



HAL
open science

Public/usagers

Carine Aillerie

► **To cite this version:**

Carine Aillerie. Public/usagers. Commission nationale française pour l'Unesco; Divina Frau-Meigs, Alain Kiyindou (dir.). Diversité culturelle à l'ère du numérique. Glossaire critique, La Documentation Française, 2014, 978-2-11-009406-3. hal-04733875

HAL Id: hal-04733875

<https://hal.science/hal-04733875v1>

Submitted on 17 Oct 2024

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.

Aillerie K. (2015) Article « public/usagers ». In Frau-Meigs D & Kiyindou A (dir). *Glossaire critique de la société de l'information*. Paris : UNESCO/La documentation française

Historique de la notion

Relatif au cadre de pensée émetteur/récepteur, à la primauté du groupe désigné, le terme de public est d'acceptation antérieure à celui d'usagers qui pose pour sa part l'expérience individuelle et sociale des technologies de l'information et de la communication comme marqueur des enjeux actuels de la société connectée.

Le terme d'usagers est à rapprocher de l'évolution de cadres théoriques, qui se définissent mutuellement plus qu'ils ne se succèdent. Dans les années 70-80, prévaut ainsi l'orientation système et la focalisation sur l'optimisation des dispositifs de traitement et d'accès à l'information, l'adéquation entre indexation et requête. Emerge ensuite une approche orientée usager, massivement représentée dans le paysage scientifique, qui a vu s'élargir aux besoins réels de l'individu, puis à son environnement social, le cadre d'appréhension des systèmes d'information et de communication. La réflexion s'est en effet alors portée sur la façon dont les personnes interagissent avec les outils à leur disposition, tout d'abord afin d'améliorer ces outils, puis pour modéliser en tant que tels les comportements de recherche et de navigation. Aujourd'hui, dans la perspective des approches « expérience utilisateur », il s'agit de comprendre comment fonctionnent ces outils inséparables de l'interaction avec les personnes c'est-à-dire, non plus seulement d'adapter le dispositif au comportement et au contexte de ses usagers, mais de partir de ce comportement et de ce contexte mêmes pour concevoir de nouveaux dispositifs ou faire évoluer les systèmes existants.

Il est traditionnellement fait référence aux travaux fondateurs de M. de Certeau lorsqu'il est question d'usagers (De Certeau 1990). De Certeau convoque ainsi, via la métaphore du braconnage, un usager créateur de son propre usage transformant de façon inédite les contenus culturels qu'il reçoit. Relative à la singularité, la notion d'usage devient alors multiple, exprimée selon un continuum allant de l'adoption à l'appropriation. Selon le paradigme de l'appropriation, ce que l'usager fait réellement, de et avec l'objet technique, se démarque ainsi toujours d'un quelconque mode d'emploi et du projet même de l'innovation. Dès cette définition première de l'usager, est perceptible une distinction fondamentale entre usage et utilisation, ainsi qu'une mise en évidence de l'hétérogénéité au principe de ces usages (distinction entre tactiques et stratégies). Cette mise en question de l'individualité et de la capacité du sujet à choisir et à orienter son action se retrouve dans les réflexions terminologiques entre usages et pratiques (Jouet 1993). Elle colore finalement toute la sociologie des usages en France, centrée sur ce que les gens font avec les technologies et sur les processus d'appropriation individuelle et sociale de ces technologies.

Ce que fait le numérique aux usagers

La question des usagers, de leurs pratiques concrètes et contextualisées de consommation des contenus informationnels, culturels et médiatiques, grandit avec le déclin des technologies majoritairement orientées vers la transmission de l'information et la diffusion verticale des contenus. Avec l'entrée en scène des technologies numériques en général, d'internet et du web en particulier, la question essentielle est celle de la surabondance de l'offre et des sollicitations, mais, aussi et surtout, celle des besoins et des capacités effectifs des personnes et des groupes à en tirer parti. Ce questionnement est crucial eu égard aux problématiques renouvelées de la fracture et de la convergence numériques (Jenkins).

En effet, lorsqu'il est question de culture numérique, ce qui importe c'est la nature de la relation qui s'instaure entre un collectif et des contenus et, au-delà d'une simple somme d'usages, les éléments de communauté qui permettent de l'identifier. Si nous définissons donc très simplement et dans une perspective anthropologique la culture comme rapport au monde typiquement humain, non pas opposé à la nature mais spécifique, il nous est permis de nous poser la question des rapports entre

« culture » et « culture numérique ». La culture numérique, et donc à travers elle les usages qui sont la culture incarnée et en actes, a-t-elle une existence en tant que telle ou est-elle soluble dans les définitions préalables de la culture ? La numérisation des contenus et les usages afférents s'enchaînent en effet dans les dispositifs pré existants d'externalisation de la mémoire en même temps qu'ils obligent à en repenser les modalités et les enjeux. « (...) *Il existe une culture propre à la Toile, qui se construit par un processus de distribution où tous les acteurs ont un rôle à jouer, ne serait-ce que par les choix et les tris auxquels ils procèdent entre toutes les sources d'information disponibles, contribuant à une circulation créative continue d'informations et de savoirs dont aucun individu ou aucune institution n'a l'initiative. (...)* » (UNESCO 2005) : ce qui apparaît ici au cœur de cette circonscription de la culture numérique comprise comme culture en tant que telle, ce n'est pas seulement le processus de numérisation qui la fonde mais la place centrale qui y est effectivement attribuée à l'utilisateur, acteur social. Si la culture est l'expression d'une certaine vision du monde, un être au monde proprement humain et qui en tant que tel se décline au cours des époques et aux grés des localisations, elle est basée sur un ensemble de connaissances et de valeurs, elle est en tant que telle repérable et structurée, transmissible. Ainsi les usages liés à la numérisation peuvent-ils être connus comme tels, contribuant à opérer des choix ils engagent l'« intelligence de l'utilisateur » (Merzeau). Ceci doit être mis en résonance avec la diffusion d'internet dans tous les secteurs de la vie et de la massification des usages quotidiens tendant à l'individualité et à l'hyper mobilité. Inséparable de la délimitation de l'utilisateur numérique paraît la question du contexte des usages, contextes de plus en plus diffus (e.g. entre sphère intime et publique sur les réseaux sociaux).

Entre public et utilisateurs, la délimitation des termes et surtout des enjeux qu'ils portent, sont plus que jamais à l'ordre du jour au travers de la question du choix et du bénéfice réels de l'usage. En effet, les études pointent la diversité et surtout l'hétérogénéité des situations. Dans le champ des pratiques culturelles en France, par exemple, les pratiques numériques sont décrites dans une logique de cumul comme allant de pair avec un investissement culturel à la fois plus prononcé et plus diversifié. Cette perspective prolonge les profils éclectiques de l'omnivore et de la dissonance. L'utilisateur fait ainsi face à l'exigence accrue d'une certaine acuité attentionnelle. Il ne s'agit plus seulement de savoir repérer à quels contenus, marqueurs d'une certaine légitimité sociale, adhérer, mais prime cette capacité prise pour elle-même à capter des contenus et à les désigner comme intéressants ou pertinents, à les partager et à les produire. Or, produire et diffuser un contenu engage l'aptitude à le caractériser (e.g. sa description au moyen de tags), à envisager des modalités de gestion et de diffusion (e.g. droits d'utilisation). L'enjeu majeur de cette délimitation du terme d'utilisateur, du point de vue des individus comme des sociétés, s'énonce ainsi en termes de capacités translittéraires à accéder aux contenus, à les valider ainsi qu'à les produire et à les distribuer. Il y va de la capacité de l'utilisateur à agir en tant que sujet et citoyen.

Utilisateurs numériques et diversité culturelle

Nous l'avons dit, la numérisation des contenus et leur mise en circulation sur les réseaux impacte l'organisation structurelle des modalités de production/réception des contenus et renouvelle l'appréhension des processus culturels et d'émancipation. Dans le prolongement des réflexions portées sur les technologies intellectuelles, les penseurs d'internet ont largement soupesé les potentialités d'échange et de mutualisation, le renouveau d'un possible « vivre ensemble ». De façon schématique, deux visions se sont longuement opposées : la communion fusionnelle du « village global » (Lévy) et la mise en garde pointant écarts et inégalités accrues (Wolton). A l'heure où les usages quotidiens s'affichent à coup de chiffres vertigineux et d'arguments infographiques, cette capacité des individus comme des groupes sociaux à disposer d'eux-mêmes, en toute connaissance de cause, rejoint la notion polysémique d'« empowerment », souvent traduite par le terme de « capacitation » et désignant à la fois le pouvoir d'agir (un état) et le cheminement pour atteindre cette autonomie (processus) (Bacqué Biewener 2013). La distinction opérée par De Certeau entre tactiques et stratégies se pose ainsi pour les acteurs individuels comme pour les sociétés et s'illustre par une fracture numérique de deuxième niveau : au-delà des problématiques d'accès aux dispositifs, les

capacités réelles des individus et des groupes à tirer parti de cet accès. C'est bien la possibilité d'exprimer, de transmettre, de renouveler, son identité, et donc de nourrir une certaine diversité culturelle, qui est en jeu. Cette capacité à consulter des contenus mais aussi à en créer, rejoint la thématique plus globale d'« innovation ascendante », émanant du contexte précis de l'utilisateur et d'un besoin le plus souvent très personnel (Von Hippel 2005). Le phénomène de désintermédiation souvent associé aux technologies numériques présente ainsi un potentiel certain pour ces innovations par l'usage et pour le rôle réaffirmé des acteurs individuels et des communautés, Internet lui-même devant beaucoup à l'inventivité de ses contributeurs. Mais l'innovation ascendante n'est ni totalement spontanée ni dénuée de toute préoccupation de gouvernance : dès lors faut-il *vouloir* et *savoir* faire pour participer au développement d'un logiciel libre ou d'une encyclopédie collaborative, pour citer deux exemples emblématiques. Cela ne doit effectivement pas occulter la nécessité d'une formation et d'un apprentissage au principe de cette capacité à s'exprimer et à prendre part à la conversation mondiale. C'est en ce sens que l'innovation par l'usage ne se substitue pas au modèle vertical de développement culturel mais renouvelle profondément l'appellation de culture.

Marie-Hélène Bacqué, Carole Biewener, *L'empowerment une pratique émancipatrice*, Paris, La Découverte, 2013, .

Michel de Certeau, *L'invention du quotidien : 1. Arts de faire*, Paris, Gallimard, 1990 (Folio essais)

Josiane Jouet, Pratiques de communication et figures de la médiation, *Réseaux*, n°60, 1993

UNESCO, *Vers les sociétés du savoir : Rapport mondial de l'UNESCO*, Paris, Editions UNESCO, 2005 <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141907f.pdf>

Eric Von Hippel, *Democratizing Innovation*, Cambridge, MA, MIT Press, 2005