information et de la communication attentive à l'analyse de l'activité des acteurs et à l'équipement de cette activité par divers artefacts médiateurs, il nous semble qu'il faudrait d'avantage parler d'une remédiation, d'une remédiation qui tout en introduisant des artefacts numériques reconfigure également l'accessibilité spatio-socio-temporelle des services.

Dans cette communication, nous suivrons le plan suivant. Nous commencerons par nous demander si le temps peut être considéré comme un artefact médiateur. En répondant par l'affirmative, nous distinguerons un temps objectif d'un temps subjectif, les deux types de temporalité intervenant dans la remédiation des services de l'économie collaborative. Nous montrerons d'abord comment les dispositifs de médiation numérique relevant du transmédia hybride, en exploitant le temps objectif, permettent la constitution de nouveaux communs serviciels en combinant une multitude de micro-ressources patrimoniales privées et distribuées. Nous montrerons ensuite qu'ils permettent également une transformation du temps subjectif du service. Enfin, en analysant trois exemples de service de l'économie collaborative, nous projetons de montrer que ceux-ci transforment souvent les conditions de l'accessibilité temporelle subjective en permettant le passage d'un temps-routine à un temps-événement.

Le temps est-il un artefact médiateur ?

Dans la sémiotique des transactions coopérative (auteur 1) l'activité est toujours associée à des artefacts qui médiatisent des transactions personnelles ou interpersonnelles. La définition que nous donnons au terme d'artefact est large puisqu'elle inclut, notamment, la gestualité et donc la parole. Un artefact est un objet matériel, un symbole ou un geste qui est le produit d'une activité humaine délibérée issue de normes sociale, technique, linguistique, juridiques permettant sa production et son interprétation. Les artefacts peuvent jouer un rôle instrumental (artefact capacitant) ou consommatoire (artefact porteur de valeur). Si l'on peut comprendre que l'espace aménagé en lieux soit un artefact qui médiatise les activités de rencontre, de travail ou

[Tapez ici]

de loisir, cette approche est moins fréquente quand on parle du temps. C'est pourtant l'approche que nous allons suivre.

Notre expérience du temps nous est d'abord donnée à travers nos rythmes biologiques qui dépendent eux-mêmes du mouvement des planètes, notamment le rythme circadien correspondant à l'alternance du jour et de la nuit. Mais sur cette base « naturelle » tous les temps sociaux sont des construits à différentes échelles : dans notre culture, journée de 24 heures, semaine de sept jours, année de douze mois... Au niveau des projets personnels ou collectifs, la construction de repères correspondant au démarrage, à l'échéance, à la périodicité, régule l'activité de manière déterminante. A ce titre le temps périodisé est également un artefact qui médiatise le déroulement de l'action. Le fait de fixer une échéance a un impact majeur sur l'organisation de l'activité, les possibilités d'exploration, les opportunités de concertation, etc.

Dans la société industrielle, la mesure du temps est devenu l'objet d'une activité scientifique et technique intense et donne lieu à la production de nombreux artefacts matériels aujourd'hui omniprésents : après les clochers, les montres et les horloges, l'affichage du temps est présent sur quasiment toutes les interfaces numériques. Ce temps objectif conventionnel est essentiel à la coordination dans les activités industrielles et servicielles. C'est le temps objectif qui permet d'ancrer les données relatives à la disponibilité des ressources distribuées dans les documents pour les constituer en commun via les dispositifs transmédia de l'économie collaborative. Il est une composante essentielle de la construction sociale d'une réalité partagée (Berger & Luckmann, 1966).

Temps subjectif liée à l'action

Mais le temps objectif possède différentes qualités subjectives selon les activités. Dire d'un temps qu'il est subjectif signifie que sa perception diffère selon les individus ou les collectifs. Le même intervalle de temps objectif pourra constituer une durée longue ou courte selon les individus et leurs activités. D'anciens travaux de psychologie expérimentale (Fraisse 57) avaient déjà montré que la perception de la durée dépendait avant tout de l'organisation des stimuli. Pour le dire autrement, la capacité à intégrer des événements dans une structure qui leur donne ou non un sens influence la perception de la durée qui les sépare. Le temps subjectif est ainsi lié à l'intérêt de l'activité réalisée, intérêt qui dépend bien sûr des individus et de leur expérience. Mais les choses se complexifient singulièrement du fait des enjeux de multi activité : le temps d'un voyage peut être aussi un temps de lecture, le temps d'un soin le temps d'un échange avec le praticien, le temps d'un cours celui de l'échange avec des pairs, etc.

Le temps subjectif n'est donc pas homogène et nous pouvons même considérer que nous faisons l'expérience de différentes temporalités voire même que chaque régime d'activité est associé à des expériences différentes de la durée. En suivant cette piste, D. Boullier (2003) avait proposé une boussole des temps qui positionnait autour de deux axes, certitude/incertitude et détachement/attachement, quatre formes de temporalité : le temps instantané de l'événement (incertain et détaché), le temps linéaire du progrès (certain et détaché) et le temps cyclique de la tradition (certain et attaché) et le temps réversible de l'expérience (incertain et attaché). En nous inspirant de cette boussole, nous remplacerons la notion d'attachement par l'opposition entre une relation aux situations qui oppose singularité et généralité (ou typicité). Le rapport en singularité correspond l'appréhension d'un événement comme étant spécifique, particulier ou

[Tapez ici]

individuel. Le rapport en généralité correspond à une appréhension à l'aide de catégories, de types ou de genres connus.

Cela nous permettra de décrire de manière hypothétique quatre formes d'expérience du temps subjectif. L'appréhension des situations en singularité correspond au temps événement dans lequel l'expérience est singulière que cette singularité soit reconnue a priori ou a posteriori. L'appréhension des situations en généralité, c'est-à-dire en tant que type déjà vécu, correspond au temps processus dans lequel la multiplication des petits événements qui ponctuent l'expérience de la situation renvoient à des catégories connues. Le temps du processus est plus volontiers cyclique ou réversible tandis que le temps de l'événement est irréversible et cumulatif.

A cette opposition s'ajoute la distinction entre le certain et l'incertain, comme chez D. Boullier, qui correspond aussi à l'opposition entre des situations d'activités programmées ou imprévues. Ainsi, l'expérience des situations singulières diffère selon que celle-ci auront été planifiées, donnant lieu à des événements organisés, qui relèveraient d'un « temps événement », ou à des événements fortuits qui relèverait d'un « temps hasard », ouvert sur des rencontres fortuites. De même, des situations renvoyant à des catégories d'expériences typifiées peuvent relever du régime du connu associé à un « temps routine » ou à une forme d'incertitude, qui implique de créer de nouvelles catégories sur la base de types connus dans un « temps d'expérience ». Nous avons ainsi quatre catégories (Fig. 1) :

Temps événement : événement programmé (singulier et connu) : l'événement programmé possède un script défini à l'avance qui met en valeur une « performance » en partie singulière. Il engage les participants en gérant l'excitation et l'intérêt que cette performance singulière doit produire.

Temps hasard : événement fortuit (singulier et inconnu) : le temps hasard articule deux fils d'activité différents. Dans le premier se déroule des activités de « basse intensité », qui préservent un potentiel suffisant de liberté et d'attention pour permettre la survenue éventuelle d'un événement marquant qui ne peut pas être complètement anticipé : rencontre, découverte d'un lieu ou d'un objet, évocation d'une idée forte... Cet événement imprévu déclenche ou sera à l'origine d'un nouveau fil d'activité à « haute intensité ».

Temps routine : processus récurrents (génériques et connus) : le temps routine correspond à des activités porteuses d'expériences typifiées. Les différents petits-événements qui le composent diffèrent bien sûr dans leur qualité intrinsèque mais renvoient à type connu qui permettent d'anticiper leur succession.

Temps expérience : processus exploratoires (génériques et inconnus) : le temps exploratoire correspond à des activités d'exploration délibérées d'un environnement spatial ou symbolique pour en comprendre la structure, le fonctionnement, la logique... L'environnement doit être suffisamment stable pour que les activités d'exploration puissent être répétées. La compréhension correspond à la capacité à rapporter les singularités à des types connus ou à en créer de nouveaux sur la base des similarités constatées.

[Tapez ici]

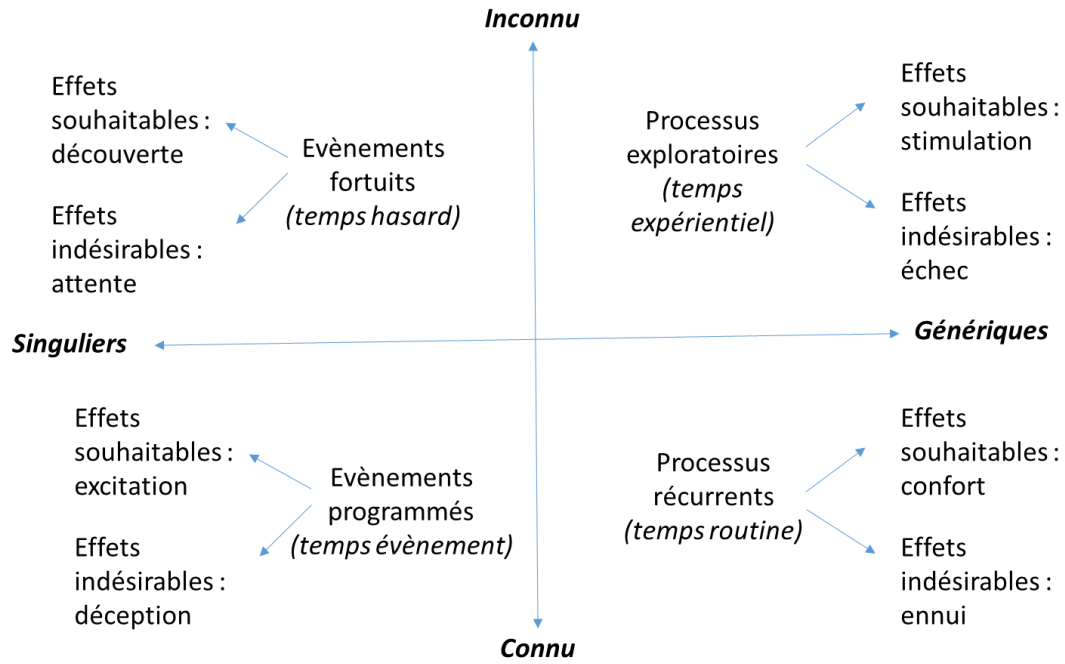


Fig. 1. Différentes catégories de temps subjectif

Constitution de nouveaux communs serviciels en exploitant le temps objectif dans les dispositifs transmédia hybrides

Dans cette partie nous expliquerons comment les dispositifs de médiation numériques relevant du transmédia hybride rendent possible une remédiation des services dans l'économie collaborative (Fig. 2). Selon (Zacklad 2015) les dispositifs de médiation transmédia peuvent être décrit à partir de trois niveaux croissant d'intensité transmédiatique correspondant au transmédia documentaire, au transmédia ancré et au transmédia hybride.

Le premier correspond à des dispositifs qui encouragent l'exploitation d'un environnement documentaire hétérogène dans le cadre des transactions. Le second correspond au recours à des documents ancrés dans des contextes spatio-socio-temporels particuliers. Il y a trois principaux types d'ancrage :

- **L'ancrage spatio-temporel du document** : permet la mise à disposition de documents qui contiennent la trace objective de leur lieu et/ou date de production. Dans les documents numériques qui s'actualisent en temps réel, cet ancrage correspond notamment aux cartes qui exploitent le suivi GPS de ressources.
- **L'ancrage social du document** : fournit une trace objective du ou des auteurs du document. Dans les documents numériques qui s'actualisent en temps réel, cet ancrage permet de savoir si le rédacteur ou les corédacteurs sont simultanément « en ligne ».
- **L'ancrage sémaphore des ressources externes** : ces documents fournissent une trace objective de l'état d'un objet tiers. Dans les documents numériques « temps réel », cet ancrage sémaphore permet de suivre différentes caractéristiques d'une ressource externe qui enrichissent, le cas échéant,

[Tapez ici]

l'ancrage spatio-temporel, tel que sa disponibilité, sa température, etc. Cette mise à jour de l'état de ressources externes peut-être fait par une saisie manuelle ou grâce à des capteurs.

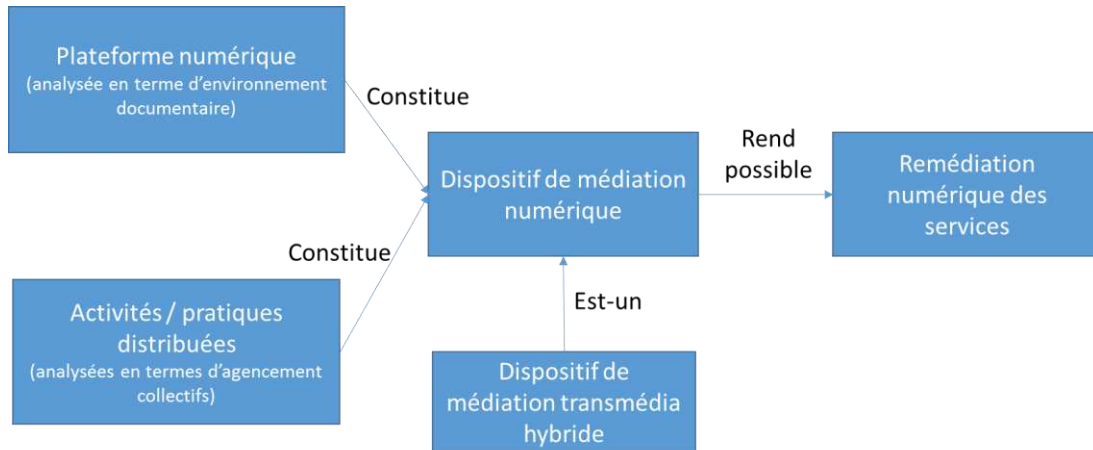


Fig. 2. Constituants de la remédiation numérique des services

Le transmédia hybride correspond à des dispositifs de médiation qui intègrent simultanément une médiation documentaire et une médiation extra-documentaire de type interpersonnelle, que celle-ci utilise la gestualité des acteurs (rencontre en face à face), la transformation matérielle d'un environnement partagé, ou la production d'objets tangibles n'ayant pas de contenu sémiotique (Fig. 3).

Les dispositifs transmédia ancrés, notamment de type sémaphore, qui étaient jusqu'alors réservés aux systèmes d'information industriels et logistiques, vont être utilisés pour tracer la disponibilité des ressources du patrimoine privé d'un très grand nombre d'utilisateurs dispersés sur un vaste territoire, comme on le voit dans des applications d'hébergement collaboratif (par exemple, Airbnb) ou de déplacement collaboratif (par exemple, Uber). Ces dispositifs, en fournissant une représentation unifiée mais surtout actualisée sur la base du temps objectif, de la disponibilité d'un très grand nombre de ressources unitaires de petite capacité, vont créer une nouvelle forme de commun que nous appelons un commun serviciel qui est au fondement des applications de l'économie collaborative.

[Tapez ici]

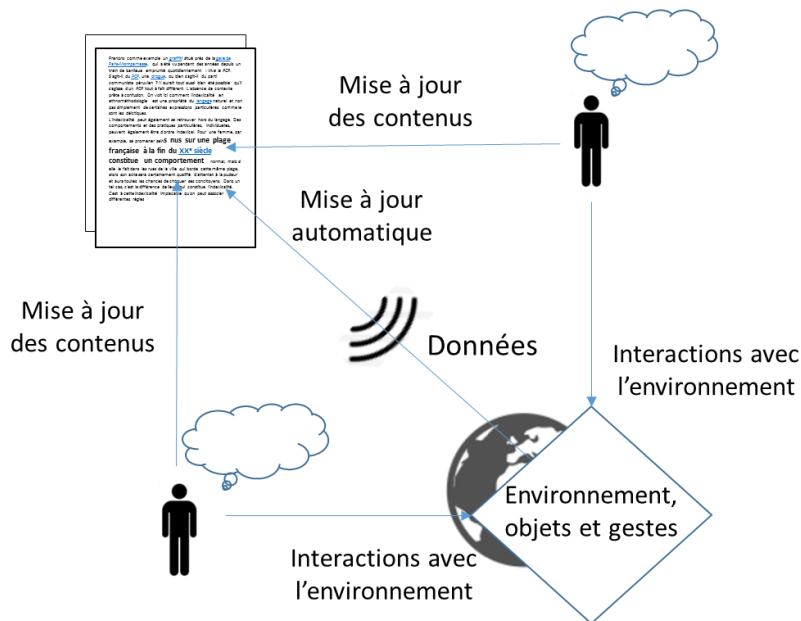


Fig. 3. Les médiations du transmédia hybride exploitant l'ancrage sémaphore

Nouvelles expériences de service basées le temps subjectif.

La constitution de ces nouveaux communs va permettre d'offrir de nouvelles expériences de service basées sur des transformations de leur accessibilité à la fois objective et subjective. L'accessibilité d'un territoire ou d'un service correspond à la capacité que ses bénéficiaires potentiels ont d'y accéder. On peut distinguer différentes formes d'accessibilité : financière, spatio-temporelle, cognitive, culturelle, etc. (voir, par exemple, Tertre 2002). Notre hypothèse est que la remédiation opérée par les dispositifs de transmédia ancré de l'économie collaborative transforme, parmi d'autres paramètres, l'accessibilité temporelle objective mais également subjective des services. Ces enjeux d'accessibilité temporelle subjective rejoignent d'autres d'ordre cognitif ou culturel.

Dans la suite de notre recherche inscrite dans le projet doctoral du second auteur, nous présenterons et nous analyserons trois types de services qui relèvent de l'économie collaborative dans le sens large que nous avons évoqué en introduction.

- Les services d'hébergement collaboratifs qui vont du « couchsurfing » aux applications commerciales de type Airbnb ou Abritel ;
- Les services de boutiques éphémères qui permettent à des marques d'exploiter un lieu partagé au bénéfice de leurs clients ;
- Les services de logistique 2.0 offerts par des opérateurs pour fluidifier les livraisons ou les services de logistique collaborative.

Nous verrons qu'au-delà des paramètres liés à l'accessibilité financière, spatiale ou relevant du temps objectif, qui jouent aussi un rôle pour certains de ces services, le renouvellement de l'accessibilité temporelle expérientielle, qui relève du temps subjectif, est une caractéristique saillante.

En particulier, là où les services « traditionnels » ont plutôt comme point fort d'offrir l'expérience d'un temps routine dans lequel le service est le plus possible présenté

[Tapez ici]

comme un « produit » possédant des caractéristiques tangibles et reproductibles, les services de l'économie collaborative vont offrir l'expérience d'un temps événement, personnalisé, singulier, adaptable.

Le passage du temps routine au temps événement va souvent être lié au fait que les services collaboratifs impliquent une rencontre interpersonnelle entre le bénéficiaire et le producteur du service, rencontre qui peut être l'occasion d'élargir le contour des prestations classiques et de s'adapter à la singularité de la demande du client. Cette transformation du temps subjectif agit sur presque tous les paramètres des innovations actuelles dans le sens de la personnalisation et de la coopérativité (Zacklad 2010) : singularisation, servicialisation agentive, participation.

Conclusion

Nous avons considéré dans ce texte que le temps pouvait être considéré comme un artefact médiateur à part entière dans sa dimension objective comme dans sa dimension subjective. Les innovations de service sont très souvent liées à des transformations des modalités de l'accès. Parmi celles-ci, nous avons montré que l'accessibilité temporelle jouait un rôle important à la fois pour la constitution des nouveaux communs serviciels et pour l'enrichissement de l'expérience subjective des services, ceux-ci pouvant passer de l'expérience d'un temps routine à celui d'un temps événement plus engageant et stimulant. Mais cette transformation qualitative n'est pas forcément durable. La suite de notre étude pourrait, par exemple, s'interroger sur les points suivants :

- la répétition des expériences de service collaboratif n'est-elle pas susceptible de laisser à la place à un temps expérience susceptible de permettre l'installation de nouvelles routines ?
- le temps routine n'est-il pas susceptible d'être préférable pour certaines expériences de services si d'autres dimensions de l'accès sont satisfaites ?
- les services non collaboratifs sont-ils susceptibles de s'inspirer des innovations de l'économie collaborative pour proposer des expériences de service relevant du temps événement ?
- le couplage de plusieurs offres de services collaboratives, éventuellement en lien avec des offres de services traditionnelles, n'est-il pas susceptible de permettre d'autres innovations relevant de l'intégration (p.e. économie de fonctionnalité), particulièrement pertinentes dans un contexte urbain ?

Bibliographie

Berger L. & Luckmann T., *La Construction sociale de la réalité*. (1966), trad. fr. 1986, rééd. 1997. *Armand Colin*, coll. « Références ».

Botsman, R., & Rogers, R. (2010). *What's Mine Is Yours: The Rise of Collaborative Consumption*. New York, NY: HarperBusiness.

Boullier, D. (2003). Déboussolés de tous les pays ! Une boussole écodémocrate pour rénover la gauche et l'écologie politique. *Cosmopolitiques*, pp.224, 2003 <hal-01025301>

[Tapez ici]

Fraisse, (1957). *Psychologie du temps*, Paris : PUF.

Tertre C. du (2002), « Services, « relation de service » et « économie immatérielle », in François Hubault (coord.), *La relation de service, opportunités et questions nouvelles pour l'ergonomie*. Toulouse, Octares Editions, pp 215-225

Zacklad, M., (2015). Genre de dispositifs de médiation numérique et régimes de documentalité, dans L. Gagnon-Arguin, S. Mas, D. Maurel (dir.), *Les genres de documents dans les organisations, Analyse théorique et pratique* (p. 145-183), PUQ, Québec.

Zacklad, M. (2013). Le travail de management en tant qu'activité de cadrage et de recadrage du contexte des transactions coopératives. *Activités*, 10(1), 192-220
<http://www.activites.org/v10n1/v10n1.pdf>

Zacklad, M. (2010), Sémiotique de la création de valeur dans l'économie des transactions coopératives, in *L'activité marchande sans le marché*, Hatchuel, A., Favereau, O., Aggeri, F. (Eds), Paris :Presses de l'Ecole des Mines, p. 265-283