HAL
open science

Penser les mutations des télé-services info communicationnels

Yolande Combès

To cite this version:

Yolande Combès. Penser les mutations des télé-services info communicationnels. Sciences de l'information et de la communication. Université Charles-de-Gaulle Lille 3, 2004. tel-01388774

HAL Id: tel-01388774

https://hal.science/tel-01388774v1

Submitted on 28 Oct 2016

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.

UNIVERSITÉ CHARLES-DE-GAULLE LILLE 3

PENSER LES MUTATIONS DES TÉLÉ-SERVICES INFO COMMUNICATIONNELS

APPROCHES ET PERSPECTIVES

Habilitation à diriger des recherches présentée par

YOLANDE COMBÈS

Sous la direction d'Élisabeth Fichez, Professeur à l'UFR Infocom de Lille 3

1° décembre 2004

Président du Jury :	**Gaëtan Tremblay**
Membres du Jury :	**Éric Delamotte**
	Élisabeth Fichez
	Bernard Miège
	Pierre Mœglin

Penser les mutations des télé-services info-communicationnels. Approches et perspectives

Sommaire

Introduction générale

Chapitre 1 : A propos du concept d'idéologisation

1. Capitalisme et idéologies

2. Comment les idéologies techniciste et communicationnelle sont-elles convoquées et se propagent-elles ?

3. Idéologies managériales et normes d'action communicationnelles.

Chapitre 2 : A propos du concept de rationalisation

1 Rationalisation : genèse d'un mouvement théorique pour comprendre les processus en cours

2. Expérimentation et rationalisation

3. Rationalisation et construction des médiations

4. Rationalisation et nouvelles formes d'industrialisation dans la formation

Chapitre 3 : Où il est question de formes d'objectivation différenciées

1. L'évolution des formes d'objectivation et de valorisation

2. Objectivation et modèles socio-économiques

3. Objectivation et dimension politique

Conclusion générale

Introduction générale

La thèse générale de ce document qui tente de mettre en perspective près de vingt cinq ans de travaux de recherche sur l'intégration et l'adoption des techniques d'information et de communication dans trois champs spécifiques pourrait être formulée ainsi : les télé-services ou systèmes info-communicationnels participent, tant dans leur conception, réalisation, diffusion et appropriation, de la recomposition des milieux professionnels sur les plans socio-économique, politique, institutionnel ou organisationnel. La diversité des champs abordés et l'approfondissement des investigations menées, d'abord au sein du monde agricole, puis dans l'entreprise et enfin, dans la dernière décennie, au sein du monde de l'éducation et de la formation, conduisent à montrer la diversité des situations rencontrées, à en dégager les points divergents et les points communs et à élaborer une conceptualisation théorique d'ensemble. Le choix pris de structurer le travail autour de trois concepts principaux, ceux d'idéologisation, de rationalisation et d'objectivation, nous a poussée à approfondir les théoriciens ayant œuvré en la matière et à mettre en évidence le rapport entre technologisation et logique capitaliste, entre idéologisation des sciences et des techniques et rationalisation, entre objectivation et mise en marché. Pour ce faire, nous avons convoqué la théorie des industries culturelles et en particulier le concept de modèles socio-économiques.

Si nous en étions restée à la seule mise en visibilité des terrains de recherche, un titre tel que : « Les télé-services : un analyseur des recompositions des espaces sociaux professionnels » aurait suffi pour souligner la vision d'ensemble. Mais il aurait occulté les aspects de problématisation et le travail important de conceptualisation dont nous voulions nous donner le temps à l'occasion de la préparation de l'habilitation. C'est donc la raison d'être du titre effectivement retenu, à savoir : « Penser les mutations des télé-services info-communicationnels. Approches et perspectives », qui recouvre les divers ordres de mutations engagées (techniques, institutionnelles, organisationnelles, politiques et socio-économiques) et se fonde sur l'analyse des processus d'idéologisation, de rationalisation et d'objectivation. Car si les technologies participent des changements sociaux, ce qui nous a préoccupé dans la tâche présente, concerne plus spécifiquement les raisons et la manière dont la compréhension des concepts, de leur genèse, de leur articulation et des débats qu'ils suscitent, aident autant le déchiffrement de la réalité que la problématisation des mutations en œuvre.

Ainsi l'exploration conduite dans ce document tente de réaliser un équilibre entre le travail déjà fait dans les productions antérieures et le travail en train de se faire, en essayant de donner au lecteur des aperçus suffisamment consistants pour qu'il puisse juger de son intérêt. Pour ce faire, nous avons lié autour des concepts choisis les débats de théoriciens, les objets étudiés et les analyses que nous avons réalisées. Notre objectif a été de saisir en quoi des auteurs tels que K. Marx, M. Weber, J. Habermas, J.J. Goux Y. de la Haye, Leroi-Gourhan, P. Chambat, M. Augé par exemple, nous sont utiles pour penser, non seulement l'évolution du capitalisme et des processus de technologisation et de rationalisation, mais aussi l'évolution des formes d'idéologisation et de mises en marché, ces dernières passant aujourd'hui par des formes d'objectivation inédites qui interrogent les fondements anthropologiques tels que les rapports de l'homme à l'espace et au temps, aux codes d'échanges, etc. . Nous avons également approfondi la question des modèles socio-économiques des industries culturelles en nous basant sur les approches développées successivement par P.Flichy, B. Miège, J.G. Lacroix et G. Tremblay, P. Mœglin[1], depuis trente ans.

En choisissant d'analyser les notions d'idéologisation, de rationalisation et d'objectivation, qui sont les trois objets des chapitres qui vont suivre, nous nous situons également dans la perspective de la réflexion sur l'émergence de processus de « néo-industrialisation ». Cette question posée par P. Mœglin dans son livre « Le satellite éducatif : Média et expérimentation », en 1994 l'a conduit à considérer que ce processus est « alimenté par trois séries de phénomènes interdépendants : la technologisation…. s'accompagnant ….des mécanismes de substitution tendancielle du capital au travail ; la rationalisation qui induit le recours à des méthodes de gestion et de planification calquées sur celles des secteurs où prévalent l'organisation scientifique du travail et les activités tertiaires les plus industrialisées ; l'idéologisation qui produit cet esprit industriel dont les expérimentateurs se réclament *»*.[2]

Pourquoi avons-nous préféré le terme d'objectivation à celui de technologisation ? Tout d'abord parce qu'il nous a semblé que le terme de technologisation peut être difficilement distingué de ceux de rationalisation et d'idéologisation pris au sens de M. Weber et de J. Habermas car il

---

[1] Flichy P. (1980) : *Les industries de l'imaginaire, pour une analyse économique des médias*, Presses Universitaires de Grenoble.
Miège B., Pajon P., Salaün J.M. (1986) : *L'industrialisation de l'audiovisuel, des programmes pour les nouveaux médias*, Aubier Res Babel.
Tremblay G., Lacroix J.G., en collaboration avec Ménard M. et Régnier M.J. (1991) : *Télévisions : deuxième dynastie,* Presses de l'Université du Québec.
Mœglin P. (1998) : « Au cœur des recompositions industrielles de la formation, la question de la médiation », *Actes du 11° Congrès National des Sciences de l'Information et de la Communication, SFIC, Université de Metz.*
[2] Mœglin P : (1994) : *Le satellite éducatif. Média et expérimentation*, Paris, Cnet, collection « Réseaux », p.266.

participe de ces deux processus. En effet, Habermas[3] souligne que la science et la technique sont à appréhender dans le capitalisme comme idéologie. De plus, la dissociation entre le producteur et le produit introduite par le processus de technologisation est au cœur d'un processus de rationalisation, on dira même le plus souvent d'industrialisation, et également d'objectivation. Que mettons-nous derrière ce dernier terme ? Les pratiques communicationnelles technologisées ou médiatisées, l'une désignant un processus d'instrumentation technique par les outils, l'autre renvoyant à l'opération de « mise en média », et qui chacune se concrétise et se matérialise, sont du côté de l'objectivation. Si on distingue par ce terme un processus, qui loin de s'opposer, se complète avec un autre, celui de subjectivation, nous pouvons dire que le premier processus relève de la mise à distance tandis que le second implique une appropriation par le sujet d'une information qui lui devient connaissance personnelle comme dans le cadre de l'activité éducative par exemple. Cette dialectique entre objectivation communicationnelle et subjectivation éducative est mise en avant par P. Mœglin dans son dernier ouvrage[4]. Dans son analyse, cet auteur souligne qu'outils et médias expriment des représentations et valeurs collectives. On situe ici l'écart entre la notion de technologisation qui réfère à la seule instrumentation technique et l'objectivation qui peut être vue comme la conjonction des dimensions technique, symbolique et sociale et permet de mettre en valeur la manière dont s'instituent les différentes formes de valorisation.

Trois hypothèses donnent l'ossature au travail mené.

Dans un premier temps, nous faisons l'hypothèse que le processus d'idéologisation propre à la 'société de l'information' ou à la 'société de la communication', qui est au niveau des représentations le corrélat de la fusion de trois univers (la science, la technique et la production capitaliste), vise à donner un sens fédérateur aux pratiques technologisées ou médiatisées par les systèmes info-communicationnels ou les télé-services et à induire par là une normalisation des conduites se conformant à l'esprit de calculabilité et à l'idée d'autonomisation facilitée pour les individus dans les champs professionnels.

Dans un deuxième temps, il nous importe d'aborder, à travers la question de la rationalisation, les mutations qui s'opèrent dans les champs étudiés en matière industrielle, et plus spécifiquement les mutations concernant les formes de production - circulation - appropriation de contenus

[3] Habermas J. (1984) : *La technique et la science comme « idéologie »*, Médiations Denoël, Préface et traduction par J.R. Ladmiral, texte en allemand paru en 1968.

[4] Moeglin Pierre (2004) : *Outils et médias éducatifs, une approche communicationnelle*, PUG, p.16.

informationnels et communicationnels professionnels. La technologie, et en particulier l'effet du réseau, est susceptible d'étendre le nombre de personnes concernées par le même service et également de faire accomplir par l'usager une partie du service. Ces évolutions conduisent à des innovations en matière d'organisation productive et distributive et bousculent les règles établies en matière de division du travail, d'expertise professionnelle, de répartition des tâches et des formes de standardisation et de distribution des informations et modes de communication. Elles favorisent également des stratégies de spécialisation ou de diversification, voire d'intégration spécifique entre filières. Cette accentuation du processus de rationalisation au sein des champs étudiés ne peut être appréhendée sans l'étude du même processus au sein des secteurs techniques à savoir les secteurs de l'informatique, des télécommunications essentiellement. En effet, la convergence semble justifier la dynamique de rationalisation actuelle, et en particulier celle porteuse du développement des télé-services.

Nous faisons donc l'hypothèse que les télé-services professionnels sont des révélateurs du mode de rationalisation à l'œuvre dans les champs professionnels étudiés. Ce mode de rationalisation s'appuie sur des systèmes info-communicationnels ou des médias capables de répondre aux exigences de réactivité, de flexibilisation et « d'intellectualisation du réel[5] » qu'implique l'évolution du capitalisme.

Ainsi en réalisant un va-et-vient entre l'analyse des conditions structurantes, des logiques sociales, des stratégies d'acteurs et des usages, nous devrions étudier sous ses différentes facettes la question de la rationalisation appliquée à la question des télé-services .

Dans un troisième temps, nous faisons l'hypothèse que les télé-services trouvent matière à se valoriser au travers de modèles socio-économiques des industries culturelles mais, de par leur spécificité, ils induisent également à la reconsidération de ces modèles. En effet le passage de la forme d'objet classique, à savoir l'objet matériel qui réfère à un processus de matérialisation, à une forme propre aux réseaux interactifs assimilable à une médiatisation interactive conduit à une évolution des formes de valorisation. Celles-ci prennent, de surcroît, un caractère spécifique quand elles concernent les champs professionnels.

Avant d'aborder les trois chapitres, il nous a semblé nécessaire de présenter dans les grandes lignes la manière dont les champs étudiés, et en particulier le monde agricole et le monde éducatif

[5] « Intellectualisation du réel » : nous entendons par ce terme l'action de rapporter le réel aux seuls raisonnements s'appuyant sur des données se conformant à l'esprit de calculabilité, données le plus souvent dépendantes de dispositifs techniques qui en assurent les modes de calcul, de présentation, de circulation et de transmission (entre autres ce que certains auteurs appellent l' « intelligence artificielle »).

et de la formation, ont été soumis au cours du XIXe et du XXe siècle à la logique capitaliste et la manière également dont ils s'en démarquent.
Si nous avons pu dans l'analyse rapprocher des domaines qui ne semblent pas référer aux mêmes instances institutionnelles et politiques et qui diffèrent totalement par leur mode d'activité (l'agriculture renvoyant au secteur primaire, certaines entreprises au secteur secondaire et d'autres ainsi que l'éducation au secteur tertiaire), c'est que la problématisation conçue dès la thèse en 1985 cherchait à dévoiler comment de nouveaux territoires sont délimités et instrumentalisés par ces techniques et comment ils sont l'objet d'une intervention régulatrice de la part de systèmes politiques, organisationnels et économiques qui tentent de rationaliser leurs modes d'intervention en utilisant des réseaux de services marchands. Cette approche reste valable dans d'autres secteurs professionnels se démarquant par rapport à la pure logique capitaliste. Aussi, le travail mené ici ne peut être perçu comme mettant simplement en valeur une juxtaposition de domaines. Dans les faits, il apparaît qu'une logique scientifique structure l'ensemble des travaux présentés, même si cette réalité nous semble plus lisible, maintenant, au terme de ce parcours.

Les cultures de métier, les formes institutionnelles en place, si on s'attache particulièrement à comparer monde agricole et système éducatif, peuvent paraître très différentes. L'agriculture reposant en France sur la propriété privée est une activité fortement inscrite dans un territoire local, pour laquelle l'influence de l'industrialisation ainsi qu'une organisation définie au niveau national voire européen sont très récentes ; à l'inverse, l'éducation depuis longtemps structurée au niveau national se présente depuis le XIX ° siècle comme une « bureaucratie » fondée sur une organisation très structurée du travail, s'inscrivant en ce sens dans un processus de discipline rationnelle mais sans être soumise à l'injonction du profit.
Cependant, ces deux champs se trouvent confrontés, au même moment, aux projets d'introduction de la télématique puis de l'informatique dans le milieu agricole, de technologies éducatives en éducation-formation et révèlent comment de nouveaux territoires sont délimités et instrumentalisés par ces techniques. Les conséquences, indirectes autant que directes, mettent ces secteurs à parité avec les autres secteurs économiques, tant le processus de technologisation est lié dans nos sociétés occidentales à celui de performativité (Quéré, Lyotard)[6].
On relève que ces différents milieux, qu'ils soient considérés comme productifs ou non, dépendent de leur système d'information et sont dans l'obligation d'utiliser un langage de codes, de normes et de modèles de référence propre au système économique. Ce langage devient

[6] Quéré Louis (1982) : *Les miroirs équivoques*, Aubier Res Babel
Lyotard Jean-François (1988) : *La condition postmoderne*, Les éditions de Minuit

d'ailleurs une conduite sociale et se révèle être celui de groupes qui se sont intégrés, pour une grande partie, à la société marchande. C'est le cas plus particulièrement des entrepreneurs agricoles, mais aussi, de manière plus marginale et moins visible, des décideurs ou chefs de projet mettant en place les dispositifs de formations ouvertes à distance dans l'éducation. Les analyses menées dans nos recherches (4, 11, 12) mettent en valeur le fait qu'une partie de l'agriculture et de l'éducation-formation sont sollicitées ou contraintes d'entrer dans une société programmée à la recherche de la performance. Ceci est d'autant plus vrai dans les entreprises qui s'inscrivent systématiquement dans un système capitaliste et qui mettent les divers systèmes de diffusion, de gestion, de logistique ou de qualité au service de la performativité (6, 7, 10, 21).

En effet, ce qui est importé dans ces milieux, au travers des dispositifs mis en place, ce sont non seulement des technologies et des processus, mais aussi évidemment des règles et des normes dont la nature renvoie aux dynamiques globales structurant l'ensemble de la société. Par exemple, la mesure étant la forme et le fondement du calcul économique, elle devient une référence, si ce n'est première, du moins importante, dans tous les dispositifs développés et, au travers de cette insertion subreptice[7], c'est à l'intégration du milieu agricole et éducatif aux normes de la société industrielle voire marchande que l'on assiste.

Au sein du secteur agricole, les fonctions qu'assumaient les traditions en matière de structuration de l'identité et de motivation à l'action sont devenues l'objet d'une intervention organisatrice de la part des systèmes politiques, organisationnels et économiques. Ces interventions sont conduites par les organisations professionnelles agricoles et ont eu une ampleur considérable depuis les années 60-70, les technologies et les politiques agricoles impulsées par la Communauté européenne et par l'État depuis cette date, accentuant et accélérant ce mouvement.
Au sein du système éducatif, la volonté de mettre ce secteur à parité avec les autres secteurs économiques s'exprime essentiellement sur le mode discursif. En témoignent les discours des libéraux orthodoxes, qui soutiennent au sein de l'OMC que l'Etat doit s'abstenir d'intervenir dans le domaine de l'éducation et ceux sur le *e-learning* et la Formation Ouverte Á Distance au niveau international et européen qui participent des mêmes tendances. A un autre niveau, l'approche de J. L. Derouet[8], fait ressortir la manière dont l'idéal d'obligation civique de l'égalité d'instruction

[7] D'où l'emploi par Michel Berry du terme « technologies invisibles » in *Une technologie invisible ? L'impact des instruments de gestion sur l'évolution des systèmes humains*, CRG, Ecole polytechnique, Paris 1983.
[8] Derouet J.-L. (1989) : « L'établissement scolaire comme entreprise composite. Programme pour une sociologie des établissements scolaires », in Boltanski L ; et Thevenot L. (éds), *Justesse et justice dans le travail*, PUF, Cahier du centre d'Études de l'Emploi n°33, pp. 11-42.

rentre aujourd'hui en tension avec les contraintes d'efficacité. Plus concrètement, la mise en place d'actions de plus ou moins grande envergure, comme les campus numériques, au niveau tant international que national, montrent qu'un certain changement de paradigme éducatif tente d'être mis en place par des acteurs qui trouveraient intérêt à un tel changement radical. Ces acteurs, souvent investis dans l'évolution des processus technologiques, trouvent les moyens de s'allier aux acteurs politiques qui ont intérêt à promouvoir la société de l'information, et/ou aux professionnels conseillers agricoles, enseignants, techniciens, qui, dans leur institution respective, ont avantage à saisir l'opportunité des expérimentations technologiques pour faire évoluer leur positionnement personnel. D'expérimentation en expérimentation, chacun œuvre à la transformation du système éducatif en avançant des arguments validant l'idée d'une crise du système, en mettant en avant d'autres visions de l'éducation et en essayant de concrétiser d'autres manières d'organiser l'enseignement.

De l'un à l'autre des chapitres, il conviendra de voir comment ces trois processus - l'idéologisation, la rationalisation et l'objectivation - s'articulent et se conjuguent. En quoi l'idéologisation technique trouve-t-elle sa traduction dans des stratégies d'acteurs ? En quoi ces stratégies d'acteurs conduisent-elles à des formes de rationalisation spécifiques ? En quoi l'introduction d'un tiers technique modifie-t-elle les comportements, puis les conduites, les pratiques et enfin les usages et introduit des formes d'objectivation qui modifient les rapports intersubjectifs ?
En quoi les formes d'objectivation assimilables à des médiatisations interactives conduisent-elles à l'évolution des formes de valorisation ?

Chapitre 1 : A propos du concept d'idéologisation

Les expérimentations sociales en matière de technologies d'information et de communication que nous avons pu suivre à partir des années 80 sont accompagnées par de nombreux discours empruntant au 'mythe' de la « société de l'information » ou de la « société de la communication ». Comme le soulignait en 1981 Y. de la Haye, « l'espace de discussion ouvert dans l'opinion publique en France par le rapport Nora-Minc assigne aux ingénieurs et aux experts en (télé)communications une mission exaltante : donner à croire que l'effort conjugué de l'État et de quelques groupes industriels pour occuper deux ou trois créneaux dans le marché mondial de la télématique est autant qu'un impératif économique, un exaltant horizon socio-culturel. »[9] Mais pour mieux saisir pourquoi ces acteurs à l'heure de la télématique et des autoroutes de l'information développent une forme d'idéologie s'appuyant sur le paradigme communicationnel, nous tenterons préalablement de comprendre ce qui fonde les idéologies sous-jacentes à ce 'mythe'.

Nous définissons l'idéologie comme « système global d'interprétation du monde historico-politique »[10] et postulons, en nous appuyant sur la pensée de J. Habermas[11], que celle développée autour de la « société de l'information » ou de la « société de la communication » s'appuie sur la science et la technique. Comme nous l'avons avancé dans l'introduction, nous faisons l'hypothèse que le processus d'idéologisation propre à la 'société de l'information' ou à la 'société de la communication', qui est au niveau des représentations le corrélat de la fusion de trois univers - la science, la technique et la production capitaliste- vise à donner un sens fédérateur aux pratiques médiatisées par les systèmes info-communicationnels et à induire par là une normalisation des conduites se conformant à l'esprit de calculabilité et à l'idée de favoriser l'autonomisation des individus.

Nous serons donc amenée à dégager, au-delà de la compréhension du processus idéologique, les déterminants sociaux du mythe, à cerner les filiations ainsi que les acteurs qui s'en recommandent, à dévoiler les enjeux de pouvoir liés à la régulation symbolique du social et les

---

[9] Haye (de la) Y. (1984) : « Pour une critique de l'idéologie informatique » in Haye (de la) Y. : *Dissonances, critique de la communication*, La pensée sauvage, pp.165-166, Première parution in Silex, n° 18, Grenoble, 1981.

[10] Aron R. (1966) : *Trois essais sur l'âge industriel*, Plon.

[11] Habermas J. (1984) : *La technique et la science comme « idéologie »*, Médiations Denoël, Préface et traduction par J.R. Ladmiral, texte en allemand paru en 1968.

effets auto-réalisateurs des discours. Telles sont les réflexions auxquelles nous nous attacherons dans ce chapitre, ceci afin de montrer, dans la dernière partie, en quoi le processus d'idéologisation, propre à la 'société de la communication' vise la normalisation des conduites avant de favoriser l'ajustement économique[12].

1 . Capitalisme et idéologies

« Le propre d'une idéologie, au sens où ce mot est employé par les sciences sociales depuis Marx, est d'exemplifier, dans des contenus sémantiques divers, un modèle de rationalité *substancielle* »[13]. L'idéologie peut alors être appréhendée comme la construction, voire la manipulation, du « tiers symbolisant » pour reprendre une expression de L. Quéré[14], c'est-à-dire une référence relative à une Extériorité fondatrice, les cultures évoluées se caractérisant par l'existence d'une vision du monde centrale (mythe ou religion évoluée) ayant pour but de légitimer efficacement la domination en vigueur[15]. Ainsi, le référentiel religieux a fonctionné comme idéologie dans la société traditionnelle ; un autre référentiel a été pointé par Marx, le référentiel économique ; enfin un troisième référentiel, dénoncé par Marcuse et Habermas[16], concerne la version scientifique de la légitimité, la science et la technique servant indûment de justification ultime dans une société qui refoule les débats pratiques. Partant de ces présupposés, comment aborder la question de l'idéologisation dans notre société ? La confrontation théorique sur cette question semble offrir une clé pour comprendre la complexité de la construction idéologique et expliquer pourquoi dans notre société l'intellectualisation des images du monde passe par la Science et la Technique, processus qui conduit au déni du politique et du social que le primat de la logique technico-économique exige. Ces analyses nous fourniront les moyens de justifier les choix méthodologiques que nous avons adoptés pour analyser les contextes expérimentaux de télé-services et en particulier pour appréhender l'influence des conceptions du monde portées par les acteurs sur les organisations sociales ou les attitudes individuelles.

---

[12] Haye (de la) Y. (1984) : « Contribution à l'analyse matérialiste des média » in Haye (de la) Y. : *Dissonances, critique de la communication*, La pensée sauvage, pp. 41-42. Première parution sous le titre original de : « *Contribution to a materialist analysis of the media* », introduction de : *Marx & Engels. On the Means of Communication* (*The Movement of Commodies, People, Information & Capital*, New-York & Bagnolet : International General/ IMMRC, 1980.

[13] Munck (de) J. (1999) : *L'institution sociale de l'esprit*, PUF, p. 185.

[14] Quéré L. (1984) : *Des miroirs équivoques, Aux origines de la communication moderne*, Aubier, Res Babel, p.32-33. « Lorsqu'ils prennent part à une activité communicationnelle les sujets sociaux n'accèdent à une compréhension réciproque qu'indirectement par l'entremise de quelque chose d'objectif qui n'est pas eux-mêmes ». Intervient alors un 'opérateur d'équivalence'. « En ce sens l'interaction sociale met nécessairement en jeu un 'tiers symbolisant', le pôle extérieur d'un neutre occupant une position de référence possible…ce métaniveau correspond au pôle institutionnel. ».

[15] Habermas J. (1984) : *La technique et la science comme « idéologie »*, Médiations Denoël, Préface et traduction par J.R. Ladmiral, texte en allemand paru en 1968, p.26.

[16] Habermas J. (1984) : *op. cit* .pp.3-74.

1-1. Visions du monde et activités économiques

Quels liens unissent les activités économiques aux visions du monde ? Maints débats à ce propos sont relatifs à l'analyse du capitalisme moderne lui-même. En effet, comme le souligne l'approche de M. Weber et, à sa suite, celles de J. Habermas et de E. Boltanski, L. Thévenot et É. Chiapello[17] : « Le capitalisme est sans doute la seule, ou au moins la principale forme historique ordonnatrice de pratiques collectives à être parfaitement détachée de la sphère morale au sens où elle trouve sa finalité en elle-même (l'accumulation du capital comme but en soi) »[18]. En fait, ces auteurs montrent comment s'effectue la production du travail idéologique consistant à faire de l'économie une sphère autonome indépendante de l'idéologie et de la morale. C'est en ce sens que M. Weber avait relevé la nécessité d'un esprit pour le capitalisme, c'est-à-dire d'une idéologie qui le justifie. Pour lui[19] : « 'l'esprit du capitalisme' renvoie à l'ensemble des motifs éthiques qui, bien qu'étrangers dans leur finalité à la logique capitaliste, inspirent les entrepreneurs dans leurs actions favorables à l'accumulation du capital »[20]. Cela explique pourquoi ces auteurs font démarrer le premier état historique du capitalisme au XIX °siècle et pourquoi les descriptions originelles du capitaliste moderne par les romanciers et les sciences sociales sont centrées sur le bourgeois et la mentalité bourgeoise.

Pour pousser plus loin l'analyse des liens qui unissent idéologies et capitalisme, il convient de voir comment « l'esprit du capitalisme joue un rôle central dans le processus capitaliste qu'il sert en le contraignant »[21]. Il faut noter qu'il est loin d'occuper seulement une position méta, sans interférences quotidiennes et indissociables avec la vie matérielle, tel que l'analyse F. Braudel[22], ou d'une superstructure comme le supposerait une approche marxiste des idéologies.

En conséquence, la nécessité de donner sens au processus d'accumulation et de l'associer à des exigences de justice sociale oblige l'esprit du capitalisme à incorporer d'autres schèmes que ceux hérités de la théorie économique, c'est-à-dire des croyances, qui relèvent d'exigences tout à fait différentes de celles imposées par la recherche de profit, mais qui ont dans une société donnée un pouvoir de persuasion important. En fait, un va et vient s'instaure. Ce qu'a voulu montrer M. Weber, c'est que l'attitude économique des hommes peut être commandée par un système de

[17] Boltanski, L. ; Thévenot, L. (1991) : *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard ; Boltanski L., Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF essais Gallimard, p. 48.
[18] Boltanski L., Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF essais Gallimard, pp.58-59.
[19] Weber M. (1964) : *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme,* Plon, (première édition 1920).
[20] Boltanski L., Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF essais Gallimard, p. 43.
[21] Boltanski, L. ; Thévenot, L. (1991) : *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, p. 65.
[22] Braudel F. (1988) : *La dynamique du capitalisme*, champs, Flammarion.

croyances aussi bien que le système de croyances, à un moment donné, commandé par le système économique.[23]

Ce que M. Weber a montré dans son livre « L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme »[24] est l'adéquation significative entre l'esprit du capitalisme et l'esprit du protestantisme, adéquation qui montre l'affinité entre une certaine vision du monde et un certain style d'activité économique. En ce sens M. Weber a posé un problème sociologique de portée considérable, comme le souligne R. Aron, celui de l'influence des conceptions du monde sur les organisations sociales ou les attitudes individuelles.[25] Cette approche est poursuivie, en particulier par E. Boltanski, L. Thévenot et É. Chiapello qui, à travers leur type d'analyse orientée vers la question de justice, « vise à modéliser le genre d'opérations auxquelles…se livrent les acteurs lorsqu'ils sont confrontés à un impératif de justification »[26]. En effet les valeurs étant extérieures à l'économie, l'intérêt est de cerner, à la fois, comment elles sont mobilisées pour une cause – « la société de l'information » ou « la société de la communication » par exemple - et comment elles sont utilisées dans l'action. Nos travaux sur les expérimentations sociales en matière de technologies d'information et de communication nous ont conduite à travailler sur ces questions. Nous aborderons cette approche dans la partie suivante mais auparavant il convient de voir ce que recouvrent les idéologies technicistes et quelles adéquations significatives sont perceptibles entre l'esprit du nouveau capitalisme pris au sens de E. Boltanski et É. Chiapello et l'esprit du réseau tel qu'il s'instaure.

1-2. Idéologies technicistes

Parler d'idéologisation à propos des technologies de l'information et de la communication renvoie à l'idée de technicisme qui, comme le souligne J. Habermas[27], fait fonctionner le savoir technique et scientifique en tant qu'idéologie. Le propre de l'idéologie technocratique est de se présenter comme inéluctable, technicisme et positivisme devenant les deux visages d'une même illusion idéologique. S. Haber[28] expliquant la pensée d'Habermas souligne que pour cet auteur : « les idéologies technocratiques constituent surtout le corrélat au niveau des représentations de la fusion contemporaine de trois univers : la science, la technique et la production capitaliste ».

Il convient de comprendre pourquoi et comment, dans la société capitaliste contemporaine, l'intellectualisation des images du monde passe par la Science et la Technique, de voir quels

[23] Aron R. (1976) : *Les étapes de la pensée sociologique*, Gallimard tel, 1° édition Gallimard 1967, pp. 537-541.
[24] Weber M. (1964) : *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme,* Plon, (première édition 1920).
[25] Aron R. (1976) : *Les étapes de la pensée sociologique*, Gallimard tel, 1° édition Gallimard 1967, p. 540.
[26] Boltanski L., Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF essais Gallimard, p.62.
[27] Habermas Jurgen, (1984) *: La technique et la science comme idéologie*, Médiations Denoël n°167.
[28] Haber S. (2001) : *Jürgen Habermas, une introduction*, Apogée, Pocket, p.58.

processus sociétaux participent à cette forme d'idéologie et sur quelles formes de représentations elle repose. Trois types de réflexion seront successivement abordées montrant des confrontations entre théoriciens : celui de l'idéologisation de la technique ; celui du déni politique et social entraîné par la fascination pour la science et la technique ; celui enfin du primat technico-économique.

De l'idéologisation de la technique à sa critique

Pour comprendre certaines confrontations de points de vue, il faut commencer par saisir ce qui oppose K.Marx et J. Habermas par rapport à l'idéologisation de la technique. Ils insistent, tous deux sur le fait que la forme proprement moderne du capitalisme a été déterminée, dans une grande mesure, par le développement des possibilités techniques et qu'inversement le développement scientifique et technique a reçu du capital une impulsion décisive au cours des trois derniers siècles.

Cependant pour K. Marx, la technique est « création en tant que déploiement de l'idée de rationalité », cette conception faisant d'elle un «pur moyen, en lui-même neutre quant aux fins »[29]. Cette appréhension fait de la rationalité une idéologie, car la technique est jugée au travers de sa seule efficacité. Certes celle-ci se mesure quand même par rapport à une fin qui est le bon fonctionnement de la technique, mais des finalités d'un autre ordre ne semblent pas intervenir. Ce point de vue marxiste conduit au renforcement de l'idée qu'une technique moderne est capable d'assurer une maîtrise totale sur le monde et rejoint, sur ce point, celle des Saint-Simoniens qui défendent également l'idée que le progrès ne peut apporter que du bien. Or, les faits montrent que « ni idéalement, ni réellement on ne peut séparer le système technologique d'une société de ce que cette société *est* »[30] .

Habermas dénonce plus tard le processus science et technique comme idéologie et tente de montrer comment ce processus devient facteur de domination. Il s'attache à un travail de démystification de la magie… chiffrée dont s'entoure le complexe scientifico-technique et il souscrit à la thèse de Marcuse selon laquelle ce sont « la science et la technique qui aujourd'hui assument la fonction de donner à la domination ses légitimations »[31]. Cependant, tout en contestant le mysticisme naturaliste de cet auteur[32], il s'attache, comme le relève J. de Munck, à

---

[29] Castoriadis C. (1998) : *Les carrefours du labyrinthe I*, Seuil, Points essais, 1° parution 1978, p. 299

[30] Castoriadis C. (1999) : *Domaines de l'homme, Les carrefours du labyrinthe II*, Seuil, Points essais, 1° parution 1986, pp. 181-182

[31] Habermas J. (1984) : *La technique et la science comme « idéologie »*, Médiations Denoël, p.37.

[32] Habermas s'attache, nous y reviendrons dans la partie suivante, dans *La technique et la science comme « idéologie »*, Médiations Denoël, à distinguer « d'une part, la rationalité qui ne vise qu'à un accroissement des forces productives et à une extension du pouvoir de disposer techniquement des choses, et d'autre part, une rationalité qui est émancipation communicationnelle et interaction exempte de domination », p. 24

montrer que « le système de pouvoir… séquestre la Référence extérieure instituée au croisement des interactions, pour la faire 'fonctionner' à son profit »[33], la science et la technique servent alors indûment de justification ultime dans notre société qui refoule les débats pratiques. Son approche va pourtant au-delà de la dénonciation et relève du credo lorsqu'il défend l'idée de lutter contre cette « élimination de la différence entre la pratique et la technique »[34]. Il plaide en effet pour une « éthique de la communication »[35], pour le triomphe d'un monde où la seule force rationnelle des arguments en présence trancherait les débats. Mais on peut s'interroger avec É. Neveu sur le réalisme de l'objectif d'un point de vue sociologique puisqu'il prétend établir une césure absolue entre rapports de force et rapports de sens[36]. Il nous a semblé au contraire capital dans nos analyses d'articuler intérêts et idées, ceci nous rapprochant de la thèse de L. Boltanski, É. Thévenot et É. Chiapello. Il faut pourtant souligner l'influence certaine des thèses d'Habermas dans l'opinion publique. Son approche offre, en effet, un cadre d'analyse accordé aux craintes et préjugés de certains intellectuels, ce qui donne à cette œuvre sa force sociale tout en la rendant contestable sur d'autres plans. Car la conception selon laquelle des arguments logiques puissent trancher sans réserve des enjeux sociaux n'est pas sans quelque secrète connivence avec la fiction d'une fin du politique comme le souligne É. Neveu[37].

Les idéologies technicistes et la fiction d'une fin du politique ou du construit social.

A ce point de l'analyse, il nous semble important de cerner les relations entre les idéologies technicistes et le politique d'une part, entre celles-ci et le sociologique d'autre part. En effet, il faut nous interroger sur l'infrastructure conceptuelle des discours médiatiques ou d'expertise. Comme le souligne Y. de la Haye, l'effet le plus clair du vocabulaire emprunté à certains courants de pensée comme la cybernétique « est de donner à voir la communication comme une activité sociale autonome, ayant sa consistance propre, c'est-à-dire sans rapports directs avec les pouvoirs, les intérêts de classes, les conflits, les profits et les marchés ».[38] De la cybernétique à l'approche de McLuhan, l'expertise des ingénieurs ou des spécialistes de la communication est en effet exaltée. Pourquoi la « société de l'information » porte-t-elle des représentations qui, dans leur structure même, occultent les médiations, les institutions et les formes d'appropriation, comme le souligne

---

[33] Munck (de) J. (1999) : *L'institution sociale de l'esprit*, PUF, p. 184

[34] Habermas J. (1984) : *La technique et la science comme « idéologie »*, Médiations Denoël, p.58.

[35] Habermas J. (1995) : *Théorie de l'agir communicationnel*, tome 1, Fayard. Habermas J. (1997) : *Théorie de l'agir communicationnel*, tome 2, Fayard.

[36] Neveu É. (1997) : *Une société de communication ?,* Montchrestien, Clefs politique, p. 151.

[37] En effet, si on considère que seuls les arguments rationnels guident les choix à prendre, ces choix deviennent indiscutables et il n'est plus nécessaire de confronter des idées contradictoires, la politique n'a plus de rôle à jouer et est remplacée par de l'expertise. Neveu É. (1997) : *Une société de communication ?,* Montchrestien, Clefs politique, p. 151.

[38] Haye (de la) Y. (1984) : « Pour une critique de l'idéologie informatique » in Haye (de la) Y. : *Dissonances, critique de la communication*, La pensée sauvage, pp.165-170, p.169. Première parution in Silex, n° 18, Grenoble, 1981.

Y. Jeanneret[39] et comme nous l'avons montré nous-même dans plusieurs de nos travaux (11, 21, 24, 29, 33, 34, 35, 38, 43) ? C'est ce que nous allons tenter progressivement de présenter à travers la déconstruction de cette notion de 'société de l'information'. Pour ce faire, nous procéderons selon une approche généalogique, car cette notion semble en effet amalgamer des courants d'idées très différenciés, ce qui ne peut qu'obscurcir sa signification et les liens entre les représentations sous-jacentes.

Nous ferons d'abord référence au courant d'idées né à la fin de la seconde guerre mondiale, à savoir la cybernétique qui porte un discours sur la centralité de la communication. Il est une remarquable illustration de ce que G. Canguilhem[40] désigne comme une 'idéologie scientifique', dans le sens où il est un système explicatif « dont l'objet est hyperbolique, relativement à la norme de scientificité qui lui est appliqué par emprunt ». C'est en effet « un discours à la fois parallèle à une science en cours de constitution et pressé d'anticiper, sous l'effet d'exigences pratiques, l'achèvement de la recherche ». Cette approche qui se veut à la fois science et art du gouvernement, de la conduite, de la programmation en général tente en effet de couvrir un champ entier de la théorie de la commande et de la communication. Les méthodes et les outils de l'analyse systémique, fortement utilisés dans les contextes expérimentaux comme nous le verrons par la suite, s'interpénètrent avec ceux de la cybernétique : simulation, outil d'aide à la décision. Ces approches gomment, dans leur analyse sociale, la dimension du conflit et réduisent les processus de communication à des prothèses techniques. La fascination technocratique d'une fin du politique (par réduction des enjeux collectifs à des problèmes techniques d'arbitrage) assurée par une rationalité procédurale et une logique d'expert trouvera sa concrétisation dans des démarches de rationalisation budgétaire (comme nous le verrons dans le monde agricole plus particulièrement), conjuguée au développement de formes d'expertises spécifiques portées par des technologies. Tel est le cas des télé-services, fondés sur un esprit de calculabilité et un processus de technologisation qui peut conduire au fantasme de réduire l'acte politique à un choix indiscutable parce que fondé sur la science. La vision du politique est alors ramenée à un processus « objectif » de calcul coût-avantage (4).

Ce type d'approche a suscité maintes critiques : J Ellul, plus particulièrement, a mis en valeur cette illusion de la 'neutralité' de la pure instrumentalité de la technique et a invalidé cette idée d'autonomisation quasi-irréversible du processus technologique contemporain. Comme nous venons de le voir, des philosophes tels que J. Habermas, des sociologues comme L. Boltanski, L.

---

[39] Jeanneret Y. (2000) : *Y-a-t-il(vraiment) des technologies d'information* ? Septentrion, Presses universitaires, p. 46.
[40] Canguilhem G. (1988) : *Idéologie et Rationalité*, Vrin, p. 39, 44, 62. cité par Neveu É. (1997) : *Une société de communication ?,* Montchrestien, Clefs politique, p. 28

Thévenot et É. Chiapello ainsi que des politologues comme É. Neveu et des chercheurs en sciences de la communication comme Y. de la Haye, B. Miège n'ont pas manqué, également, de soulever les ambiguïtés d'une telle approche. Mais il est important de relever que les croyances propres à la cybernétique relèvent d'exigences qui ne sont pas toutes imposées par la recherche de profit. Á la fin de la seconde guerre mondiale, la sphère politique s'étant en partie déconsidérée et les méthodes de manipulation idéologiques ayant montré leurs effets pervers, la neutralité de la pure instrumentalité pouvait s'imposer comme nouvelle forme d'idéologie.

Mais qu'en est-il de la relation entre les idéologies technicistes et le déni des aspects sociologiques ? La notion de noosphère nous servira de fil conducteur pour répondre à cette question. « Cette notion de noosphère, considérée comme sphère des idées qui doublerait la biosphère et serait liée à la multiplication des moyens de communication », fort bien analysée par R. Bautier[41], est fortement promue par les thuriféraires d'Internet qui laissent entendre que les cybernautes sont entrés dans un processus d'élaboration d'un cerveau planétaire. En effet, un certain nombre de défenseurs les plus éloquents des vertus du Web aujourd'hui, en particulier J. de Rosnay[42], P. Lévy[43], P. Quéau[44] ont repris cette idée de super-conscience collective que l'on retrouve dans les discours politiques dès le milieu du XIX° siècle et que P. Teilhard de Chardin[45] a théorisée dans les années cinquante dans une perspective religieuse laissant entendre que les différentes consciences pourraient n'en constituer qu'une seule. E. Morin[46] sera intéressé par la conjonction de Teilhard de Chardin et du biologiste J. Monod considérant que le premier regarde « l'au-delà spirituel de l'homme » et le second son « en-deça biologique ». Dans une perspective laïque, il « rattache –ce que ne faisait pas Monod explicitement- le développement de la noosphère à la prolifération des moyens de communication »[47]. En effet, à partir de cette

---

[41] Bautier R. (2001) : « Stratégies de philosophes : la relance de la noosphère par le web », *Communication au VI colloque Franco-Brésilien, Stratégies et usages des NTIC, Opportunités et perspectives de recherches comparées France-Brésil*, 8 et 9 janvier 2001, document ronéo, 10 pages.
Bautier R. (2003) : « L'internet comme cerveau mondial » in *Esprit Critique, Revue internationale de sociologie et de sciences sociales*, www.espritcritique.org, 11pages.
Les références et analyses sur la noosphère que nous développons ici sont reprises de ces textes.
[42] Rosnay, J, de (1986) : *Le cerveau planétaire*, Olivier Orban ; Rosnay, J, de (1975) : *Le macroscope*, Seuil ; Rosnay, J, de (1995) : *L'homme symbiotique*, Seuil.
[43] Lévy P (1994) : *L'intelligence collective*, La Découverte ; Lévy P (1997) : *La cyberculture*, rapport au conseil de l'Europe, Odile Jacob ; Lévy P (2000) : *World philosophie*, Odile Jacob
[44] Quéau P. (1996) : « Cyber Terre et Noosphère », *Bulletin interactif du Centre international de recherche et d'études transdisciplinaires (CIRET)*, n° 7-8 (http://perso.club-internet.fr/nicol/ciret/bulletin) ; Quéau P. (1999) : « Cyberculture et info-éthique », dans *Le défi du XXIe siècle : relier les connaissances* (sous la dir. d'Edgar Morin), Seuil.
[45] Teilhard de Chardin P. (1956) : *La place de l'homme dans la nature*, Albin Michel ; Teilhard de Chardin P. (1955) : *Le phénomène humain*, Seuil.
[46] Morin E. (1991) : *Les idées* (tome 4 de *La méthode*), Seuil.
[47] Bautier R. (2001) : « Stratégies de philosophes : la relance de la noosphère par le web », *Communication au VI colloque Franco-Brésilien, Stratégies et usages des NTIC, Opportunités et perspectives de recherches comparées France-Brésil*, 8 et 9 janvier 2001, document ronéo, pp.4-5.

conjonction théorique, Morin estime qu'il est possible d'édifier une véritable science des idées, autrement dit une « noologie ».

A quelles valeurs la noosphère est-elle associée? J. de Rosnay fait référence aux valeurs de la société de l'information : « ouverture, tolérance, solidarité, capacité d'autorégulation ». L'appui sur de telles valeurs lui est d'autant plus nécessaire que l'idée selon laquelle avec le développement des réseaux nous sommes devenus les neurones de la terre laisse supposer celle d'un cerveau planétaire ; de ce fait la potentialité d'un nouveau totalitarisme peut être crainte. P. Lévy en vient, lui, à considérer qu'avec le cyberespace « l'humanité monte vers le divin »[48], une approche qui pousse certains auteurs à avancer avec prudence comme le souligne R. Bautier « que le réseau peut être envisagé comme 'se rapprochant d'un certain point de vue de Dieu … comme Intellectuel collectif'»[49]. P. Quéau définit, quant à lui, la noosphère comme « une 'nappe' d'intelligences personnelles, libres, communiquant et communiant dans la recherche de la montée de la conscience. La cyberculture est un bon candidat pour favoriser l'émergence de la noosphère teilhardienne. »[50]. L'analyse de ces discours met en évidence la conception holistique de la société car, même si ces auteurs ne nient pas en soi la construction d'un processus historique, ce construit n'est pas pour eux social mais téléologique. Leur approche est fortement relayée dans le tissu social ceci d'autant plus que J. de Rosnay ou P. Quéau occupent (ou ont occupé) des postes stratégiques, respectivement Directeur de la Prospective et de l'Évaluation de la Cité des Sciences et de l'Industrie et Directeur de la Division Informatique de l'UNESCO. Ces courants contribuent ainsi au développement du paradigme de réseau. On y trouve une rémanence d'une conception organiciste de la société comme corps vivant irrigué par des flux d'informations et un rapprochement entre sciences cognitives et informatique pour défendre l'idée d'une intelligence distribuée de type connexionniste. Cet exemple montre à quel point « la métaphore de réseau (comme le soulignent L. Boltanski et É. Chiapello) tend à prendre en charge une nouvelle représentation générale des sociétés »[51]. On y trouve les différentes thématiques allant de l'univers à explorer, de l'effacement des cloisonnements, de la suppression des distances et de la redistribution des informations, des relations d'interdépendance et de confiance jusqu'à la mobilité et l'autonomie. Autant de valeurs propices au développement de télé-services. Cette conception fonctionnaliste du réseau, comme l'analyse P. Mœglin « marque la prégnance de la

[48] Lévy P (2000) : *World philosophie*, Odile Jacob.
[49] Noyer J.M. (1998) : « Á propos de quelques enjeux politiques, éthiques, religieux, et autres concernant le développement du réseau Internet », papier pour le Consistoire juif de Bruxelles (http://www.uhb.fr/urfist/religion.htm).
[50] Quéau P. (1999) : « Cyberculture et info-éthique », dans *Le défi du XXIe siècle : relier les connaissances* (sous la dir. D'Edgar Morin), Seuil.
[51] Boltanski L., Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF essais Gallimard, p. 207.

référence à une sorte de main invisible » avec l'idée de relations égalitaires et d'une réciprocité 'vraie' censée offrir un fonctionnement juste pour chacun de ceux qui communiquent. « L'idée d'un fonctionnement juste renvoie elle-même à l'idéal de l'interdépendance ». En fait « principes normatifs et loi naturelle se complètent et se recouvrent mutuellement »[52]. Ce type d'approche n'est pas sans générer des conséquences concrètes comme nous le verrons dans la suite de ce travail.

Primat technico-économique ?

Ainsi le terme 'société de l'information' semble employé comme un principe sacré, propre à justifier n'importe quelle politique. Cette idéologie de légitimation est utilisée tant par les détenteurs du pouvoir économique et politique que par les expérimentateurs devant se légitimer auprès des instances pourvoyeuses de fonds et une conjonction s'établit entre des valeurs quasi religieuses de la technique et des approches opérationnelles relevant de logiques technico-économiques. Le discours sur la société de l'information se traduit alors en termes d'exigence technique et managériale : l'acquisition de connaissances et de compétences nouvelles considérée au niveau européen comme 'l'un des principaux défis politiques à relever pour construire la société de l'information' conduit par exemple à envisager la société comme une 'société cognitive' ou comme une 'société du savoir'[53]. Quels rôles les discours assument-ils alors dans ce cadre et qui les portent ? Ils émanent de chercheurs, de philosophes ou d'experts de haut niveau réunis par la Commission européenne » (29) qui parlent, à la fois, en termes de nécessité et de fatalité : nécessité de créer des outils, des modes de pensée, des projets pour aborder les temps nouveaux, mais aussi inéluctabilité du développement technologique. Ce double discours était déjà fortement présent dans le rapport Nora-Minc[54] à l'orée des années 80 : il justifie, aujourd'hui comme hier, le développement des réseaux mondiaux de communication, présenté comme le principe actif des mutations sociales à venir. Dans ce cadre l'action politique doit anticiper sans pouvoir prétendre enrayer. On ne peut que relever le déni du construit social dans ces propos comme nous l'avons plusieurs fois relevé dans nos travaux (4, 18, 29, 32, 33, 34, 35, 38, 43, 45).

Mais, plus préoccupant encore est le positionnement de certains chercheurs en sciences sociales qui, par leurs analyses, privilégient une approche technologiquement déterminée, mettant la technique en position de suprématie. Tel est le cas du travail mené par M. Castells dans son

---

[52] Mœglin P. (1994) : *Le satellite éducatif : Média et expérimentation*, CNET, collection Réseaux, p. 250.
[53] Rapport CEE, « Construire la société européenne de l'information pour tous », p.19 & 23.
[54] Nora S. ; Minc A. (1978) : *L'informatisation de la société*, rapport pour le Président de la République, La Documentation Française, édition du seuil, Points.

ouvrage « L'ère de l'information », en particulier dans son tome 1 portant sur les réseaux[55], travail dénoncé par N. Garnham[56] dans la revue *Réseaux*, notamment dans son analyse des constituants de la société de l'information. Les travaux de M. Castells reposent sur un large éventail d'études et de données empiriques sociales et le projet théorique se positionne comme une critique émancipatrice. Il paraît donc, au premier abord, difficile de reprocher à M. Castells un déni du social. Cependant force est de constater, comme le souligne N. Garnham, que la structure et la logique interne de sa théorie est marquée par une vision déterministe de la technologie. Celle-ci est vue comme source de la dynamique du changement social, en particulier comme moyen de transformation de la structure économique, de la stratification sociale et voire même de la politique et de la culture. Dans son ouvrage, comme dans tous les textes relatifs à la 'société de l'information' et aux autoroutes de l'information, on retrouve la même linéarité causale reprenant les principes du modèle de développement tel que définit par J. Fourastié[57] : « le progrès social est commandé par le progrès économique ; le progrès économique par le progrès technique ; le progrès technique par le progrès scientifique». Cette cascade de causalités nie la simultanéité dans l'action des différentes dimensions de la société. Elle conduit à sous-estimer les différences nationales linguistiques, culturelles et politiques, à méconnaître les pratiques singulières liées aux enracinements historiques[58]. En ce sens, M. Castells même si ces propos sont plus nuancés car il souligne les différences entre pays, se situe dans la lignée d'autres auteurs des sciences sociales comme Innis, McLuhan[59] et D. Bell[60] : les deux premiers soumettant l'histoire des civilisations à une périodisation liées aux outils de communication, les derniers annonçant l'émergence d'un nouvel âge, celui d'un capitalisme informationnel caractérisé par un nouveau mode de production et une nouvelle structure sociale planétaire (Bell, Castells). On peut s'étonner du manque de recul des chercheurs en la matière qui ne semblent pas à l'abri de l'idéologie qui imprègne la société. Cependant, des approches telles celle de N. Garnham ne manquent pas de relever les problèmes que pose la manière dont M. Castells conceptualise le mode de développement informationnel et son lien avec le mode de production, faisant du premier le moteur du second. Il relève, entre autres, que les statistiques disponibles sur la productivité sont loin de plaider en faveur de l'impact révolutionnaire attribué aux technologies de l'information et de la communication, que le

---

[55] Castells, M. (2001) *: La société en réseaux, tome 1 : L'ère de l'information,* Fayard.

[56] Garnham N (2000) : « La théorie de la société de l'information en tant qu'idéologie : une critique » in *Réseaux n° 101, Questionner la société de l'information*, France-Telecom R&D/Hermès Publications, pp. 53-91.

[57] Fourastié J. (1965) : *La productivité*, PUF, Que sais-je ? (nouvelle édition), p.78, cité par Mœglin P. (1994) : *Le satellite éducatif : Média et expérimentation*, CNET, collection Réseaux, p. 251.

[58] Dans son travail, M. Castells montre des différences entre pays mais le primat technico-économique reste très prégnant et ces différences semblent considérées comme conjoncturelles et liées à la phase de mutation en cours. L'inéluctabilité du mouvement d'ensemble reste première.

[59] McLuhan M. (1977) : *La galaxie Gutenberg*, idées NRF, Gallimard, tomes 1&2.

[60] Bell, Daniel (1973): *The Coming of Post-Industrial Society,* Basic Books, New York.

facteur technique est loin de pouvoir tout expliquer. De plus, il souligne que M. Castells a tendance à mêler des explications de registres différents en les articulant dans une relation de cause – conséquence. Par exemple il fait de l'effet des TIC en matière organisationnelle et de rendement de la production matérielle une conséquence du fait que l'information est la clé d'augmentation de la productivité. De manière similaire, le constat concernant le transfert de fabrication vers les services lui semble cause ou conséquence du niveau accrue de mobilisation du savoir dans l'ensemble de l'économie. Comme le souligne N. Garnham, de l'un à l'autre de ces exemples il fait de ce type d'arguments la preuve de la démonstration de l'informationnalisme. B. Miège[61] fait remarquer également que le travail mené est fondé sur des rapports officiels, des rapports d'experts, des revues de décideurs qui s'auto-alimentent et se confortent dans leur vision du monde et que cette manière de raisonner est particulièrement propre au monde des ingénieurs et des économistes qui nient toute autre détermination que le primat technico-économique. En effet, l'économie « en se constituant comme 'science' sur le modèle des sciences de la nature…, au prix de l'oubli de la philosophie politique qui lui avait servi de matrice, (…..) a été instrumentée pour valider des actions »[62].

La lecture de l'ouvrage de M. Castells frappe donc par son déni du construit social. Cette absence d'analyse des actions réelles des acteurs accentue l'image de cohérence du développement technologique. Mais en revanche, comme nous avons pu le montrer dans un article sur la communication personnelle[63], si l'étude part de l'observation précise des phénomènes en cours, on aboutit à un examen des faits inverse. Ainsi, à travers cette recherche concernant la convergence technique entre informatique et télécommunication par rapport au développement de la communication en déplacement, nous avons pu relever que cette convergence technique n'entraîne ni convergence sociale, ni convergence organisationnelle, ni convergence industrielle. Au contraire se déploient des formes différentes de cohérence alimentant des filières concurrentes de développement technologique, que seuls les aspects industriels, politiques en particulier nationales, historiques, culturels et linguistiques permettent d'expliquer. Par exemple, la mise en place de la norme UMTS *Universal Mobile Telecommunication System* devrait permettre la maîtrise du point d'ouverture/fermeture des réseaux et services pour les opérateurs et leur permettre de constituer un guichet unique, cependant cette notion est assez floue pour favoriser des options d'évolution très différentes. Certains y voient une évolution de la gamme de produits et services mobiles existants, d'autres proposent une offre substitutive à l'offre de l'époque

[61] Contribution de B. Miège à la conférence de recherche et d'enseignement de DEA le 21 janvier 2004 entre l'Université de Grenoble, Montréal et Paris 13. Conférence portant sur la société de l'information.

[62] Boltanski, L. ; Thévenot, L. (1991) : *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, pp. 44-46.

[63] La communication personnelle fait référence à la communication mobile de troisième génération c'est-à-dire en schématisant une communication qui permet d'utiliser du haut débit en situation de mobilité.

(1994). Suivant les réglementations nationales prises, on assiste dans les différents pays à une fragmentation plus ou moins importante de l'offre et des marchés de la téléphonie mobile et à la personnalisation plus ou moins accentuée des produits et services. L'intégration de ce nouveau type de système est régie différemment, sur chaque continent, selon les logiques en place et les rapports ce force existants. (18, pp.171-177).

Dans une autre recherche nous notions également : « Les acteurs investis dans ce processus de technologisation (il s'agit des campus numériques), qu'ils soient acteurs industriels, politiques, financiers ou pédagogiques, misent sur les performances dites technologiques et sur la valeur ajoutée qu'apporte l'intelligence au système productif, mais ceci sans qu'il y ait de savoir sur l'efficacité réelle des changements conduits » (43). Ces quelques considérations, qui vont dans le sens de l'analyse de N. Garnham, nous permettent d'entrevoir comment s'effectue le processus d'autoréalisation du mythe de la communication. Comme le soulignait Merton[64] : « la prédiction créatrice débute par une définition fausse de la situation, provoquant un comportement nouveau qui rend vraie la conception, fausse à l'origine »[65]. Les analyses de M. Castells doivent être comprises, en ce sens, c'est-à-dire comme participant aux discours auto-réalisateurs.
Comme nous venons de le montrer : la nécessité de donner sens au processus d'accumulation et de l'associer à des exigences sociétales a conduit les acteurs à développer un esprit du capitalisme qui non seulement incorpore d'autres schèmes que ceux hérités de la théorie économique mais également a fait de celle-ci une idéologie.

1-3. Principes méthodologiques adoptés pour aborder les processus d'idéologisation

La méthodologie que nous avons mise place à partir de 1997 pour observer les dispositifs de télé-services de formation ou d'éducation (32, 34, 43) tente à la fois de prendre en compte l'incertitude des dynamiques en jeu dans une expérimentation et de retrouver les figures possibles (idéal-type[66]) en matière de développements industriels, techniques et sociaux des technologies éducatives. Nous sommes partie, pour ce faire, du présupposé wébérien selon lequel les idées commandent la perception que chacun de nous a de ses intérêts, ou dit autrement, de l'idée que la

[64] Merton (1964) : « La prédiction créatrice », in *Éléments de théorie et de méthode sociologique*, Plon.
[65] Neveu É. (1997) : *Une société de communication ?,* Montchrestien, Clefs politique, p. 144
[66] « La construction d'idéal type pour M. Weber est une expression de l'effort scientifique pour rendre intelligible le matériel accumulé en en dégageant la rationalité interne, éventuellement en construisant cette rationalité à partir d'une matière à demi informe »…. » Les types idéaux comportent un élément de stylisation ou de rationalisation pour rendre la matière sociale plus intelligible qu'elle ne l'a été dans l'expérience qu'en ont prises ceux qui l'ont vécue ». Voir Aron R. (1976) : *Les étapes de la pensée sociologique*, Gallimard tel, 1° édition Gallimard 1967, p.519-521.

direction de l'intérêt de chacun est commandée par sa vision du monde[67]. Un des principes méthodologiques qui a guidé ces travaux est que les acteurs mobilisent dans leurs discours plusieurs formes de rationalité et que s'effectuent des modes de traduction entre acteurs et, par conséquent, entre institutions pour réaliser des compromis et faire aboutir le projet mené. Ces moyens d'analyse, comme le soulignent également L. Boltanski et É. Chiapello en 1999[68] à travers leur notion d'épreuve, permettent de circuler avec les mêmes outils théoriques des rapports de force aux ordres légitimes et de lier trois niveaux d'analyse : « le niveau du cadre expérimental où les acteurs agissent (niveau micro), le niveau des stratégies des institutions engagées dans le développement de ce marché (niveau méso) et le niveau des logiques de structuration industrielle (niveau macro) ». (32).

La démarche que nous avons adoptée alors reprend à Thierry Bardini[69], « d'une part, son analyse critique du modèle de la diffusion et de celui de la traduction et, d'autre part, son concept de 'modèle technique'. Cet auteur remarque en effet, en premier lieu, que les cadrages théoriques des courants évoqués laissent de côté deux perspectives d'analyse importantes. L'analyse de la diffusion néglige l'incertitude essentielle des dynamiques dont elle entend rendre compte et, de ce fait, oublie que l'objet technique n'est au moment de l'innovation que la traduction de possibilités envisageables. Quant au modèle de la traduction de Callon et Latour, il s'attache à l'étude des controverses et se focalise essentiellement sur les stratégies d'intérêts des acteurs. L'approche ne permet pas alors d'interpréter la dynamique de la globalité de l'innovation. » (32, 45)

T. Bardini propose de recourir à l'analyse de la structuration du réseau d'innovateurs et de leurs représentations de la technique en développement, celles-ci permettant l'analyse des perspectives idéologiques qui rentrent en ligne de compte dans l'élaboration de l'innovation. Le « concept de "modèle technique" représente alors un idéal de cohérence entre les différentes pratiques innovantes qu'il met en jeu. Il 'décrit une 'logique' rarement identifiable en tant que telle dans la réalité : ce que nous recherchons dans la 'réalité', ce sont ses expressions concrètes, ses traductions'[70]. Les différentes controverses sont alors hiérarchisées non en fonction des stratégies d'acteurs mais en fonction de leur impact organisateur, tant d'un point de vue technique, que d'un point de vue social. » (32, p.59-60) Ainsi, dans le cadre de nos recherches, nous nous sommes attachée à dégager non seulement les déterminants sociaux du progrès technique, mais également

[67] M. Weber a eu le mérite de montrer comme le souligne R. Aron que « l'opposition entre l'explication par l'intérêt et l'explication par les idées avancées par Pareto dans son « Traité de sociologie générale » est vide de sens car ce sont les idées qui commandent la perception que chacun de nous a de ses intérêts ». Aron R. (1976) : *Les étapes de la pensée sociologique*, Gallimard tel, 1° édition Gallimard 1967, p.540.

[68] Boltanski L., Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF essais Gallimard, pp. 73-75.

[69] Bardini T. (1993) : « Diffusionnnisme , constructivisme et modèle technique : ébauche d'une approche communicationnelle du changement technico-social », *Technologies de l'Information et Société*, vol. 5, n° 4, pp. 367-391

[70] Bardini T. (1993) : « diffusionnisme, constructivisme et modèle technique : ébauche d'une approche communicationnelle du changement technico-social », *Technologies de l'Information et Société,* vol. 5, n° 4, p. 372.

les déterminants sociaux du développement d'un marché des services, ceci afin d'analyser les compromis socio-techniques à travers une grille d'analyse centrée à la fois sur les interactions interpersonnelles et sur les modèles socio-économiques relatifs aux questions de la convergence et de l'industrialisation de la formation.

Partant du fait que les institutions impliquées dans l'expérimentation sont à la recherche d'un mode de structuration socio-économique quant à la question des télé-services, nous avons considéré que, pour les acteurs impliqués, ces évolutions sont prises en compte. Nous faisons ici référence « aux travaux de A. Schütz selon qui 'les événements et les données du monde social présentent une structure pertinente et une signification particulière pour les personnes qui y vivent' »[71] (32, p.60). Nous avons alors posé l'hypothèse que les participants étaient soumis au souci d'anticiper par rapport à l'évolution technique et/ou sociétale. D'une part, ces acteurs visent à dépasser les cadres de simples opinions, ce qui est en jeu est lié aux situations dans lesquelles se trouvent les personnes. Ces personnes cherchent des ordres justifiables par rapport au choix concernant le dispositif technique, choix qui renvoient à des visions du monde et qui se traduisent en actes. D'autre part, les formes de rationalité mobilisées par ces protagonistes, au sein du contexte expérimental, résultent d'efforts communs d'interprétation quant au modèle industriel à inventer. Ces efforts communs conduisent à des modes de traduction entre acteurs et par conséquent entre institutions. Cette hypothèse s'appuie sur l'analyse de M. Weber selon qui : « il y a relation sociale lorsque, plusieurs acteurs agissant, le sens de l'action de chacun se rapporte à l'attitude de l'autre de telle sorte que les actions sont réciproquement orientées l'une à l'autre[72] » (32). Elle s'appuie aussi sur l'idée de *justifications* en actes et en paroles développées par L. Boltanski et L. Thévenot. Leur « approche de la coordination des conduites humaines » les pousse en effet « à porter attention à la capacité cognitive des individus à faire des rapprochements sur ce qui importe »... « Parmi l'infinité des rapprochements possibles », ces auteurs ne s'intéressent « qu'à ceux qui sont non seulement communs et donc communicables, mais qui soutiennent des *justifications »*….. Car « pour fonder ces rapprochements, il faut pouvoir disposer d'un principe qui détermine des relations d'équivalence[73]. Pour ces auteurs, la mise en forme du monde repose sur un débat de justice et différentes visions du monde sont possibles et interfèrent comme le monde de l'inspiration, le monde domestique, le monde de l'opinion, le monde civique, le monde industriel, le monde marchand, le monde connexionniste[74].

---

[71] Schütz A. (1975) : *Le chercheur au quotidien*, Paris, Méridiens, Klincksieck, pp. 10-11.
[72] Weber M. (1971) : *Économie et société*, Paris, Plon.
[73] Boltanski, L. ; Thévenot, L. (1991) : *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, pp. 48-50.
[74] Boltanski, L. ; Thévenot, L. (1991) : *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, pp. 200-262 et Boltanski L., Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF essais Gallimard.

« Les représentations de la technique en développement et les actions des acteurs traduisent leur rapport au monde en tant qu'acteurs de la vie sociale…. Les modèles de rationalité type, que nous avons construits à partir d'une grille renvoyant à la fois au rapport offre/demande et à l'innovation, se fondent sur une cohérence de système. Chaque acteur, de par son origine en terme de métier, d'appartenance institutionnelle et de part son statut d'expérimentateur, pense l'articulation contenant-contenu en fonction des formes de rationalité qu'il est obligé de mobiliser dans l'action. Ces schèmes sont élaborés à partir d'un processus itératif qui permet de faire le lien entre les discours indigènes des acteurs liés à leur monde vécu et les références à des enjeux plus fondamentaux correspondant aux modèles socio-économiques du système. Ces schèmes anticipent par rapport au présent puisque les institutions et les acteurs projettent des évolutions possibles quant aux formes d'hybridation entre « modèle technique » et « modèle pédagogique ». (32, p.61).

L'analyse des scénarios[75] envisagés et discutés, tant en termes de production que de diffusion, voire de commercialisation, nous a permis de mettre en valeur différentes approches en discussion, en particulier en ce qui concerne la question de la mise en marché ou de sa négation : éditorialisation ou mutualisation[76], économie libérale ou économie solidaire, reconsidération du service public. Sur ce point il est intéressant de voir quelles formes de cohérence s'affrontent et à quelles visions du monde chacune réfère. (43, 45). Par exemple, il nous paraît important, aujourd'hui, de comprendre comment s'effectue la justification de la mutualisation au sein du système éducatif et de formation. Ce mouvement, quoique défendant des valeurs plurielles ne s'inscrit pas, à l'origine, dans un esprit de profit. Y sont valorisées, soit des valeurs propres à la 'philosophie du logiciel libre', c'est-à-dire des référents aussi bien libertaires que libéraux, soit les valeurs relatives au service public. Ainsi s'amalgament la défense des libertés individuelles, la mise en cause de l'institution scolaire au nom de télé-convivialité des réseaux de savoirs, ou au contraire la sauvegarde du service public. En ce sens, ce type de mouvement peut s'inscrire aussi bien dans la mouvance des pensées d'Illich qui exhorte une 'société sans école' et donc un système anti-scolaire que dans celle défendant l'institution scolaire. On constate donc que seule

[75] Les différents scénarios envisagés par les acteurs sont incompatibles d'un point de vue industriel car ils impliquent des formes économiques, partenariales, pédagogiques différentes liées aux finalités sociétales respectivement poursuivies par chacun. Cette approche permet d'allier les questions idéologiques, pédagogiques et industrielles en montrant les linéaments qui relient ces différentes dimensions et les subtiles différences qui séparent les configurations dégagées. Alexandra Bal, dans sa thèse a particulièrement approfondi ces questions, poursuivant le type de travail que nous avons amorcé en l'appliquant au contexte nord-américain.
Bal A. (2003) : *Réflexions sur l'adaptation industrielle de la corporation du savoir à l'espace virtuel. Le projet USN/ILC de l'Université de l'Ontario,* Université Paris 13, UFR des sciences de la communication, décembre, 568 pages

[76] Le principe de mutualisation est basé sur un échange social qui exclut l'argent comme mode d'échange et qui interdit à un individu de tirer un parti personnel de l'action collective engagée. Par exemple il ne peut être question dans ce cadre de droit d'auteur.

une analyse à partir de valeurs extérieures à l'économie permet d'expliquer le processus de mobilisation qui s'effectue et les conflits qui apparaissent. Il faut par exemple observer comment l'esprit du capitalisme est susceptible de récupérer des formes de mobilisation oeuvrant contre la marchandisation à son profit. L'exemple de la fondation Ariadné est révélateur à ce sujet. Ce projet financé au départ par la communauté européenne est fondé sur une philosophie d'économie solidaire et s'inscrit dans une logique industrielle de développement de ressources éducatives au niveau universitaire et international. Dans la mesure où le système proposé par cette fondation fédère des outils-auteurs pour la simulation, des segmentateurs de textes et outils pour hypertextes pédagogiques, des systèmes de viviers de connaissances, des outils d'indexation, … certains de ces membre sont investis voire même ont suscité la création d'instances de normalisation chargées de définir des critères d'indexation relatifs aux ressources pédagogiques afin de développer des normes permettant l'interopérablité avec d'autres systèmes. Cependant, au sein de cette instance, ils sont confrontés à travailler avec des industriels se référant à une approche de marché, ce qui conduit à conjuguer des valeurs contraires par rapport à la détermination de ces normes, puisque la philosophie d'Ariadné rejette toute velléité de marchandisation et considère que l'accès à la connaissance doit être reconnu comme du droit social fondamental lié au droit de l'éducation. (39, 40, 43). L'influence de l'esprit du logiciel libre devient certes de plus en plus importante, il n'est pourtant pas évident qu'elle prenne le dessus sur l'esprit du capitalisme, l'inverse pourrait s'avérer possible, voire même probable.

2. Comment les idéologies techniciste et communicationnelle sont-elles convoquées et se propagent-elles ?

De la télématique dans les années 80 aux autoroutes de l'information dans les années 90, l'informatisation sociale dans la société française est surtout visible à travers sa concrétisation technique et les discours anticipateurs accompagnant ce mouvement d'ensemble….. Quels sont les enjeux sous-jacents (au projet communicationnel ou, plus spécifiquement, «au projet éducatif communicationnel»[77] présenté par ces discours ? (29, pp. 249-250). Cette préoccupation sous-jacente à nombre de nos travaux, que ceux-ci portent sur l'éducation, l'agriculture ou l'entreprise (4, 7, 18, 20, 21, 29, 38, 43), cherchent dans une approche compréhensive des phénomènes en

[77] Selon l'expression employée par P. Mœglin (1994) : *Le satellite éducatif : Média et expérimentation*, CNET, collection Réseaux, p. 9-10. Ce projet, conçu dans les sphères mêmes de la formation, articule propositions techniques, méthode de gestion et système de représentations. Ce projet s'inscrit dans le processus général de l'industrialisation de la communication et de la culture.

cours à répondre à la question posée par Y. de la Haye et B. Miège en 1983[78] : comment cette véritable explosion technique, industrielle, commerciale se reflète (se trahit, se déplace, se condense), se représente au sens théâtral du terme dans des visions du monde où le social devient réseau, treillis, faisceau, etc. »

Il conviendra à travers l'analyse de certains discours et l'observation concrète de voir comment s'exemplifie, dans des contenus sémantiques divers, l'idée de 'société de l'information' ou de 'société de la communication'. Ce travail nous conduira à dégager la manière dont ces discours sont convoqués et se propagent malgré leurs ambiguïtés ainsi que le rôle assuré par les médiateurs par rapport à leur diffusion et leurs effets auto-réalisateurs. Nous reposerons notre analyse sur un corpus de textes émanant de rapports officiels de la CEE sur la 'société pédagogique' ou la 'société cognitive' ou 'société de la connaissance' et sur les discours des différents ministres de l'Education Nationale en France ces dernières années ainsi que sur la présentation des projets de télé-services de formation ou d'éducation par leurs promoteurs tant en France qu'au Québec (Télé-Universté du Québec) puisque nous avons suivi le projet Recto-Verso de 1993-1995 entre ces deux pays, celui du RUCA (Réseau Universitaires des Centres d'Auto-formation) de 1999 à 2002 et de C@mpuSciences en 2003-2004 en France. (29, 32, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 45)

2-1. Á propos des constructions idéologiques sur la société de la communication

Comment se construisent les discours autour de notions aussi floues que 'société de l'information' ou 'société de la communication'? Il semble à ce sujet nécessaire de faire la différence, même si les deux se mêlent le plus souvent, entre des discours construits pour donner un sens aux actions en cours et ceux qui ont des visées plus directement manipulatrices et qui jouent sur les étiquettes mystificatrices. Quels mécanismes assurent la vitalité et la puissance de la croyance en des changements radicaux liés à l'avènement d'une autre société ? Pour cerner ceux-ci, on ne peut se contenter, comme le souligne É. Neveu, « d'un seul examen des logiques internes du mythe (communicationnel), de sa cohérence discursive ou de son degré de rationalité. Il n'est nullement indifférent d'avoir relevé les atouts que comportait pour la diffusion du mythe l'interconnexion de ses composantes..... Il faut encore (aux offres d'illusion) la capacité à mobiliser chez les agents sociaux des représentations flottantes, à donner sens et valeur à l'expérience quotidienne »[79]. L'analyse que nous ferons de certains discours ministériels ayant trait

[78] Haye (de la) Y. ; Miège B. (1984) : « Ce que cachent les discours sur la communication » in Haye (de la) Y. (1984) : *Dissonances, critique de la communication*, La pensée sauvage, p. 121.
[79] Neveu É. (1997) : *Une société de communication ?,* Montchrestien, Clefs politique, p. 83.

à la place de l'éducation dans notre société va nous permettre de mettre en évidence qu'une gradation est perceptible entre des discours 'euphémisants' et des discours mystificateurs.

Dans un travail récent concernant la mise en marché des biens éducatifs (43), nous avons essayé de voir comment l'intérêt pour celle-ci, rendu possible par le processus de technologisation dans le secteur de l'éducation, se traduit et s'affiche, quels sont les acteurs engagés dans une telle voie et ses détracteurs, les objectifs visés et les modèles sociaux défendus. Ce travail a permis de cerner par quelles voies l'idée de l'avènement d'une autre société se diffuse et les difficultés rencontrées pour adapter les discours aux conjonctures et aux publics variés. En effet, selon les périodes et les contextes, les valeurs et les mécanismes sollicités peuvent changer mais l'idée de l'inéluctabilité d'un changement s'insinue progressivement.

Un premier constat nous a permis de voir que les termes de libéralisation, technologisation et marchandisation devenues les maîtres mots de discours justifiant les actions engagées ou prévues par l'OMC (Organisation Mondiale du Commerce) pour libéraliser des services, en particulier ceux de l'éducation[80], sont dénoncés par des détracteurs comme les membres d'ATTAC (Association pour une Taxation des Transactions financières pour l'Aide aux Citoyens) qui refusent qu'on traite tous les savoirs comme des marchandises soumises aux lis du marché. Au delà des instances économiques, les instances politiques, tant dans les pays d'Amérique du Nord que de l'Europe, prennent parti également sur ces questions au travers de rapports officiels tels celui de 'Enseignement supérieur ouvert et à distance dans la communauté européenne' paru dès 1991. L'analyse de certains passages de discours accompagnant des actions expérimentales financées par la CEE montre des volontés convergentes avec le tissu économique : 'Une université ouverte est une entreprise industrielle et l'enseignement supérieur à distance est une industrie nouvelle. Cette entreprise doit vendre ses produits sur le marché de la formation continue, que régissent les lois de l'offre et de la demande'[81]. Il ne fait pas de doute par ailleurs qu'un changement d'orientation de l'enseignement est voulu par un certain nombre d'acteurs aujourd'hui. L'utilisation du terme d'*e-learning* qui se retrouve dans nombre de rapports, dont celui du plan quadriennal TICE de l'administration Clinton en décembre 2000[82] où il recouvre la totalité du champ des technologies éducatives utilisées en classe comme à distance[83], en est la

---

[80] A travers les négociations au sein de l'Accord Général sur le Commerce des Services (AGCS).

[81] Rapport sur L'enseignement supérieur ouvert et à distance dans la communauté européenne paru en 1991, cité par Selys de Gérard (1998), « L'école, grand marché du XXI e siècle » in *Le Monde Diplomatique,* juin, pp.14- 15

[82] Chaptal Alain (2002), « E-Learning : Comme le berger qui criait au loup… » in *www.cndp.fr/tice/dossiersie/tribune060202.htm*,3p.

[83] La Commission de la Communauté Européenne l'emploie, pour sa part, dans son rapport *e-learning* du 24 mai 2001 qui a été suivi par le lancement d'un plan d'action en mars 2001. L'objectif de ce plan se décline ainsi : « L'utilisation de ces nouvelles technologies multimédia et de l'Internet pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant l'accès à des ressources et des services, ainsi que les échanges et la collaboration ». Dans les pages suivantes on peut lire : « L'initiative *e-learning* vise tout d'abord à accélérer le déploiement dans l'union européenne d'une infrastructure

preuve. « Ces quelques repères nous permettent de constater que le procès de développement industriel est amorcé, ou du moins annoncé, au cours des années 90. Il a supposé des 'énergies socialement investies' ». Ewen[84], à qui nous empruntons cette formulation, met en garde cependant contre certaines formes de mystification. Le danger, dit-il, est que ces énergies 'se masquent derrière des étiquettes mystificatrices', celles du progrès et du développement et que les citoyens en oublient 'la réalité sociale de l'infiltration du capitalisme industriel dans leur cadre de vie'. (43)

Nous avons déjà évoqué quelques étiquettes mystificatrices propres à la société cognitive ou pédagogique à travers l'analyse de la notion de noosphère, en particulier celles avancées par des auteurs comme P. Lévy et P. Quéau. L'idéal de la société pédagogique repose sur deux postulats, l'un concernant l'idée de promulguer une autre façon d'apprendre impliquant la mise en place de situation de *self-service*, l'autre relative à une autre forme de régulation correspondant aux besoins concomitants de délocalisation et de globalisation de nos sociétés occidentales. Ainsi sont mis sous la même enseigne la nécessité de développer un marché des contenus liés au savoir, la formation de nouvelles compétences nécessaires à la construction de la 'société de l'information' et la remise en cause du monopole du système éducatif par rapport à la validation des connaissances. Sous les mêmes 'mots pavillon' ('société de la communication', 'société pédagogique' ou 'cognitive') sont défendus le développement d'une industrie en matière de technologies éducatives, le besoin de mettre en place une flexibilité du marché du travail impliquant une flexibilité individuelle tout au long de la vie professionnelle et réclamant pour chacun la multiplication des occasions d'apprendre, et la nécessité de repenser le rôle des institutions en matière d'éducation et de formation, sans omettre de plus l'ouverture de ce champ à d'autres possibles. (29, p 250-251). De cette manière se construisent des 'significatifs fédératifs, selon le terme de E. Neveu[85], qui exprime par là le regroupement de valeurs ou d'actions diversifiés sous le même vocable tel la 'société de la communication'.

2-2. Á propos des mécanismes de construction de la croyance et des aspects problématiques des mutations idéologiques en cours.

---

de qualité à des coûts abordables » CCE (2001), « Plan d'action *eLearning*, Penser l'éducation de demain », in *Communication de la commission au conseil et au parlement européen*, CCE, Bruxelles 28.3.2001, pp. 2 et 3).

[84] Ewen Stuart (1983), *Consciences sous influence, Publicité et genèse de la société de consommation*, Aubier, Res Babel, p. 19.

[85] Neveu É. (1997) : *Une société de communication ?,* Montchrestien, Clefs politique, p.84.

Cependant, une trop grande affirmation de l'intérêt économique dans les discours, « qui ne masquent plus ce qui l'était auparavant », n'est-elle pas problématique? (43) L'analyse de quelques communiqués de presse émanant du Ministère de l'Education Nationale donne des indications à ce sujet. Celui du 25 mai 2001, par exemple, faisant suite à la conférence interministérielle des ministres européens de l'enseignement supérieur de Prague les 18 et 19 mai 2001, précise[86] : 'L'enseignement supérieur doit être tenu pour un bien public, relevant et continuant à relever de la responsabilité publique'… 'Pour les négociations à venir de l'OMC, l'Europe prend une position forte : l'enseignement supérieur n'est pas une marchandise et les étudiants ne sont pas des clients-consommateurs'. Ces propos semblent cependant contredire ceux tenus en février 1998, soit quelque temps avant, par un autre ministre français de l'Education Nationale, Claude Allègre, qui annonçait lors du lancement d'une Agence pour la promotion de la formation à l'étranger : 'Nous allons vendre notre savoir à l'étranger…..je suis convaincu qu'il s'agit là du grand marché du XXIème siècle'[87] Ces points de vue divergents ne sont, à notre sens, que la preuve qu'il y a un conflit idéologique.

En reprenant l'analyse menée dans l'article sur la mise en marché des biens éducatifs on peut dire en considérant « ces antagonismes, comme Bourdieu[88] le fait par rapport à l'Eglise, comme les deux vérités d'une même institution qu'il est possible de voir ce qui se joue derrière les mots » et nous percevrons mieux la gradation allant de la mystification à l'euphémisation. « Pour cet auteur, chaque pratique, pour être décrite, suppose de disposer de deux mots superposés. Ainsi l'entreprise religieuse peut l'être au travers de sa vérité religieuse et de sa vérité économique, l'une affichée, l'autre masquée, comme le montrent les termes opposés suivants : ' apostolat/marketing, fidèle/clientèle, service sacré/travail salarié'. S'il n'y a aucun doute sur les termes 'euphémisés' dans le cas de l'Eglise, on peut remarquer qu'en ce qui concerne l'éducation aujourd'hui, on assiste à un certain flottement, c'est-à-dire à un affichage fort de la mise en marché dans un premier temps, allant plutôt dans le sens d'une approche mystificatrice, et à une euphémisation des termes dans un second temps. De plus, il semble que, selon les moments et les lieux de parole, des arguments antagonistes puissent être avancés. Ces volte-face paraissent marquer moins des aller-retour que la recherche de nouveaux positionnements par rapport à ce qui doit être dit et ce qui doit être masqué au moment où des changements profonds tentent de

---

[86] Communiqué de presse du Ministère de l'Education Nationale en date du 25 mai 2001 à la suite de la conférence interministérielle de Prague des 18 et 19 mai 2001.
Source www.education.gouv.fr/discours/2001/prague.htm

[87] Selys de Gérard (1998), « L'école, grand marché du XXI e siècle » in *Le Monde Diplomatique,* juin, p. 15

[88] Bourdieu Pierre (1994), *Raisons pratiques, sur la théorie de l'action*, Seuil chapitre 6 l'économie des biens symboliques, pp. 202-212.

se mettre en place. Ils sont révélateurs également de positionnements différenciés : la place du système éducatif dans la société est plus ou moins reconsidérée et ces opinions ne cachent pas toujours les divergences en matière d'évolutions sociales portées par les acteurs. » (43).

Que retirer de cette analyse ? Tout d'abord qu'il n'y a pas un discours univoque et préconstruit sur 'la société de l'information' ou de la 'communication' ; que de multiples référents parfois contradictoires entre eux sont mobilisés et que des ajustements continus s'opèrent afin de garantir la conjonction entre ces discours et le monde vécu social. É. Neveu, dans son analyse de la généalogie du mythe communicationnel, a bien montré le foisonnement de discours dont les registres et les contenus varient, se contredisent même dans les jugements portés sur les évolutions qu'ils repèrent, dénoncent ou prophétisent ». Comme il le souligne : maints discours actuels sur les autoroutes de l'information développés tant par les instances politiques que par les développeurs techniques « cherchent à fédérer les analyses de Wiener sur la cybernétique, de McLuhan ou du rapport Nora-Minc en leur attribuant une cohérence, un tronc commun », ce qui relève du coup de force. « La structure coralienne de discours qui se recouvrent et s'enchevêtrent a été assez soulignée pour disqualifier tout œcuménisme »[89].

En effet, « ces 'discours qui préparent les esprits pour préparer les marchés'[90] peuvent faire référence à des approches sociales diverses qui oscillent entre une vision humaniste promulguant avec les TICE l'autodidaxie et une perspective mutualiste et communautaire misant sur le développement d'échanges de savoirs. L'une oeuvre pour la mise en marché, l'autre s'inscrit délibérément dans un mouvement inverse. Certes, la croissance de l'informatique et des télécommunications affecte directement la formalisation et la circulation des connaissances et, dans cette transformation, la nature du savoir ne reste pas intacte. Mais le processus d'objectivation du savoir qui en résulte reflète à la fois la volonté de susciter des évolutions sociétales diverses dont certaines appuient et d'autres rejettent l'entrée de ce secteur dans un processus de monétarisation.

Les faits montrent cependant que le mouvement n'est pas aussi univoque que le supposait J.F.Lyotard[91] quand il prédisait : 'le savoir est et sera produit pour être vendu et il est et sera consommé pour être valorisé dans une nouvelle production : dans les deux cas pour être échangé' » (43).

Si on se réfère à un contexte expérimental précis comme celui de l'Université en Ligne en France (36, 37, 39, 40, 42, 43, 44, 45), on constate en effet que « la construction de ce dispositif n'échappe plus aux principes économiques, mais elle le fait de manière ambiguë : si les chargés du

[89] Neveu É. (1997) : *Une société de communication ?,* Montchrestien, Clefs politique, p.51.
[90] Haye (de la) Y. ; Miège B. (1984) : « Ce que cachent les discours sur la communication » in Haye (de la) Y. (1984) : *Dissonances, critique de la communication*, La pensée sauvage, p. 128.
[91] Lyotard, Jean-François (1988), *La condition postmoderne*, Editions de Minuit, pp. 14-15.

dossier au Ministère s'appuient sur la coopération des innovateurs, ils tentent également de circonscrire leur action selon leurs propres critères établis en fonction d'une perspective de développement de la Formation Ouverte Á Distance (FOAD). Mais dans le même temps, les incertitudes propres à toute innovation rendent ardue la détermination d'une politique en la matière. » (45).

« D'un côté, à un niveau général, la Formation Ouverte Á Distance suscite discours dithyrambiques et enthousiastes, repris en chœur par les sociétés informatiques, les fournisseurs de formation traditionnels, les fournisseurs d'infrastructures, les *start-up* éducatives sans oublier des intellectuels tels Michel Serres, Jacques Attali ou Pierre Lévy qui conceptualisent les transformations du savoir et voient dans l'avènement des réseaux d'information l'émergence d'une nouvelle humanité. Ces discours incantatoires sous-tendent l'engagement des acteurs industriels et/ou institutionnels qui veulent rester dans la course de ce supposé marché mondial de l'éducation. » (45). Ils émanent d'innombrables célébrants : rapports d'experts, médias, terrains d'expérimentation, vendeurs de technologies.

« D'un autre côté, en cherchant à se conformer à ces discours, les expérimentateurs sur le terrain 'relayent ces croyances et repoussent les écueils'[92]. Les décisions opérationnelles s'avèrent alors d'autant plus malaisées à prendre qu'apparaissent les incertitudes et les divergences de points de vue « (45) .

En effet, les chefs de projet de chaque université proposent chacun une représentation du monde différente et cherche à imposer aux autres les moyens d'en appliquer les principes aux situations concrètes. Comme l'avaient noté Y. De la Haye et B. Miège, « le jeu sur les mots dans sa subtilité sémantique, dans le choc des interprétations trahit …tout en les traduisant …des différences profondes sur la manière d'analyser la réalité politique et sociale »[93]. Des conflits apparaissent alors qui peuvent mettre en danger l'aboutissement du projet lui-même. Les représentations flottantes peuvent trouver là leurs limites à donner sens et valeur à l'expérience quotidienne pour les acteurs du terrain.

Si l'approche des représentations au travers de la société pédagogique nous a permis de relever nombre de thèmes propres à la 'société de l'information ' ou de la 'communication' l'analyse des discours sur l'informatisation est (également) révélatrice de l'idéologie développée. Le terme de « convergence » qui renvoie à l'idée de construire une convergence technique, industrielle, socio-

---

[92] Elbaz Elie (2002) : *Le construit social de la formation en ligne dans les entreprises : enjeux, stratégies et répercussions*, mémoire de DEA, Université Paris 13, UFR de sciences de la Communication, pp. 29-36.

[93] Haye (de la) Y. ; Miège B. (1984) : « Ce que cachent les discours sur la communication » in Haye (de la) Y. (1984) : *Dissonances, critique de la communication*, La pensée sauvage, p. 121.

économique des trois secteurs de l'informatique, des télécommunications et de l'audio-visuel pour le développement de la communication personnelle « associe l'idée de croissance économique à celle d'internationalisation, l'idée de modernisation du secteur des télécommunications à sa privatisation, l'idée de liberté de choix et de personnalisation des produits et services à celle de libre concurrence sur le marché » (18, p.182). De cette convergence est attendue une mutation fondamentale et radicale de la société. Le processus d'informatisation sociale est évoqué alors dans les discours comme devant impulser la tertiairisation de la sphère productive, l'internationalisation des échanges et l'avènement de nouvelles logiques économiques. Par rapport à É. Neveu[94] qui a repéré cinq promesses relatives au développement de la science et de la technologie, à savoir : l'abondance, la mondialisation, la démocratisation, l'autonomie des individus, la contraction de l'espace-temps, nos travaux évoqués jusqu'ici et concernant l'analyse des contextes d'expérimentation de technologies éducatives portent sur les quatre premières. Cependant nos études sur la communication d'entreprise, en particulier sur les communications mobiles permettent d'analyser la cinquième promesse, c'est-à-dire comment les discours anticipent et promeuvent la manière dont ces outils peuvent concilier le déplacement et la disponibilité et interagir sur les systèmes temporels et spatiaux d'action en modifiant les rapports entre contrôle et autonomie en situation de travail, entre communication directe et communication différée, entre espace privé et espace professionnel. (6, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 19, 20, 22, 26).

2-3. Entre utopies et réalités : pourquoi un point de stabilisation futur est-il convoqué?

Au vu de que ce que nous venons d'analyser, il semble que les acteurs engagés dans des processus d'expérimentation ou de changement doivent naviguer constamment entre la réalité et les promesses. Comment s'effectue ce processus et quelle importance prend, dans ce cadre, l'idée d'un point de mire futur comme la télématique, la convergence, la société cognitive ou pédagogique par exemple ? Nous analyserons ce phénomène au travers l'un de ces points de focalisation possible, à savoir les outils liés à la communication personnelle , sujet que nous avons abordé dans un article sur la manière dont s'envisageait la convergence dans le champ de la communication personnelle en 1994.

Que recouvre le terme de convergence ?

Le mouvement général de convergence entre les trois secteurs de l'audio-visuel, de l'informatiques et des télécommunication entraîne actuellement tant des alliances autour

[94] Neveu É. (1997) : *Une société de communication ?,* Montchrestien, Clefs politique, pp.51-52.

d'expérimentations spécifiques que des confrontations d'acteurs à différents niveaux, à savoir : celui des politiques des États et des réglementations, celui des politiques industrielles des différents entreprises grandes et petites qui n'ont pas toutes les mêmes intérêts par rapport à ce processus, celui de l'organisation du travail et des métiers et enfin celui des usages qui conduirait à imaginer un seul terminal pour les trois secteurs.

La référence à la convergence revient avec beaucoup de régularité depuis la télématique, à la fin des années 70 et au début des années 80, jusqu'aux autoroutes de l'information au milieu des années 90. « L'analyse de la convergence oblige à naviguer constamment entre utopies et réalités, comme le montrent Mœglin et V. Brulois et D. Carré[95]. Il s'agit effectivement pour les chercheurs et comme nous le soulignions dans l'article consacré à la convergence (18) de faire le partage entre ce qui relève de l'ordre des faits et ce qui relève de l'ordre de l'espérance, et cette difficulté se retrouve dans l'action même, chaque opérateur ayant à trouver le juste milieu de ce qui relève de la réalité et de ce qui relève de la promesse en l'avenir.» (18, pp. 165-166).

Pour tenter de comprendre comment s'envisage et parfois se réalise, entre jeu de pratique et de sens, la convergence dans le champ de la communication personnelle, nous avons donc navigué dans un mouvement circulaire entre point d'arrivée et point de départ pour appréhender trois situations correspondant à des 'carrefours critiques', à savoir le marché des services, les satellites, le PCN (*Personal Communication Network*) ou PCS (*Personal Communication Service*). La communication personnelle étant un lieu d'expérimentation pour l'intégration des services, les satellites un moyen capable de se substituer aux autres réseaux en matière de télécommunication, le PCN et PCS les définitions des nouvelles formes d'infrastructures au cœur de l'architecture multi-réseaux et multi-services, l'analyse de ces dernières permettait de cerner la place de la régulation dans ce jeu de pratique et de sens autour de la convergence. Ce choix nous a permis de relever comment les acteurs cherchent à anticiper la manière dont la restructuration des secteurs pourrait s'opérer. « Les incertitudes conduisent les acteurs tant à se rapprocher qu'à se confronter. La communication personnelle n'étant que l'ouverture d'un champ de possibles, une image utopique favorisant les projections, une représentation permettant la cristallisation d'usages supposés, elle apparaît comme une notion de référence pour l'avenir, au même titre que les autoroutes de l'information et le multimédia. (18, p.169). Le tapage médiatique fait autour de ces évolutions possibles est destiné à « préparer les esprits pour préparer les marchés »[96] à l'évolution des logiques industrielles. Il est utilisé par les divers protagonistes pour faire pression auprès des

[95] Mœglin P., Brulois V., Carré D. (1995) : « Le communicateur personnel universel : entre utopies et territoires, *Sciences de la société, Territoire, société et communication,* n° 35, Presses universitaires du Mirail, pp.165-177.

[96] Haye (de la) Y. ; Miège B. (1984) : « Ce que cachent les discours sur la communication » in Haye (de la) Y. (1984) : *Dissonances, critique de la communication*, La pensée sauvage, p. 128.

instances régulatrices. Il permet surtout à chacun d'intimider l'autre et de chercher ses marques. Au processus linéaire envisagé par les ingénieurs se substitue donc un processus beaucoup plus circulaire, réclamant des aller-retour, entre offre et demande, entre marché et régulation. De plus, à la vision globalisante universaliste que les maîtres des réseaux ont dessinée pour le long terme se substitue une approche qui conduit à la fragmentation de l'offre et des marchés et à la personnalisation de plus en plus accentuée des produits et services. (18, p. 172). Ces divers événements sont « peu interprétables pour le grand public à qui est donnée une homogénéité de façade ». (18, p. 175). ….On a pu même montrer que « la référence à la convergence paraît en fait utilisée pour masquer aux usagers l'alternative toujours possible du service public…Les discours autour de la convergence sont … là pour préparer l'opinion et faire passer en force l'idée soutenue par les acteurs économiques. Cette manière de procéder permet ainsi de mettre les usagers-citoyens à distance de toute discussion sur les valeurs, leur réservant la seule place de consommateur final. » (18, p.182).

Ainsi, quand on observe de près un processus expérimental, on constate que les expérimentateurs sont contraints de construire dans le présent ce qui est supposé trouver des usages dans le futur. Cette tension entre présent et futur, où le futur doit être inscrit dans le présent, oblige les acteurs à anticiper les besoins plus qu'à y répondre. Dans ce cadre, la demande, point de départ de l'innovation, est un point d'arrivée dans les faits. Les discours qui font état d'usages imaginés, supposés se situent donc dans l'ordre de la représentation. Et comme le précise P. Chambat[97] : dans ce jeu subtil entre offre et demande, 'la question de l'usager intervient notamment comme instance dotée de la capacité de légitimer des choix techniques, comme ressource mobilisable par les acteurs du processus décisionnel'. Les expérimentateurs ont donc pour charge de rendre concrets des dispositifs élaborés en fonction de représentations idéalisées d'usage, les discours servant alors à la création de significations d'utilisations dans le processus d'innovation. Dans ce cadre, l'utopie véhiculée dans les propos médiatiques est un moteur à l'action pour les acteurs qui se lancent dans les premières phases de concrétisation de l'offre. Et l'on constate donc que l'anticipation des usages est indispensable à l'engagement des promoteurs d'une innovation (Mœglin[98]) (38 p 88). De ce fait, nous nous sommes attachée dans nombre de nos travaux à analyser les prescriptions d'usages, celles-ci permettant de dévoiler comment s'exercent de telles occultations, car l'usager au nom de qui on parle n'est pour ainsi dire jamais consulté ni sollicité.

---

[97] Chambat, P. (1994), « NTIC et représentations des usagers » in Vitalis (dir) *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*, éditions Apogée, p. 56.

[98] Mœglin, P. (1991) « Télématique : de la recherche sur les usages aux usages de la recherche » in *Bulletin du CERTEIC, n° 12,* pp. 23-50.

(18, 23, 25, 27, 33, 37, 38, 43). En ce sens nous pouvons dire que la prescription est le corrélat de la mystification. L'idée de dés-institutionnalisation du système éducatif par exemple, qui conduit les acteurs à penser l'occultation de l'institution et de la médiation, va également dans le sens d'éviter toutes confrontations sociales et tout débat sur l'intérêt de développer des dispositifs technologiques, tout se passant comme s'ils étaient d'évidence .

3. Idéologies managériales et normes d'action communicationnelles.

La finalité, en fait non avouée de l'idéologisation, est de générer de « nouvelles normes d'action communicationnelles », capables de servir le capitalisme, comme l'affirme B. Miège[99] aujourd'hui. Déjà en 1983 il avançait avec Y. De la Haye que « ce qui nous semble le problème le plus intéressant sur les représentations, leur nature, leur formation, leur développement, leurs relations avec la culture et la société dans lesquelles elles s'inscrivent concerne les rapports entre représentations sociales et comportements sociaux et culturels »[100]. Notre objectif dans cette partie sera de voir la manière dont les représentations jouent sur les changements des conduites. Deux phénomènes seront pris en considération : l'esprit de calculabilité et la prescription de l'autonomie du sujet. Il nous apparaît en effet que les discours propres à la 'société de l'information' ou 'société de la communication' (sous leur forme 'corsée' de mystification ou 'plus édulcorée' d'euphémisation), la prescription d'usage et l'esprit de calculabilité sont des éléments ou des procès interdépendants et les trois pièces maîtresses du triptyque que nous tentons d'exposer dans cette partie, à savoir le processus d'idéologisation actuel relatif au développement de la convergence et des télé-services.

3-1. Comment l'esprit de calculabilité a-t-il pénétré les champs agricole et éducatif?

L'esprit de calculabilité serait dans la perspective que nous venons d'évoquer l'identification *a priori* de gains anticipés et la vérification *a posteriori* de leur atteinte. Comme nous l'avons signifié dans nos travaux, l'introduction des nouvelles techniques d'information et de communication

[99] Conférence de Miège B. aux rencontres GPB entre l'Université de Grenoble, l'Université Paris Nord et l'Université du Québec à Montréal le 21 janvier 2004 sur « Politiques informationnelles, culturelles et communicationnelles analysées dans le cadre de la 'société de l'information'.
[100] Haye (de la) Y. ; Miège B. (1984) : « Ce que cachent les discours sur la communication » in Haye (de la) Y. (1984) : *Dissonances, critique de la communication*, La pensée sauvage, p. 121.

accentue la parité du secteur agricole avec les autres secteurs économiques, parité inaugurée par la pénétration de la comptabilité. Cette première innovation a représenté pour beaucoup de travailleurs de la terre une rupture épistémologique. La mesure étant la forme et le fondement du calcul économique, son appropriation par les agriculteurs conduit à leur intégration aux normes de la société industrielle. Les fonctions qu'assumaient les traditions en matière de structuration de l'identité et de motivation de l'action sont devenues, de ce fait, l'objet d'une intervention organisatrice de la part de systèmes politiques, organisationnels et économiques, intervention conduite par les organisations professionnelles agricoles (4, 12).

En ce qui concerne l'éducation et la formation, J. Deceuninck a analysé un contexte nouveau en 1993 au sein de la formation initiale et dans un cadre spécifique : les différents niveaux d'action de l'école (la classe, l'enseignant, l'administration, l'organisation) sont sensibles, de manière concomitante, à un modèle d'entreprise. De nouvelles normes de fonctionnement sont alors affirmées et qui ne font que s'accentuer depuis, proches du modèle entrepreneurial (valorisation de la gestion par projet, pratiques d'évaluation qui prennent comme référence, non plus le respect de la réglementation, de la loi, mais un principe d'efficacité, pratiques d'enseignement modulaire proche d'une volonté marketing d'adaptation à la demande et au public)[101]. Dans nos travaux plus récents (29, 39, 44, 45), nous avons mis en valeur les formes d'indexation et de modularisation ou granularisation qui se mettent en place au travers des campus numériques dans l'enseignement supérieur et qui tentent d'ajuster les dispositifs en fonction des besoins. La granularisation est d'autant plus évoquée aujourd'hui, dans les discours portant sur *l'e-learning* ou la formation ouverte à distance, qu'elle est le moyen par lequel sont espérés les gains à venir. Nous avons également pu mettre en valeur ce qu'É. Fichez relevait dès 1993 : le marketing de la formation n'est pas prôné seulement par une tendance libérale mais tout autant par un courant d'idée qui considère que la tutelle étatique sur l'école doit être modernisée et se transformer dans le respect de l'intérêt général et du service public. Ce marketing de formation d'inspiration publique, même s'il touche au départ des domaines d'activités qui sont aux frontières du système éducatif, a un impact certain sur l'ensemble du système éducatif et est l'indice d'un travail profond qui amène à penser l'éducation en se référant à des modèles économiques et industriels[102]. On assiste donc dans ces deux champs à une soumission tendancielle à des modes de fonctionnement propres au procès de calculabilité. Aujourd'hui, se sédimentent les références et légitimations politiques

[101] Deceuninck J. (1993) : « Entre ingénierie, management et marketing : perméabilité et résistance de la formation initiale » in *Études de communication n°14 Éducation, Formation : Le temps de l'industrialisation ?* Université Charles de Gaulle, Lille 3, pp.139-150.

[102] Fichez É (1993) : « Du 'marketing de la formation' : naturalisation, genèse et enjeux d'une notion » in *Études de communication n°14 Éducation, Formation : Le temps de l'industrialisation ?* Université Charles de Gaulle, Lille 3, pp. 107-122.

classiques comme l'idée de progrès et des lumières fondées sur l'idée d'égalité des chances, l'uniformité des services, et des références renvoyant à un autre ordre de pensée : l'idée de la formation au service des besoins économiques, la notion d'autonomisation de l'apprenant et celle d'industrialisation des biens-supports de la prestation éducative. Comme le souligne J.-L. Derouet[103] « l'obligation civique de l'égalité d'instruction est un idéal qui dans nos sociétés rentre en tension avec les contraintes d'efficacité » (11, p.46). Aussi « le savoir dans sa généralité devient-il peu à peu l'objet d'une production réglée sur le modèle performatif de l'action instrumentale (spécialisation et sectorisation des formations, différenciation quant à la structuration des contenus en fonction des publics ciblés, mise en place des mécanismes de standardisation et nouvelles formes de production du savoir. » (11, p.42).

Comme nous le précisions dans un de nos articles (11, p. 42-43) : « L'idée de la 'performativité' nécessaire de la formation, avancée sous couvert de modernisation, s'appuie sur la propagation de la pensée managériale dans le champ éducatif, pensée qui, sous forme idéologique et pratique, agit dans le sens d'une instrumentalisation en vue d'optimiser le marché. Cette idée a aussi besoin de s'appuyer sur des outils de gestion qui confortent son bien-fondé : au niveau micro, l'évaluation purement managériale qui mesure l'efficacité de chaque établissement scolaire par exemple ; et au niveau macro-social, la mesure scientifique et statistique qui tente d'assurer la gestion du système éducatif dans son ensemble. » Comme nous l'avions remarqué déjà dans le milieu agricole en 1985 (4, p.224, 12 p. 52-53) la statistique tend non pas à décrire des entreprises agricoles, mais à construire des ensembles abstraits d' « unités productives agricoles », afin de rendre possibles la prévision et la planification, et de pouvoir répondre aux fluctuations de la demande. Cette analyse a pu être reprise pour les établissements éducatifs qui peuvent être assimilés à des « unités productives de savoir ». « Les résultats statistiques peuvent être remarquables de précision, mais dans leur ordre, et pour le modèle qui oriente leur élaboration » (11, p.42). Ces évolutions gestionnaires présagent une série de mutations conflictuelles autour des conceptions diverses du milieu éducatif par exemple, mutations que nous avons pu analyser dans des travaux plus récents portant sur les campus numériques (43, 45).

3-2. Institutionnalisation d'une logique de gestion dans les champs étudiés

La rationalisation du mode de fonctionnement est soumise à l'emprise de l'"esprit de calcul', c'est-à-dire à ce souci d'identifier des gains *a priori* rendant leur vérification possible *a posteriori* et qui

[103] Derouet J.-L. (1989) : « L'établissement scolaire comme entreprise composite. Programme pour une sociologie des établissements scolaires », in Boltanski L. et Thevenot L. (éds), *Justesse et justice dans le travail*, PUF, Cahier du centre d'Études de l'Emploi n°33, pp. 11-42.

font de l'homme un *homo œconomicus* et de la gestion un mode de planification et d'élaboration de modèles de référence. Le sens que les hommes donnent à leur conduite paraît, en effet, primordial et, comme nous avons pu le relever (4, 11, 12), le langage de codes, de normes et de modèles de référence économiques est une conduite sociale qui se révèle être le langage d'un groupe, celui des entrepreneurs agricoles par exemple qui se sont intégrés à la société industrielle et marchande en l'adoptant. Les promoteurs des technologies éducatives seront-ils les précurseurs d'un changement de paradigme éducatif? R. Aron qui s'interroge sur les conditions ou les circonstances dans lesquelles l'esprit de calcul se développe, s'épanouit et donne ses fruits, montre que la première de ces conditions est le cadre institutionnel. Car l'attitude de calcul, de désir d'innovation et de science, propre au processus de rationalisation, exige des formes institutionnelles rationnelles et prévisibles, orientées vers une logique de gestion non seulement économique mais aussi politique, organisationnelle et managériale[104]. Nous avons pu montrer dans l'introduction, l'importance des organisations professionnelles agricoles, surtout dans les années 1960 à 1980, ainsi que la manière dont le secteur de la formation s'est construit au cours du XXème siècle. Les pratiques de formation, pour répondre aux besoins du système productif, en particulier aux structures de l'emploi et à la nécessaire adaptation des travailleurs aux nouvelles technologies, reposent, comme nous l'avons souligné, sur un système institutionnel et des textes juridiques mis en œuvre dès 1909. « La formation vue sous l'angle de la rationalisation est, au cours de ce siècle une arme de combat, un outil de transformation sociale au service de l'économique et du politique » ….La loi de 1971 institue le « marché de la formation continue et permet d'adapter les ressources humaines aux enjeux auxquels les entreprises sont confrontées (internationalisation des échanges, modernisation, nouvelle logique économique, tertiairisation). « On constate donc que la réglementation offre un cadre global favorisant le lien entre économie et formation, et qu'elle favorise, sans l'instituer, une rationalisation importante de ce secteur ». (11, pp. 38-41). Nous pouvons dire en conclusion que, dans le monde agricole et le monde éducatif, le changement progressif du statut du savoir ou de l'information est corrélatif « de la colonisation du monde vécu social par les impératifs d'une gestion systématique de l'économie et de la société (recherche de performance) »[105] (4, p. 212 ; 11, p. 42). Le changement du statut de l'information se caractérise en effet par l'apparition de systèmes d'information intégrés par la technologie qui favorisent une tendance à l'autonomisation du savoir par rapport au monde vécu et par le monopole d'interprétation et de normativité que le complexe sciences-techniques s'est arrogé. La comptabilité de gestion et les données compilées au sein des dispositifs de télématique ou de campus numériques, tant dans le secteur agricole que dans le monde de la formation et de

[104] Aron R. (1986) : *Dix-huit leçons sur la société industrielle*, Folio-essais, pp. 203-204.
[105] Quéré L ; (1982 : *Des miroirs équivoques, aux origines de la communication moderne*, Aubier, p. 130

l'éducation, rassemblent de multiples significations et expriment comme en un symbole le langage et la pratique d'un groupe, celui des entrepreneurs agricoles d'un côté, celui des gestionnaires de formation, de l'autre. L'appropriation de ce langage chiffré entraîne l'évolution des modes d'évaluation du travail et des modes de sociabilité. Ainsi, le savoir est devenu l'objet d'une production réglée sur le modèle performatif de l'action instrumentale et le langage des codes, normes et modèles de référence basés sur le calcul rend possible les comparaisons dans l'espace et le temps entre exploitations agricoles, entre universités, entre entreprises à l'échelle mondiale, favorisant la construction de nouveaux territoires délimités et instrumentalisés par les TIC (4, 11, 12). « On assiste à une dé-territorialisation et une re-territorialisation au travers de 'nouveaux lieux de formation »[106] ….. Ces nouvelles configurations supposent des articulations nouvelles (instauration de pratiques de coopération multilatérales, participation à des projets européens) et une intégration de complexité plus large qu'antérieurement (4, pp.230 et 185-186).

3-3. Figures de l'autonomie et normes d'action communicationnelles

Comme nous l'avons souligné précédemment, la prescription d'usage est le corrélat de la mystification. Il convient donc de se demander comment jouent l'un et l'autre de ces facteurs dans le processus d'idéologisation. Si on se fie aux discours, tant politiques que médiatiques, on constate qu'ils mettent en avant « une figure de l'usager actif, libre et autonome capable de s'intégrer dans une société de l'information ». (38, p.87). En fait, comme le signale H. Bézille, "le pouvoir fédérateur de la notion d'autonomie réside dans la diversité de ses formes de légitimité qui lui permettent notamment de fournir un cadre aux exigences de la rationalité instrumentale aussi bien qu'aux besoins d'émancipation individuelle et collective des sujets sociaux"[107]. On peut comprendre alors l'intérêt d'utiliser la notion d'autonomie de l'usager pour ceux qui, dans les contextes expérimentaux, cherchent à savoir comment peuvent être créées les conditions de l'intégration sociale de la technologie et donc comment forger les usages. « L'usager est présenté tour à tour ou simultanément comme l'usager des services (de formation) ou comme un consommateur d'industries du savoir sans que les ambiguïtés d'une telle figure soient nécessairement mises en avant. La confusion recherchée tente d'assimiler l'utilisateur d'outils techniques à l'apprenant qui intègre des savoirs pour pouvoir les utiliser dans un autre cadre que celui de la formation » (27, p.425-429). Á travers ces discours sur l'autonomie de l'usager, que

[106] Payeur A. (1996) : Préface, « de la formation de nouveaux lieux de formation » in *Études de communication, n° 19 Formations et espaces d'innovation*, p. 12.
[107] Bézille H. (1996) : « Autoformation, individualisation : l'autonomie en question » in Fichez É. et Combès Y. (ed) « Éducation, formation : figure de l'usager », *Cahiers de la Maison de la recherche, coll. Ateliers 5,* Université de Lille 3, p. 30.

ceux-ci s'adressent au citoyen, à l'administré, au consommateur, au formé ou au professionnel dans le contexte de son travail, les industriels et les politiques cherchent à habituer peu à peu les individus à saisir derrière le mot « autonomie » les notions de services individualisés, de relations médiatisées, d'évolution de leurs systèmes temporels et spatiaux d'action. Comme le souligne Y. de la Haye : « on rêve …de transformer bon nombre de rapports sociaux en relation de services généralisées »[108].

Il semble que l'on puisse avancer alors que l'idéologisation a pour finalité de générer de nouvelles normes sociales. Comment s'articulent alors prescription d'usage et détermination de normes sociales? Pour aborder cette question, nous reprendrons une analyse menée sur le dispositif de Campus virtuel de la Télé-Université du Québec développé dans les années 90 au sein du LICEF (Laboratoire en informatique cognitive et environnements de formation). « La volonté affirmée, dans les discours et dans toutes les notes de recherche du LICEF, 'de mettre dans les mains de l'apprenant la responsabilité de l'apprentissage'[109] semble, en fait, renvoyer à 'une conception de l'usage comme assujettissement plus ou moins accentué à de nouvelles normes sociales'[110] et non au souci de prendre en compte les besoins réels des apprenants. » (38 p.91). En effet, comme le souligne P. Guillemet[111], 'ce n'est pas tant l'apprenant qui se trouve au centre des préoccupations des chercheurs (du LICEF), que le système destiné à le prendre en charge, c'est-à-dire le « système apprenant », qui élabore progressivement un guidage optimal*' »* (38, p.92). Le système modélise les actions qu'on réclamera à l'apprenant de prendre en charge. La modélisation de l'apprenant devient une opération essentiellement statistique, le modèle de l'apprenant étant structuré sur la base d'informations recueillies lors de son cheminement dans le dispositif. Elles concernent ses interactions avec le système, ses résultats, ainsi que des informations relatives au contexte d'utilisation de l'environnement[112].*» (*38, p.91).

Il nous semble pouvoir conclure comme Y. de la Haye que : « Les nouvelles machineries de communication présentées comme les auxiliaires dévoués de la convivialité, de la non-hiérarchie

---

[108] Haye (de la) Y. (1984) : « Pour une critique de l'idéologie informatique » in Haye (de la) Y. : *Dissonances, critique de la communication*, La pensée sauvage, p.170. Première parution in Silex, n° 18, Grenoble, 1981

[109] Paquette G. (1995) : «Les technologies de l'information dans l'enseignement supérieur – une vision prospective », *Actes du colloque ACFAS-CST-CSE, L'enseignement supérieur à l'heure des nouvelles technologies de l'information*, Québec, 2 mai 1995, p.8.

[110] Chambat P. (1994) : »Usages des TIC : évolutions des problématiques » in *Technologies de l'Information et Société,* vol.6, n°3, p. 252.

[111] Guillemet P. (1999) : « Rapaillé ou écartillé ? La place de l'apprenant dans le développement des NTIC » in Glikman V. (dir) *Formations ouvertes et à distance : le point de vue des usagers*, édition INRP, p. 173.

[112] Paquette G. ; Bourdeau J. ; Bergeron G. (1993) : « L'hyperguide : un environnement de téléformation implantant un concept de classe virtuelle élargie », *Actes du 4° Colloque ICO 93, Montréal, Québec, 4-7 mai 1993, Montréal, LICEF, Télé-Université du Québec*, pp. 65-76.

et de la décentralisation, voire de l'autogestion s'inscrivent en réalité dans la vaste refonte des contrôles sociaux »[113].

Conclusion.

Dans ce chapitre, nous avons tenté de montrer que le rapport entre les techniques (en particulier celles qui concernent les dispositifs de télé-services info-communicationnels) et la logique capitaliste ne peut se comprendre si on omet d'expliquer comment la Science et la Technique sont devenues au cours du XXe siècle la nouvelle idéologie (J. Habermas). L'étude du processus d'idéologisation suscite maints débats théoriques et permet de dévoiler l'influence des conceptions du monde sur les organisations sociales (M. Weber), en particulier les liens qui unissent activités économiques et visions du monde.

Nous avons ainsi pu relever la manière dont les acteurs dans la société capitaliste sont conduits à considérer l'économie comme une sphère autonome, dégagée de l'économie politique qui lui a donné naissance, indépendante de toute idéologie et de toute morale. Mais la nécessité de donner sens au processus d'accumulation a obligé l'esprit du capitalisme à incorporer d'autres schèmes que ceux hérités de la théorie économiste afin de pouvoir l'associer à des exigences sociales. En effet, les valeurs étant devenues extérieures à l'économie, elles sont mobilisées pour diverses causes, par exemple celle de la 'société de l'information' ou de la 'société de la communication', projet anticipateur qui sert le capitalisme car il donne un sens fédérateur aux pratiques, en particulier celles relatives aux télé-services info-communicationnels, et suscite des actions allant dans le sens de leur développement.

Le primat technico-économique est au fondement de l'idée de 'société de l'information' mais masque l'esprit du capitalisme derrière l'idée de réseau. En fait l'adéquation entre ces deux paradigmes (celui du calcul et celui du réseau) est de plus en plus grande et favorise des représentations qui réduisent les enjeux collectifs à des problèmes d'arbitrage techniques et gestionnaires. Le type d'expertise qui se développe alors est le plus souvent intégré dans des dispositifs info-communicationnels, telles que celles des ingénieurs agricoles ou des financiers dans les programmes d'aide à la décision et remplace les débats politiques sur nombre de questions propres au vivre ensemble ; il ramène la vision politique à un processus objectif de calcul coût - avantage donc de performativité : en conséquence, il conduit les promoteurs des technologies à nier la place du politique et du social. Le processus de technologisation participe

[113] Haye (de la) Y. (1984) : « Pour une critique de l'idéologie informatique » in Haye (de la) Y. : *Dissonances, critique de la communication*, La pensée sauvage, p.169. Première parution in Silex, n° 18, Grenoble, 1981

en effet du fantasme de réduire l'acte politique à un choix indiscutable, prétendument fondé sur la science.

L'idée d'autonomisation du processus technologique sous-jacente à celle de 'société de l'information' est également présente dans le concept de « noosphère » qui rend compte de représentations telles celles de « cerveau planétaire » ou « d'intellectuel collectif ». Cette conception holistique de la société fait de la cause 'société de l'information' un principe sacré relevant plus du religieux que d'arguments rationnels, principe qui justifie le développement des réseaux mondiaux de communication présenté comme principe actif des mutations sociales à venir.

Afin d'analyser les enjeux de pouvoir liés à la régulation symbolique du social et les effets auto-réalisateurs des discours incantatoires qui légitiment efficacement la domination en vigueur, nous avons, dans nos travaux, mis en lisibilité plus particulièrement les mécanismes idéologiques de la 'société cognitive' ou société de la connaissance'. Notre souci a été de montrer comment ces notions amalgament des courants d'idées divers et d'expliquer de quelle manière ces approches finissent par trouver une cohérence d'ensemble au travers d'étiquettes mystificatrices, en faisant oublier aux usagers la réalité de l'infiltration du capitalisme dans leur cadre de vie. La complexité de la construction symbolique n'a pu être dénouée qu'en montrant comment les discours sont convoqués et se propagent malgré leurs ambiguïtés. On relève par exemple à travers l'analyse des représentations que celles-ci, dans leur structure même, occultent les médiations et les institutions, ce qui explique pourquoi les acteurs dans l'action doivent naviguer constamment entre réalités et promesses, surmonter le décalage existant entre les deux, voire mettre les usagers à distance de toute discussion sur les valeurs, leur réservant la seule place de consommateur final.

La demande, qui est point de départ de l'innovation, se trouve dans les faits être un point d'arrivée. On comprend alors que la prescription d'usages s'avère être le corrélat des discours incantatoires et que les finalités du processus d'idéologisation consiste à générer de nouvelles normes d'action communicationnelles capables de servir le capitalisme. On assiste en effet à une soumission tendancielle à des modes de fonctionnement propres au procès de calculabilité et à la transformation des rapports sociaux en relation de service généralisé impliquant une autonomie de plus en plus grande des usagers finaux.

Le langage de codes, de normes et de modèles de référence portés le plus souvent par les télé-services info-communicationnels et fondé sur le calcul, rend possibles les comparaisons dans l'espace et le temps d'unités productives, qu'elles concernent le monde agricole, le monde éducatif ou d'autres mondes comme la santé ou l'administration ; il favorise la construction de

nouveaux territoires délimités et instrumentés par les technologies d'information et de communication.

Ainsi nous avons pu montrer que l'interdépendance des discours incantatoires, de la prescription d'usage, de l'esprit de calculabilité inhérent au processus de technologisation et de la mise en avant de l'autonomie du sujet est au fondement du processus d'idéologisation propre au capitalisme moderne.

Chapitre 2 : A propos du concept de rationalisation

Les secteurs étudiés sont soumis non seulement à la prégnance de l'idéologie propre à la société dite de l'information mais il sont gérés de plus en plus par des systèmes d'information et de communication, conçus comme des instruments de rationalisation. Avant d'aborder les différentes définitions du concept de rationalisation données par des auteurs comme M. Weber, qui est à l'origine de ce concept, comme J. Habermas, R. Aron qui ont prolongé sa réflexion, nous proposons en première approximation de la définir comme un mouvement de mise en conformité avec la Raison telle qu'elle est mise en avant par les acteurs à un moment donné. Cette définition ne prend pas en compte les aspects d'efficacité, de productivité et de calculabilité, points sur lesquels nous reviendrons, mais a le mérite de mettre en valeur le construit idéologique. Comme le souligne A. Hatchuel : « On peut interpréter le processus de rationalisation comme une dynamique dans laquelle des concepts cherchent en quelque sorte à s'incarner, à donner une forme ou aussi bien à la découvrir. »[114]

Le processus de rationalisation, inhérent aux activités productives classiques, s'observe de manière plus récente dans le milieu agricole tandis que dans le système éducatif, l'introduction de technologies éducatives conduirait à d'autres formes de rationalisation que celle actuellement en place. Ces secteurs sont, en effet, de plus en plus assujettis aux principes rationnels d'efficacité propres à l'économie et à l'introduction d'une organisation technologique des savoirs et savoir-faire au service du système productif. Certes, dans l'éducation, le processus de technologisation s'amorce tout juste, car y prédominent encore dans ce domaine l'économie du prototype et la gestion de l'expérimentation. Pour autant il ne faut négliger ni l'effet auto-réalisateur des discours, ni celui produit par l'accentuation du recours à des méthodes de gestion et de planification calquées sur celles des secteurs où prévalent des formes d'industrialisation tertiaire. De plus, le développement des télé-services n'est pas sans lien avec la croissance de nouvelles industries technologiques, ce qui amène à poser la question suivante : « La convergence[115], au moment où se concrétise une offre en matière de télé-services, est-elle nécessaire à l'ouverture d'un champ

[114] Hatchuel, Armand, "Comment penser l'action collective ? Théorie des mythes rationnels", Tosel, André, Damien, Robert (dir.), *L'Action collective, coordination, conseil, planification*, colloque international (1994), Laboratoire de recherches philosophiques sur les logiques de l'agir, Besançon, Annales littéraires de l'université de Franche-Comté, "série Agon", vol. 12, 1998, p.187 (177-202).

[115] Entendu comme la convergence des secteurs informatique, des télécommunications et de l'audiovisuel et impliquant l'évolution de l'organisation du travail, des métiers dans ces secteurs et des usages pour les entreprises qui intègrent de tels systèmes info-communicationnels.

potentiel d'applications ou, au contraire, a-t-elle besoin de ce type de développement pour justifier sa propre construction ? » (32, p.57).

Il nous importe donc d'aborder, à travers la question de la rationalisation, les mutations qui s'opèrent dans les champs étudiés en matière industrielle, et plus spécifiquement les mutations concernant les formes de production - circulation de contenus informationnels et communicationnels professionnels. Les acteurs impliqués dans les processus expérimentaux trouvent, ou sont incités à trouver, dans les opportunités offertes par les technologies actuelles, matière à mettre en valeur, stocker, renouveler, indexer et granulariser des données diverses afin de tenter de substituer du capital au travail. La technologie, et en particulier l'effet du réseau, est susceptible d'étendre le nombre de personnes concernées par le même service et également de faire faire à l'usager une partie du service. Ces évolutions conduisent à des innovations en matière de logique productive et distributive et bousculent les règles établies en matière de division du travail, d'expertise professionnelle, de répartition des tâches et des formes de standardisation et de distribution des informations et des modes de communication. Elles favorisent également des stratégies de spécialisation ou de diversification voire d'intégration spécifiques entre filières (6, 7, 8, 10, 14). Il faut rappeler, de surcroît, que cette accentuation du processus de rationalisation au sein des champs étudiés ne peut être appréhendée sans l'étude du même processus au sein des secteurs techniques tant la conjonction de ces deux formes de rationalisation, on dira plutôt de ces deux formes d'industrialisation, sont étroitement imbriquées. La convergence pourrait bien être un concept qui cherche à « s'incarner » et qui de ce fait justifie la dynamique de rationalisation actuelle, et en particulier celle porteuse du développement des télé-services.

Nous faisons donc l'hypothèse que les télé-services professionnels sont des révélateurs du mode de rationalisation à l'œuvre dans les champs professionnels étudiés. Ce mode de rationalisation s'appuie sur des systèmes info-communicationnels capables de répondre aux exigences de réactivité, de flexibilisation et « d'intellectualisation du réel » qu'implique l'évolution du capitalisme.

Pour avancer dans notre réflexion, nous procéderons en quatre points : nous tenterons de situer les liens existants entre capitalisme, rationalisation et technologisation en nous appuyant sur les auteurs à l'origine de ces notions en essayant de dégager à la fois les mutations à l'œuvre dans les champs étudiés et l'intérêt de passer par le concept de rationalisation pour aborder la question des télé-services professionnels (1) ; ensuite, nous explorerons les formes concrètes de rationalisation industrielle que nous avons pu rencontrer à travers l'étude des stratégies d'acteurs

dans les contextes expérimentaux observés (2). Ces analyses préalables nous conduiront à cerner les formes d'institutionnalisation de la médiation qui s'opèrent à travers les dispositifs développés et les nouveaux rapports que ceux-ci instaurent avec l'usager (3) et, enfin, à discuter les apports et les limites des théories des industries culturelles et des industries des services pour analyser notre objet d'étude, ce travail nous permettant ensuite de dégager les nouvelles formes d'industrialisation perceptibles dans le champ éducatif (4). Ainsi en réalisant un va-et-vient entre l'analyse des conditions structurantes, des logiques sociales, des stratégies d'acteurs et des usages nous devrions étudier sous ses différentes facettes la question de la rationalisation appliquée à la question des télé-services .

1. Rationalisation : genèse d'un mouvement théorique pour comprendre les processus en cours

Quel intérêt peut-on trouver à aborder la question des télé-services professionnels à partir du concept de rationalisation ? Il nous semble nécessaire, pour comprendre les conditions structurantes à l'origine du développement des télé-services professionnels, de cerner de quelle manière le processus de rationalisation se développe aujourd'hui au sein du capitalisme. M. Weber, à qui on doit la première conceptualisation de ce terme, fait de cette notion le fil conducteur de ses interprétations du capitalisme dans son analyse de l'histoire économique[116]. En mettant en premier plan la rationalisation, il se démarque de K. Marx[117] qui s'intéressait avant tout aux modalités de l'extraction du « surtravail » et qui posait comme déterminants du capitalisme l'accumulation du capital et la transformation systématique des processus de production et de travail, ce qu'il a appelé 'l'application raisonnée de la science dans le processus de production'. Nous conviendrons avec C. Castoriadis[118] que « ce n'est pas l'accumulation comme telle, mais la transformation continue du processus de production en vue de l'accroissement du produit, combiné à une réduction des coûts qui est l'élément décisif ». Cette formulation contient l'essentiel pour Castoriadis de ce que M. Weber appellera par la suite la 'rationalisation'. Il faut souligner en effet que, si « pour Marx le capitalisme est le 'fruit nécessaire de la dissolution de la formation féodale', elle reste au yeux de Weber 'la conclusion largement contingente de processus multiples' [119]»[120]. Ce que cet auteur nomme rationalisation est une création historique, arbitraire,

[116] Weber M. (1991) : *Histoire économique, Esquisse d'une histoire universelle de l'économie et de la société,* traduction, Gallimard, NRF.
[117] Marx K. (1969) : *Contribution à la critique de l'économie politique*, p. 152, 180 et 15, 172
[118] Castoriadis C. (1999) : *Figures du pensable, les carrefours du labyrinthe VI*, Seuil, p. 71
[119] Vincent J.M. (1973) : *Fétichisme et société*, Anthropos, p. 166 cité par Raynaud (1991)
[120] Raynaud P. (1991) : « Préface » de Weber M. (1991) : *Histoire économique, Esquisse d'une histoire universelle de l'économie et de la société,* traduction, Gallimard, NRF, pp. VI.

qui peut être reliée à plusieurs facteurs : la naissance et le développement de la bourgeoisie, la révolution philosophique et scientifique, un mode de pensée rationnel. En dernière analyse, précise M. Weber, « ce furent l'entreprise permanente rationnelle, la comptabilité rationnelle, la technique rationnelle, le droit rationnel qui engendrèrent le capitalisme, mais encore ne furent-ils pas seuls, il fallait que s'y adjoignent en complément un mode de pensée rationnel, une rationalisation de la manière de vivre, un ethos économique rationnel »[121].

Cette approche repose, entre autres, sur trois hypothèses qu'il nous semble opportun de reprendre ou de discuter à partir de notre objet d'étude, ceci pour saisir dans quelle mesure le développement des télé-services s'inscrit dans un mouvement de rationalisation.

La première a trait au caractère inexorable du processus de rationalisation, qui pour M. Weber s'étend progressivement à toutes les sphères de la société, hypothèse cependant contestée par J. Habermas par la suite. Les points de vue respectifs défendus par ces deux théoriciens nous conduiront à nous interroger sur l'extension de ce processus et sur la capacité des acteurs à le canaliser. Si au départ l'éthos rationnel a partie lié avec la modernité qui vise l'émancipation des sujets quand est-il dans les faits aujourd'hui ? Dans quelle mesure les promoteurs des projets expérimentaux ont-ils ce souci de favoriser l'émancipation des utilisateurs en imposant l'utilisation de télé-services ? (5, 11, 12, 29, 34, 35, 36, 37), Quels sont les enjeux sous-jacents à l'autonomie postulée de leurs utilisateurs ? (20, 23, 27, 33, 40).

La seconde consiste à voir dans quelle mesure, l'approche entrepreneuriale et donc la recherche de profit adjointe à la mise en place ou à l'évolution de l'organisation rationnelle du travail, pénètre les activités étudiées, car, comme le souligne R. Aron, le trait singulier du capitalisme occidental est la jonction du désir de profit et de la discipline rationnelle[122]. Nous avons déjà abordé ce point, dans le chapitr à travers la discussion sur la calculabilité.

La troisième concerne le processus de technologisation lui-même étroitement lié à celui de rationalisation et donc inhérent au développement du capitalisme. Nous avons ainsi déjà souligné à quel point les télé-services ne peuvent être appréhendés sans prendre en compte le phénomène de convergence.

1-1. Discussion autour du caractère inexorable du processus de rationalisation

La rationalisation peut être caractérisée comme la tendance à la maîtrise et « cette poussée vers la maîtrise n'est pas simplement orientée vers la conquête 'extérieure' mais vise tout autant et plus

[121] Weber M. (1991) : *Histoire économique, Esquisse d'une histoire universelle de l'économie et de la société,* traduction, Gallimard, NRF. p 372.

[122] Aron R. (1976) : *Les étapes de la pensée sociologique*, Gallimard tel, 1° édition Gallimard 1967, p. 531.

encore la totalité de la société. Ce n'est pas seulement dans la production qu'elle doit se réaliser (comme le pensait Marx[123]), mais aussi bien dans la consommation et non seulement dans l'économie, mais dans l'éducation, le droit, la vie politique, etc. »[124]. C. Castoriadis, par cette référence, se situe dans la lignée de pensée de M. Weber qui le premier a mis en avant dans ces écrits ce processus inexorable de la rationalisation qui tend à s'emparer de toutes les sphères de la vie sociale, en particulier comme extension de l'empire de la calculabilité. On comprendra mieux ainsi pourquoi ce concept de rationalisation nous intéresse : nous avons eu à considérer des sphères de la vie sociale comme l'agriculture et l'éducation, qui ont été peu soumises à une forme de rationalisation fondée sur un développement technologique jusqu'à une époque récente, et qui s'y trouvent confrontés aujourd'hui mais selon des approches différenciées.

Comment le monde agricole et le monde éducatif se trouvent-ils confrontés à un processus de rationalisation conjugué à un processus de technologisation?

L'agriculture a cessé de vivre dans un univers traditionnel, depuis seulement les années 1960-70, car « le paysan producteur est dans la majorité des pays le plus lent à être gagné à l'attitude économique moderne. Dans un pays comme la France, professait R. Aron en 1955-1956, une bonne partie de la masse des paysans travaille et produit selon les traditions, et non pas selon un calcul économique rigoureux »[125]. On peut dès lors se demander ce qui distingue l'action traditionnelle de l'action rationnelle. Comme le souligne P. Raynaud traduisant la pensée de M. Weber « la tradition est temporalisée en référence au passé ce qui limite les possibilités d'innovation délibérée ; alors qu'inversement l'action rationnelle en finalité, qui repose sur l'anticipation 'rationnelle' des effets de l'action, suppose une temporalité orientée vers l'avenir[126]». Le monde agricole français, du fait de l'entrée dans la Communauté Européenne, de l'introduction de technologies mécaniques, de produits chimiques et autres facteurs, se trouve projeté dans la modernité au milieu du XXème siècle. Il se trouve alors confronté, comme nous l'avons souligné dans le premier chapitre, à accepter comme normal la transformation des moyens de production, à appliquer massivement le calcul économique autour des années 60-70 et, par conséquent, à conduire une politique visant à transformer l'attitude du producteur agricole. Celui-ci est conduit d'abord à modifier ses modes de production (introduction de machines agricoles), puis à s'organiser en fonction du marché. Il se trouve alors apte à introduire dans son mode de fonctionnement des technologies info-communicationnelles. Ainsi ce secteur, qui s'était jusqu'alors soustrait à la discipline rationnelle tout en se situant dans l'économie de

[123] C'est nous qui soulignons cet aspect
[124] Castoriadis C. (1999) : *Figures du pensable, les* carrefours du labyrinthe VI, Seuil, p. 72-73
[125] Aron R. (1986) : *Dix huit leçons sur la société industrielle*, Folio, essais, 1° édition 1962 chez Gallimard, p.282.
[126] Raynaud P. (1996) : *Max Weber et les dilemmes de la raison moderne*, PUF, Quadrige, pp. 133-134.

marché, en partie seulement d'ailleurs[127], a vécu de profondes transformations ces quarante dernières années.

Dans le secteur de l'éducation et de la formation, le phénomène est inverse. Comme l'ont souligné dans de nombreux écrits les membres du « Séminaire Industrialisation de la Formation », on assiste dans l'éducation à un phénomène de ré-industrialisation plus que d'industrialisation. Nous voulons signifier par là que l'organisation rationnelle est présente depuis la fin du XIX ème siècle : on peut en effet considérer l'enseignement simultané comme une sorte d'organisation industrielle avec ses programmes pré-établis, sa division des tâches entre enseignement et administration, son pôle d'expertise que sont les inspecteurs généraux, son externalisation de la production du livre scolaire vers l'industrie culturelle de l'édition. L'éducation et la formation restent cependant et surtout des « appareils idéologiques au service de la reproduction sociale et des rapports de domination », il faut cependant constater que ces activités deviennent, au fur et à mesure du temps « de plus en plus des marchés »[128]. Or ce type d'activité devrait être régi, non par la seule action rationnelle par rapport à une fin ou action instrumentale au sens de M. Weber, mais par un autre type d'action, à savoir une action rationnelle en valeur. Si la première vise l'efficacité et la recherche de profit, la seconde suppose d'accorder la priorité absolue à des 'valeurs' qui déterminent l'action, quelles que puissent être les conséquences de celles-ci : « Agit d'une manière purement rationnelle en valeur celui qui agit sans tenir compte des conséquences prévisibles de ces actes, au service qu'il est de sa conviction portant sur ce qui lui apparaît commandé par le devoir, …. la grandeur d'une 'cause', quelle qu'en soit la nature »[129]. La dimension politique et citoyenne devrait donc pourvoir contrecarrer la dimension économique. Mais qu'en est-il du point de vue des discussions théoriques sur ce point et dans quelle mesure ces analyses peuvent-elles être confrontés à l'épreuve des faits ?

Ce processus de rationalisation doit-il être interprété comme inexorable ou comme politiquement maîtrisable ?

Si on suit l'approche de M. Weber, on peut considérer que l'évolution du champ de l'éducation et de la formation est révélateur aujourd'hui, du renversement progressif des aspirations émancipatrices de la modernité (dont le système éducatif était porteur au départ, comme nous l'avons souligné dans l'introduction) en pure rationalité instrumentale bureaucratique. Dans ce passage se perd la volonté émancipatrice portée par cette institution (11). Mais, sur ce sujet, le point de vue de J. Habermas est différent.

---

[127] Certes à des degré divers puisque le troc constituait pour beaucoup un mode d'échange courant dans les campagnes

[128] Mœglin P. (1998) : *L'industrialisation de la formation*, CNDP, introduction, p.15

[129] Weber M. (1971) : *Economie et société, traduction*, Plon, pp.22-23

Pour M. Weber la rationalité occidentale est un processus paradoxal. D'un côté elle libère les différentes 'sphères de valeurs' des traditions, mais de l'autre cette émancipation les soumet à une rationalisation du type fins-moyens qui inexorablement les prive de leur logique propre[130]. Pour Habermas, « la rationalité ne devient paradoxale et pathogène que dans la mesure où elle empiète sur les domaines du monde vécu dans lesquels la culture, la socialisation et l'intégration sociale par les normes doivent se dérouler à l'abri des mécanismes systémiques de la commercialisation et de la bureaucratisation »[131]. Les discussions autour de l'OMC et l'AGCS que nous avons évoquées dans le chapitre précédent, et les débats qui en découlent, montrent que cette confrontation de points de vue théoriques n'est pas sans résonance avec les objets d'étude qui nous occupent. On est en droit de se questionner, à la fois, sur la difficulté à soustraire ce type d'activité de l'action instrumentale dans notre société aujourd'hui, et surtout sur les modalités selon lesquelles il serait possible de le faire.

Pour M. Weber, le problème est éminemment existentiel : il convient de délimiter le secteur de la société où doit subsister une action d'un autre type que l'action rationnelle en finalité. J. Habermas parle moins en terme de soustraction que de dépassement et entend, en effet, sauver le concept de rationalité. La modernité est selon lui « un projet inachevé mais un projet parfaitement acceptable qu'il s'agit de réaliser »[132]. D'un côté, M. Weber adopte une attitude ambivalente à l'endroit de la plupart des manifestations de cette modernité, d'un autre côté, J. Habermas considère qu'il y a un potentiel d'émancipation véritable qu'il nous faut libérer pour aboutir à une intersubjectivité. Pour ce faire, cet auteur distingue les actions orientées vers le succès, c'est-à-dire vers le calcul égoïste des profits, correspondant dans les grandes lignes aux actions rationnelles en finalité de M. Weber, des actions orientées vers l'intercompréhension, actions qui recherchent l'entente et qui semblent la condition *sine qua non* du social.

Sur ce dernier point, si on essaie d'analyser la pensée de M. Weber, on relève dans ses écrits qu'il ne croit pas que l'accord puisse se faire entre tous les hommes et les sociétés sur les buts à atteindre. Il pense que chacun de nous est obligé de choisir, en dernière analyse, entre des valeurs incompatibles les unes avec les autres[133]. Habermas, au contraire, met au centre de sa pensée « l'intercompréhension (*Verständigung*) (qui) vaut comme un procès d'entente (*Einigung*) entre des

---

[130] « Pour Max Weber le paradoxe central du capitalisme est celui de la naissance dans un contexte religieux d'un type d'homme nouveau orienté vers la recherche de la rationalité instrumentale dont l'universalisation risque de conduire à une perte de sens des relations sociales alors même que se poursuit l'expansion de la mainmise rationnelle sur la nature et le monde social » in Raynaud P. (1991) : « Préface » de Weber M. (1991) : *Histoire économique, Esquisse d'une histoire universelle de l'économie et de la société,* traduction, Gallimard, NRF, p. IX

[131] Rochlitz R. –coord.- (2002) : *Habermas, l'usage public de la raison*, PUF, Introduction, Raison et rationalité chez Habermas, p.28

[132] Habermas J. (1981) : « La modernité : un projet inachevé » in *Critique, t. XXXVII, n°413*, pp. 950-969. Cette approche d'Habermas se différencie de celle développée dans son livre : *La Technique et la Science comme « idéologie ».*

[133] Aron R. (1976) : *Les étapes de la pensée sociologique*, Gallimard tel, 1° édition Gallimard 1967, p. 526 ;

sujets capables de parler et d'agir. » Ces actions orientées vers l'intercompréhension conduisent à son sens à « une raison et un agir communicationnel »[134]. On peut donc conclure de cette confrontation de points de vue théoriques que si J. Habermas croit à une résolution politique, M. Weber n'y croit pas. Les analyses des contextes expérimentaux, que nous avons pu mener, sont intéressantes par rapport à ce débat d'idées. Les stratégies d'acteurs sont guidées par les intérêts et les visions sociétales portées par chacun d'eux. Ces visions trouvent, pendant un temps, à se cristalliser autour de projets communs mais sans que les intérêts de chacun soient toujours convergents (2, 4, 6,12, 18, 29, 32, 34, 42, 43, 44, 45). La recherche de compromis est difficile et parfois impossible à réaliser. L'analyse dans la durée permet de voir que des régulations s'opèrent cependant, sans qu'on sache si celles-ci vont dans le sens d'une réelle émancipation. La question de l'autonomie du sujet, majeure par rapport à l'appropriation des télé-services en particulier dans la formation et l'éducation, devrait nous permettre d'apporter des éléments à cette interrogation qui reste ouverte dans la suite du document. Surtout, l'extension du processus de rationalisation dans le système de la formation et de l'éducation ne peut être analysée, à notre sens, sans en prendre en compte les transformations qui se conduisent au niveau des dimensions politiques, juridiques, culturelles et sociales (11, pp.43-47).

Dans quelle mesure le processus de rationalisation est-il pensé en conjonction avec l'idée d'émancipation du sujet?

M. Weber refusait de considérer que l'autonomie du sujet (qui reste capitale pour lui) dépendait de la poursuite ou de l'approfondissement du processus de rationalisation, car pour lui ce processus tend à se confondre avec l'expansion de la rationalité instrumentale, qui, émancipatrice à ses débuts, se retourne finalement contre l'autonomie elle-même en faisant un destin de ce qui était initialement un choix : « le puritain voulait être un homme besogneux et nous sommes forcés de l'être »[135]. Comme le souligne P. Raynaud[136], dans la préface du livre de M. Weber cité plus haut, l'intérêt de son entreprise, c'est qu'elle joue continuellement l'un contre l'autre l'histoire de l'esprit et de la culture d'une part, et l'analyse socio-économique d'autre part[137]. « L'histoire de

---

[134] Habermas J. (1995) : *Théorie de l'agir communicationnel*, tome 1, Fayard, pp. 296 -297

[135] Raynaud P. (1996) : *Max Weber et les dilemmes de la raison moderne*, PUF, Quadrige, pp. 136-145.

[136] Raynaud P. (1991) : « Préface » de Weber M. (1991) : *Histoire économique, Esquisse d'une histoire universelle de l'économie et de la société,* traduction, Gallimard, NRF, pp. IV et V.

[137] F. Braudel dans son analyse du capitalisme reproche à M. Weber d'exagérer le rôle du capitalisme comme promoteur du monde moderne. Pour Braudel la dynamique du capitalisme, la civilisation matérielle, l'économie, le capitalisme doivent être accompagnés pour être compris par l'histoire des pensées et des croyances. Il souligne bien que « le capitalisme est impensable sans la complicité active de la société. Il est une réalité de l'ordre social, même une réalité de l'ordre politique, même une réalité de civilisation. Car il faut que, d'une certaine manière, la société toute entière en accepte plus ou moins consciemment les valeurs ». Mais, dans la mesure où il n'appréhende pas le capitalisme comme une forme historique ordonnatrice de pratiques collectives mais plus comme « la façon dont est conduit, pour des fins peu altruistes d'ordinaire, le jeu constant d'insertion du capital dans l'incessant processus de production à quoi les sociétés sont toutes condamnées », il est conduit à opposer d'un côté ce qu'il a appelé la vie économique relative aux valeurs d'échange, et d'un autre côté, la vie matérielle correspondant aux valeurs d'usage et à

la pensée et de la culture est pour ainsi dire désublimée par l'analyse socio-économique, mais celle-ci est renvoyée à une analyse de la rationalisation, dont l'effet en retour est de faire apparaître ce qu'il y a d'illusoire dans la philosophie rationaliste (la rationalisation n'est pas 'substantielle' mais formelle, elle n'accomplit pas des 'fins de la Raison » comme le pensait Marx). Cette décomposition permet de comprendre pourquoi Habermas[138] souligne que les analyses de M. Weber ne peuvent être comprises que si l'on distingue rigoureusement les idées et les intérêts même si, dans la société et dans la culture, les idées et les intérêts interagissent continuellement. Il convient de comprendre en quoi cette distinction et cette inter-relation des idées et des intérêts permet à M. Weber d'appréhender le capitalisme comme promoteur du monde moderne. L'entrée dans le monde moderne a réclamé de la part des individus la capacité à « s'émanciper par rapport aux règles de la tradition en intériorisant d'autres systèmes de valeurs, de nouvelles normes sociales » (11, p.44).

Habermas reprend explicitement la problématique wébérienne de la modernité comme rationalisation, mais contrairement à lui, et comme nous l'avons souligné, il entend sauver le concept de rationalité. Ainsi, cet auteur prolonge la distinction entre action rationnelle en finalité et action rationnelle en valeur, mais en entendant par action ce qui permet de dépasser une situation. Il distingue au sein de l'action rationnelle par rapport à un but, d'une part les actions orientées vers le succès, et les actions orientées vers l'intercompréhension comme nous l'avons déjà exprimé. Au sein du premier groupe, il particularise les actions instrumentales, les distinguant des actions stratégiques : si dans l'une les actions portent sur des objets (contexte d'états de choses et d'événements), dans l'autre, elles sont relatives aux personnes[139]. Ainsi Habermas essaie de sortir du sens 'étroit' de la philosophie de la conscience sur laquelle s'appuie M. Weber, qui considère lui que le sens est intentionnel et donc corrélatif à la volonté de la personne seule. Pour Weber, en effet, il s'agit moins de « Raison » au sens immanent que des raisons à retrouver dans le registre de l'action des individus. Il pose le principe de l'individualisme méthodologique. En revanche, ce qui caractérise les actions orientées vers l'intercompréhension selon Habermas, c'est que les plans d'action des participants ne sont pas coordonnés par des calculs égocentriques »[140], ce qui laisse supposer que certaines actions sont centrées sur l'Ego et d'autres ouvertes à l'Alter. En cela il se situe selon une approche kantienne de l'éthique : l'humanité doit être traitée comme

---

faire d'ailleurs débuter le capitalisme à une époque bien antérieures à celle de la montée de la bourgeoisie au XIX° siècle et bien antérieure à la modernité. Braudel F. (1988) : *La dynamique du capitalisme*, champs, Flammarion, p.67 & p. 52.

[138] Habermas J. (1997) : *Théorie de l'agir communicationnel*, tome 2, Fayard, pp.333-444.
[139] Habermas J., (1995) : *Théorie de l'agir communicationnel*, tome 1, Fayard, p.295.
[140] Habermas J. (1995) : *Théorie de l'agir communicationnel*, tome 1, Fayard,p.295.

une fin par tout individu. Ainsi sa théorie de l'agir communicationnel[141] est une tentative de répondre à la dénonciation des méfaits de la raison instrumentale, initiée par M. Weber, continuée par l'Ecole de Francfort, et en France par des auteurs comme M. Foucault ou Derrida. Habermas défend l'idée que, dans le 'principe de publicité', il y a un potentiel d'émancipation véritable qu'il nous faut libérer pour aboutir à une (inter)subjectivité intacte. En effet, « dans *L'espace public*[142], il reprend à son compte, mais sans s'y appesantir, le cœur normatif de la pensée marxienne de l'histoire : les hommes peuvent devenir sujets agissants ; ils peuvent renverser une histoire jusque là subie en histoire conçue, voulue ; et cette première manifestation d'autonomie doit avoir pour résultat de promouvoir une organisation sociale originale qui , beaucoup mieux que la précédente, serait justement capable de faire droit aux capacités humaines d'auto-détermination. »[143]. Ainsi, pour conclure sur ce sujet, on peut dire avec J. Grondin que « Là où Weber croit devoir signaler une perte de sens (Sinnverlust), Habermas s'emploiera à découvrir un filon de rationalité non exploité chez Weber »[144]. Tandis que, pour l'un, le processus de rationalisation tend à l'extension inexorable de la rationalité instrumentale, pour l'autre, il est possible de relativiser celle-ci et d'entreprendre son contrôle politique, « ce qui en dernier ressort, signifie : sa réintégration dans le monde de la vie sociale, son assomption par des agents conscients déployant ensemble leur volonté de façon autonome. »[145].

L'approche de Boltanski Thévenot et Chiapello permet de situer différemment le débat. Ces auteurs partent du paradoxe du capitalisme, dévoilé par M. Weber, à savoir que l'économie se constitue comme une sphère autonome indépendante de l'idéologie et de la morale. L'économie « en se constituant comme 'science' …, au prix de l'oubli de la philosophie politique qui lui avait servi de matrice, et de la transformation en lois positives, séparées de la volonté des personnes, des conventions sous-jacentes aux formes marchandes de l'accord, a été instrumentée pour valider des actions »[146]. L'incorporation de l'utilitarisme à l'économie a permis de considérer comme allant de soi que « tout ce qui est bénéfique pour l'individu l'est pour la société » (Heilbroner)[147]. Par analogie tout ce qui engendre un profit (dont sert le capitalisme) sert aussi la société. Ainsi la récupération des valeurs dans d'autres domaines que l'économie sert les trois piliers justificatifs centraux du capitalisme : progrès matériels, efficacité et efficience. Leur type

---

141 Habermas J. (1995) : *Théorie de l'agir communicationnel*, tome 1, Fayard et Habermas J. (1997) : *Théorie de l'agir communicationnel*, tome 2, Fayard,

142 Habermas J. (1996) : *L'espace public*, Critique de la politique Payot, 1° édition française 1978 Payot, édition allemande, 1962, by Hermann Lucherhand Verlag.

143 Haber S. (2001) : *Jürgen Habermas, une introduction*, Apogée, Pocket, p.36.

144 Grondin J. (1986) : « Rationalité et agir communicationnel chez Habermas » in *Critique, t. XLII, n°464-465*, p. 42.

145 Haber S. (2001) : *Jürgen Habermas, une introduction*, Apogée, Pocket, p. 57.

146 Boltanski, L. ; Thévenot, L. (1991) : *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, pp. 43-46.

147 Heilbroner, R.L. (1986) : *Le capitalisme, nature et logique*, Paris Economica, cité par Boltanski L., Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF essais Gallimard, p. 48

d'analyse, orientée vers la question de justice, « vise à modéliser le genre d'opérations auxquelles…se livrent les acteurs lorsqu'ils sont confrontés à un impératif de justification »[148]. En effet, les valeurs étant extérieures à l'économie, l'intérêt est de cerner, à la fois, comment elles se construisent pour défendre une cause et comment elles sont utilisées dans l'action. Comme le souligne R. Bautier[149], L. Boltanski et É. Chiapello s'attachent à étudier l'accord que l'on peut qualifier d'actif, c'est-à-dire celui qui s'établit dans les circonstances où un impératif de justification s'impose aux personnes concernées. Dans cette perspective, la question de la réflexivité prend une importance particulière dans le cadre des 'télé-services', en l'abordant nous serons susceptibles de répondre à notre hypothèse qui postule que les télé-services professionnels sont des révélateurs du mode de rationalisation à l'œuvre dans les secteurs étudiés parce qu'en servant les exigences de réactivité, de flexibilité et d'intellectualisation du réel ils participent à l'évolution du capitalisme.

Quelles questions posent une rationalisation croissante et la nécessité de penser politiquement, culturellement et socialement celle-ci ?

Cette confrontation théorique nous entraînera dans le chapitre sur les formes d'objectivation (chapitre 3) à saisir dans quelle mesure l'évolution des formes d'objectivation, d'un côté entrouvre ou non de nouvelles possibilités d'émancipation pour les individus en offrant des télé-services ; d'un autre côté, pose des questions politiques nouvelles, comme celle de définir les formes de régulation politique particulières pour les campus numériques par exemple puisque l'affranchissement des cadres spatio-temporels existants est, à la fois, l'occasion d'inscrire de nouvelles dynamiques partenariales, et facteur de dérégulation. Il convient de se demander comment ces questions sont appréhendées par les acteurs, et comment des biens sociaux, comme l'éducation (bien d'usage collectif), sont pris en compte. En effet, même si ces biens relèvent de la citoyenneté politique (rationalité en valeur), des tendances au sein de l'OMC et l'AGCS tendent à considérer que ceux sont des activités comme les autres (rationalité instrumentale). Un exemple permet de comprendre comment les questions se posent sur le terrain : « des développements (tels que les nouveaux lieux de formation pour l'apprentissage des langues) peuvent conduire à des dérives surtout quand les crédits d'équipement sont plus faciles à obtenir que ceux de fonctionnement et que les enseignants restent exclus du dispositif. Les professionnels sont alors dans l'obligation de prendre position, de dire haut et fort que la rentabilité financière ne paraît pas envisageable et que la logique politique qui aurait soutenu le projet 'en nourrissant le secret espoir

[148] Boltanski L., Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF essais Gallimard, p.62.
[149] Bautier R. (2001) : *De la rhétorique à la communication*, PUG, p. 240.

de pouvoir proposer des cours sans professionnels' ne paraît pas réaliste (I.F. Brême[150]). Ainsi paradoxalement, l'injonction économique, un des moteurs du mouvement reste sans écho ». (41, pp.185-186). On cerne à travers cet exemple que les questions soulevées par le débat entre M. Weber et J. Habermas rencontrent des aspects très concrets et, qu'à travers l'analyse des rapports de force en présence sur le long terme et la viabilité réelle des projets technologiques, des tendances de fond peuvent être perçues. Ceci semble corroborer une hypothèse que nous faisions au début de nos travaux sur l'industrialisation en 1993 : « la 'rationalisation' croissante du système éducatif ne peut être disjointe de la modification simultanée des valeurs dans le politique, le culturel et le social »[151] (11). Ainsi, l'exemple précédent montre que la tendance à l'inexorabilité de la rationalité instrumentale (hypothèse avancée par M. Weber) n'est pas systématique, ni gérable qu'au travers du politique comme le pense J. Habermas. Elle peut rencontrer des freins relatifs, à la fois, aux limites de la logique économique elle-même qui a du mal à prouver la faisabilité de ce qu'elle avance, et aux professionnels qui sont capables de s'engager professionnellement pour s'opposer à une politique qui leur paraît aberrante Si on envisage la Chambre d'agriculture, en tant que promoteur de l'activité économique de ce secteur et la formation professionnelle comme relevant de la citoyenneté économique[152], de quelle manière les acteurs tentent-ils la mobilisation d'une rationalité du possible dans des secteurs éminemment politiques? Si, au travers des processus expérimentaux, se cherchent aussi bien de nouvelles modalités du rapport au savoir que la résolution des problèmes posés par l'être ensemble, à quels construits sociaux assiste-t-on vraiment? Il nous paraît nécessaire maintenant de voir en quoi le processus de technologisation est étroitement lié à celui de rationalisation et donc inhérent au développement du capitalisme.

1-2. Technologisation et rationalisation

Comme nous l'avons souligné dans le chapitre précédent, des auteurs comme K. Marx, M. Weber, J. Habermas insistent sur le fait que la forme proprement moderne du capitalisme a été déterminée, dans une grande mesure, par le développement des possibilités techniques et qu'inversement le développement scientifique et technique a reçu du capital une impulsion

---

[150] Pâquier É ; Veltcheff C. (2002) : « Pas de centre d'auto-formation sans coopération avec les enseignants et les institutions ! » in *Le français dans le monde, apprentissages des langues et technologies : usages en émergence, n spécial*, janvier 2002, pp.153-164.

[151] Combès Y. Deceuninck J., Delamotte E., Fichez É, Glikman V., Meyer R.M., Payeur A. (1993) : « Préface, L'industrialisation de la formation : émergence d'un champ d'investigation » in *Études de communication n°14 Éducation, Formation : Le temps de l'industrialisation ?* Université Charles de Gaulle, Lille 3, p.10.

[152] T. Andréani avance l'idée que la Chambre d'agriculture ou les Chambres de métiers sont des instances qui relèvent de la citoyenneté économique : Andréani T ; (2002) : « Le démantèlement du secteur public, Chemins pour une refondation » in Andréani T et Vakaloulis M. (èds) : *Refaire la politique*, Syllepse, pp.41-42.

décisive au cours des trois derniers siècles. Si nous avons invalidé l'idée d'autonomisation quasi-irréversible du processus technologique contemporain, c'est pour mieux faire ressortir que la technique est un construit social. Il va sans dire que n'importe quel ensemble technique est privé de sens si on le sépare de l'ensemble économique et social[153]. Il paraît en effet difficile de dissocier la mobilisation des technologies de l'information et de la communication du recours à des techniques de 'gestion' du social, comme le précise B. Miège, les deux aspects s'appuyant l'un sur l'autre et se complétant[154].

Notre approche de la technique diffère donc de celle de théoriciens tels que A. Leroi-Gourhan et G. Simondon[155]. A. Leroi-Gourhan développe « l'hypothèse d'une évolution systématique de celle-ci qu'il traite par la notion de 'tendance technique' »[156] tandis que pour G. Simondon : « le problème technique est plutôt celui de la convergence des fonctions dans une unité structurale que celui d'une recherche de compromis entre des exigences et des conflits »[157]. L'un fait du facteur technique un facteur prédominant, tandis que l'autre considère qu'il y a une rationalité intrinsèque à la technique. Un certain déterminisme apparaît dans chacun des cas au détriment de l'analyse du construit social et des rapports de pouvoir que la technique suscite. Ces approches justifient le phénomène de naturalisation des relations sociales au travers des processus de technologisation, point que nous approfondirons dans le chapitre suivant.

2. Expérimentation et rationalisation

La question de l'introduction des technologies d'information et de communication et des télé-services professionnels ne peut être abordée sans prendre en compte la manière dont se construit, ou tente de se construire, l'articulation entre la production de télé-services et la convergence des secteurs informatique, de télécommunications et audiovisuel. Ce construit social s'élabore dans des contextes spécifiques, ceux d'innovations ou d'expérimentations qui mettent en conjonction des acteurs de différentes filières ou du moins des fonctions diverses.
L'objectif visé par chacun réclame premièrement la redéfinition des frontières entre les secteurs de l'informatique, des télécommunications et de l'audiovisuel (même si la convergence est de

---

[153] Castoriadis C. (1998) : *Les carrefours du labyrinthe I*, Seuil, Points essais, 1° parution 1978, pp. 300-310.
[154] Miège B. (1989) : *La société conquise par la communication*, PUG, p.17.
[155] Leroi-Gourhan A. (1991) : *Le geste et la parole*, tome 2 *La mémoire et les rythmes*, Albin Michel.
Simondon G. (1958) : *Du mode d'existence des objets techniques*, Aubier
[156] Stiegler B. (1994) : *La technique et le temps*, tome 1 *La faute d'Epiméthée*, Galilée, Cité des sciences et de l'Industrie, p.40
[157] Gilain C. (1987) : « Simondon et l'approche de la technique » in *Revue du CRMSI (Centre de Recherche sur les Mutations des Sociétés Industrielles) n°12,* février 1987, pp. 107-124, citations p.112.

l'ordre de l'utopie, elle n'est pas sans produire des effets auto-réalisateurs), deuxièmement des formes d'articulation spécifiques entre contenants et contenus[158], troisièmement l'extension de la marchandisation des services. Dans ce cas, « l'expérimentation est le cadre où se rencontrent des institutions aux finalités productives différentes (infrastructures, contenus et services) et où se concrétisent des processus de technologisation, de rationalisation et de professionnalisation dans les secteurs utilisateurs » (32, p.58, 18, pp.177-178). L'expérimentation est, en effet, le théâtre où sont rendus visibles les questionnements des acteurs : s'y joue la confrontation entre plusieurs options de développement des télé-services, se testent les anticipations envisageables et s'inventent progressivement des formes d'hybridation de logiques industrielles, celles des secteurs relevant du contenant et celles propres au croisement de l'industrie du contenu éditorial et de l'industrie de service info-communicationnel. Ainsi sont mis en lumière des tendances quant aux règles susceptibles de régir ce nouveau secteur industriel des télé-services (32, p.59).

2-1. Contextes d'expérimentations : la construction de compromis

Les discours sur la société de l'information anticipent et accompagnent les projets de convergence ou les expérimentations de télé-services comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent. P. Mœglin dans son livre « Le satellite éducatif » [159] analysant un tel contexte s'interroge sur la manière dont s'organise et se structure la conciliation entre des familles d'acteurs hétérogènes. Là se déterminent, à son sens, des compromis contractuels et socio-techniques entre différents acteurs pour la genèse d'un média. Il nous faut prendre en compte que les partenaires disposent de ressources inégales : comment comparer, par exemple, le Centre National des Télécommunications et la Télé-Université du Québec investis pourtant dans le même projet Recto-Verso (32, 34) ou la Direction Générale des Télécommunications et les collectivités locales (1) ou cette même direction et la Chambre d'agriculture de Normandie (2, 3, 4) qui se trouvaient cependant associées lors des expérimentations concernant la télématique. Ces organismes se réfèrent à des formes institutionnelles très différentes et poursuivent des objectifs dissemblables, parfois concurrentiels. Certes, la convergence est nécessaire à l'ouverture d'un champ potentiel

[158] Nous entendons par contenant les infrastructures telles celles de la télévision, de la radio dans les médias classiques ou des télécommunications pour les réseaux, cela fait référence tant aux terminaux qu'aux moyens utilisés pour transmettre les informations ou les échanges auprès des usagers. Les métiers concernés par le contenant sont très différents des métiers du contenu qui consistent en la création de contenus éditoriaux (livre, CD, cédérom), programmes audio et télévisuels, offres de services informatisées, etc.
De plus en plus la distinction entre contenant et contenu est à réinterroger car dans les offres de services sur Internet un certain nombre de ressources outillées conjuguent étroitement au sein de logiciel contenant et contenu (exemple Base de données, moteur de recherche). Ces ressources outillées se situent à l'articulation du contenant et du contenu. Voir Kocergin S. (2004) : *Internet à la recherche d'un modèle socio-économique. Portail : une perspective viable ?* Université Paris 13, UFR des sciences de la communication. Voir partie 2, chapitre 5.
[159] Mœglin P ; (1994) : *Le satellite éducatif. Média et expérimentation*, Paris, Cnet, collection « Réseaux », p.175-176.

d'applications en termes de télé-services, mais, « le point d'arrivée, pour les acteurs du contenant (ici l'opérateur de télécommunication), est censé être un point de départ pour les acteurs qui s'investissent dans l'élaboration du contenu » (Télé-Université du Québec, Chambre d'agriculture de Normandie, collectivités locales). (32, p.57).

Nous l'avons vu à travers l'exemple de la communication personnelle dans le chapitre précédent, des carrefours critiques (tels les services à valeur ajoutée et les normes *Personal Communication Network*: PCN ou PCS *Personal communication Services),* objets de confrontations d'acteurs et points de rencontre entre filières, métiers différents sont investis par les acteurs à cause de la crise des modèles industriels et des incertitudes que cette situation suscite. (18, p.177). Dans un article de 1999, nous avancions l'hypothèse qu'à travers l'intégration des services « se lit la conjonction de deux formes d'industrialisation : celle qui vise l'interpénétration des secteurs de l'informatique, des télécommunications et de l'audiovisuel (la convergence), et celle qui suppose la matérialisation des services sous forme de quasi-produits (l'industrialisation des télé-services) » (32, pp. 58, 57). Les compromis comme le souligne P. Mœglin[160]« s'inscrivent - et sont déterminés par – les limites de ce que P. Bourdieu[161] appelle les 'mécanismes objectifs, immanents à la logique du champ', même si ce sont des professionnels qui, par leur intervention, réalisent leur objectivation ». La conjonction de champs relevant, d'un côté, de logiques techniques, de l'autre, de logiques plus sociales, rend les compromis beaucoup plus difficiles, même si ce qui est visé, la « virtualisation des services», correspond à une autre façon de concevoir, produire, distribuer et marchandiser des services à travers les réseaux, le transformations n'aboutissent que si des filiations, s'établissent dans un premier temps avec des médias ou des modes de communications antérieurs et reposent sur des structures confirmés dans un secteur donné.

2-2. Libéralisation ou régulation : la question du passage d'une logique de service public à une logique marchande ou à une logique de coopération

Au-delà des conditions structurantes se pose la question de la logique qui régit tant les secteurs technologiques que les entreprises ou organismes intégrant des dispositifs technologiques. La période récente est riche de mouvements divers qui laissent augurer des changements profonds quant aux évolutions des formes de rationalisation.

La sortie du monopole pour les télécommunicants, par exemple, a pour conséquence de favoriser la modification des lignes de fracture entre secteurs (informatique, télécommunication et

[160] Moeglin P. (1994) : *Le satellite éducatif : Média et expérimentation*, CNET, collection Réseaux, p. 176..

[161] Bourdieu P. (1992) : *Les règles de l'art. Genèse et structure du champ littéraire*, Paris Seuil, p. 165.

audiovisuel) ; entre terminaux-infrastructure-service ; entre zones géographiques (local-national-continental-international) ; entre valeurs opposées (marché ou service public). « Elles permettent d'introduire une dérégulation généralisée, donnant aux différentes politiques réglementaires un pouvoir dans les moments critiques, attendu qu'elles restent maîtresses de l'attribution des licences et des fréquences du spectre par exemple, des échéanciers, des arbitrages entre amont et aval, entre filières, métiers et zones géographiques à couvrir, entre marché et service public ». Chaque pays établit un modèle structurant qui lui est propre et qui s'articule au mieux à la situation de son industrie, aux besoins pressentis, au contexte concurrentiel au niveau mondial et à l'évolution des systèmes de valeurs au sein de la nation. (18, p.178). La libre concurrence, le processus d'internationalisation et la privatisation du secteur des télécommunications semblent bien modifier les conditions structurantes. Elles rendent, par exemple, plus difficile la mise en place de contextes d'expérimentation car l'opérateur public en France ne maîtrise pas seul, comme pour la télématique dans les années 82-85 (1, 2, 3, 4), le développement des futurs services. De plus, si la télématique représentait l'expérimentation majeure à l'époque, la communication personnelle dans les années 1990-2000, n'est qu'un chantier parmi d'autres (Internet, réseaux d'entreprise, multimédia, télévision interactive, etc.). Il faut souligner que l'harmonisation nécessaire des stratégies des différents acteurs, et le fait que la norme UPT (*Universal Personal Communication*), par exemple, suppose la jonction de plusieurs types de réseaux et de plusieurs types de terminaux, rendent également plus complexes la structuration des marchés. (25, p.8-9).

Le terme de libéralisation n'est pas évoqué seulement pour les télécommunications, mais aussi par l'OMC et l'AGCS pour prôner celle des services et, en particulier, ceux de la formation et de l'éducation. La CEE prend un certain nombre de décisions allant dans ce sens même si les politiques ne sont pas toujours claires ; des actions expérimentales dans l'enseignement supérieur sont financées tant par la CEE que par les États, tel le programme sur les campus numériques lancés en 2000, 2001 et 2002 en France. Il ne fait pas de doute qu'un changement d'orientation de l'enseignement est voulu par un certain nombre d'acteurs aujourd'hui. « S'il est incontestable qu'instances politiques et industrielles œuvrent à l'élargissement des marchés de l'éducation et de la formation jusqu'ici protégés par des régulations étatiques, on est en droit de se demander ce qui légitime ces actions et ce qui se joue réellement au travers du processus de technologisation industrielle ». Parmi les facteurs favorisant un tel développement, on peut s'interroger sur l'influence de l'internationalisation des marchés d'un côté (44, 45), et sur la manière dont les secteurs technologiques (comme l'informatique et les télécommunications) affectent la formalisation et la circulation des connaissances, d'un autre côté. (43, p 182-186).

Ce qui est en jeu à travers les évolutions évoquées est le changement de logique régissant des secteurs comme celui des télécommunications ou celui de l'éducation. Si le premier secteur géré par une logique de service public jusqu'au milieu des années 90 est maintenant régi par une logique de marché, le second a peu de chance d'être confronté rapidement à un tel passage. Cependant certaines parties de l'éducation, comme l'enseignement supérieur, sont soumises à de fortes pressions allant dans ce sens et qui ne sont pas que discursives. Les expérimentations mises en place en matière de Campus Numériques par exemple (42, 44) sont l'occasion pour les acteurs de chercher des options articulant les deux logiques, en étant parfois tentés par une troisième à savoir celle de la mutualisation, ce qui n'est pas sans interroger et que nous approfondirons plus loin.

2-3. L'analyse de contextes d'expérimentation : dégager des scénarios idéaux-typiques

L'expérimentation est la scène où sont rendues perceptibles les interrogations des acteurs et où se conçoivent des formes de croisement de logiques industrielles. Ainsi sont mis en visibilité des tendances quant aux règles susceptibles de gérer ce secteur des télé-services. La mise en lumière de ces modèles, comme nous l'avons souligné, réclame de mettre en place sur le terrain une méthodologie spécifique pour conduire l'analyse.

La méthodologie, que nous avons voulu mettre en place, favorise la prise en compte de l'incertitude des dynamiques en jeu dans une expérimentation et des figures possibles de développements industriels, techniques et sociaux concernant les télé-services professionnels. Partant du fait que les institutions impliquées dans les processus d'expérimentation sont à la recherche d'un mode de structuration, tant en termes de contenant que de contenu, nous avons pu montrer dans différents travaux (1, 2, 3, 4, 18, 32, 34, 39, 43, 44) que la recherche de cohérence est fonction, pour chaque acteur, du métier initial de son institution. Les formes de rationalité mobilisées par les protagonistes sont à la fois relatives à leur appartenance institutionnelle et « élaborées à partir d'un processus itératif » qui fait le lien entre « les discours indigènes de chaque acteur, lié à son monde vécu, et des références à des enjeux plus fondamentaux », correspondant aux conditions structurantes du secteur industriel à créer. Ainsi, des modes de traduction entre acteurs et donc entre institutions s'instaurent dans chaque contexte d'expérimentation analysé. (32, p.61).

Nos différents travaux d'enquête, depuis 1997, ont consisté à construire une grille d'analyse renvoyant à différentes thématiques (nature des prestations, modalités d'utilisation, marché et cibles visés, processus d'industrialisation, politiques partenariales, types d'incertitudes, rôle de la

fonction centrale). Ce mode d'analyse emprunte un certain nombre de thèmes aux théories des industries culturelles[162] et a pour fonction de mettre en valeur des 'modèles de rationalité idéaux-typique' ou scénarios. Ces scénarios sont construits à partir des stratégies d'acteurs mais structurés en fonction des logiques sociales et de modèles socio-économiques idéal-typiques[163]. La terminologie proposée par G. Tremblay au SIF en juin 2004[164] permet de bien distinguer les quatre niveaux d'étude mis en œuvre par cette méthodologie : les conditions structurantes, les logiques sociales, les modèles socio-économiques et les stratégies d'acteurs. Les conditions structurantes sont relatives aux grandes tendances du système capitaliste, les logiques (logique de marché, logique de service public ou logique de coopération) font référence aux différentes conventions qui régissent les contextes d'action institutionnels, les modèles socio-économiques correspondent aux formes institutionnelles de marchandisation (flot, éditorial, club, etc.)[165] qui déterminent, ou risquent de déterminer, les règles du jeu économique entre acteurs et imposent une forme organisationnelle spécifique. Cette méthodologie nous permet de lier le cadre expérimental où les individus agissent (micro), les stratégies des institutions engagées dans le développement des téléservices (méso) et les logiques et conditions de structuration industrielle (macro).

Les scénarios traduisent des représentations sociales et des rapports au monde dissemblables. Comme le souligne A. Bal, qui analyse dans sa thèse un contexte expérimental en éducation, des

---

162 En particulier chapitre 2 : « Á médias nouveaux, questions nouvelles » de B. Miège avec la collaboration de J.M. Salaün, pp. 59-88 in Miège B., Pajon P., Salaün J.M. (1986) : *L'industrialisation de l'audiovisuel, des programmes pour les nouveaux médias*, Aubier Res Babel.

163 Les modèles socio-économiques que nous considérons comme des idéaux-types sont le modèle éditorial, le modèle de flot, de club, du compteur et du courtage dégagés par les théoriciens des industries culturelles Miège B., Pajon P., Salaün J.M. (1986) : *L'industrialisation de l'audiovisuel, des programmes pour les nouveaux médias*, Aubier Res Babel. (éditorial et flot) ; Miège B., Pajon P. (1990) : « La syntaxe des réseaux » in Miège B. *Médias et communication en Europe*, PUG (compteur) ; Lacroix J.G., Tremblay G. (1991) : *Télévisions : deuxième dynastie,* Presses de l'université du Québec (club) ; Mœglin P. (1998) : « Au cœur des recompositions industrielles de la formation, la question de la médiation », *Actes du 11° Congrès National des Sciences de l'Information et de la Communication, SFIC, Université de Metz*, pp.275-281. « On obtient un idéal-type en accentuant unilatéralement un ou plusieurs points de vue et en enchaînant une multitude de phénomènes donnés isolement diffus et discrets, que l'on trouve tantôt en grand nombre, tantôt en petit nombre et par endroit pas du tout, qu'on ordonne selon les points de vue unilatéralement pour former un tableau de pensée homogène (*einheitlich*).On ne trouvera nulle part empiriquement un pareil tableau dans sa pureté conceptuelle : il est une utopie »..… « Le concept de type idéal se situe au point d'aboutissement de plusieurs tendances de la pensée wébérienne. Le type idéal est lié à la notion de compréhension puisque tout type idéal est une organisation de rapports intelligibles propres soit à un ensemble historique, soit à une consécution d'évènements. D'autre part, le type idéal est lié à ce qui est caractéristique de la société et de la science moderne, à savoir le procès de rationalisation. La construction de types idéaux est une expression de l'effort de toutes les disciplines pour rendre intelligibles la matière en en dégageant la rationalité interne, éventuellement en construisant cette rationalité à partir d'une matière à demi-informe. Enfin le type idéal se rattache aussi à la conception analytique et partielle de la causalité.» in Aron R. (1976) : *Les étapes de la pensée sociologique,* Tel Gallimard, chapitre sur Marx Weber, p. 577 note 12 et p.519.

164 G. Tremblay a présenté une communication au Séminaire Industrialisation de la Formation le 18 juin 2004 où il tentait de comprendre pourquoi les phénomènes d'industrialisation et de marchandisation restent partiels dans le champ éducatif ? Pour ce faire il a proposé une grille d'analyse en quatre niveaux : conditions structurantes, logiques, modèle socio-économique et stratégies d'acteurs que nous reprenons ici.

165 Nous prolongerons la réflexion sur ces modèles socio-économiques dans le chapitre suivant portant sur les formes d'objectivation.

points de vue différents sont en confrontation, conduisant à des approches diversifiées des logiques pédagogiques, socio-économiques et industrielles[166]. Dès 1997, lors d'une expérimentation que nous avons suivie avec Y. Bonizec (34), le projet Recto-Verso entre la Télé-Université du Québec et le Centre National des Télécommunications en France, nous avons montré que les expérimentateurs impliqués, faute d'une vision unique de l'offre de télé-services de formation proposée par leurs institutions respectives, projettent dans le projet leur propre intériorisation des contraintes : celles auxquelles sont soumises leurs structures respectives, celles relatives aux confrontations avec les acteurs partenaires et celles de leurs propres visions du monde. La conjonction de ces différents points de vue leur permet de définir une stratégie de concrétisation attachée à l'offre de télé-enseignement.

Nous avons repéré quatre scénarios construits à partir des différentes paroles d'acteurs. Deux se situent dans la continuité des logiques ou modèles existants. Du côté des télécommunicants, le renvoi au modèle de la télématique marque le souci de ces acteurs de ne pas inventer de nouvelles règles (scénario 1). De même, du côté de l'enseignement à distance, certains défendent l'idée de conserver un enseignement classique privilégiant le rapport enseignant-enseigné en face-à-face, et envisagent de n'utiliser les outils que dans le cadre d'enseignements délocalisés (scénario 2). Á l'opposé, les deux autres scénarios impliquent une forme de rupture par rapport au fonctionnement industriel antérieur. La logique du scénario 3, par exemple, réclame de la part de l'opérateur la nécessité de s'investir dans la fonction d'intégrateur des infrastructures et des services et suppose une gestion libre-service de la formation. Le scénario 4 développe l'idée de Campus Virtuel qui suppose de profonds changements quant à la gestion de la formation et au métier d'enseignant. Les formes de technologisation et de rationalisation organisationnelle prévues nécessitent, dans ces deux cas, des évolutions dont il apparaît difficile de connaître la faisabilité et la viabilité.

3. Rationalisation et construction des médiations

Les formes de rationalisation ou d'industrialisation perçues dans les champs professionnels et relatives au développement des télé-services, présentent des caractéristiques particulières. Les télé-services font plus référence au renouvellement des formes de médiations[167] qu'à la simple

[166] Bal A. (2003) : *Réflexions sur l'adaptation industrielle de la corporation du savoir à l'espace virtuel. Le projet USN/ILC de l'Université de l'Ontario,* Université Paris 13, UFR des sciences de la communication, décembre, 568 pages. Voir plus particulièrement le chapitres 3, 4 et 5, pp. 132-230.

[167] Nous distinguerons la médiation de la médiatisation. « Si la médiatisation continue la médiation, elle n'en a pas moins ses règles à elle, sa logique, ses impératifs. Elle n'est pas une médiation à distance retardée. Elle substitue ou ajoute l'écrit à l'oral, le différé au direct, l'écart entre émetteur, message et destinataire. La médiatisation de

reproduction de biens, ou, dit autrement, la médiatisation y paraît plus importante que la matérialisation. De ce fait, la question de la réflexivité semble prendre une importance majeure ; on évoque en effet de plus en plus la notion de co-production du service par le client ou l'usager et ce qu'on nomme 'télé-service' est l'archétype de médiations médiatisées qui ne font sens que dans le cadre d'échanges réciproques entre producteur et demandeur. Ce qui se joue, au, travers de ces développements nous semblent correspondre à la fois à « l'intégration du client dans la chaîne de la référence industrielle »[168] et aux caractéristiques développées par L. Boltanski et É. Chiapello[169] à propos de la « cité par projet ». Celle-ci emprunte à deux familles de paradigmes différents : celui du réseau et celui liée à une exigence de réflexivité.

Pourquoi les modes de gestion des développements observés, qui supposent de profonds changements au sein de l'agriculture ou de la formation, nous semblent-ils pouvoir être rapprochés des règles propres à la 'cité par projet' ?

3-1. Institutionnalisation de la médiation et de la mutualisation

Le contexte d'expérimentation, comme nous l'avons vu précédemment, rassemble des acteurs disposant de ressources très différenciées et se référant à des modes institutionnels divers. Cependant notre travail de terrain montre que, malgré les zones de tensions, des liens se tissent et parfois perdurent. Ces jeux d'acteurs sont régulés par un 'orchestrateur' qui prend une place majeure dans les dispositifs de télé-services. Nous faisons l'hypothèse, à la suite des auteurs cités, que « l'activité de ce médiateur, l'art de tisser et d'utiliser les liens les plus divers et les plus lointains, se trouve autonomisée (détachée d'autres fonctions qui jusque là la recouvraient), identifiée et valorisée pour elle-même »[170]. Déjà P. Mœglin, dans sa thèse d'État en 1988 et dans « Le satellite éducatif » en 1994, avait repéré ce profil dans l'éducation, qu'il nommait l'ingénieur éducatif ; celui-ci lui paraissait au croisement de deux filiations : l'ingénierie sociale et l'ingénierie culturelle[171].

Le cas d'une autonomisation de la fonction de médiation fondée sur une mutualisation négociée

Nous prendrons comme exemple, au départ, le cas du projet télématique 'Guillaume Tel', mené par la Chambre régionale d'agriculture en Normandie (2, 3, 4), qui a l'avantage de perdurer au-

---

l'enseignement par exemple est une médiation transformée, porteuse d'un autre régime de communication » in Moeglin Pierre (2004) : *Outils et médias éducatif, une approche communicationnelle*, PUG, p.44.

[168] Boullier D. (1999) : « L'industrialisation des désirs dans le marketing en ligne : nouvelles figures du client et de la médiation » in *Actes du colloque « Penser les usages*, Bordeaux, 7-9 juin 1999, pp. 466-477.

[169] Boltanski L., Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF essais Gallimard p.161.

[170] Boltanski L., Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF essais Gallimard, pp. 142, 159-162

[171] Mœglin P ; (1994) : *Le satellite éducatif. Média et expérimentation*, Paris, Cnet, collection « Réseaux », p.236.

delà de la phase d'expérimentation. L'objectif de départ de ce projet consistait à dynamiser les énergies humaines et à générer de nouvelles représentations en ce qui concerne l'information et la communication dans ce milieu. La démarche se situe dans le prolongement de la politique de développement agricole que nous avons évoquée en introduction ; il convient, en effet, pour cet organisme de continuer à jouer un rôle fédérateur permettant aux organisations professionnelles agricoles de s'investir.

Ce choix détermine le souci d'architecturer les informations émanant d'institutions et d'organismes agricoles pour la plupart, c'est-à-dire à la fois des informations de type administratif et juridique détenues par les syndicats comme la FNSEA et le CNJA[172], des informations plus éphémères et stratégiques comme la météo, les cours et marchés, les services de protection des végétaux diffusés par la presse régionale agricole ou Ouest France, l'accès à des commandes et transactions avec le Centre d'insémination artificielle en particulier, la messagerie qui permet de relier agriculteurs et conseillers entre eux, et surtout des informations techniques et gestionnaires propres à chaque exploitation qui concernent l'élevage (contrôle laitier par exemple) ou la gestion et la comptabilité[173]. L'utilisation de ces données personnelles incluses dans les banques de données des instances les gérant (à savoir ARTIC et ARSOE[174]) apportent une forte valeur ajoutée aux agriculteurs, puisque peuvent être développés des outils plus ou moins personnalisés d'aide à la décision.

Cette politique de partenariat réclame un apprentissage quant à la mise en place d'une forme de collaboration, et en ce sens la Chambre régionale d'agriculture avait un net avantage par rapport à ses concurrents (négociant ou SSII) puisque, depuis les années 60, elle exerçait ce rôle d'animation communautaire et de modernisation économique pour la politique de développement et que la création d'organisations professionnelles agricoles régionales spécifiques comme l'ARTIC et l'ARSOE avait pu être instituée en Normandie. Cependant, le fait que seule la Chambre régionale d'agriculture de Normandie en France ait pu développer un tel système d'information et de communication montre à quel point la construction de ces médiations ne relève pas de l'évidence et que les capitalisations du passé jouent pour le présent. Les autres projets qui perdurent dans ce milieu consistent en services extrêmement particuliers comme le service télématique CIRAME concernant les fruits et légumes développé par les deux Chambres régionales Sud : Provence-Alpes-Côte d'Azur et Languedoc-Roussillon (12).

---

[172] FNSEA Fédération Nationale des Syndicats d'Exploitations Agricoles, CNJA Centre National des Jeunes Agriculteurs.

[173] Ces informations sont détenues par des centres informatiques, par exemple en Normandie l'ARSOE Association Régionale au Service des Organismes d'Elevage et l'ARTIC Atelier Régional de Traitement Informatique des Centres Informatiques

[174] ARTIC Atelier Régional de Traitement Informatique des Centres de Gestion, ARSOE Association Régionale au Service des Organismes d'Elevage.

En quoi consiste cette fonction de médiateur et de rassembleur ?

La fonction particulière de médiation ne se réalise, au départ, qu'au coup par coup, de façon hétérogène et spécifique, et implique un travail continu de recomposition. En effet, le projet en émergence devait se faire reconnaître comme essentiel pour chacun des acteurs impliqués. Or chacun n'y recherchait pas les mêmes formes de valorisation. Les notions d'auteur et d'éditeur par exemple ont suscité maints débats qui n'étaient pas évidents à dépasser au travers d'une action concrète. La météo voulait avoir le statut d'auteur pour faire prévaloir un droit à la rémunération de ces informations. Les organismes possédant des données personnalisées et qui leur avaient déjà trouvé des formes de valorisation auprès des agriculteurs, tenaient à avoir un statut spécifique. D'une part, ils ont développé des programmes d'aide à la décision correspondant à l'exploitation de leurs propres données. D'autre part, pour ne pas avoir à partager des informations précieuses et à haute valeur ajoutée, ils sont chacun devenus centre serveur, en lien avec celui de 'Guillaume Tel' pour rendre l'accès transparent pour l'utilisateur. 'L'Agriculteur Normand' se posait naturellement comme éditeur ayant déjà une fonction d'apport d'informations régulières auprès des agriculteurs par le journal. Pour ces différents organismes, la télématique ouvrait la potentialité d'un canal de diffusion jusqu'à l'agriculteur qui favorisait l'accès en temps réel et l'interaction possible avec celui-ci. Certes, chaque institution professionnelle agricole pouvait décider d'agir séparément, mais cela n'aurait pas favorisé la formation des usages. Or, comme le souligne P. Mœglin, le médiateur vise à insérer la production et la diffusion dans l'espace social en réintroduisant « le tiers manquant », à savoir le public potentiel[175]. La Chambre régionale d'agriculture, offrait, de ce point de vue, l'avantage de pouvoir être le point d'entrée d'un système d'informations et de services en ligne pour les agriculteurs. L'acceptation des partenaires en faisait alors un méta-médiateur, une sorte de guichet unique[176]. Elle devenait alors un tiers de confiance pour les usagers et pour les partenaires qui doivent trouver intérêt à ce partage (4, pp. 82-119). L'expérimentation a été alors le cadre de rencontre de ces différents acteurs, dans lequel cherchaient à se définir de nouvelles règles entre acteurs. Le modèle socio-économique proposé par l'opérateur public (celui du compteur) a certainement favorisé l'établissement de celles-ci (un croisement de compteur et de club)[177]. Le cadre expérimental,

[175] Mœglin P ; (1994) : *Le satellite éducatif. Média et expérimentation*, Paris, Cnet, collection « Réseaux », p.237-238..

[176] Selon l'office de la langue française (2000), le « guichet unique » est une disposition commerciale permettant à un client d'obtenir, auprès d'un même fournisseur, l'accès à plusieurs types de services de télécommunication, traditionnellement offerts séparément par plusieurs fournisseurs. Dans le cadre analysé, la Chambre d'agriculture peut être considéré comme guichet unique dans le sens où elle met en place une disposition commerciale permettant aux agriculteurs normands d'obtenir, auprès d'un même fournisseur 'Guillaume Tel', l'accès à plusieurs types de services d'informations et de programmes d'aide à la décision informatisés.

[177] Les agriculteurs payent au tarif du 36 14 qui consiste à payer seulement le temps de communication à l'opérateur et un abonnement à 'Guillaume Tel' qui assure la fonction de serveur et méta-éditeur. Nous reviendrons sur ces questions dans le chapitre suivant.

même si chacun part de ses propres références et objectifs, permet d'instituer un système collectif et contradictoire qui a pour charge la construction d'un compromis et pour fonction de déterminer les rôles de chacun, les procédures et division du travail et la répartition des investissements et des recettes. La Chambre d'agriculture, même si elle joue le rôle de 'méta-médiateur', ne se positionne pas en tant que superviseur mais plutôt en tant qu'animateur d'un comité d'arbitrage composé des différentes parties. Ce « surintendant », pour faire référence au travail de C. Sabel, cherche à dépasser la référence à des 'règles sociales communes' ou à des « croyances et valeurs communes 'pour créer un dispositif de réglementation interne au réseau d'acteurs, limitant l'opportunisme. Son rôle est de « définir la justification et les responsabilités des unités constituantes et d'établir les règles par lesquelles elles conduisent leurs transactions et résolvent leurs disputes, pour autant que les unités n'y parviennent pas par elles-mêmes ».[178] Cette nouvelle forme de gouvernance, qui se distingue par le fait que les règles trouvées dans l'action sont établies au moyen de consultations, discussions et réclament des ajustements continus, implique le développement d'une confiance délibérative et réflexive. « Les règles qui valent pour les unités constituantes doivent être cohérentes avec les règles que le surintendant doit suivre en tant que membre d'un ensemble plus large ; d'autre part toutes les règles d'arbitrage doivent être établies au moyen de consultations entre les parties constituantes. Ainsi le surintendant se borne à expliciter et à renforcer les règles que les parties constituantes tirent de leur propre expérience et de leur histoire ».[179] La Chambre d'agriculture de Normandie avait sur ce point un certain nombre d'avantages. Son statut en fait une structure régie selon un mode politique où la délibération des élus, représentants de leur profession, est propre à son mode de fonctionnement de départ. De plus, sa conduite de la politique de développement agricole l'inscrivait, dès le démarrage du projet 'Guillaume Tel', comme une instance porteuse de changement (modernisation de l'agriculture).

Quelques exemples montrant au contraire les difficultés à instaurer l'autonomisation de la fonction de médiation

Les atouts de l'entité 'Guillaume Tel' ne sont pas négligeables. Mais nous allons voir pourquoi la Cegos Interactive et le projet Formation Scientifique Modulaire (FSM)[180], l'une voulant s'instituer comme médiateur (Cegos Interactive), l'autre tentant de le faire (FSM), n'ont pu réellement instaurer une telle démarche collaborative et délibérative. Les acteurs de ces deux projets ont entrepris la mise en place d'une Université Virtuelle ou d'un Campus numérique en Sciences.

[178] Sabel C. (1993) : « Constitutionnal ordering in historical context », in F. Sharpf (éds.), *Games in hierarchy and networks*, Boulder (Colo.), Westview Press, pp. 65-123. cité in Boltanski L., Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF essais Gallimard, pp. 476-477.

[179] Boltanski L., Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF essais Gallimard, p. 477

[180] FSM est un sous- projet du campus numériques C@mpuSciences et concerne pour l'instant essentiellement les centres de formation continue dans les universités des sciences.

Leurs visions se rapprochent du scénario 4, évoqué précédemment, à savoir un scénario porté par des structures de conseil en formation se donnant pour tâches d'analyser les besoins, d'identifier les formations utiles, d'en négocier l'accès aux meilleures conditions, d'en suivre et évaluer le déroulement, éventuellement de fournir en partie des outils-services, collecticiels et bases de données relationnelles. Ces structures font remonter une demande personnalisée, émanant de responsables de formation en entreprise ou de demandes individuelles vers les organismes de formation. Pour « Cegos Interactive » vers la Cegos ou d'autres partenaires capables de fournir les outils-services nécessaires, pour FSM vers les centres de formation continue seuls capables d'assurer une partie de la demande, (FSM, en tant que médiateur ayant alors pour fonction de réaliser l'assemblage).

Quelle est leur approche respective de la fonction de médiation ?

Cegos Interactive (28, 39), se référant à une logique marchande et un mode de fonctionnement industriel, a eu quelques difficultés à jouer un rôle fédérateur. Son projet consistait plutôt à établir un catalogue de produits de formation accessibles en ligne, avec l'idée de rendre ceux-ci modulaires à terme, afin de pouvoir proposer des offres plus personnalisées et de se positionner comme assembleur. Les fournisseurs de ces produits n'étaient pas de ce fait considérés comme de réels partenaires. L'expérience n'a pu perdurer étant donné le non démarrage du marché de l'*e-learning*. Ces circonstances peuvent laisser penser que l'occasion n'a pas été donnée à cette structure de montrer l'intérêt de sa proposition tant auprès des entreprises utilisatrices que des fournisseurs de service. Mais, il faut également mettre en avant le fait que Cegos Interactive a peu joué, auprès de ces deux maillons de la chaîne, le rôle d'animation et de modernisation du champ de la formation, ni celui d'un expert du pilotage, ce qui aurait exigé qu'elle s'assigne des fonctions d'activation et de régulation de la formation ouverte et à distance. A cette difficulté s'ajoutaient des problèmes internes puisque cette entité était considérée au sein de la structure mère comme une unité marginale, plus laboratoire et structure de veille technologique qu'unité opérationnelle. Les changements qu'elle préconisait ne pouvaient qu'être mal vécus par les professionnels de la Cegos. De manière synthétique, nous pouvons faire l'hypothèse que le schéma de cette entité était trop marqué par une logique industrielle (ingénieur des méthodes prescrivant les règles au préalable) et marchande (catalogue et logique éditoriale) pour s'adapter au rôle de médiateur définissant dans l'action avec les partenaires les choix à effectuer comme l'a fait 'Guillaume Tel',

seul projet, dans le milieu agricole, à avoir dépassé le cap des années 80-2000[181]. On voit là toute l'importance de la fonction d'ingénierie sociale.

Si maintenant nous analysons le projet FSM, nous relevons qu'un de ces promoteurs (44, 45) considère qu'il convient de mettre en place « une structure d'usage de réseau (entre les différents centres de formation continue au sein des universités de sciences), mais à condition que chacun se conforme aux mêmes règles de codification. Si on entre dans le réseau on participe aux mêmes règles que tout le monde *» (*44*).* On rejoint par là l'idée de projet tel que définie par L. Boltanski et É. Chiapello : FSM consiste, en effet, à vouloir mutualiser les productions de chacun, chaque formation continue mettant en commun les services en ligne produits et les offrant au travers de la marque C@mpuSciences. Les formes de délibération permises par le contexte d'expérimentation au sein de l'instance de gestion du projet pourrait-elle favoriser l'institutionnalisation d'une telle mutualisation ? La genèse du projet Université en Ligne[182], à l'origine de C@mpuSciences montre que les expérimentateurs ont de la difficulté à s'éloigner du modèle de « l'amicale » pour s'imposer un mode de fonctionnement plus opérationnel[183], ce qui n'augure pas une réponse positive à la question posée. Si le projet FSM a l'air envisageable au niveau de la Formation continue, il semble rejeté par les Centres de Télé-Enseignement Universitaire qui ne veulent pas partager leur clientèle, ce qui, de surcroît, rend caduque le projet de départ de C@mpuSciences qui visait la conjonction de la formation initiale, continue et à distance.

Quels facteurs ont rendu alors possible la 'mutualisation contrôlée' de l'innovation documentaire au sein du même Système Éducatif ?[184] Ce projet, quoique conçu en contournant toutes les règles régissant le service public présente un caractère innovant qui réside, justement, dans l'idée de créer une véritable chaîne structurée de 'mutualisation' des données documentaires[185]. « La qualité

---

[181] Les deux autres projets du même ordre, régis par une logique de marché (rassemblement de négociants et SSII), ont été dans l'obligation d'arrêter au bout de quelques années faute d'utilisations suffisantes.

[182] Le projet PCSM 'Premier Cycle Sur Mesure' qui démarre dès 1995, profite de l'apport du Réseau Universitaire des centres d'autoformation crée en 1986 qui a développé un produit nommé par la suite l'UEL Université en Ligne, et qui est à l'origine du projet de services C@mpuSciences .

[183]P. Mœglin a bien mis en valeur dans son livre de 1994 le phénomène des *olds boys*, expérimentateurs défenseurs de la cause satellitaire qui se complaisent dans des contextes d'expérimentation et refusent toutes formes de généralisation du projet, car celles-ci leur feraient perdre leur légitimité et leurs marges de manœuvre : Mœglin P ; (1994) : *Le satellite éducatif. Média et expérimentation*, Paris, Cnet, collection « Réseaux », p. 58-62 et 236-238.

[184] Nous nous appuyons sur le travail de thèse de S. Blocquaux S. (2004) : *Les réseaux documentaires éducatifs : de la médiatisation à l'industrialisation*, Université Paris 13, UFR des sciences de la communication, décembre, dont nous avons assuré la co-direction avec P. Mœglin.

[185] Le projet a pu voir le jour en jouant sur un mode de gestion très particulier croisant une gestion entrepreneuriale, une logique marchande et une logique de coopération bénévole : le projet est géré comme un projet d'entreprise avec des contraintes de temps et une recherche de retour sur investissement ; le travail des auteurs du logiciel est financé par des royalties ; le travail bénévole au départ des documentalistes investis dans la rédaction des notices

de l'expertise et du contrôle de la chaîne documentaire ne passe pas par un 'verrouillage technique' du format des données mais par la création et la compilation dans le temps de notices documentaires numériques qui servent à alimenter les bases de données éducatives qui se doivent d'être ouvertes, reproductibles sans contraintes, exportables, compatibles et ré-exploitables sur d'autres supports ». L'avantage de ce dispositif semble résider dans l'ouverture/fermeture du produit à la réinvention, ce jeu subtil entre ouverture et fermeture étant particulièrement intéressant à observer. Ainsi, ce projet initié en 1984 par le CRDP (Centre Régional de Documentation Pédagogique) de Poitiers, qui se positionne comme 'médiateur', est arrivé à s'imposer comme la référence dans le milieu (BCDI). Comment expliquer ce succès ? La clé de voûte de l'architecture d'ensemble repose sur la capacité du CRDP de Poitiers d'avoir su détecter, assembler, fédérer des acteurs aux compétences diverses mais indéniables et d'avoir fait le choix de les rémunérer pour la qualité de leurs prestations : experts en documentation à l'amont, académies partenaires en aval assurant la fonction commerciale. Comme le souligne S. Blocquaux[186] : « cette vision 'entrepreneuriale' de la compétence professionnelle, mesurée à la motivation, contraste quelques peu avec les registres de fonctionnement du Système Éducatif où l'évolution des carrières est plus dépendante de règles pré-établies que de la mesure de la qualité des prestations réellement offertes ».

Mais il est surtout intéressant, pour nous, de comparer les deux formes de mutualisation du projet 'Guillaume Tel' et du projet du CRDP de Poitiers. Dans les deux cas, une autonomisation de la fonction de médiation a pu être mise en place. Mais, si le premier consiste en la 'mutualisation négociée' d'organisations professionnelles agricoles hétérogènes, Guillaume Tel étant destinée à apporter aux l'agriculteurs un service professionnel intégré, le second correspond plutôt à la 'mutualisation contrôlée' du travail de professionnels de la documentation s'intégrant dans une mise en chaîne automatisée du système documentaire qui prend en compte le client-documentaliste. Dans le premier cas s'instaurent des relations différenciées mais non hiérarchiquement imposées entre les unités constituantes tandis que le second conserve des relations hiérarchiques entre un système central et les pôles délocalisés que sont les Centres de Documentation et d'Information. Si on considère avec L. Boltanski et É. Chiapello que le concept central des nouvelles approches, cherchant à dépasser les inconvénients des théories

---

documentaires donne lieu à un intéressement par la suite. Des documentalistes volontaires ont assuré bénévolement au départ la rédaction de ces notices documentaires qu'auparavant chacun était obligé de réaliser dans son Centre de Documentation et d'Information CDI. On comprend alors l'intérêt de mutualiser. Cependant, une certaine professionnalisation s'est instaurée puisque un petit nombre de documentalistes participe à cette production rétribuée maintenant sous forme d'intéressement. En ce sens ce schéma rappelle la production des livres scolaires.

[186] Blocquaux S. (2004) : *Les réseaux documentaires éducatifs : de la médiatisation à l'industrialisation*, Université Paris 13, UFR des sciences de la communication, décembre.

centrées sur le paradigme de l'intérêt, est celui de la confiance, l'auto-contrôle devrait devenir plus important que le contrôle. Les nouvelles organisations en réseaux ne devraient plus être « appréhendables dans les cadres établis pour définir les normes régissant les relations marchandes et les relations hiérarchiques »[187]. La réalité ne correspond pas encore, et pas totalement, aux hypothèses avancées par ces auteurs. Peut-être faut-il penser que l'exemple de 'Guillaume Tel' est encore une exception et que le passage, pour de tels projets, de l'expérimentation à la généralisation, est chose rare. Ce passage ne requiert-il pas encore attribution de fonctions et spécialisation des tâches, supposant à leur tour discrimination, hiérarchisation, distribution des responsabilités et répartition des pouvoirs, comme le notait P. Mœglin[188] dix ans plus tôt ?

Comment situer le projet FSM par rapport à ces considérations? Á l'inverse du cas documentaire, il cherche à inscrire des relations dans un rapport plus égalitaire entre les unités constituantes que sont les centres de formation continue. C@mpuSciences, vu l'optique visée, pourrait devenir une « marque » comme peut l'être 'Guillaume Tel'. Pourquoi la mutualisation entre les différentes entités de formation continue reste-t-elle à instaurer et est-elle difficile à créer ? C@mpuSciences ne semble pas destiné à se généraliser parce que y prévalent « les principes hybrides d'une expérimentation continuée dans le temps ». Ce projet abrite, d'ailleurs, plusieurs expérimentations menées parallèlement, ce qui rend la lisibilité de la démarche FSM problématique et montre que les principes d'expérimentation sont « érigés en règles permanentes de gestion ». Les conditions d'une institutionnalisation de la mutualisation devraient passer par une autonomisation de l'activité de médiateur, ce qui impliquerait l'identification et la valorisation de cette activité pour elle-même. Conditions qui ne semblent pas encore réunies pour le projet FSM.

On constate concrètement que ce n'est pas sans conflits et négociations laborieuses que des compromis socio-techniques sont conçus et encore est-il heureux qu'ils aboutissent car, comme on vient de le voir, tel n'est toujours pas le cas. Mais les médiations qui s'élaborent montrent que la figure paradigmatique du « médiateur » joue un rôle déterminant et s'inscrit dans l'idéologie et le 'paradigme de la communication'. « N'est-il pas à la fois 'expert en pilotage' assumant par rapport à la dynamique sociale le rôle stratégique que le 'systémisme' assigne aux fonctions d'activation et de régulation »[189]?

---

[187] Boltanski L., Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF essais Gallimard, p.485.
[188] Mœglin P ; (1994) : *Le satellite éducatif. Média et expérimentation*, Paris, Cnet, collection « Réseaux », p.262.
[189] Mœglin P. (1994) : *Le satellite éducatif. Média et expérimentation*, Paris, Cnet, collection « Réseaux », p.262-267 et. 237.

Institutionnalisation de la médiation ou l'apprentissage institutionnel dans le cadre expérimental

Si nous considérons comme J. de Munck[190] que « l'institution est une dimension qui rend possible l'apprentissage des acteurs et qui en résulte », nous pouvons dire que les dispositifs que nous venons d'analyser, procèdent d'un processus d'institutionnalisation. Celui-ci conduit, quand il est réalisé, à l'efficience de l'action collective d'une part, et à la mise en place d'un ordre normatif accepté par les acteurs, d'autre part. Cette institutionnalisation qui aboutit à l'autonomisation des médiations ne relève-t-elle donc pas à la fois d'une rationalité 'procédurale' pour sa mise en œuvre et d'une rationalité 'substantielle' quand les éléments sont fixés dans le dispositif ? L'opposition entre les deux formes de rationalité proposée par J. Habermas[191] est discutée par J. de Munck ; rappelons que la rationalité 'procédurale' s'exerce dans le cadre d'élaboration d'un résultat, « la validité de celui-ci dépendant du caractère rationnel des procédures d'après lesquelles on tente de résoudre les problèmes », tandis que « du point de vue de la rationalité 'substantielle', une personne, un comportement, une décision sont rationnels en vertu de standards déjà acquis (des règles) »[192].

Nous avons pu noter, dans les cas qui nous occupent, que l'efficience ne peut pas être détachée des exigences de reconnaissance intersubjective des protagonistes investis dans ces contextes d'expérimentation. Étant symboliquement constitué, l'exercice du pouvoir dans ces situations nécessite progressivement la construction puis « l'acceptation d'un système de normes, et repose, corrélativement, sur une sorte de 'confiance' de la part des acteurs »[193]. Nous suivrons donc J. de Munck dans son argumentation lorsqu'il avance que la rationalité procédurale émerge des apprentissages plutôt qu'elle n'est présupposée à ces apprentissages et lorsqu'il considère que les normes sont instituées au fil des interactions, la confiance devant être créée, suscitée, maintenue. Nous avons précédemment analysé comment s'effectue cette construction de la confiance. La dimension politique a alors une importance majeure : on assiste à une mobilisation des acteurs politiques aux différents niveaux (européen, national, régional, local), processus dont le cas du projet 'Guillaume Tel' est révélateur. Les liens qui se tissent alors sont traduits et institutionnalisés dans les systèmes d'information et de communication. Ces derniers portent, comme nous l'avons souligné, des formes d'expertise, résultant de rapports de force en ce qui concerne la formalisation des connaissances, de la mémoire, leur distribution ainsi que la structuration des modes d'échanges. Du point de vue des acteurs institutionnels, ces dispositifs facilitent sur le long terme les rapports de coordination. Du point de vue du groupe investi dans de telles situations,

---

[190] Munck de J. (1999) : *L'institution sociale de l'esprit*, PUF l'interrogation philosophique, p.137.
[191] Habermas J. (1993) : *La pensée postmétaphysique*, trad. R. Rochlitz, Paris, Armand Collin, « Théories », p. 43.
[192] Munck de J. (1999) : *L'institution sociale de l'esprit*, PUF l'interrogation philosophique, p. 143.
[193] idem, p.171.

les rapports de pouvoir créent de nouvelles capacités d'action collective et engage même un processus de croissance de ces capacités. Dans les faits et lorsque le processus aboutit, cette institutionnalisation rend possibles les apprentissages des acteurs et permet l'autonomisation de médiations et donc leur progressive 'substantialité' *in fine*. Pour ce faire, il est nécessaire que les dispositifs deviennent pérennes et qu'ils arrivent à mettre en cohérence des cultures fragmentées d'experts. Si comme le souligne J. de Munck[194] « rationalité 'procédurale' et 'substantielle' doivent être comprises comme des idéaux-types », dans la réalité, on peut dire que les processus d'institutionnalisation se situent dans un *continuum* entre ces deux grands modèles. L'expérimentation est le cadre qui offre la possibilité aux acteurs de chercher, ensemble et de manière réflexive, à définir le dispositif technologique. Si au départ la réflexivité et donc la rationalité 'procédurale' est privilégiée, à terme le dispositif lui-même limite les capacités d'apprentissage collectif des acteurs et les conduit à se conformer, le plus souvent, à des règles incluses dans le système technique ; celui-ci les oblige à répéter des procédures cognitives fixées d'avance, et la rationalité 'procédurale' est alors remplacée en partie par une rationalité 'substantielle'. L'apprentissage institutionnel consisterait, comme le souligne J. De Munck, « davantage dans la *conjonction* de modèles de rationalité que dans leur différenciation…. La rationalité des institutions se mesurerait plutôt à l'intrication imaginative des modèles, réalisée dans des modèles de rationalité multi-critériels, et non du point de vue d'une rationalité communicationnelle pure, non troublée par les exigences d'efficience propre à un contexte d'action contraignant….. La dissociation de la raison instrumentale et de la raison communicationnelle apparaîtrait ainsi comme un processus d'abstraction qui nous aveugle plus qu'il ne nous éclaire sur les procédures *effectives* d'institution rationnelle de l'action »[195]. « L'institution apparaît, finalement, comme l'impensé fondamental de la théorie habermasienne. »[196].

3-2. Questionnements autour des médiations relatives aux relations avec le client-usager final

Nous venons de voir, précédemment, la manière dont se construit un système de médiations pour l'élaboration d'un dispositif. Mais les médiations peuvent également renvoyer au rapport de service entre bénéficiaire et prestataire. É. Fichez dans le chapitre « Industrialisation contre médiation »[197], reprenant un exposé de J. Moll[198], montre l'intérêt de distinguer les médiations

[194] idem, p. 144-145.
[195] Munck de J. (1999) : *L'institution sociale de l'esprit*, PUF l'interrogation philosophique, p. 166-167.
[196] Idem, p.163.
[197] Fichez É. (1998) : « Industrialisation contre médiation » in Mœglin P., dir : *L'Industrialisation de la formation. État de la question*, Paris, Centre National de Documentation Pédagogique, pp.136-137.

orientées vers le pôle-sujet, des médiations orientées vers le pôle-objet, plus particulièrement en ce qui concerne la fonction de médiation dans l'apprentissage. Dans le premier cas, « c'est mettre en avant le rôle de l'acteur (adulte) lorsqu'il cherche à améliorer les performances en intervenant sur la motivation du sujet ou lorsqu'il s'attache aux significations que ce même apprenant attribue à son activité. » Les médiations dans le second cas « renvoient au contraire aux dispositifs matériels et aux supports mis à disposition de l'apprenant et sur lesquels il lui est possible d'agir »[199]. Cette distinction permet, comme le souligne l'auteure, de clarifier le glissement rencontré fréquemment « de l'action (les média-tions) à l'acteur (le média-teur) ». Elle permet également d'isoler ce qui est passible de rationalisation au sein de dispositifs techniques de ce qui reste de l'ordre du travail vivant. L'articulation de ces deux formes caractérise « le concept de médiation, à savoir la coproduction d'un sens »[200].

Il n'existe pas qu'une seule forme d'articulation de ces deux types de médiations. C'est pourquoi nous serons conduite à interroger le sens donné à l'instrumentation technique des dispositifs de formation ou de conseil ('Guillaume Tel) par les développeurs. En effet nous avons souligné dans plusieurs articles (23, 24, 27), écrits en collaboration avec É. Fichez, que l'instrumentation éducative peut être aussi bien au service d'un objectif d'amélioration des modes d'apprentissage qu'impulsée par des industriels de la convergence, qui, comme on l'a vu à propos des contextes d'expérimentation, prennent les terrains de la formation ou de l'agriculture comme terrains d'expérimentation pour leurs propres finalités. L'implication de plus en plus grande demandée au client-usager final par le biais des médiations techniques pose question. Il semble qu'est visée l'intégration de celui-ci dans la nouvelle chaîne industrielle. Cette optique implique le développement de types de médiations spécifiques et en particulier celles qui concernent la relation à l'usager. On est en droit de se demander si cela va faire évoluer les mécanismes d'industrialisation et si on va passer d'une industrialisation de la 'base arrière' ou de l'amont à l'industrialisation de la 'base avant' ou de l'aval. Nous tenterons d'apporter des réponses à ces questions dans la partie qui suit.

---

[198] Moll J. (1995) : Texte d »'ouverture e la table ronde, in G. Chappaz éd. (1995) : « Comprendre et construire la médiation », *Actes de l'Université d'été 1994*, Université de Provence , CNDP, CRDP de Marseille, pp. 170-175.

[199] Cela renvoie à ce que E. Barchechath et S. Pouts-Lajus appellent de leurs vœux lorsqu'ils insistent sur la nécessité de fournir aux apprenants » des environnements d'action au travers desquels l'utilisateur produira du sens en prenant lui-même des engagements ». in Barchechath E. ; Pouts-Lajus S. (1991) : *Le marché européen de l'offre : segmentation, acteurs, tendances. Une enquête sur les producteurs européens d'applications multimédias pour l'Éducation et la Formation. Le programme STARTUP (1989-1991)*, Observatoire des technologies pour l'éducation en Europe, ronéo, p.9.

[200] É. Fichez souligne que c'est ainsi que la définit J. Caune lorsqu'il la situe par rapport au mot « communication ». Caune J. (1996) : *Acteur, spectateur, une relation dans le blanc des mots*, Saint Genouph, Librairie Nizet, p.34.

4. Rationalisation et nouvelles formes d'industrialisation de la formation

Comme nous l'avons souligné, les télé-services font référence à des systèmes de médiations et non à de simples biens reproductibles et réclament des formes de réflexivité inédites. Quelles répercussions ces changements produisent-ils sur le processus d'industrialisation ? Et pourquoi parler de formes d'industrialisation plutôt que de rationalisation ? Comme nous l'évoquions dans la « Préface » du numéro *d'Études de communication* sur « Éducation, Formation : Le temps de l'industrialisation ? » [201], en 1993, la notion « d'industrialisation » n'a pas été appréhendée comme un concept dans le champ de la formation, mais plutôt comme une notion heuristique qui nous a permis, au départ et au sein du Séminaire Industrialisation de la Formation, de poser quelques hypothèses : (1) la formation pouvait être tenue pour une composante des industries culturelles tout en possédant en propre d'autres caractéristiques qui ne se retrouvent pas dans les autres composantes des industries culturelles ; (2) l'industrialisation pouvait être associée à une technologisation, avec cette précision importante que la technique n'est pas un instrument neutre, mais, qu'incorporant des représentations sociales, elle est au contraire le lieu de médiations multiples. Comme nous le soulignions avec É. Fichez lors d'une des séances 'Séminaire Industrialisation de la Formation' à Boulogne sur mer en septembre 2003 : « 'l'Industrialisation' est une notion qui a toujours été devant nous, à l'état d'interrogation, pas fermée ; elle nous a permis d'analyser des phénomènes intervenant dans le champ qui nous préoccupe tout en forgeant les outils pour ce faire ».

4-1. Á propos du terme industrialisation : quelques éléments de débat

Il nous faut donc préciser ce que nous entendons par ce terme, ceci d'autant plus que des tendances contradictoires ont cours. Certains auteurs, comme le souligne P. Mœglin[202], sont tentés de voir l'industrialisation de la formation partout, faisant de ce terme un synonyme de médiatisation, de technologisation ou de marchandisation[203], ou encore de l'ingénierie éducative, la présence d'un seul de ces indices les poussant à considérer que l'industrialisation est prête à se généraliser dans le milieu éducatif. D'autres auteurs, au contraire des premiers, font de la notion

[201] Combès Y. Deceuninck J., Delamotte E., Fichez É, Glikman V., Meyer R.M., Payeur A. (1993) : « Préface, L'industrialisation de la formation : émergence d'un champ d'investigation » in *Études de communication n°14 Éducation, Formation : Le temps de l'industrialisation ?* Université Charles de Gaulle, Lille 3, p.7-12.

[202] Mœglin P. (1998) : « Introduction » in Mœglin P., dir *L'Industrialisation de la formation. État de la question*, Paris, Centre National de Documentation Pédagogique, pp.15-19.

[203] A ce sujet nous tenons à souligner que dans notre analyse nous dissocions la notion d'industrialisation de celle de marchandisation. Si le chapitre suivant sera consacré à cette dernière notion, nous nous attachons ici à ne développer que la première tout en montrant ce qui peut lier l'une et l'autre.

d'industrialisation une définition exclusive déterminée par des critères quantificateurs et productivistes de la grande industrie et par la présence obligée d'un grand nombre de facteurs. Ce qui conduit par exemple J. Gadrey[204] à considérer que le secteur de la formation ne peut être affecté que par un processus de rationalisation professionnelle. Par rapport à ces points de vue et dans un premier temps, nous partirons de la définition de P. Mœglin donnée à propos du projet satellitaire, et que nous avons présentée comme point de départ de notre choix des trois notions idéologisation, rationalisation et objectivation. Rappelons que cet auteur avançait que la naissance d'un nouveau processus d'industrialisation est « alimentée par trois séries de phénomènes interdépendants : la technologisation…. s'accompagnant ….des mécanismes de substitution tendancielle du capital au travail ; la rationalisation[205], qui induit le recours à des méthodes de gestion et de planification calquées sur celles des secteurs où prévalent l'organisation scientifique du travail et les activités tertiaires les plus industrialisées ; l'idéologisation qui produit cet esprit industriel dont les expérimentateurs se réclament ».[206] Il faut donc, pour qu'il y ait industrialisation, que le phénomène soit plus global et plus transversal que l'approche admise par les premiers auteurs. On peut admettre que ce terme désigne « un ensemble de phénomènes dont on s'attend à ce que les manifestations se produisent en plusieurs endroits à la fois du système, leur simultanéité et leur convergence justifiant sa caractéristique industrielle ».[207]

Par ailleurs, pour diverses raisons, la notion d'industrialisation évolue, et c'est pourquoi les critères quantificateurs ne peuvent être, à notre sens, les seuls à prendre en compte étant donné que les modèles et les représentations sont hétérogènes. En ce sens, nous tenterons d'appliquer la méthode de l'idéal-type de M. Weber, celle-ci attachant plus d'importance aux variations qu'aux constantes[208]. Une analyse des diverses représentations pouvant nous aider à caractériser les mutations actuelles dans les champs étudiés, il convient dès maintenant de voir les représentations industrielles auxquelles on peut faire référence. P. Mœglin[209] en évoque quatre :

---

[204] Gadrey J. (1994) : « La modernisation des services professionnels : rationalisation industrielle ou rationalisation professionnelle ? » in Fichez É. Dir. (1994) : *La notion de biens éducatifs. Service de formation et industries culturelles*, SFSIC, IUP Infocom Université de Lille 3, p.139-175.

[205] Le terme de rationalisation prend ici un sens plus restrictif que le sens wébérien qui a été notre fil conducteur jusqu'ici. C'est pourquoi à notre sens l'industrialisation est une forme particulière de la rationalisation et non l'inverse. Le terme rationalisation n'est pas limité à la seule mise en œuvre d'une organisation logiquement pensée et systématiquement réalisée mais procède de l'intensification des ressources en vue de l'optimisation des moyens par rapport aux fins. En, ce sens wébérien, la rationalisation englobe l'industrialisation, et également l'idéologisation et la technologisation, comme nous l'avons vu précédemment.

[206] Mœglin P : (1994) : *Le satellite éducatif. Média et expérimentation*, Paris, Cnet, collection « Réseaux », p.266.

[207] Mœglin P. (1998) : « Introduction » in Mœglin P., dir *L'Industrialisation de la formation. État de la question*, Paris, Centre National de Documentation Pédagogique, p.21.

[208] La méthode mise en place des scénarios (que nous avons décrite précédemment) a pour fonction de dégager ces différentes formes possibles d'industrialisation et de marchandisation dans le système éducatif et de la formation et de dégager des lignes de partage.

[209] Mœglin P. (1998) : « Introduction » in Mœglin P., dir *L'Industrialisation de la formation. État de la question*, Paris, Centre National de Documentation Pédagogique, pp.8-9

celle historique de la grande industrie pratiquant l'exploitation intensive et rationnelle de la force de travail et jouant sur les économies d'échelle ; celle des organisations adoptant des modes flexibles de décision et de fabrication juste-à-temps adaptés aux exigences d'un régime de production placé sous le signe de l'économie de variété ; celle des industries du tertiaire où prévaut une séparation forte entre fonctions logistiques et fonctions de contact avec la clientèle et où la priorité est donnée à l'implication de l'usager dans la coproduction du service[210] ; celle plus spécifique des industries culturelles au sein desquelles ce qu'il y a d'industriel se traduit, selon M. Horkheimer et T. Adorno[211], par la standardisation des contenus et la rationalisation des techniques de distribution, davantage que par la transformation du processus de production lui-même comme dans les modèles précédents.

Par rapport à ces différentes formes, il convient moins de situer les phénomènes actuels par rapport à l'une ou à l'autre de ces formes industrielles que de voir quelles nouvelles formes seraient susceptibles d'émerger à terme et quelles sont les raisons de la recherche d'un nouveau modèle industriel. Nous considérons, en effet, à la suite de P. Mœglin[212], que l'enseignement simultané a été une première industrialisation au sens où il a été développé à grande échelle, standardisé et planifié[213] et que ce modèle est en crise puisqu'il lui est demandé de plus en plus instamment de réaliser davantage à moyens constants. Cette analyse nous conduit à penser que nous n'assistons pas aujourd'hui, comme le pensent certains, au passage d'un modèle artisanal à un modèle industriel[214]. Les nombreux discours avançant la nécessité de conduire un changement seraient d'abord à interpréter comme la volonté de construire de nouvelles références en ce qui concerne la place de l'éducation et de la formation dans la société. En effet, si le modèle d'enseignement simultané a concilié pendant plus d'un siècle une logique politico-philosophique et une logique économico-industrielle, la crise actuelle marquerait la difficulté de continuer à concilier ces deux logiques. Rappelons que la première concerne l'intégration nationale, qui

---

[210] Sur la coproduction du service et la servuction voir Eiglier P. ; Langeard E. (1987) : *Servuction : le marketing des services*, New-York, McGraw Hill.

[211] Horkheimer M. et Adorno T. (1983) : *La dialectique de la raison*, Tel Gallimard n°82, pp.129-176.

[212] Mœglin P. (1998) : « Introduction » in Mœglin P., dir *L'Industrialisation de la formation. État de la question*, Paris, Centre National de Documentation Pédagogique, pp.31-34.

[213] L'enseignement simultané se caractérise par la standardisation des programmes, la normalisation du travail des élèves, la rationalisation des tâches des enseignants, le contrôle systématique de leur exécution par un corps d'inspection, la production massive de ressources pédagogiques.

[214] Si nous nous référons à la note 35 de l'introduction de Mœglin P. (1998) : « Introduction » in Mœglin P., dir *L'industrialisation de la formation. État de la question*, Paris, Centre National de Documentation Pédagogique, p. 23, on serait passé du mode artisanal au mode industriel lors du passage à l'enseignement simultané. P. Mœglin se réfère aux dimensions de l'industrie tels que définit par Raymond Aron dans : Aron R. (1962) : *Dix-huit leçons sur la société industrielle*, Gallimard, leçon v de la société industrielle. La société industrielle se caractérise par 5 critères : séparation du milieu familial, division technologique du travail, accumulation du capital, prévalence du calcul économique au détriment de tout autre critère, concentration des personnels et moyens de production. Ces critères peuvent servir de référence pour le système éducatif dans une certaine mesure et à condition par exemple de voir dans l'accumulation du capital la présence d'investissements importants, se traduisant par une immobilisation durable des capitaux.

réclamait au départ la diffusion de l'idée de progrès et des lumières et qui était fondée sur l'idée d'égalité des chances, d'uniformité des services et de redistribution des ressources, et que la seconde repose sur la rationalisation des tâches, la péréquation des moyens et des économies d'échelle. (11)

L'étude des télé-services concernant le savoir (musées virtuels, enseignement à distance, télé-services de formation pour entreprises) nous a amenée en 1998 à regarder les dispositions nouvelles adoptées par les acteurs et à nous demander en quoi celles-ci s'inscrivent en rupture par rapport aux modèles existants (éducatif ou culturel). Ce travail a permis de mettre en valeur le croisement original d'une industrie des services et des industries culturelles : « L'organisation de l'offre (de produits-services[215] éducatifs hors école) se structure selon une articulation variable en fonction des cas étudiés : produits standards et produits sur-mesure, produits édités et services. Il semble toutefois que la résolution du problème posé par l'inéluctable conjonction de l'industrialisation culturelle, nécessaire mais insuffisante, et de l'industrialisation des services, passe par une modalité organisationnelle inédite, que l'on ne rencontre ni dans le champ de la formation (sous ses formes traditionnelles) ni dans celui de la culture. » (28, p.166). L'industrialisation de la formation est donc un phénomène tendanciel et on peut faire l'hypothèse que, même si interviennent des tendances polymorphes empruntant à toutes les formes industrielles connues, « leurs combinaisons finissent par donner lieu à des configurations industrielles originales »[216].

Dans nos travaux nous avons tenté, partant de là, de cerner la nature et le contenu de la notion d'industrialisation appliqués ou applicables à la formation. Il s'agissait bien d'en prendre la mesure exacte. Ces travaux sont étalés dans le temps (1988-2004), ce qui nous a permis de voir des contextes différenciés impliquant tant des acteurs technologiques, en particulier l'opérateur français de télécommunication (5, 32, 34), que des organismes de formation divers. Ceux-ci

---

[215] Le terme « produit-service » que nous avons employé dans l'article (28) fait référence à la prestation éducative. Ayant constaté que le terme service accouplé à celui de produits renvoyait aux catégories de biens et de services, ce rapprochement pris dans une acception économique pouvait entraîner des interprétations fallacieuses par rapport à l'idée que nous tentions de traduire. C'est pourquoi, par la suite nous avons plutôt évoqué la conjonction de contenus objectivés - édités ou non - et de relation de service, plus ou moins médiatisées, conjonction qui implique l'articulation de deux processus celui de la matérialisation et de la médiatisation.
Les termes RIO (Ressources informatiques objectivées) et TV (travail vivant) ont été proposés par P. Grevet dans l'article Grevet P. (2003) : « Informationnalisme, gratuités et modes de gestion des coûts fixes dans la formation », in Mœglin P ; Tremblay G. (2003) : *2001 Bogues : Globalisme et pluralisme, tome 3 TIC et éducation,* Les Presses de l'Université Laval, pp.27-45 et préalablement dans le rapport CNET (2001) sous notre direction et celle de P. Mœglin.

[216] Mœglin P. (1998) : « Introduction » in Mœglin P., dir *L'Industrialisation de la formation. État de la question*, Paris, Centre National de Documentation Pédagogique, p.10.

concernent aussi bien l'enseignement à distance (Télé-Université du Québec, Cnefad[217] (24, 27, 28, 29, 32, 34), la formation en entreprise (Cegos 24, 28, 39), les universités (Université en Ligne, Campus numériques 36, 37, 40, 42, 44, 45), la formation continue en atelier pédagogique personnalisé (33), la formation des langues (41) que la production de produits ludo-éducatifs développés par les musées (28, 35)[218].

On note diverses tendances dont il s'agit de dégager la ou les logiques internes. Celles-ci sont relatives à la flexibilisation des modes de fonctionnement et interactions pédagogiques, à la décentration de la relation enseignant-enseigné vers l'enseigné, à la division entre 'base arrière' et 'base avant' dans les dispositifs, à une industrialisation qui affecte moins l'amont de la chaîne pédagogique (conception, production) que l'aval (accès à des connaissances par l'usager), à la ré-ingénierie ou passage d'une ingénierie pédagogique à une ingénierie de formation. Ces différentes tendances modifient en profondeur le rapport enseignant-enseigné avec des ambiguïtés possibles quant à la notion d'autonomie de l'apprenant. Mais avant de voir à quelles fins ces dispositions sont mises en œuvre, il convient de se demander comment le processus d'industrialisation actuel opère par rapport aux particularités du processus d'apprentissage (celui-ci étant sollicité tant en formation que dans des contextes de conseil dans le monde agricole) : à quel degré d'objectivation peut-on accéder dans ce domaine et quels obstacles sont rencontrés ? De quelle manière est assurée l'inscription du 'sur-mesure' dans une chaîne de reproductibilité ? Quels paradigmes de structuration des ressources rencontre-t-on ?

4-2. Particularités du processus d'apprentissage et formes spécifiques d'industrialisation

Les supports technologiques offrent la potentialité de rendre objectivables des relations humaines qui jusqu'ici étaient fondées sur des échanges en face à face. Ceci est particulièrement vrai dans l'éducation, la formation ou le conseil, le présentiel étant la base de ce type d'échange. L'objectivation des prestations peut se réaliser selon deux formes différentes et éventuellement associées. La première est la matérialisation pure et simple, c'est-à-dire l'incorporation de

[217] Centre national d'enseignement et de formation à distance de l'Afpa -Association nationale pour la formation professionnelle-.

[218] Nos recherches sur l'éducation et la formation ont commencé dès 1987 par notre participation aux expérimentations de technologies éducatives au sein du Centre National d'Etudes des Télécommunications. Les techniques utilisées étaient alors le videotext graphique puis le Réseau Numérique à Intégration des Services (ces projets étaient menés avec IMédia petite entreprise multimédia et des organismes de formation, respectivement le Greta et l'ASFO d'Armor) (5). Á partir de 1999 à 2002 nous avons été nommée expert au sein du Comité pour l'Evaluation, remplacé un an plus tard par le Comité pour l'Observation et l'Orientation du Dispositif de Formation dit le CODIF pour suivre les usages de l'Université en Ligne (36, 37, 40, 42, 45). En 2000-2001 nous avons mené une recherche pour le CNET où nous avons approfondi des recherches sur la CEGOS commencées dès 1994 (28, 29, 39). Depuis 2003 nous assurons la co-responsabilité avec P. Grevet d'une recherche : Equipe de Recherche Technologique en Éducation sur « Modèles économiques et enjeux organisationnels des campus numériques ». Dans ce cadre, (C@mpusciences a fait l'objet d'une enquête approfondie menée par nous-même et Pierre Mœglin (44).

contenus sur un support physique, la seconde est la médiatisation et relève plus de la communication. Or, la différence entre ces deux formes d'objectivation[219] nous semble pertinente à approfondir. La matérialisation répond à un objectif de conservation temporelle, tandis que la médiatisation s'inscrit dans un processus d'abolition des limites spatiales. Ces deux axes du temps et de l'espace permettent de distinguer ce qui se passe en temps réel ou différé, en présentiel et à distance. Le processus d'objectivation semble progressivement porter - moins sur des biens, objets de la transaction - que sur des relations de service de plus en plus médiatisées mais aussi automatisées.

Si on se positionne sur un axe ressources de contenu objectivées[220] – relation de services, le déplacement du curseur s'effectue vers ce second terme. Comment expliquer ce phénomène et quelles en sont les conséquences? « Les relations de service ne peuvent jamais être totalement objectivées, il nous faut donc penser en termes de degré d'objectivation et distinguer dans les prestations offertes ce qui relève de ressources informatisées objectivées (RIO)[221] et ce qui a trait au travail vivant[222]. La spécificité de l'acte d'apprentissage, par exemple, doit être prise en compte et comme le souligne Philippe Meirieu[223], "L'éducation est une activité étrange où l'on fait toujours comme si l'activité de l'éducateur produisait le développement de l'éduqué mais où, jamais, la moindre relation de cause à effet ne pourra être établie formellement entre la première et la seconde. L'établir, d'ailleurs, serait confondre l'éducation d'une personne et la fabrication d'un objet. Ce serait nier le sens même de l'acte d'éduquer." Ainsi, très rapidement les expérimentateurs ont-ils compris que l'éducation, la formation, ne semblent pas réductibles à de simples diffusions de contenus en tous genres et que la présence de médiateurs s'y révèle toujours nécessaire. » (43, p.186). La présence de conseillers agricoles est tout aussi indispensable, et dans le monde professionnel cette assistance au service en ligne portée par des médiateurs paraît souvent primordiale.

---

[219] Cette différence a été mise en valeur par Pierre Mœglin et Gaétan Tremblay in « Problématiques » in Combès Y., Mœglin P., Grevet P., Tremblay G. (2001), *Etat de l'art des projets et expériences d'enseignement médiatisé et/ou à distance dans l'enseignement supérieur au niveau national et international*, Rapport pour FranceTélécom Recherche& Développement

[220] Nous considérerons que la matérialisation prend des formes inédites avec la numérisation, celle-ci conduisant au fait que le même contenu peut être porté sur plusieurs supports.

[221] Les RIO peuvent être soit des ressources de contenu liées aux informations sociales ou des ressources logicielles liées aux informations mathématiques et correspondant plutôt à des formes d'automatisation de services comme des outils (*Assessment center*) permettant de réaliser à partir de tests de pré-requis en ligne des parcours pédagogiques automatisés par exemple.

[222] Nous reprenons là la terminologie définie par Patrice Grevet in Combès Y., Mœglin P., Grevet P., Tremblay G. (2001), *Etat de l'art des projets et expériences d'enseignement médiatisé et/ou à distance dans l'enseignement supérieur au niveau national et international*, Rapport pour FranceTélécom Recherche& Développement.
« Le numérique dans la formation : une approche informationnaliste » in Combès Y. Mœglin P ; P. Grevet, G. Tremblay (2001) , *Etat de l'art des projets et expériences d'enseignement médiatisé et/ou à distance dans l'enseignement supérieur au niveau national et international*, Rapport pour FranceTélécom Recherche& Développement

[223] Meirieu P. (1993) : *L'envers du tableau. Quelle pédagogie pour quelle école ?*, ESF, 2° édition, p187.

De ce fait c'est la conjonction de ces deux formes d'objectivation qu'il convient d'étudier ; or, elle ne relève pas de l'évidence. La cohabitation dans une même structure et au sein d'un même dispositif de fonctions relatives au contenu objectivé et des fonctions liées à la relation de service fait problème. En effet, les formes d'industrialisation des biens et des services diffèrent très sensiblement l'une de l'autre. Matérialisés ou objectivés, les contenus sont conçus et produits avant d'être diffusés, tandis que la relation, médiatisée ou non, suppose la mobilisation et la coopération des prestataires et des bénéficiaires, de manière synchrone, même si certains aspects de la relation peuvent être soit automatisés, soit différés dans certains cas (tutorat par exemple par mail).

« En fait, pour les acteurs qui expérimentent des dispositifs nouveaux, la question centrale est de savoir dans quelle mesure on peut remplacer des parties de prestations de service en présentiel par la production de ressources objectivées permettant de remplir la même fonction sous forme de contenus numérisés ou de services en ligne. Nous devons, à ce sujet et préalablement, faire le constat que les situations « pures » sont des plus rares. En effet, l'on ne rencontre que très peu de cas où des contenus objectivés se passent de toute relation humaine (produits para-scolaires édités) et pas plus de cas où n'intervient que la relation de face à face (l'utilisation du manuel scolaire dans l'enseignement montre que depuis longtemps on a dépassé la relation de préceptorat). Mais la numérisation semble apporter de nouvelles potentialités avec ce que Bessand et Nicolaïdis [224] définissent comme la notion de « sur mesure de masse » (*mass-customization*)[225] » (39, p.51). Quelles nouvelles formes d'industrialisation cette potentialité ouvre-t-elle ?

4-3. Conjuguer la modularité par rapport à la syntaxe du dispositif : un enjeu des nouvelles formes d'industrialisation de la formation ?

Une question majeure reste posée : comment inscrire le 'sur mesure' dans le cadre d'une véritable chaîne de reproduction ? En effet, le modèle reproductible n'est plus le produit fini et 'unifié', mais des sous-éléments ou modules dont il convient de déterminer les formes de normalisation, de standardisation et/ou d'indexation pour assurer un agencement global. De l'un à l'autre, du module à l'agencement, doit s'instituer une chaîne de reproduction qui n'est pas sans utiliser des outils ou modes d'automatisation spécifiques (génération automatique de parcours de formation, paramétrage des plates-formes pédagogiques, génération automatique d'écriture à partir d'une

[224] Bessand A. ; Nicolaïdis K. (1988) : « Les services au cœur de l'économie relationnelle », *Revue d'économie industrielle*, n° 43.
[225] Delamotte E. (1998) : *Une introduction à la pensée économique en éducation*, PUF,, pp. 187-188.

matrice). Cette approche implique de discerner ce qui est de l'ordre du rationalisable par rapport à ce qui ne peut l'être. Il s'agit alors de réaliser une double distinction : la première, entre ce qui relève du produit édité par rapport au service en présentiel ; la seconde entre ce qui correspond au sur mesure et ce qui est susceptible d'être standardisé. Dans la réalité des pratiques, en particulier celles des organismes étudiés (Cité des Sciences, prestations en ligne de la Cnefad et de la Cegos, Télé-Université du Québec), le curseur se déplace entre les pôles extrêmes des deux axes présentés. De plus, ces options ne sont pas étanches, au contraire, des passages s'opèrent de l'une à l'autre, soulevant du même coup des problèmes de cohérence au niveau de la globalité de l'offre. «D'où l'importance, au service de cette mise en cohérence, de ces vecteurs de rationalisation que sont, notamment, le développement de l'ingénierie de formation et le calibrage des 'produits-services'. » (28, p156-157). Il faut donc préciser à la fois les formes de standardisation, normalisation, calibrage qui s'opèrent et saisir comment celles-ci s'articulent ou se conjuguent pour aboutir à une syntaxe particulière du dispositif, syntaxe assurant la mise en cohérence.

Dans l'article cité (28) nous avons repéré au travers des trois cas analysés (Cité des sciences, Cnefad, Cegos) que l'ingénierie de formation est centrée sur les conditions d'accès au savoir et tente de rationaliser la conception, la mise en œuvre, la réalisation et la coordination du système de formation à partir de l'aval. En charge du projet industriel, elle introduit le découpage de l'acte de formation en différentes tâches et fonctions les unes par rapport aux autres, constituant une chaîne continue d'opérations parmi lesquelles certaines peuvent être automatisées. Par exemple avec les campus numériques, s'instaure une division du travail qui va au-delà de celle qui distingue l'administration de l'enseignement dans l'enseignement simultané. Maryse Quéré [226] décompose dès 1994 ces deux fonctions principales en cinq. S'y rajoutent un système d'édition et de distribution des ressources de formation, un système de production qui implique des auteurs, des médiatiseurs, des intégrateurs, un système de gestion d'ensemble. Dans les grandes lignes, on rencontre un partage de l'activité en trois fonctions dans les organismes de formation se situant sur le marché de la formation (Cnefad, Cegos, Télé-Université du Québec, projet Formation Scientifique Modulaire de C@ampuSciences, etc. 28, 29,32, 35, 39, 42, 44) : « la fonction de conception, en amont, qui induit un certain calibrage des savoirs et l'élaboration de produits ; la fonction de service, en aval, qui assure la permanence de l'acte de communication entre formateurs et formés ; la fonction gestionnaire qui assure l'intégration et le contrôle de l'ensemble, tout en étant couplée avec la fonction de marketing et de commercialisation ». Les règles du découpage et le poids accordé aux différentes fonctions varient. On assiste à une

[226] Quéré Maryse (19994) : *Vers un enseignement supérieur sur-mes*ure, Paris, La Direction générale des enseignements supérieurs, multigraphié

spécialisation des tâches et des fonctions, une déqualification de certains postes (tutorat), une précarisation de l'emploi, une automatisation des modes de gestion et de commercialisation, une médiatisation des échanges, l'introduction d'une fonction prioritaire d'assemblier articulant édition et service, sans que pour autant existe une division systématique du travail entre conception et exécution (28, p.156-157).

L'ingénierie de formation se traduit donc par une exigence de calibrage des services, dans la perspective de leur transformation (partielle ou totale) en prestations globales. La standardisation prend toutefois des formes spécifiques à la formation et plusieurs types de standards transparaissent quant au contenu objectivé : le standard du 'produit-service' global offert au client et faisant l'objet d'une description sur catalogue ; le standard correspondant à des 'modules de connaissances' qui permettent l'élaboration de 'produits-services' standards ou sur-mesure ; les standards relatifs aux procédures que chacun doit appliquer, des standards donnant lieu à des livrets ou classeurs de cours, support utilisables par le formé lors d'un travail personnel autonome et correspondant à la part « produit » dans le 'produit-service'[227].

La standardisation telle que nous l'avons repérée favorise une certaine souplesse dans l'agencement et permet de réaliser simultanément des formes de capitalisation variées. Pour autant des différences existent : l'objectif de la Cité des Sciences vise à diffuser des scénarios d'exposition à travers une 'plateforme éditoriale virtuelle' (de manière syntagmatique, chaque module prend sa place dans un fil conducteur unique, celui de l'exposition, et en même temps peut faire l'objet de manière paradigmatique d'une valorisation éditoriale dans une approche multi-supports), tandis que les organismes de formation s'inscrivent dans le cadre d'un processus d'industrialisation des services en jouant sur la conjonction des processus de standardisation et de personnalisation.(28, pp.158-159).

« Dans les trois cas considérés (Cité des Sciences, Cnefad, Cegos), on a constaté qu'au niveau des procédures d'industrialisation, la séparation des fonctions de 'base arrière' et de 'base avant', la fragmentation des savoirs, la standardisation des procédés et des 'produits-services' conduisent à la mise en place d'une modularité qui permet d'établir des prestations sur-mesure ou personnalisées, tout en les inscrivant dans une chaîne de reproduction ». Ainsi, la demande évolutive des entreprises conduit-elle le Cnefad à exploiter l'articulation entre produits standard et produits sur mesure pour inventer très vite des prestations originales à partir du fond de modules. C'est également ce que cherche à faire le projet FSM à partir de l'Université en Ligne.

« Á la lumière de ce qui vient d'être dit et des liens tissés entre éléments standard, éléments

[227] Ces niveaux de standardisation ne concernent que le contenu objectivé. A. Bal dans sa thèse : Bal A. (2003) : *Réflexions sur l'adaptation industrielle de la corporation du savoir à l'espace virtuel. Le projet USN/ILC de l'Université de l'Ontario,* Université Paris 13, UFR des sciences de la communication, décembre, p.326 distingue également deux autres niveaux : le standard qui régit le service et celui qui touche à la configuration de la plateforme et des outils.

originaux, prestations cataloguées et prestations sur mesure, produits édités et services, l'on perçoit mieux ce qu'ont d'inédit les formes d'industrialisation et d'édition hybridées qui se mettent en place ». (28, pp.168-170).

De quelle nature ces formes inédites sont-elles ?
Comme le souligne D. Boullier[228], le modèle de pilotage aval, où on peut supposer que l'industrialisation de la 'base avant' devient plus investie que celle de la 'base arrière' (celle-ci étant déjà réalisée le plus souvent), ne relève pas d'une évolution naturelle qui conduirait au passage du modèle du produit standard à celui du produit individualisé en passant par celui de la gamme ou des options. Plusieurs hybridations sont possibles et les échanges sur le réseau peuvent favoriser de façon concomitante une modularité extrême pour répondre à une réactivité forte et le développement de produits simples reproductibles qui sont rendus accessibles à l'international pour profiter de l'extension de la zone de chalandises - ou du moins de la zone d'échange -. Le projet C@mpusciences est un bon exemple de ce double processus conjoint. Á la fois, coexistent au sein de ce dernier projet, le projet FSM qui correspond au souci de répondre rapidement et de manière personnalisée à des demandes de formation continue à partir d'une ressource objectivée modulable (Université en Ligne) ; et cette même ressource se présente également comme un produit 'compacté' et unifié, en quelque sorte éditorialisé, accessible en ligne et proposé au niveau international par le portail CERIMES (Centre de Ressources et d'Informations sur le Multimédia pour l'Enseignement Supérieur). Il faut souligner que la ressource « Université en Ligne », qui correspond à une compilation importante de contenus objectivés en sciences, n'est pas propriété de C@mpusciences, son gestionnaire officiel se trouvant être le RUCA (Réseau Universitaire des Centres d'Autoformation). Les liens entre RUCA et C@mpusciences sont étroitement imbriqués, mais le RUCA ayant tenu à conserver son indépendance, la valorisation du campus numérique s'en trouve affectée[229].

De plus, les formes d'industrialisation fondées sur la modularité rencontrent de nombreuses limites : limites ou du moins difficultés pour déterminer le calibrage de ce que chacun nomme module ou granule[230] ; complexité de la mise en place des formes d'indexation indispensables à

[228] Boullier D. (1999) : « L'industrialisation des désirs dans le marketing en ligne : nouvelles figures du client et de la médiation » in *Actes du colloque « Penser les usages*, Bordeaux, 7-9 juin 1999, pp. 466-477.
[229] UeL correspond à environ 1000 heures de cours, ceux-ci ont été produits par les membres du RUCA (Réseau Universitaire des Centres d'Autoformation) et financés en partie par la Direction de la Technologie au Ministère de l'Éducation Nationale depuis 1997 jusqu'en 2002.
[230] De plus cette normalisation s'effectue dans des instances où les secteurs techniques prédominent au détriment des institutions éducatives ou de formation

l'extraction des modules du fond et à leur intégration dans un agencement spécifique[231] ; limites également des formes de co-production. De fait, la modularisation est à peine amorcée : certes, elle est pensée et affichée mais dans la mise en œuvre on voit très peu de réelles mises en place viables. Ainsi, tant le Réseau Universitaire des Centres d'Autoformation (RUCA) en charge de l'Université en Ligne que Cegos Interactive avec son université virtuelle ont développé, au départ, des ressources de contenu objectivé non modulaires. Ces organismes étaient bien loin en 1999, contrairement à ce qu'ils annonçaient dans leurs discours, de pouvoir construire un ajustement automatisé offre-demande. Celui-ci aurait réclamé d'ailleurs une élaboration préalable du modèle général des clients ou usagers pour permettre à terme l'automatisation de l'évolution de l'offre. Le couplage entre une gestion automatique de parcours et le dispositif envisagé de l'université virtuelle à la Cegos préfigurait une amorce d'un dispositif plus vaste dont un certain nombre de segments était encore non défini ou même pensé. Dans les faits, la non entente avec des intervenants du secteur informatique, vendeurs de plateformes, l'incapacité de Cegos Interactive d'entraîner la Cegos elle-même dans cette aventure ont conduit à l'impossibilité de mettre en place un tel processus. Le projet n'ayant pu être réellement testé ne pouvait faire la preuve qu'il répondait à de vrais besoins.

Que conclure de cet état de fait ?

Il semble qu'a été occulté par ces organismes de formation ce que représentaient les investissements forts dans des plateformes et des formes de traitements informatiques sophistiqués. Dans la mesure où ils ne possédaient ni les compétences en la matière, ni l'habitude de tels financements, les ententes avec des acteurs extérieurs à leur champ ont été d'autant plus difficiles à mener. De plus, les changements de médiations que réclame le passage à une telle forme d'industrialisation, n'ont été guère calculés, ni en termes pécuniaires, ni en termes sociaux. Les évolutions des modes de management et de métiers ont été sous-estimées ainsi que les répercussions auxquelles elles conduisent. La viabilité économique et la pertinence de tels changements restent donc largement à prouver.

Quant à la co-production du service, qu'induit-elle du point de vue de l'industrialisation ?

Les évolutions décrites montrent, malgré les affichages d'un pilotage par l'aval, une augmentation du temps consacré à la production du matériel de cours et une diminution du temps consacré à l'encadrement des étudiants, c'est-à-dire du temps de relation. Force est de constater, pour ceux

[231] Il aura fallu attendre la norme XML pour que ce processus d'indexation soit plus facile à mettre en place, les produits réalisés auparavant comme l'Université en Ligne doivent être réécrits du langage HTML en XML ce qui est coûteux en temps et en argent (44, 45).

qui s'engagent dans des opérations concrètes, la nécessité de mettre en place des médiations spécifiques supplémentaires et des intermédiaires capables d'assurer des fonctions d'accompagnement (33)[232] : celles qui permettent aux usagers-clients de gagner leur autonomie mais qui impliquent de les accompagner dans leur apprentissage des savoirs et leur acculturation technique. Ces fonctions réclament le plus souvent du travail vivant.
L'exigence de co-production est le signe de nouvelles conditions de fonctionnement de la forme d'industrialisation décrite et apparaît surtout comme une des conditions déterminantes de leur rentabilité. Dès lors, la valorisation des expérimentations, favorisant l'observation d'apprenants confrontés aux nouvelles réalités communicationnelles, peut être comprise comme la mise à jour des processus par lesquels les apprenants mettent au point leurs tactiques et leurs stratégies d'apprentissage. Ces mises à jour « risquent de servir à une rationalisation et à une industrialisation plus ou moins franche de la médiation pédagogique devenue objectivable » (33).
Ce phénomène est aussi perceptible du côté des entreprises utilisatrices de services de téléphonie mobiles ou des conseillers agricoles. Les deux tentent de favoriser des formes de co-production avec leurs propres clients ou des relations de service continuées dans le temps. Mais chacun de ces pôles professionnels, confronté à la rationalisation de la relation à ses clients, doivent admettre que celle-ci n'est pas évidente à mettre en œuvre (4, 7, 12, 14, 15, 20, 26, 31).

Cette description des enjeux et problèmes posés par les nouvelles formes d'industrialisation ne doit pas nous laisser supposer que ces expérimentations sont vouées à l'échec, ni non plus qu'une seule voie pourrait se dessiner pour l'avenir. Au contraire : des scénarios contrastés apparaissent, qui renvoient à des visions sociétales très différentes.

4-4. Les deux paradigmes de structuration des ressources.

Comme nous le soulignions dans un article portant sur la question des industries éducatives (35), à travers l'industrialisation par la technologie s'opèrent, au-delà d'une certaine mise en visibilité de la complexité de l'acte d'apprentissage, une accentuation de sa technicisation et une tentative de réduction de cette complexité. Ce double phénomène vise à favoriser la reproductibilité en vue d'une diffusion par les réseaux. Celle-ci appelle une autre manière de structurer l'organisation de l'offre et introduit d'autres formes de rationalisation que celle existante propre à l'enseignement simultané. Il convient alors de se demander lesquelles et surtout pour quelles fins elles sont mises en œuvre.

[232] Nous prolongerons la réflexion sur ce sujet dans le chapitre suivant : 2-3 Objectivation et subjectivation.

« Deux optiques principales se dégagent par rapport au développement des technologies éducatives. La première propose à l'usager le service d'un organisme de formation, la seconde prévoit un usager qui aurait accès direct au contenu, donc une option servuctrice, substitutive par rapport à l'enseignement classique ». Pierre Mœglin[233] a montré que ces deux façons d'envisager l'usager renvoient à deux modèles de développement industriel ; l'une renvoie à une industrialisation des services et l'autre à une industrialisation culturelle.

La première correspond au développement de télé-services, les institutions de formation tentant alors de garder la maîtrise de l'organisation des ressources éducatives par rapport à l'apprenant. La seconde réfère au développement de dispositifs de *self-service* poussant l'auto-formation jusqu'à cet extrême que serait l'autodidaxie. Dans ce cas, l'usager est positionné comme le maître de ses apprentissages.

Mais il faut comprendre que les deux voies ouvrent sur des restructurations différentes du milieu éducatif, la seconde allant jusqu'à proposer, d'une certaine manière, d'en sortir. C'est dans cette optique que se situent les éditeurs, les musées (28) ou les industriels du logiciel comme Microsoft. On constate que, si dans le premier cas on se soucie encore de mettre à la disposition de l'individu les moyens de son autonomie, dans le second cas l'impératif des médiations pédagogiques n'est plus considéré comme essentiel, puisque c'est une situation pure d'autodidaxie qui est proposée. La concrétisation d'offre de technologies éducatives pose donc la question majeure des formes d'agencement des ressources vis-à-vis de l'usager et il convient de savoir qui est maître de cette organisation.

Schématiquement, on peut dire que, soit l'agencement des ressources correspond à une combinaison d'un ensemble d'outils et de ressources s'inscrivant dans un projet pédagogique, soit il est question d'incorporer sur un support unique l'ensemble des constituants de la relation éducative (contenus et relations). Dans ce cas, l'offre de services d'intermédiation médiatisés doit pallier l'absence même des enseignants. Le premier modèle a pour objectif l'utilisation systématique de moyens d'information et de communication au service de l'industrialisation de la formation. Le second modèle cherche à inscrire l'éducatif dans la logique des industries culturelles. Il convient de faire du contenu de formation une marchandise.

Comme on peut le relever, la dimension industrielle de ces deux modèles ne repose par sur les mêmes présupposés et les deux paradigmes sont antinomiques dans la mesure où le premier modèle s'inscrit dans une perspective de maintien de l'initiative du côté de l'offre pédagogique tandis que le second modèle développe au contraire un projet de transformation totale de l'acte d'enseignement. Et si la première logique de développement part de l'amont de la chaîne de

[233] Mœglin P. (1998) : « Entre service et *self-service* » in Mœglin P., dir : *L'Industrialisation de la formation. État de la question*, Paris, Centre National de Documentation Pédagogique, pp.107-131..

formation, la seconde part de l'aval et la manière de gérer le service est laissée à l'initiative de l'usager. Les ressources sont, dans ce cas, destinées à être mises à sa disposition en fonction de ses besoins et de ses attentes. A travers ce changement de perspective, la fonction éducative disparaît comme prestation spécifique.

Ainsi pour résumer, on peut dire que si dans le premier modèle, la recherche de modes de transformation des institutions éducatives conduit à l'intégration des technologies d'information et de communication, les développeurs tant techniques que pédagogiques restent maîtres de la concrétisation de l'offre et de sa diffusion. Dans le second modèle géré par l'aval, c'est la demande qui impulse l'offre et les produits éducatifs deviennent des produits informationnels ou communicationnels comme les autres.

Cette présentation trop simplifiée des deux paradigmes de structuration des ressources manque certes de nuances mais elle permet toutefois de dessiner un certain nombre de lignes de force nécessaires à la compréhension des processus d'industrialisation et de marchandisation des savoirs à l'oeuvre aujourd'hui. » (35, pp. 204-205). S'opposent deux visions sociétales contrastées : le premier modèle renvoie à un usager, individuellement sommé de faire des choix, de prendre des responsabilités, de s'engager dans des décisions qui l'impliquent personnellement, mais qui, en contrepartie, est assisté, accompagné, conseillé dans les dispositifs offerts ; le second est contraint à une logique éditoriale et à un rapport consumériste à la formation[234].

Conclusion

Dans ce chapitre nous avons posé comme hypothèse que les télé-services professionnels sont des révélateurs du mode de rationalisation à l'œuvre dans les secteurs étudiés : le monde agricole et le monde éducatif, qui ne se trouvent pas soumis exclusivement au processus économique contrairement aux autres secteurs d'activité, car la dimension politique et citoyenne est susceptible d'y contrecarrer, pour des raisons différentes, la dimension économique. Ils sont cependant confrontés à un processus de rationalisation impulsé par la technologisation et introduisent de plus en plus dans leur mode de fonctionnement des technologies info-communicationnelles. Ce constat nous a conduit à questionner la théorie selon laquelle le processus de rationalisation dans le système capitaliste serait inexorable. En effet, l'observation des phénomènes historiques concernant l'évolution du champ de l'éducation et de la formation est plutôt révélatrice du renversement progressif des aspirations émancipatrices de la modernité (dont le système éducatif était porteur au départ) en pure rationalité instrumentale bureaucratique.

[234] Mœglin P. (2003) : « repenser l'usager, pour un universalisme concret » in Lacroix J. G. ; Tremblay G. (2003) : *2001 Bogues : Globalisme et pluralisme, tome 2 Usages des TIC*, p.28-30.

Dans ce passage, se perd selon M. Weber la volonté émancipatrice portée par cette institution tandis que pour J. Habermas ce processus devrait être maîtrisable politiquement. Sans qu'il nous permette de trancher sur ce sujet, ce débat nous conduit à considérer que la 'rationalisation' croissante du système éducatif ne peut être disjointe de la modification simultanée des valeurs dans le politique, le culturel et le social. Ainsi, seule l'analyse des transformations qui se conduisent à ces différents niveaux permet d'aborder réellement cette question qui ne trouve pas une réponse définitive.

Quel est l'intérêt de telles approches par rapport à la thèse soutenue dans ce document ? En fait, l'offre de télé-services pose des questions politiques nouvelles, comme celle de définir des formes de régulation politique particulières pour les campus numériques par exemple, puisque l'affranchissement des cadres spatio-temporels, rendu possible avec le développement des réseaux, est l'occasion de nouvelles dynamiques partenariales et facteur de dérégulation. C'est pourquoi la question des télé-services professionnels implique de prendre en compte la manière dont se construit, ou tente de se construire, l'articulation entre la production de télé-services et la convergence des secteurs informatique et de télécommunications. Nous avons pu souligner que ce qui est en jeu à travers les évolutions relatives aux télé-services est le changement de logique régissant des secteurs comme celui des télécommunications ou celui de l'éducation. Toutefois, si le premier secteur, régi par une logique de service public jusqu'au milieu des années 90, l'est maintenant par une logique de marché, le second a peu de chance d'être confronté rapidement et frontalement à un tel passage.

Toutefois, les formes de technologisation et de rationalisation organisationnelles, mises en jeu à travers les expérimentations, suscitent des évolutions qui pourraient être dangereuses à terme pour les institutions éducatives de Service public. D'où l'intérêt de voir à quelles caractéristiques particulières correspondent les formes de rationalisation ou d'industrialisation perçues dans les champs professionnels et relatives au développement des télé-services. Ceux-ci bousculent les règles établies en matière de division du travail, d'expertise professionnelle, de formes de standardisation et de structuration des savoirs ainsi que de leurs modes de production et de circulation. Ils appellent plus à un renouvellement des formes de médiations qu'à la simple reproduction de biens, ou, dit autrement, la médiatisation y paraît plus importante que la matérialisation. De ce fait les activités de médiations se trouvent progressivement autonomisées, détachées des autres fonctions et valorisées pour elles-mêmes, ce qui modifie profondément l'organisation de la filière dans sa globalité.

Par rapport à l'opposition entre la logique privilégiant la mutualisation et l'élaboration de biens communs, et celle qui favorise la valorisation de ressources par le contrôle de l'accès, des

solutions intermédiaires apparaissent. Il apparaît d'ailleurs que dans l'éducation et la formation, contrairement aux autres secteurs économiques, le processus d'industrialisation ne s'accompagne pas – ou du moins pas systématiquement – d'un processus conjoint de marchandisation. Des formes d'organisation et d'agencements originaux de médiations en découlent.

Á la lumière des analyses menées dans ce chapitre, il apparaît que la notion d'industrialisation n'est intéressante que dans la mesure où elle permet de déconstruire et d'analyser des phénomènes intervenant dans les champs qui nous préoccupent tout en forgeant les outils nécessaires à l'analyse. Une approche qui ferait de l'industrialisation un concept *a priori* et figé ne permet pas à notre sens d'analyser les mutations en cours qui sont bien au cœur de nos recherches. Ainsi il nous est apparu important de comprendre comment le processus d'industrialisation opère par rapport aux spécificités du processus d'apprentissage et à quel degré d'objectivation on peut accéder dans ce domaine. Car, quels que soient les problèmes résolus une question reste constamment posée : qu'est qui est de l'ordre du rationalisable et qu'est-ce qui ne l'est pas ?

De même, on a pu constater de quelle manière est assurée l'inscription du 'sur-mesure' dans une chaîne de reproductibilité et quel paradigme de structuration des ressources de contenu objectivé et de relation de service est mis en œuvre. Le fait que la présence de médiations se révèle toujours nécessaire dans les télé-services professionnels est certainement spécifique et explique pourquoi la cohabitation dans une même structure et au sein d'un même dispositif de fonctions relatives au contenu objectivé et de fonctions liées à la relation de service fait problème, car ce sont deux formes d'industrialisation différentes qu'il convient d'articuler. Conjuguer la modularité par rapport à la syntaxe du dispositif est un des enjeux des nouvelles formes d'industrialisation propres aux télé-services professionnels : nous pouvons même avancer que, dans ce domaine, l'éducation est certainement un laboratoire qui teste des solutions qui pourront être reprises par des secteurs industriels qui auront eux-mêmes intérêt à mettre en place des dispositifs nécessitant de telles formes d'institutionnalisation de la médiation.

Chapitre 3 : Où il est question de formes d'objectivation différenciées

Il convient de souligner, au début de ce chapitre en quoi le concept d'objectivation nous intéresse. On notera en préalable que ce processus se différencie de celui de rationalisation, dans le sens où ce dernier terme fait référence à la logique rationnelle sous-jacente aux objets étudiés, à savoir des formes de technologisation, alors que l'objectivation, qui peut être appréhendée comme la conjonction des dimensions technique, symbolique et sociale, (nous le développerons ci-dessous) permet de mettre en valeur la manière dont s'instituent les différentes formes de valorisation. Ce processus nous paraît d'autant important à étudier par rapport à l'émergence des télé-services pour deux raisons : d'un côté ce type d'activités d'échanges au travers des réseaux trouve dans les modèles socio-économiques des industries culturelles matière à se valoriser mais ces modèles, du fait de la spécificité des télé-services, s'en trouvent reconsidérés. D'un autre côté le passage de la forme d'objectivation classique, à savoir celle de l'objet matériel qui réfère à un processus de matérialisation, à une forme propre au réseau interactif assimilable à une médiatisation interactive[235] conduit à une évolution des formes de valorisation[236]. Ce constat va nous conduire à analyser cette évolution en montrant ce qui se transforme d'un point de vue des modèles socio-économiques et ce qui distingue les télé-services des industries culturelles classiques.

Dans une première partie, il conviendra de voir comment se traduisent les évolutions conjointes des formes d'objectivation et de valorisation, en étudiant le passage d'une forme de transaction, qui s'établissait au départ au travers d'une marchandise, à celle qui s'effectue, de plus en plus et progressivement, par des dispositifs médiatiques ou info-communicationnels. Ces dispositifs de médiatisation et d'informationnalisation peuvent être considérés comme étant à l'origine de formes d'objectivation sans matérialisation, renvoyant ici à la différence existant entre matérialisation et médiatisation. On évoque souvent dans le langage courant le caractère 'immatériel' des échanges. Sans que nous adhérions à cette formule, elle nous semble traduire une rupture quant aux modalités d'échanges de biens symboliques et quant à la manière dont ils trouvent à se valoriser. On sera ainsi amené à comprendre comment se crée de la valorisation quand on passe à un mode d'objectivation sans matérialisation.

---

[235] Rappelons que la médiatisation relève plus de la communication alors que la matérialisation réfère à l'incorporation de contenus sur un support physique.

[236] Les médias de masse comme la radio ou la télévision ont développé une forme de médiatisation non interactive.

Cela nous conduira à approfondir, dans une deuxième partie, les «construits sociaux controversés »[237] que sont les systèmes info-communicationnels dans les champs étudiés et les liens existants entre formes d'objectivation (matérialisation ou médiatisation) et choix antagonistes de modèles socio-économiques au cours des expérimentations. Les accords qui peuvent s'établir entre acteurs concernés ne sont pas du même ordre quand il s'agit de stabiliser un contenu sous forme matérielle ou « immatérielle » ou quand est recherchée l'objectivation de relation de service. Si dans le premier cas, on peut se conformer à des formes d'éditorialisation, dans le second, il et plutôt fait référence à une fonction d'intermédiation capable de favoriser le déploiement et la coordination de contenus objectivés et de relation de service. La fonction d'intermédiation est au cœur de l'innovation concernant certains télé-services dans les champs professionnels. Des formes d'assistance, d'ingénierie sociale émergent, tels que nous l'avons vu dans le chapitre précédent, qui réclament plus de mise en liens et de rapport de confiance que de rapports basés sur la seule logique marchande.

La troisième partie portera sur les questions politiques et repose sur une analyse plus spécifiquement du champ éducatif. Est-il justifié, par exemple, de considérer des biens culturels ou éducatifs comme les autres biens économiques ? Si cette question est depuis longtemps débattue par rapport à la culture, elle est plus novatrice en ce qui concerne l'éducation. Certes, l'idée de faire de l'éducation un secteur marchand comme les autres, prônée par l'OMC et l'AGCS, est récente mais on peut faire l'hypothèse que la logique d'innovation fournit aux acteurs le moyen de repérer les éléments qui auraient intérêt à être modifiés dans la relation entre l'État et l'éducation publique pour que s'ouvrent de nouveaux marchés fondés sur des activités d'apprentissage universitaires qui ne seraient cependant pas rattachés à cette sphère. Cela nous conduira à voir les liens entre les processus d'objectivation des relations de service et les processus de marchandisation ou de marchéisation[238] ?

---

[237] Lacroix J. G. ; Miège B. ; Mœglin P. ; Pajon P. ; Tremblay G. (1993) : « La convergence des télécommunications et de l'audiovisuel : un renouvellement de perspective s'impose » in *TIS vol. 5 n°. 1,* p. 82.

[238] Andréani T. (2003) : « La privatisation des services publics est une privatisation de la démocratie » in *Actuel Marx n° 43*, pp.43-62. Un bien social peut être plus ou moins marchandisé, mais ne peut pas être marchéisé. La marchandisation concerne des biens sociaux ou publics appelés à rester dans le cadre du service public mais pour qui se pose le problème de leur gratuité. La marchandisation doit permettre de couvrir les frais de fonctionnement sans recherche d'une quelconque rentabilité économique (ce qui est la finalité de la marchéisation). Il existe un antagonisme entre l'esprit de service public et les intérêts de l'*ethos* capitaliste.

En quoi l'objectivation lie-t-elle symbolique, technique et social ?

En préalable, nous reprendrons le sens 'classique d'objectivation' qui servira de fondement à l'analyse proposée, dans la mesure où ces aspects sont fondamentaux pour comprendre comment s'objectivent les relations sociales. Nous avons mis en évidence, précédemment, que les relations des hommes à l'information, à la communication et à la formation passent de plus en plus par un immense réseau d'objets et de services techniques. Comme le souligne Y. Jeanneret (p. 79) « Tout dispositif médiatique est la construction complexe d'un objet de nature symbolique et sociale ». De quoi procède ce lien entre symbolique, technique et social ? La technique est-elle seulement porteuse du symbolique de la société d'information et de communication, ou vecteur non-dit de pratiques sociales, ou les deux mouvements sont-ils plus complémentaires qu'exclusifs ?

D'un côté, l'analyse d'E. Neveu[239] dans son livre '*Une société de communication ?*' met en avant que « le premier ressort de la force sociale des énoncés sur la société de communication réside dans la visibilité des objets et des référents qu'ils peuvent solliciter ». Il montre que la révolution industrielle se manifeste au travers des chemins de fer, des sites industriels, ceux-ci constituant des modifications de l'environnement, de l'organisation de l'espace, des conditions de vie et ayant pour effet de produire des constructions idéologiques (Saint-Simonisme), des œuvres artistiques (peinture, littérature), des œuvres scientifiques (œuvre de Marx). Constructions symboliques que l'auteur attribue au « fort degré d'objectivation de la révolution industrielle ». Des observations similaires valent pour la révolution dite « informationnelle ». Comme l'exprime l'auteur : « Si les discours sur la communication ont une efficacité symbolique, c'est qu'ils embrayent sur un immense réseau d'objets, de relations qui quadrillent l'environnement urbain, l'espace domestique, scandent le temps quotidien. Les discours de la société de communication sont d'abord recevables parce que le monde professionnel et domestique met au contact des ordinateurs, des télécopieurs, des antennes paraboliques, des flashs d'information et des téléphones portables ». La matérialité des objets donne un support objectif au travail symbolique. Mais, de façon complémentaire, on peut considérer d'un autre côté, comme Y. Jeanneret (2000, p.97) et, comme nous l'avons vu dans nos précédents chapitres, qu'une part des pratiques est chosifiée sous la forme d'objets. Par exemple, dans le monde agricole, les outils de simulation destinés aux agriculteurs, réclament la détermination de critères nombreux et de paramétrages complexes et conduisent de manière subreptice à la redéfinition de normes de métier, voire de normes sociales au sein du secteur agricole. De ce fait, ceux qui s'instituent compétents pour réaliser ce travail s'arrogent un pouvoir considérable car les agriculteurs ne peuvent que suivre ce

[239] Neveu E. (1997) : *Une société de communication ?*, Montchrestien, 2° édition, clefs politique, p. 90-91.

que ces outils leur imposent de faire. L'objectivation ne consiste pas, alors, à être essentiellement un des socles du travail symbolique, mais à conduire les acteurs à se conformer, sans que cela soit mis en débat, à des postures ou normes sociales incluses dans les dispositifs.

P. Chambat [240] met bien en valeur les différentes dimensions propres aux objets. Á son sens, ils « peuvent être envisagés comme outils permettant une utilisation plus ou moins fonctionnelle ou performante, comme signes sociaux, c'est-à-dire expression plus ou moins distincte de statut social ou comme dispositif instituant un assujettissement plus ou moins accentué à des normes sociales ». La technique est à la fois conçue comme un rapport social matérialisé et porteuse de dimension symbolique.

L'étude du contexte d'expérimentation a mis en visibilité, en effet, que les médiations sont à l'origine de formes d'objectivation qui vont progressivement s'instituer. Le système télématique agricole 'Guillaume Tel' est simultanément un moyen pour les institutions de faire évoluer des relations instituées et de les déporter sur un système technologique qui les objective et donc les naturalise quand les circonstances s'y prêtent et que les rapports sociaux sont favorables. Les relations humaines et sociales entre les institutions professionnelles agricoles, et entre celles-ci et les agriculteurs, s'en trouvent modifiées et ce sont les structures même de la médiation sociale et professionnelle qui sont affectées par ces évolutions Ainsi pour reprendre l'analyse d'un anthropologue soucieux de l'étude des sociétés contemporaines, une des caractéristiques de la modernité consiste à créer des médiations technologiques amenées à remplacer les médiations déjà instituées, quitte à ce qu'il en résulte un déficit symbolique ou que la relation à l'autre en perde son armature.[241] (33, p.210)

Il s'agira dans ce chapitre de montrer l'intérêt de la notion d'objectivation pour analyser à la fois ce qui se joue au travers de l'élaboration des dispositifs technologiques et de l'évolution des modes de valorisation des biens ou services informationnels et communicationnels. L'objectivation référant à l'action de transformer en réalité objective, ou susceptible d'étude objective, concerne, en effet, tant les processus de technologisation, de médiations symboliques et sociales, que celui de valorisation. Le deux premiers concepts renvoient à l'objectivation des relations sociales et le troisième est au coeur d'une problématique de la marchandisation.

---

[240] Chambat P. (1994) : »Usages des TIC : évolutions des problématiques » in *Technologies de l'Information et Société*, vol. 6, n°3, pp. 249-270.

[241] Augé M. (1997) : *Une anthropologie des mondes contemporains*, Flammarion, collection Champs, p. 88.
Déficit symbolique que J.J. Goux a également noté par rapport au passage du billet de banque au chèque et à la carte bancaire, point que nous analysons plus loin.

1. L'évolution des formes d'objectivation et de valorisation

Dans cette première partie, nous partirons de la question de la valorisation, clé de voûte de toute filière médiatique ou info-communicationnelle, en posant un constat et une question. Le constat est que les industries culturelles ont progressivement adopté comme référent, pour calculer la valeur des échanges, non plus l'objet en lui-même, mais d'autres référents plus abstraits comme l'audience, le temps, ou des formes de contractualisation (forfait) qui ont conduit à déterminer différentes logiques socio-économiques autres que la logique éditoriale, telles que le flot, le compteur, le club par exemple. Nous en viendrons donc à expliquer de quelle manière on passe du référent objet à des référents abstraits ou à des contrats qui reportent sur le système les modalités de calcul de la valeur d'échange. Les interrogations seront relatives, à la fois, à la manière dont les acteurs impliqués dans les processus d'expérimentation élaborent, au travers de leurs actions, des médiations complexes qui font système, et à ce qui explique leur aspect structurant pour les champs concernés à partir du moment où ces configurations médiatiques ou info-communicationnelles sont stabilisées et institutionnalisées. Cette structuration, d'abord élaborée par les acteurs et devenant ensuite référent social, n'est pas toujours évidente à mettre en œuvre ; c'est pourquoi il nous a paru nécessaire de dégager les facteurs qui expliquent pourquoi certains projets ont de la difficulté à créer de l'objectivation sans matérialisation, comme par exemple la musique en ligne.

J. G. Lacroix[242] analysant le lien et/ou la séparation entre le produit et le procès de production informationnel ou culturel montre qu'il conduit à une aliénation : « aliénation du résultat de l'activité, lequel apparaît séparé du producteur comme objectivé, réifié, mis à disposition sur l'écran lui-même devenu l'étal privilégié de la marchandise informationnelle et culturelle. » Cette marchandisation des activités, étudiée dans nos recherches, a été mise en évidence par la théorie des industries culturelles qui a montré, depuis longtemps, que c'est au travers de supports papier, audiovisuel, puis électronique, que texte, image, son ont pu circuler et être régis selon un mode marchand. La question est de savoir les liens entre changements de régime technologique et changements du régime socio-économique. C'est ainsi que nous comptons aborder la transformation des formes d'objectivation. Il convient, en effet, pour nous de comprendre comment les acteurs, développeurs de dispositifs, ont été conduits à créer de l'objectivation sans que l'objet continue à être matière à transaction et valorisation. Le positionnement choisi devrait nous permettre de situer, successivement, (1) ce qui se déplace quand l'objectivation ne porte plus

[242] Lacroix J.G. (1998) : "Au coeur des recompositions socio-économiques, la crise de l'école" in Mœglin (dir), *L'industrialisation de la formation. Etat de la question,* CNDP, p. 191

essentiellement sur des objets (2) de quelle manière les modes de valorisation sont affectés par ces mutations.

1-1. A propos des référents du calcul de la valeur

Les systèmes d'information et de communication médiatisés dans les champs professionnels peuvent être référencés comme des télé-services. En ce sens, et en particulier parce qu'ils ont été les premières applications professionnelles distribuées par les réseaux, a été appliqué à ces dispositifs, au départ et du moins en France, le modèle socio-économique de la télématique. Mais on peut se demander si les télé-services peuvent être considérés selon d'autres approches socio-économiques propres aux industries culturelles à savoir l'édition, le flot, le club, le compteur, le courtage[243]. On pourrait d'ailleurs inversement se demander en quoi les télé-services intéressent les mutations des industries culturelles. D'un côté, ils sont, en effet, la manifestation de l'ouverture des modèles socio-économiques à d'autres espaces sociaux que la culture. D'un autre côté, ils interrogent ces industries en les obligeant à penser les spécificités du « monde connnexionniste » pour reprendre les termes de Luc Boltanski et Eve Chiapello[244], c'est-à-dire le réagencement des ressources lors de chaque nouveau projet, l'instauration de relations continuées dans le temps fondées sur la confiance et le long terme, la co-production du service par l'usager-client et la détermination du prix de la prestation au coup par coup. Il semble que pour comprendre ce qui a conduit à la différenciation de ces modèles et en particulier à l'émergence du modèle du courtage, il faut se situer au niveau de la détermination de la valeur et voir ce qui lie la nature de l'objet d'échange et le mode de rémunération.

La marchandise culturelle (livre, disque, cassettes, disquette, etc.) représente l'objet de la transaction et de la valorisation dans le modèle éditorial. L'achat permet au client de devenir propriétaire de l'objet et la valeur est associée à celui-ci. Mais comment est-on passé du modèle éditorial aux autres modèles socio-économiques dans les industries culturelles et qu'est ce qui se modifie en terme d'objectivation du calcul de la valeur marchande? Nous reprendrons successivement les quatre modèles qui font suite au modèle éditorial pour le comprendre.

Le modèle du club, propre au club de livre ou au câblo-opérateur se réfère à la mise à disposition forfaitaire d'une offre « packtagée » pour l'usager qui s'engage à payer un forfait mensuel. La marchandise n'est plus directement l'objet de la transaction, elle est remplacée par la disponibilité continue dans le temps d'une offre d'objets ou de programmes culturels ou info-

[243] Mœglin P. (2003) : « Repenser l'usager, pour un universalisme concret » in Lacroix J.G. ; Tremblay G. (dir), *2001 Bogues Globalisme et pluralisme, tome 2 Usages des TIC,* Les Presses de l' Université Laval, pp. 27-30

[244] Boltanski L. ; Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard, NRF essais, voir sur ce sujet le chapitre 2 de la première partie sur « La formation de la cité par projets » pp. 154 à 238.

communicationnels. L'offreur, par le mode de financement au forfait, tente de fidéliser sa clientèle. Disponibilité de programmes et financement sont alors indissociables.

Avec le modèle du flot, on perd le référent matériel par rapport à la transaction, la valeur d'échange n'ayant plus aucun rapport avec les signaux transmis et reçus puisqu'elle s'établit à partir de la mesure d'audience. L'audience devient le référent ou équivalent économico-symbolique permettant à un tiers, l'annonceur, de financer un système de radio ou de télévision qui met en rapport un émetteur et des récepteurs La valeur n'est plus liée à la présence matérielle d'une marchandise mais à un agrégat de personnes formant un public susceptible d'être soumis à l'injonction de publicité. L'objectif visé est de proposer une programmation susceptible de générer un maximum d'audience. Disponibilité de programmes et financements sont alors dissociés et, contrairement aux autres modèles, celui-ci n'implique pas de paiement direct de la part de l'usager.

Le modèle du compteur, qui peut être analysé au travers de la télématique française dans les années 80, ne se réfère ni à une marchandise, ni à une mesure d'audience, mais au temps de connexion qui devient le référent de la transaction. Avec le temps, il n'y a plus de rapport direct entre le signe, mesure du calcul, et les données échangées qui sont d'essence purement informationnelle et organisée dans une structure ouverte[245]. Cette référence fondamentale au temps permet de détacher l'échange marchand des conditions concrètes de relations de service, dans la mesure où une des parties de l'échange se transforme en un dialogue entre celui qui se connecte et la machine, lui permettant de réaliser une partie des opérations préalablement effectuées par du personnel dans les transactions de services classiques. Les signaux sont alors émis tant par le demandeur que l'offreur de service. La notion d'écriture, trace 'durable' est subvertie. La notion d'interaction virtuelle ouvre des possibles spécifiques en termes de réflexivité. Consommation et financement sont alors indissociables.

Le modèle du courtage, est un modèle récemment élaboré qui doit être encore mis à l'épreuve et qu'on rencontre plutôt dans la formation. La référence la plus explicite pour le caractériser est celle du modèle de l'agence immobilière, la fonction de l'intermédiaire consistant à favoriser la mise en relation d'offreurs et de demandeurs. La rétribution peut s'effectuer à l'amont par les offreurs ou à l'aval et porte sur des prestations de l'ordre du conseil, de l'assistance, du guidage qui s'appuient sur des outils d'interface, des ressources labellisées portées par des dispositifs de plus en plus complexes et impliquant, le plus souvent, la mise en mémoire des transactions

[245] En ce sens on peut parler de « virtualisation » d'ensembles plus ou moins interconnectés d'informations standard mais personnalisables. Le terme de « virtualisation » peut être entendu comme le processus conduisant à créer une offre de services au sein de laquelle on laisse l'usager naviguer, sans qu'au terme de la navigation l'ensemble des ressources n'ait été utilisé. Voir sur ce point Mœglin P. (1998) : *L'industrialisation de la formation état de la question* chapitre « Industrialisation, crise, ré-industrialisation », pp.225-227.

antérieures, des systèmes d'aide plus ou moins automatiques à la décision. La référence devient les services de mise en relation, que ceux-ci correspondent à des médiations humaines ou techniques. La rétribution ne s'effectue qu'au moment de la mise en relation et au coup par coup. Dans ce modèle, l'usager est sommé, comme dans le cas précédent, de faire des choix, de prendre des responsabilités, de s'engager dans des décisions qui l'impliquent individuellement.

L'analyse des modèles socio-économiques des industries culturelles permet de révéler que la réalisation de la valeur s'effectue de manières très diverses. Outre la référence à l'objet, on repère d'autres équivalents comme la référence à des réalités extérieures objectives ou susceptibles d'étude objective, tels le temps ou l'audience, ou encore à des formes de contractualisation qui lient offreurs et demandeurs, l'une passant par le forfait entre offreur de programmes et des abonnés et l'autre passant par le paiement au coup par coup de prestations complexes assumées par un prestataire susceptible d'y répondre. Le travail d'objectivation réalisé sur ces équivalents conduit à dégager des mesures sans terme assignable, comme dans le cas du temps ou de l'audience par exemple. On assiste donc à l'autonomisation de la mesure par rapport à ce qui est effectivement échangé entre l'offreur et le demandeur.

Nous avons vu comment l'évolution de ces systèmes médiatiques ou télématiques finit par exclure la référence à l'objet pour privilégier d'autres types de référent, mais cela suppose la transformation des formes de médiations et affecte le système économique et symbolique de l'échange.

1-2. De l'objet au système : un changement de paradigme

L'analyse de J.J. Goux[246], à la suite de Marx[247], sur l'évolution des formes d'objectivation de l'argent peut être de quelque utilité pour poursuivre notre réflexion sur les formes d'objectivation du calcul de la valeur dans les industries culturelles et de l'info- communication. On assiste, en effet, à des phénomènes équivalents, toute proportion gardée, dans les deux cas. Nous allons jusqu'à avancer le terme de changement de paradigme puisque, dans les deux cas, on passe du référent objet comme base du calcul de la valeur à des référents abstraits qui conduisent à reporter sur le système les fondements du calcul de la valeur. Pour conduire l'argumentation, nous exposerons le point de vue de l'auteur pour ensuite considérer notre objet d'étude au travers de sa thèse.

---

[246] Goux J.J. (1989) : « Cash, check or charge ? » in *Communications, numéro 50*, pp. 7-22, Seuil, Paris. On trouve également ce texte in Bougnoux D. (1994) : Textes essentiels, Sciences de l'information et de la communication, Larousse, p.677-687. Pour la référence p.683.

[247] Marx K. (1969) : *Contribution à la critique de l'économie politique*, Editions sociales, traduction de l'allemand par M. Husson et G. Badia, original (1859).

Cet auteur explique que l'argent a eu successivement trois symbologies différentes de la valeur à travers le paiement *cash*, par chèque et par carte de crédit. Chacun de ces modes renvoyant à « un certain statut du signe et de la valeur et à une certaine structuration par rapport à la loi, à l'État, à ce qui est privé et public, à la représentation, à la réalité, à la matière et à l'idéalité ». De l'un à l'autre de ces passages s'effectue une perte, celle, d'un côté, au référent objet (monnaie-or), et celle, de l'autre côté, au référent symbolique. Avec l'électronisation, la détermination de la valeur devient relative aux changes plus qu'aux échanges.

La monnaie-or, première symbolisation matérielle, assurait la conjonction de trois fonctions de la chose monétaire qui ne sont plus réunies aujourd'hui, soit la mesure idéale de valeurs, un instrument d'échange et un moyen de réserve. Le billet de banque, de par sa matérialité reste un référent présentable qui porte encore les symboles politiques, ceux du rôle régulateur et fondateur de la médiation étatique. Le chèque, par contre, est l'indice et l'opérateur d'un autre mode de signifier, nouant différemment le politique, la représentation, le signe et le sujet. Il y a déplacement d'un « régime de personnalisation uniquement publique et politique (signature des trésoriers de l'État) à un régime de personnalisation privée qui implique très différemment les identités »[248]. La réserve invisible qui sert de fonds de transaction n'est plus le trésor public mais l'avoir d'un particulier inscrit au compte d'une banque particulière. Ce n'est donc plus le tiers étatique qui médiatise la relation entre un acheteur et un vendeur mais un ordre de transfert d'un compte particulier à un autre. Ainsi, « tout se passe comme si la 'monnaie scripturale' impliquait un mode de substitution qui n'est plus gagé directement sur une valeur matérialisée ». Il n'y a plus de rapport direct du signe et de la chose dans cette « transformation socio-symbolique du régime monétaire du signe ». Dans ce « mouvement qui fait de toute monnaie une écriture (et non plus un signe de valeur d'échange ou encore moins 'une chose' possédant une valeur »), s'effectue une perte de tout référent présentable (trésor) ou de toute mesure idéale de valeurs (étalon-or).

Avec la carte bancaire, une rupture supplémentaire se dessine, c'est le possesseur de la carte, en dialogue avec la machine, qui réalise lui-même une partie des opérations qui étaient auparavant effectuées par le personnel de la banque. L'essence purement informationnelle de la monnaie se révèle car plus rien n'est physiquement 'échangé', seuls des signaux sont émis et enregistrés et tout se passe comme si le sujet détenteur de la carte était le porteur individualisé d'une partie disséminée de la compétence bancaire. De plus, la carte bancaire se pose comme équivalence

[248] Goux J.J. (1989) : « Cash, check or charge ? » in *Communications, numéro 50*, pp. 7-22, Seuil, Paris. On trouve également ce texte in Bougnoux D. (1994) : Textes essentiels, Sciences de l'information et de la communication, Larousse, pp. 680-681. « Tandis que le billet de banque médiatise une relation où l'acheteur et le vendeur restent anonymes, comme si étaient déléguées au tiers étatique toute la responsabilité et l'assurance de la couverture, la transaction par chèque est une opération tripartite, où chacune des parties est identifiée par un nom propre : le banquier, le porteur, le bénéficiaire. », idem p. 681

universelle, en offrant la possibilité d'un change toujours et partout. De ce fait, on assiste à la mise en arrière-plan du référent au profit de la pure valeur. Dans la détermination de la valeur l'axe des changes est privilégié par rapport à l'axe des échanges. Cette forme de dématérialisation des échanges marchands, corrélative aux échanges électroniques coïncide avec une nouvelle phase du capitalisme : on assiste, depuis une période récente à la domination du capital financier sur les transactions marchandes. Ainsi, si le capitalisme marchand est fondé sur la circulation des marchandises et de l'argent, le capitalisme de production sur la dialectique entre la sphère de production et celle de la circulation[249], le capitalisme financier[250] semble mettre au premier plan la circulation de l'argent.

En quoi cette analyse peut-elle nous être utile pour comprendre ce qui se joue quand on se trouve face à une situation d'objectivation sans matérialisation ? Outre l'autonomisation de la mesure par rapport à ce qui est effectivement échangé entre l'offreur et le demandeur, trois déplacements ou processus, soulevés par cet auteur, nous semblent importants à reprendre dès maintenant : un processus d'abstraction pour calculer la valeur, un processus lié au passage d'un registre de personnalisation public à un registre de personnalisation privé, un processus de servuction qui conduit l'usager à réaliser une part du service à partir d'une machine.

La perte de la référence à l'objet conduit à reporter sur le système médiatique ou info-communicationnel les conditions générales de l'échange. Pour spécifier ce qui se joue dans ce changement de formes d'objectivation, nous partirons d'un constat. L'objectivation des prestations d'information et de communication peuvent se réaliser selon deux formes différentes et éventuellement associées. La première est la matérialisation pure et simple, c'est-à-dire l'incorporation de contenus sur un support physique, la seconde est la médiatisation et relève plus de la communication. Ces deux formes d'objectivation[251] répondent à des objectifs différents. La matérialisation répond à un objectif de conservation temporelle, tandis que la médiatisation s'inscrit dans un processus d'abolition des limites spatiales. Ces deux axes du temps et de l'espace peuvent se révéler complémentaires sur le réseau et être soumises chacune à des processus de reproductibilité. En effet, comme le souligne B. Miège, il est moins question de distinguer ce qui est de l'ordre du bien ou du service, dissociation fondée exclusivement sur la reproduction de

[249] Faisant, comme le souligne Y. De La Haye, du commerce un appendice de la sphère productive in Haye (de la) Y. (1984) : *Dissonance, critique de la communication*, La pensée sauvage, pp. 21-60, chapitre sur « Contribution à l'analyse matérialiste des média » où l'auteur réalise une étude des textes de Marx et Engels.

[250] Capitalisme financier ou patrimonial tel que définit par Boltanski Luc ; Chiapello Éve (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard, NRF essais. Il est évident que l'introduction de la carte bancaire n'est pas liée à l'introduction du capitalisme financier.

[251] Cette différence a été mise en valeur par Mœglin P.et Tremblay G. in « Problématiques » in Combès Y., Mœglin P., Grevet P., Tremblay G. (2001), *Etat de l'art des projets et expériences d'enseignement médiatisé et/ou à distance dans l'enseignement supérieur au niveau national et international*, Rapport pour France Télécom Recherche& Développement

séries « matérielles » et excluant *a priori* la possibilité de séries « immatérielle», donc de services industrialisés[252], que de relever le fait que le processus de transaction semble progressivement porter - moins sur des objets - que sur des relations incluant les deux formes d'objectivation au travers du réseau, et de constater, de surcroît, qu'une part de service reste non automatisable dans les espaces professionnels, notamment dans le milieu agricole et dans celui de la formation, champs que nous avons pu investiguer. Dans l'un et l'autre cas la médiation humaine de professionnels reste indispensable. De ce fait, les modèles portent moins sur l'échange d'une marchandise (éditorial) que sur des diffusions de contenus ou des relations, médiatisées ou non. On utilise alors des référents abstraits pour calculer les modes de rémunération, ou également il est fait référence à un contrat plus ou moins standard. C'est pourquoi, il nous semble essentiel de relever et d'étudier ces processus d'abstraction ou de contractualisation qui reportent sur le système des médiations préalablement portées par l'objet.

A cette analyse nous devons en adjoindre une autre. En effet, si Marx (1969, p. 8-9) a mis en avant le fait que toute marchandise est la cristallisation de la même unité à savoir le travail, on constate que les équivalents, que nous avons évoqués, sont définis, non à partir de la valeur propre de la production de programmes et/ou de services et donc du travail, mais plutôt en fonction d'une audience. Comme le souligne P. Flichy[253], dans les industries culturelles, et en particulier l'édition, il y a proportionnalité entre ventes et recettes. Sur les réseaux, c'est le nombre de personnes susceptibles de regarder ou de se connecter à l'offre qui permet de financer ces contenus, soit directement en exigeant des utilisateurs de payer un forfait ou un tarif à la connexion, soit indirectement par les annonceurs. Ce travail de détermination d'un équivalent, auquel tous les protagonistes concernés souscrivent, parfois faute de ne pouvoir faire autrement[254], ne s'effectue qu'au prix d'élaboration de médiations compliquées entre les offreurs de programmes ou services qui assurent une fonction de prescription d'usage auprès des usagers/abonnés/clients, entre les protagonistes du milieu imparti, entre acteurs de la production et ceux de la diffusion, tous soumis à l'exigence d'élaborer collectivement les mécanismes de la désignation de la valeur. Cette élaboration collective est souvent très conflictuelle. C'est pourquoi ce report des médiations sur le système nous conduit à voir comment le social lui-même se met en forme, et non seulement le dispositif technologique, car est impliqué et mis en acte à chaque fois un mode cohérent d'institution sociale avec sa philosophie implicite et ses postulats liés au choix des référents. C'est en ce sens que notre approche de la technique diffère de celle de

[252] Miège B. (2000) : *Les industries du contenu face à l'ordre informationnel*, PUG, p. 20

[253] Flichy P. (1993) : « Industries culturelles, définition et évolution » in Sfez L. (dir) *Dictionnaire critique de la communication*, PUF, p. 976

[254] Les protagonistes bien sûr recherchant une contribution qui sera susceptible à terme de financer le travail fourni.

théoriciens tels que A. Leroi-Gourhan et G. Simondon[255], qui considèrent, chacun qu'il y a une logique propre à la technique. A. Leroi-Gourhan développe « l'hypothèse d'une évolution systématique de la technique qu'il traite par la notion de 'tendance technique' »[256] tandis que pour G. Simondon : « le problème technique est plutôt celui de la convergence des fonctions dans une unité structurale que celui d'une recherche de compromis entre des exigences et des conflits »[257].

L'évolution des médias de masse et en particulier de la télévision nous permettra d'aborder le déplacement qui s'effectue actuellement vers des formes de plus en plus poussées de personnalisation[258]. En effet, dans une première période et jusqu'en 1968, la télévision est perçue comme un bien public en France ; elle s'adresse alors à des téléspectateurs citoyens et se finance majoritairement par la redevance. Elle devient le produit des programmateurs, financé par la publicité et destiné à des téléspectateurs consommateurs dans une seconde période ; et, dans une troisième période, une télévision service lorsque les cablo-opérateurs ou les télévisions payantes obtiennent leur financement par abonnement ou péage et font du téléspectateur un abonné ou un client[259]. Ces mutations peuvent être assimilées au passage d'un régime de personnalisation publique à un régime de personnalisation privée qui implique différemment les identités et peuvent rappeler le passage, évoqué plus haut, du billet de banque au chèque, l'un reposant sur le système monétaire, l'autre sur le système bancaire. On notera que, dans l'un et l'autre cas, les systèmes ne s'excluent pas mais se surajoutent, une tendance prenant toutefois le dessus sur l'autre progressivement.

La logique servuctrice impose à l'usager d'en faire plus qu'il ne faisait auparavant et permet des réductions de coût notables en termes de personnel, aspect comptable avéré dans le milieu bancaire et qui laisse supposer des tendances du même type dans d'autres secteurs sans qu'il soit possible de le vérifier, comme dans le cas du *e-learning*. Nous reviendrons plus longuement sur ce point dans la partie suivante en prolongeant cette réflexion. Mais auparavant, nous

---

[255] Leroi-Gourhan A. (1991) : *Le geste et la parole*, tome 2 *La mémoire et les rythmes*, Albin Michel.
Simondon G. (1958) : *Du mode d'existence des objets techniques*, Aubier

[256] Stiegler B. (1994) : *La technique et le temps*, tome 1 *La faute d'Epiméthée*, Galilée, Cité des Sciences et de l'Industrie, p.40

[257] Gilain C. (1987) : « Simondon et l'approche de la technique » in *Revue du CRMSI (Centre de Recherche sur les Mutations des Sociétés Industrielles) n°12,* février 1987, pp. 107-124, citations p.112.

[258] Nous entendons par personnalisation le fait que l'acheteur est conduit à déterminer de manière de plus en plus précise pour l'offreur ce qu'il attend de la relation commerciale. La personnalisation repose sur un mode de production spécifique à savoir le « sur mesure de masse », point que nous avons abordé par la partie 4 du chapitre précédent.

[259] Musso P. ; Volle M. (1995) : « De la médiation télévisuelle à la télémédiation audiovisuelle » in *Médiaspouvoir n° 37,* p. 79.

commencerons à analyser les stratégies d'acteurs qui aboutissent à la détermination des règles et à la stabilisation des systèmes médiatiques ou télématiques.

1-3. Objectivation sans matérialisation : scénarios différenciés

A travers trois exemples d'objectivation sans matérialisation, pris dans des domaines divers, nous voudrions commencer à mettre en évidence les stratégies d'acteurs. Les accords, qui peuvent s'établir entre protagonistes concernés par un même projet, ne sont pas du même ordre, quand il s'agit de passer d'un système reposant sur la matérialisation (CD, par exemple) à celui fondé sur la médiatisation comme dans la musique en ligne, ou quand s'établit progressivement l'objectivation de relation de service. Si dans le premier cas, ce qui est en jeu est la transformation du modèle socio-économique, dans le second, il est plutôt fait référence à la déconstruction d'une relation de service de face en face en fonctions spécialisées, plus ou moins automatisables, rendant celles-ci objectivables.

En premier lieu nous évoquerons l'exemple de la télématique française. L'instabilité des rapports entre les différents protagonistes, propre au contexte d'innovation apparaît, paradoxalement, fondatrice de la construction de dispositifs qui durent. Nous avons ainsi, vu se déterminer progressivement la fonction Kiosque de la télématique, en analysant des projets télématiques dans le milieu des collectivités locales puis dans le monde agricole de1982 à 1984, fonction qui consiste à répartir le coût horaire entre offreurs de services, serveurs et opérateurs, et à étager les tarifs afin de proposer une échelle qui favorise différents niveaux de tarification. Cette forme de contractualisation, qui a abouti au choix de la référence du temps, n'a pu voir le jour qu'après maintes négociations et recherche de modalités capables d'être reconnues et applicables par chacun. Les champs impliqués étaient des plus divers, puisque au-delà des télécommunications, de la presse et des médias, divers champs professionnels allant du transport à l'agriculture, des administrations nationales et locales (police, Préfecture, collectivités territoriales) au champ associatif étaient partis prenantes du développement de la télématique. L'État intervenait, de manière fondamentale, en tant que développeur à travers la DGT (Direction Générale des Télécommunications), et en tant que promoteur d'un projet sociétal défendu par le rapport Nora Minc[260]. De l'un à l'autre s'est élaborée la construction d'un système imbriquant étroitement dispositifs techniques, normes, institutions, humains, sans qu'on puisse dissocier chacun de ces termes même si des formes de hiérarchisation intervenaient. En fait, l'ensemble ne peut exister

[260] Nora S. ; Minc A. (1978) : *L'informatisation de la société*, rapport pour le Président de la République, La Documentation Française, Seuil, Points.

sans l'implication et la présence de chacun des éléments du système. Nous analyserons dans la deuxième partie de ce chapitre comment s'effectue ce construit social, mais nous devons souligner ici que la détermination de la fonction Kiosque, et surtout la généralisation d'un système télématique, sont dus à la construction complexe de médiations entre les différents protagonistes, en particulier ceux qui ont joué un rôle stratégique tant au niveau politique qu'au niveau opérationnel. Ces configurations sont à la fois structurées par les acteurs d'origine du projet, et structurantes pour tous ceux qui suivront. Le temps comme mesure de calcul pour définir un prix a été proposé par la DGT qui reprenait là une mesure qu'elle applique depuis longtemps pour facturer les communications téléphoniques à ses abonnés. Le geste est cependant novateur, non à cause du choix de la mesure, mais du fait de son application envers des informations sociales et non plus des informations mathématiques[261]. Le temps devient alors un équivalent permettant de mettre sur le même plan des informations objectivant des relations sociales extrêmement différentes, tout en proposant des niveaux de prix différenciés aux fournisseurs de services[262]. La DGT est ainsi devenu le pôle institutionnel capable d'assurer la fonction de 'chambre de compensation' entre ces différents registres de contenus et services et ceci grâce à sa position de monopole public en matière de télécommunications en France Comme la monnaie réclame de se conformer au système monétaire puis au système bancaire, comme la langue à celui du système linguistique dans lequel nous vivons, le référent 'temps' propre au système télématique devient une référence à laquelle aussi bien les usagers que les offreurs se conforment. Mais, de même que l'argent « réduit à sa seule expression fétichisée de numéraire ou de valeur fiduciaire »[263] ne peut rien en lui-même, le temps n'est rien. Marx avait souligné que le développement de l'argent suppose des conditions générales différentes de lui comme le trésor public ou le capital et qu'il ne pouvait être le but et l'agent principal du cycle de rotation du capitalisme que grâce à l'existence du système monétaire et bancaire. De manière similaire, le temps ne peut être un équivalent pour les acteurs que parce qu'existe le système télématique, qui repose sur une configuration complexe de procédures, d'instruments techniques capables d'établir des mesures de conduites automatisées qui renvoient à des relations sociales et économiques instituées et technologisées.

---

[261] Nous nous référons à nouveau à la distinction réalisée par Jeanneret Y. (2000) : *Y-a-t-il (vraiment) des technologies d'information* ? Septentrion, Presses universitaires.

[262] la mise en place d'un système de tarification original baptisé « kiosque télématique » a permis d'établir plusieurs niveaux de prix différents, ce qui permet aux serveurs de proposer aux fournisseurs d'informations des prix différenciés pour les services proposés.

[263] Haye (de la) Y. (1984), op.cit. pp. 48-49 : *Dissonance, critique de la communication*, La pensée sauvage, pp. 21-60, chapitre sur « Contribution à l'analyse matérialiste des média »

Nous voudrions au travers de l'exemple de la musique en ligne voir, ensuite, ce qui se joue quand la marchandise culturelle n'est plus l'objet de la transaction. Quand elle l'est, la matérialité permet de reporter sur le CD les médiations et accords socio-économiques préalables à sa production et l'objet devient une garantie référentielle pour les différents acteurs impliqués. Du vendeur à l'acheteur, il est le mode d'échange et porte l'inscription symbolique sur la pochette de tous les professionnels ayant participé à sa création, production et diffusion. Du créateur au distributeur, il est l'élément concret de référence permettant sa comptabilisation et donc la redistribution des recettes auprès des acteurs qui sont intervenus pour que le CD voit le jour (droit d'auteur, pourcentage prévu pour la distribution et l'édition).

Le passage d'une circulation passant par des objets à une circulation électronique montre qu'il est nécessaire de reconstruire autrement ces garanties et de baliser les échanges afin de préserver le circuit financier. Le fait de fournir à l'usager la capacité de graver la musique qu'il reçoit sur son ordinateur n'exclut pas des formes de matérialité (l'ordinateur, le graveur, le CD restent physiquement appréhendables) mais ne permet plus de baser la transaction sur ces outils et supports. Qui peut alors assurer la maîtrise et la garantie de l'échange et ceci d'autant plus que des effets pervers se développent et que des modalités inédites doivent être trouvées pour éviter le piratage ? Le phénomène du *Peer to Peer,* en permettant le partage de fonds musicaux réalisés par les utilisateurs eux-mêmes, favorise une déconnexion par rapport au système de production-distribution et donc au système financier. Même si cette voie n'est pas légale, elle a des effets tout à fait préjudiciables dans le monde de la musique. Ce mouvement suscite des débats par rapport au droit d'auteur. Si on schématise à grands traits, on peut dire que s'opposent, d'un côté, ceux qui défendent la propriété intellectuelle (Disney Act aux USA, major compagnies, etc.) et, de l'autre côté, ceux qui considèrent qu'une protection trop longue tue l'innovation. Les uns veulent jouer sur une forme de verrouillage tandis que les autres prônent un système ouvert. On assiste depuis plusieurs années à divers phénomènes qui semblent orientés et finalisés dans la construction d'un droit qui, de plus en plus étroitement protège la création et le commerce électronique, à des procès où sont assimilés par le juge photocopie de l'écrit et enregistrement de la musique en ligne entre utilisateurs[264] par exemple. Artistes, maisons de disque, distributeurs, nouveaux intermédiaires, chacun peut et veut se positionner comme distributeur sur le réseau. Comme on le voit, le développement de la musique en ligne pose des questions nouvelles. Il déstabilise le milieu et suscite maints conflits entre ceux qui n'ont aucun intérêt à abandonner le système éditorial, mais se trouve déstabilisés par l'innovation car ils n'avaient pas spécialement intérêt à anticiper le processus, et de nouveaux entrants qui ont des objectifs différents comme

[264] Voir procès au Canada entre l'Association de l'Industrie Canadienne de l'enregistrement (AICE) et les cinq fournisseurs d'accès à Internet Bell, Rogers, Shaw, Telus, Vidéotron, ces derniers ayant gagné 31 mars 2004.

Apple, Microsoft ou les fournisseurs d'accès à Internet. Il paraît évident que ces mutations impliquent l'évolution de la structure des coûts et une recomposition des rôles et fonctions de chacun des acteurs. Cet exemple montre les difficultés du report des accords socio-économique portés jusqu'ici par un objet matériel sur un système musical obligé d'établir de nouvelles formes de médiations.

Au travers d'un autre exemple, celui de l'audience, beaucoup plus ancien, on peut cerner la complexité des processus qui se mettent en œuvre et les relations ambivalentes de ce type de construction avec le social. L'audience procède, tout en n'étant jamais que cela, à la fois, d'une représentation opératoire, résultat objectif d'un dispositif qui la mesure et la naturalise, et d'une déconstruction sociologique qui traque les intérêts et les biais dus à l'instrument de mesure expliquant de quelle manière celui-ci exclut toute vraie représentation. L'audience, comme l'opinion publique, est, si l'on adopte le point de vue de A. Hennion, ce composé, sans cesse remis en cause, entre des humains et des choses, car les médias travaillent à « composer les humains dans les choses, entre une représentation représentée et une représentation représentante, ils nous montrent le monde, tout en faisant de notre présence un ressort essentiel de l'intérêt de ce qu'ils montrent »[265]. Ce qui importe, c'est de saisir la complexité des médiations, c'est-à-dire ces processus conjoints de naturalisation et de socialisation, et de les saisir dans l'accumulation des procédures statistiques, des instruments techniques, et dans le travail d'appropriation ou le travail critique qu'en font les acteurs.

2. Objectivation et modèles socio-économiques

Pour prolonger l'argumentation par rapport aux nouvelles formes de médiations qui s'instituent, il nous a paru opportun de saisir, au travers de ces processus conjoints de naturalisation et de socialisation propres aux relations sur les réseaux dans les champs professionnels, la manière dont ils trouvent leurs formes de valorisation. Ce qui distingue, de manière essentielle, les formes d'objectivation dans les industries culturelles et dans les systèmes info-communicationnels professionnels est la nature ancienne du processus de technologisation dans le premier cas et la nature nouvelle dans le second cas. En fait dans le champ professionnel s'objectivent des relations, auparavant régies par des relations de face à face. Il s'agit moins, alors, de transformations que de l'émergence de formes d'objectivation qui se caractérise par leur emprunt

[265] Hennion A. (1990) : « De l'étude des médias à l'analyse de la médiation : esquisse d'une problématique » in *Revue MédiasPouvoirs n° 20,* octobre-décembre 1990, pp. 39-52, in Bougnoux D. (dir) : Textes essentiels sciences de l'information et de la communication, Larousse, pp.687-697.

aux industries des services et des industries culturelles comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent.

L'analyse socio-économique a l'intérêt de nous questionner sur ce qui se joue au niveau de la fonction centrale d'intermédiation sur les réseaux électroniques et en particulier pourquoi elle apparaît pertinente pour les acteurs d'un milieu professionnel. Dans quelle mesure les types de fonction d'intermédiation qui se dessinent introduisent des mécanismes spécifiques d'accumulation de la valeur et des modèles socio-économiques différenciés qui empruntent aux modèles des industries culturelles tout en s'en différenciant. Nous chercherons plus spécifiquement à cerner en quoi ces nouvelles formes de médiations appellent une nouvelle logique socio-économique.

2-1. Spécificités des télé-services et reconsidérations des modes de valorisation

En quoi les télé-services se distinguent-ils des prestations grand public ? Ce sont en général des prestations sur mesure, à la carte et en juste à temps, relatives à des champs professionnels. Comme on l'a souligné, l'accent est mis sur la dimension service et ces prestations relèvent de modèles socio-économiques divers (club, compteur, courtage).

Nous avons souligné, au début de ce chapitre, le double mouvement des objets porteurs de force symbolique et des pratiques chosifiées dans les objets. Pour reprendre une formule d'A. Hennion[266], il convient de considérer simultanément et sans les opposer « la construction croisée des humains par les choses et des choses par les humains », pour saisir comment un monde se tient ou même comment il se construit et s'institutionnalise. Nous l'avons fait à partir de plusieurs exemples dont celui de la télématique agricole dans le chapitre précédent (4, 12). Ainsi nous avons pu mettre en évidence, comment la Chambre régionale d'agriculture devient une « figure du médiateur » au sens d'A. Hennion[267], médiateur qui joue un rôle de fédération pour la mise en relation des compétences et s'avère la cheville ouvrière des compromis en étant à l'articulation de plusieurs systèmes.

En instaurant progressivement des services en ligne de conseil, en labellisant les contenus spécialisés émanant par exemple du service de protection des végétaux, en donnant accès aux informations personnalisées et à des outils de simulation permettant de les gérer, en favorisant de multiples mises en relation entre les organisations professionnelles agricoles et les agriculteurs, la création d'une relation continue et de fidélisation d'usage s'instaure graduellement et permet aux

[266] Hennion A. (1990) : « De l'étude des médias à l'analyse de la médiation : esquisse d'une problématique » in *Revue MédiasPouvoirs n° 20,* octobre-décembre 1990, pp. 39-52, in Bougnoux D. (dir) : Textes essentiels sciences de l'information et de la communication, Larousse, pp.687-697.

[267] Hennion A. (1993) : « Histoire de l'art : leçon sur la médiation », in *Revue Réseaux n°60 sur les médiations*, pp.11-38

différents partenaires d'envisager l'obtention d'importantes économies à moyen et long terme car les fonctions de conseil à distance remplacent peu à peu une partie des visites des conseillers. Quelles formes de valorisation peuvent en être dégagées ?

Il faut souligner préalablement, que la détermination progressive par l'opérateur de télécommunication de la fonction Kiosque Télétel a donné l'opportunité aux différents serveurs et fournisseurs de services tels que le projet 'Guillaume Tel' d'être dégagé d'une partie non négligeable de la logistique propre à toute entreprise d'édition à savoir la facturation, le recouvrement par le biais des factures téléphoniques. En fait la distribution des services par le réseau a permis d'intégrer le *facturing* dans le transport des données, ce qui était un atout essentiel pour des acteurs n'ayant aucune expertise en la matière[268]. Mais à la fonction éditoriale classique, le réseau a surtout permis d'adjoindre des services de communication qui requièrent peu de prestations éditoriales, une fois le service rôdé ce sont les utilisateurs eux-mêmes qui produisent le contenu par leurs interactions avec les systèmes informatisées sollicités (outils de simulation, transaction) ou par leurs échanges (messagerie). L'activité éditoriale est en fait très réduite et permet de dégager de profits élevés[269]. Cet exemple permet de révéler, à la fois, ce qui est dans la continuité, et ce qui est en rupture par rapport au fonctionnement des industries culturelles.

Si l'organisation des ressources d'informations, leur conception et leur mise en écriture télématique sont stimulées par leur possible rémunération, sa viabilité est dépendante, elle, de la capacité « d'accroche » que les promoteurs sont capables de mettre en oeuvre tant auprès des différents partenaires que de leur public, à savoir les agriculteurs. A ce sujet, il est remarquable que parmi les trois projets[270], qui se sont lancés au début des années 80, seul le projet 'Guillaume Tel' survive toujours, le rôle d'intermédiaire auprès des agriculteurs qu'ont joué les conseillers agricoles n'étant pas pour rien dans ce succès. Cette « forme de capture » des partenaires et des usagers, n'a des chances de s'instaurer, comme nous l'avons souligné, que si celui qui fédère se positionne comme médiateur, comme trait d'union entre offreurs de services et clientèle. La mise en place d'une politique dite éditoriale et, qui va bien au-delà du rôle de l'éditeur[271], a obligé la Chambre régionale d'agriculture à se donner la capacité de prendre en charge la conception d'applications, leur mise en forme voire leur traitement informatique pour les outils de simulation, l'agrégation et la diffusion des services au travers d'un centre serveur, la prescription

---

[268] La Chambre régionale d'agriculture a fait le choix du 36 14. Les agriculteurs ne payent que le temps de connexion à l'opérateur et un abonnement minime (en 1985, 600 f par an à la Chambre régionale d'agriculture qui reverse aux fournisseurs de service la quote part correspondant aux accords établis au sein du projet, au fur et à mesure.

[269] Marchand M. (1993) : « Univers télématique » in Sfez L. (dir) *Dictionnaire critique de la communication*, PUF, section Nouvelles technologies et leurs usages, p. 370

[270] Les deux autres projets sont Télina (développé par une confédération de négociants) et Edimatic (développé par une SSII)

[271] Nous faisons référence ici aux services de communication et au service de conseil à distance qui implique du travail vivant et une relation continue avec les usagers agriculteurs du service Guillaume Tel

d'usages tout en laissant chacun de ses partenaires, en fonction de ses savoir-faire spécifiques utiliser tout ou partie de ses compétences. De fait le personnel du projet 'Guillaume Tel' a assuré de façon permanente une fonction de conseil auprès des acteurs de l'amont comme de l'aval.

2-2. L'intermédiation : un méta-modèle socio-économique rencontré dans les milieux professionnels

Si nous restons centrée sur le développement des échanges professionnels et sociaux médiatisés par des dispositifs techniques info-communicationnels, on constate un déplacement d'échanges inter-individuels de face à face vers des échanges à travers les réseaux, ces derniers étant soit développés (au sein des entreprises ou dans le milieu agricole), soit embryonnaires (au sein du système éducatif ou de formation). Pour autant, nous ne sommes ni dans une relation de communication de masse, ni dans une communication 'point à point', mais dans un espace intermédiaire convenant plus particulièrement aux échanges structurés professionnels. Les offreurs de service couplent de plus en plus des offres qui relèvent à la fois de la distribution de contenus objectivés en ligne et d'interactions médiatisées. Ce croisement rend indéterminée les modèles socio-économiques, ceci d'autant plus que le processus de transformation de la valeur d'usage en valeur d'échange est rendu ardu à cause de la nature traditionnellement ouverte du « réseau des réseaux »[272]. Cette valeur d'usage dans ce qu'elle a de singulier, c'est-à-dire dans le fait que sont privilégiés des rapports personnels à l'utilisateur, peut être considéré comme supérieure à la valeur d'échange dans ce qu'elle a de générique comme le soulignent Boltanski et Chiapello[273], mais si elle est supérieure en qualité de rapport social, elle ne l'est pas en termes de reproductibilité.

Qu'introduit cette nature ouverte des réseaux ? En fait, l'informationalisation tend à jouer, comme le soulignent B. Miège et G. Tremblay[274] un rôle de premier plan dans l'internationalisation des activités économiques et sociales car elle se joue des frontières nationales comme des politiques publiques. Comment les processus conjoints d'internationalisation et de personnalisation peuvent-ils référer aux mécanismes spécifiques d'accumulation de la valeur dans les télé-services professionnels? Pour répondre à cette question, il semble nécessaire de situer, préalablement, ce qui est en jeu en matière d'échanges communicationnels à distance.

---

[272] Nous faisons référence ici à l'étude réalisée par George E. (1999) : « Internet au Québec : les fournisseurs d'accès et les portails » in revue "Réseaux" n° 97, pp. 263-278.

[273] Boltanski L. ; Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard, NRF essais, p. 535

[274] Miège B. ; Tremblay G. (1999) : « Introduction. Pour une grille de lecture du développement des techniques de l'information et de la communication » in *Sciences de la Société, Les télé-services. Les nouveaux services de communication. N° 47*, Presses universitaires du Mirail, pp. 17-18.

Qu'est que l'ouverture des réseaux et l'interaction directe avec l'utilisateur transforment ?

Depuis 20 à 30 ans ont été développés des grands projets tels, en France le projet télématique en 1978-1985, puis celui des Autoroutes de l'information tant en Europe qu'en Amérique du Nord dans les années 1994-1998. Les acteurs qui convergent, ou du moins se positionnent par rapport à ces grands projets, visent le contrôle des services en ligne, comme nous le notions en 1994 pour les services de communication personnelle (18). Il s'agit pour eux de maîtriser «le point nodal au cœur de l'architecture multi-réseaux, multi-services » afin de devenir le « guichet unique pour l'utilisateur ». L'analyse de l'histoire d'Internet et des stratégies d'acteurs qui ont conduit à la maturité progressive de ce dispositif confirme cette volonté[275]. Le caractère inédit de ces projets nous semble reposer sur un double processus : la libéralisation des télécommunications et des échanges structurés par un jeu ouvert et non fermé. En effet comme nous le soulignions dans l'article cité (18 p.165), traditionnellement les télécommunications laissent le jeu ouvert en homogénéisant par les normes, contrairement à l'informatique qui homogénéise par le matériel, c'est-à-dire le terminal, et donc ferme le jeu par rapport aux nouveaux entrants.

Cette question de l'ouverture n'est pas sans conséquence pour penser les formes de valorisation des contenus objectivés et des relations de service. Si nous avons insisté sur la fermeture sur l'objet propre au modèle éditorial c'est pour mieux signifier ce que cette ouverture du réseau transforme. Trois aspects conjugués doivent être soulignés : la circulation élargie de l'information et de la communication au niveau international (même si des limites sont rencontrées le réseau accentue les échanges) ; une plus grande interactivité ou réflexivité qui favorise à la fois la personnalisation des services et l'accès direct avec l'utilisateur. Si nous empruntons le vocabulaire de Boltanski et Chiapello[276] nous pouvant mettre en avant le fait que « la métaphore du réseau tend progressivement à prendre en charge une nouvelle représentation générale des sociétés ». Á la propension universelle à échanger des objets, propre à la cité marchande, semble devenir majeure la propension à faire des liens, propre à la cité par projet ou au monde connexionniste.

L'internationalisation permet d'envisager l'utilisation de la médiatisation pour optimiser l'offre en la déployant auprès d'un nombre plus grand de personnes ; la personnalisation fondée sur le développement de services à valeur ajoutée permet d'en attendre des revenus supplémentaires surtout si on envisage le développement d'un marché des télé-services ; enfin la réflexivité favorise tant le contact direct avec l'utilisateur que les phénomènes de coopération

---

[275] Kocergin S. (2004) : *Internet à la recherche d'un modèle socio-économique. Portail : une perspective viable ?* Université Paris 13, UFR des sciences de la communication, décembre.
Kocergïn S. (2003) : « Portails sous influence des usagers : vers un dépassement de la logique marchande ? » in Lacroix J.G. ; Trembay G. (dir) 2001 *Bogues Globalisme et pluralisme tome 2 Usages des TIC*, pp. 371-395.

[276] Boltanski L. ; Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard, NRF essais, p. 212.

entre fournisseurs de services. En cela, la valeur fabriquée par le système est amplifiée car chaque partenaire qui se rajoute peut conférer une valeur plus grande dans certaines conditions[277].

Qu'est qui distingue la fonction éditoriale de la fonction de l'intermédiation et du courtage ?

La capacité des médias électroniques de créer une unité spatio-temporelle de transaction montre que les TIC peuvent jouer un rôle certain dans la gestion d'une relation permanente avec le consommateur à condition d'avoir capté celui-ci et d'être capable d'assurer un lien soutenu avec lui. D'où l'importance d'anticiper et de susciter la demande. Mais cela implique, pour nombre de télé-services, du travail vivant et explique, par exemple le développement de *call centers*[278]. Celui qui détient la position de guichet unique et qui assure souvent une fonction d'intermédiation s'octroie cette possibilité. De ce fait, il peut créer des effets de réputation et contrôler des « zones de monopole » dans la relation aux usages ou clients, zones fortement créatrice de valeur, ou supposées l'être[279]. Comme on l'a vu au travers des processus de rationalisation, la codification, qui tente de se mettre en œuvre dans le champ de la formation, permet de sélectionner les traits pertinents à conserver et peut servir de support à des opérations marketing de valorisation. Les exemples de la Cegos Interactive et du projet agricole 'Guillaume Tel', montrent que ces structures nouvelles ont voulu conquérir (ou ont conquis) ces zones de monopole et, en ce sens, elles se sont situées comme fonction de médiation. Mais cette fonction de médiation s'apparente à une fonction centrale comme l'éditeur dans le modèle éditorial ou le programmateur dans le modèle du flot. Cette fonction tente d'assurer des fonctions d'agrégateur de contenus, de prescripteur d'usages et de concentrateur et répartiteur de recettes et peut s'analyser comme une institutionnalisation de la médiation (44)[280]. Cette fonction se distingue d'une fonction éditoriale, dans le sens où on n'est plus dans la situation de transaction purement marchande et ponctuelle mais face à des relations continuées dans le temps qui supposent la mise en réseau des collaborations et des échanges. Celles-ci présument, comme le montrent ces projets, l'instauration entre les partenaires de relations qui sans être stabilisées par des plans ou réglementations

---

[277] Faiblis L. ; Toledo de A. (2004) : « Stratégies de complémentarité et économie de séduction de tierce partie : l'exemple des industries de la communication » in Présentation d'une communication au sein des journées de travail de la *Sous-Thématique « Mutations des industries culturelles, mutations sociales et idéologiques, Maison des Sciences de l'Homme Paris-Nord*, juillet 2004.

[278] Bouquillion P. ; Miège B. ; Seguy F.(2004) : « Les nouvelles offres de services et de contenus des opérateurs de téléphonie mobile. La naissance d'un média ? », Présentation d'une communication au sein des journées de travail de la *Sous-Thématique « Mutations des industries culturelles, mutations sociales et idéologiques, Maison des Sciences de l'Homme Paris-Nord*, juin 2004.

[279] Faiblis L. ; Toledo de A. (2004) : « Stratégies de complémentarité et économie de séduction de tierce partie : l'exemple des industries de la communication » in Présentation d'une communication au sein des journées de travail de la *Sous-Thématique « Mutations des industries culturelles, mutations sociales et idéologiques, Maison des Sciences de l'Homme Paris-Nord*, juillet 2004.

[280] Nous faisons ici référence au projet de Formation Scientifique Modulaire développé au sein du projet C@mpuSciences par les centres de formation continue des universités de Grenoble 1 et de Paris 6 et du CNED.

possèdent pourtant un caractère relativement durable comme nous l'avons vu dans le précédent chapitre. On peut se poser la question de ce qui distingue le modèle socio-économique du courtage de celui de l'intermédiation. Dans le premier cas on a affaire à un nouveau modèle idéal-typique des industries culturelles et de la communication qui introduit un mode de rémunération, celui du pourcentage pris sur chaque transaction. Dans le cas de la formation et de l'éducation, il porte sur des prestations favorisant la reproduction élargie d'une relation didactique ou pédagogique qui inclut conseil, assistance, guidage. La référence devient les services de mise en relation, que ceux-ci correspondent à des médiations humaines ou techniques. Dans le second cas, le modèle socio-économique de l'intermédiation correspond à un méta-modèle, capables d'articuler et faire fonctionner simultanément divers modèles socio-économiques connus à savoir l'éditorial, le flot, le club, le compteur et le courtage, et fondé sur le développement de fonctions appropriées à cette coordination.

La relation de confiance au cœur de la relation de médiation

Ainsi, des glissements s'opèrent dans le passage de l'objet au réseau et, fait remarquable, la valeur la plus importante sur des services professionnels en ligne concerne moins l'édition des contenus en eux-mêmes que la confiance que les utilisateurs font à ceux qui assurent un ensemble de tâches relatives à des formes d'expertise informationnelle et communicationnelle spécifiques. En effet, si sur le marché des marchandises les relations sont anonymes, sur les réseaux et services numériques en ligne, en revanche, les offreurs tentent de faire de chaque transaction une relation personnelle. L'exploitation des potentialités du réseau, et en particulier de la réflexivité, suppose la capacité à établir et à stabiliser des relations d'interdépendance et de confiance sur le long terme. Dans la mesure où il importe d'établir une relation de confiance, les informations doivent être adaptées aux demandeurs, l'intérêt de la relation consistant à favoriser des échanges difficilement 'formatables' dans un contrat prédéfini et réclamant des interactions de personne à personne. De ce fait, ces échanges sont souvent crédibles et interprétables qu'à la lumière d'un savoir implicite, on comprendra alors l'intérêt dans un contexte professionnel ou un contexte d'apprentissage de développer des échanges de ce type, l'exemple de 'Guillaume Tel' montre de quelle manière les conseillers agricoles ont pu remplacer un certain nombre de leurs prestations de face à face par des programmes d'aide à la décision utilisant les données personnelles propres à chaque exploitation, données détenues par des organismes professionnels agricoles spécialisés. Sans ce type d'expertise reposant sur l'institutionnalisation préalable du traitement des données de l'exploitation, le service de messagerie qu'utilise le conseiller agricole pour animer le groupe d'agriculteurs qu'il suit n'aurait aucun sens. La relation de confiance est fondée non seulement sur

la grande fiabilité du traitement des données personnelles, sur leur utilisation pertinente, mais surtout sur la capacité du conseiller à fournir les avis et recommandations nécessaires et donc à entretenir des relations privilégiées médiatisées ou en face à face auprès des agriculteurs.

L'exemple de Formation Scientifique Modulaire montre également l'intérêt pour les centres de formation continue dans les universités de créer une image de confiance pour attirer un public n'ayant pas la possibilité de se conformer à l'offre jusqu'ici proposée. Pour ce faire, FSM consiste à favoriser la mise en commun des différentes compétences des centres de formation continue et à profiter de la production de ressources pédagogiques multimédia de l'Université en Ligne pour offrir des services de formation ouverte à distance en Sciences. Les formes d'expertise, susceptibles de construire une confiance durable, concernent tant le conseil pour déterminer le parcours de formation et assurer le suivi dans le cadre d'une formation ouverte à distance que la labellisation des éléments de l'UeL voire leur adaptation au contexte de la formation continue. Ainsi peuvent être qualifiées les compétences mobilisées au sein de chaque centre de formation continue, chacun étant amené à assurer, selon les cas, tout ou partie du service proposé aux formés. La mise en place de l'ingénierie de formation doit nécessairement être accompagné d'une politique s'attachant à faire valoir le professionnalisme de l'institution et de ses membres auprès de la clientèle potentielle. La construction de la confiance et l'institutionnalisation des médiations participent, en effet, du même processus.

Comment expliquer la relative dévalorisation des contenus au profit d'activités de médiations ?

D'un côté, ce constat relatif à la partielle dévalorisation des contenus au profit d'activités dites d'intermédiation est relevé également par E. Dyson[281] pour les services sur internet. D'un autre côté, il convient de voir ce qui est réellement vendu dans les milieux professionnels : est-ce de l'information pré-établie ou plutôt une expertise apportée en réponse à des questions précises et qui réclame une relation quasiment concomitante du demandeur et de l'offreur du service?

La structure des coûts sur le réseau semble différer de celle des industries culturelles classiques. Dans ce dernier cas, les coûts fixes sont très importants et les coûts variables faibles[282]. Dans le cas des services professionnels, ce postulat est à reconsidérer puisque comme on a pu le constater avec les services de formation ou de conseil, les coûts variables restent importants (travail vivant difficilement appréhendable *a priori*) tandis que les coûts éditoriaux peuvent s'avérer faibles, fait avéré dans le cas de la télématique agricole. En ce qui concerne la formation on voit apparaître deux types contrastés de scénarios d'une part des prestations reposant sur des ressources de

[281] Dyson E. (1995) : « Intellectal Value » *Wired*, juillet 1995, disponible sur http:/www.wired.com/wired/archive//3.07/dyson_pr.html

[282] Flichy P. (1993) : « Industries culturelles, définition et évolution » in in Sfez L. (dir) *Dictionnaire critique de la communication*, PUF, p. 979

contenus objectivés d'un coût élevé, d'autre part des dispositifs privilégiant les relations d'accompagnement aux formés et utilisant des ressources circulant plus ou moins gratuitement sur le réseau ou accessibles au sein de centre de documentation ou de bibliothèques.

Outre cette question de structure des coûts, il nous semble opportun de comprendre l'intérêt pour les milieux professionnels, à la fois, d'intégrer nombre d'aspects des fonctions centrales des industries culturelles (à savoir l'agrégation de contenus, la prescription d'usages, la concentration et redistribution de recettes) et de les faire évoluer pour les adapter à la spécificité des télé-services.

Que recouvre la fonction centrale dans les modèles de courtage ou d'intermédiation ?

Pour répondre à cette question nous centrerons notre argumentation sur la formation. L'homogénéisation du secteur étant plus complexe à mettre en place que dans l'agriculture, des questions nouvelles s'y posent. L'intermédiation correspond, dans ce champ comme dans celui de l'agriculture, à un ensemble de tâches destinées à assurer l'intégration des contenus et des relations de service, la maintenance technique des plates-formes, le profilage de la clientèle et la prescription d'usage. Ces tâches dans leur ensemble favorisent la construction et l'entretien de liens de confiance entre les différents intervenants (prestataires, intermédiaires et clients). Elle a pour fonction de fluidifier la relation entre l'offre et la demande de la formation ouverte à distance et de gérer des prestations complexes en vue d'une réponse globale au client. Mais la complexité de cette fonction tend, en l'occurrence, à ce que du côté de la demande, la clientèle ait besoin d'un nombre croissant d'informations concernant l'offre qui lui est présentée, d'autant plus difficile à appréhender qu'elle est granulaire, modulaire et parcellisée ; du côté des fournisseurs et prestataires, la recherche de la clientèle et son « entretien » posent des problèmes grandissants du fait de la double nécessité d'aller vers cette clientèle (au lieu de la laisser venir) et de favoriser sa participation à la prestation du service.

L'intermédiaire va donc assurer des fonctions de prescription et de mandat. Développant ces deux fonctions, il va se situer, du même coup, comme une centrale de transaction. De fait, il assure la mise en réseau des acteurs de la chaîne de formation et développe une capacité accrue de traitement d'information. En accumulant des données tant du côté de ses clients que du côté de ses fournisseurs il peut assurer des fonctions de profilage de clientèle pour les fournisseurs, d'approvisionnements en informations à destination de la demande, d'interopérabilité technologique pour les deux.

Ce faisant, il cherche à assurer les fonctions d'un intégrateur qui fournit un service de guichet unique en déchargeant sa clientèle de nombreuses fonctions telles que recherche d'informations

sur les différents produits existants, vérification de la qualité, prise de risque par rapport aux malfaçons, etc. Semblablement, mais sur un autre versant, l'intermédiaire évite aux fournisseurs de se perdre dans la recherche de la clientèle, dans l'étude de l'évolution du marché, dans la prescription des usages ; il leur évite également de prendre le risque du non paiement par les clients.

Dès lors, l'on peut avancer que l'intermédiaire se charge de réduire le déficit d'informations des clients et des fournisseurs et d'établir des liens de confiance entre les acteurs des deux bouts de la chaîne. En ce sens, il assure une fonction centrale de trait d'union et d'adaptation réciproque. Celle-ci consiste, en effet, d'après M. Gensollen[283], à adapter les clients aux produits afin de provoquer la décision d'achat et à adapter le produit aux clients en assurant la fonction marketing pour le fournisseur. Nous avons pu voir à travers l'étude des cas étudiés (Cegos, FSM), comment s'effectue cette double adaptation, coordination entre offre et demande (39, 44). La fonction de l'intermédiaire consistant à favoriser la mise en relation d'offreurs et de demandeurs, mais il s'agit moins d'échanges de produits que de services qui réclame une relation continuée dans le temps et des ajustements multiples. D'où le développement dans la formation de formes de tutorat. Le rapport offre-demande est de ce fait plus complexe que celui décrit par M. Gensollen.

Quelle est la spécificité du modèle socio-économique du courtage ?

Comme nous l'avons signalé la rétribution de l'intermédiaire est alors assurée par un certain pourcentage pris sur chaque transaction, elle peut s'effectuer à l'amont par les offreurs qui rétribue l'apport de clientèle ou à l'aval, lors de la détermination de la prestation. Le modèle socio-économique du courtage, propre à de tels dispositifs, diffère du modèle éditorial. En effet, « édition et formation n'assurent pas la même fonction sociale, l'éditeur n'a jamais eu à prendre en charge l'orientation, le suivi, l'assistance du formé ni la validation des diplômes ou la certification des acquis » (35). La référence devient les services de mise en relation, que ceux-ci correspondent à des médiations humaines ou techniques. La rétribution ne s'effectue qu'au moment de la mise en relation et au coup par coup. Comme le souligne Pierre Mœglin[284] reprenant certains points d'analyse du monde connexionniste mis en évidence par Boltanski et Chiapello : le courtier stabilise les flux du réseau en constituant « une poche d'accumulation temporaire qui, étant créatrice de valeur donne un fondement à l'exigence de faire s'étendre le

---

[283] Gensollen M. (1998), " The Internet : a New Information Economy ? ", in *Communications et Stratégies*, n° 32, 1998, pp. 197-227
Traduction française ; "Internet : une nouvelle économie de l'information ? " disponible à l'adresse http://perso.wanadoo.fr/mg
Gensollen, M. (1999), " La création de valeur sur Internet " in *Réseaux* n° 97, pp. 17-73.

[284] Mœglin P. (2004) : *Outils et médias éducatifs, une approche communicationnelle*, PUG, p. 125

réseau, en favorisant les connexions »[285]. Le *stratégic broker,* comme le nomment ces auteurs, est un créateur de liens, il organise les faisceaux de « rencontres et de connexions temporelles mais réactivables » qui font un projet.

Cependant les difficultés rencontrées pour rendre viable ce type d'organisation sont nombreuses. Le manque d'usage est certainement ce qui explique la difficulté à pérenniser ce type de fonction pour l'instant. De plus, et contrairement aux médias, l'effet du grand nombre dans les milieux professionnels spécialisés n'y est pas systématique, il ne peut jouer qu'à la marge sur des produits bien spécifiques. La diversité des filières ainsi que les différents secteurs et domaines concernés limitent le nombre de personnes susceptibles d'être intéressées à chaque fois[286], d'où la référence à l'oligospone. L'exemple de l'Université en ligne montre que le contenu seul ne se suffit pas à lui-même, qu'il doit être repris, réarticulé selon les publics et les contextes. De ce fait, l'optimisation est moins recherchée que la rationalisation des moyens utilisés. Si l'une tente d'améliorer l'efficacité en réalisant des économies d'échelle grâce à l'élargissement du cercle des destinataires, l'autre vise l'augmentation de la productivité par la diminution des coûts à destinataires constants[287]. Mais les ressources matérialisées ou médiatisées relèvent d'un processus d'objectivation et de ce fait ne peuvent être considérées sous le seul angle technico-économique mais bien comme la conjonction de dimensions technique, symbolique et sociale. Il nous reste en effet à analyser les questions de l'appropriation par l'usager dans la partie qui suit.

2-3. Objectivation et subjectivation

L'éducation et la formation ont ceci de spécifique qu'elles réclament la conversion de savoirs exogènes en connaissances. Ce type d'activité relève donc fondamentalement, comme le souligne P. Mœglin, de la subjectivation[288]. Ces deux processus sont indissociablement complémentaires mais leurs natures différentes méritent d'être soulignés pour saisir ce qui ce joue dans la dialectique de l'un à l'autre. En effet, la subjectivation renvoyant à l'appropriation par le sujet

---

[285] Boltanski L. ; Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard, NRF essais, p. 157

[286] Ainsi, le produit Université en Ligne relatif aux matières scientifiques de premier cycle universitaire (domaines qui ont pourtant l'intérêt d'être à 90% homogénéisés sur le plan des programmes au niveau national), doit être reformaté pour correspondre aux besoins de chaque type de formation, l'Université en Ligne est décliné différemment selon les contextes : auto-formation, enseignement à distance ou utilisation en formation continue. A chaque fois certains aspects de la formation sont reconsidérés et le contenu objectivé est agencé de manière particulière (en formation continue contrairement à la formation initiale on ne commence pas par la théorie mais par des éléments concrets pour faire comprendre où on va). Dans le monde agricole, il est intéressant de remarquer que les seules offres qui ont perduré dans le temps correspondent à une unité de production régionale, la vache laitière en Normandie, les fruits et légumes dans le midi.

[287] Mœglin P. (2003) : « Industrialisation de la prestation éducative, de la médiatisation à la rationalisation » in Mœglin P., Tremblay G. (dir) *2001 Bogues globalisme et pluralisme tome 3 TIC et éducation*, p. 78.

[288] Mœglin P. (2004) : *Outils et médias éducatifs, une approche communicationnelle*, PUG, p. 16

d'une information qui lui devient connaissance personnelle s'oppose à l'objectivation en ce que celle-ci est mise à distance.

Le savoir ne s'imposant nullement de lui-même par la seule force de l'évidence, l'introduction de dispositifs technologiques oblige à penser, dès qu'on réfléchit à l'appropriation du savoir, à l'articulation de ceux-ci avec la production des messages et du sens. Que révèlent donc les technologies d'information et de communication des situations d'éducation et de formation, voire de conseil, où elles interviennent ? Comme le soulignent M. Vidal, M. Grandbastien et P. Mœglin[289], ces dispositifs « dévoilent la distance tout en la dissimulant » et cette mise à distance n'est jamais aussi fortement mise en avant que lorsqu'on tente de faire faire une partie du travail par l'utilisateur ou l'usager.

L'apprentissage de l'autonomie sur le plan relationnel : qui assure l'évaluation des coûts ?

Le processus d'informatisation permet, en effet, d'enraciner une réflexivité avec les publics potentiels et ceci dans le cours de l'activité. De la sorte, le point de « servuction » se déplace vers l'aval. L'interactivité apparaît comme un mode d'interaction nouveau valorisable tant par le producteur que par le consommateur, du moins en apparence. J. G. Lacroix (1998, p. 191) considère que ce mode d'accès donne l'illusion à l'usager d'être producteur, c'est-à-dire d'être libre et autonome puisqu'il est maître des modalités d'appropriation du produit sélectionné, alors que, avec la « servuction », il subit plutôt une aliénation, du fait du mensonge du miroir déformant que devient ainsi le mode d'accès. Nous serons moins affirmative sur les relations de causes et conséquences de ce processus, mais les observations de terrain nous conduisent à souligner, comme A. Mayère, que « dans les services comme ceux du conseil ou de la formation, l'innovation porte moins sur le résultat que sur l'organisation du processus de servuction »[290]. Cet auteur ajoute que « dans cette logique de service individualisé, et c'est sans doute là une des caractéristiques du passage à une logique industrialisante, 'il s'agit de répondre aux besoins *en rendant objectivables'* (c'est nous qui soulignons) les attentes et les exigences des partenaires de la production du service et, pourrions nous ajouter, les protocoles de l'opération de servuction mis en place pour sa réalisation optimale » (33, p. 206). C'est là le signe de nouvelles conditions de fonctionnement qui bouleversent les schémas de représentations des acteurs ; c'est cela qui apparaît comme une des conditions déterminantes de la rentabilité de nouvelles formes d'enseignement et d'apprentissage exigeant fortement cette autonomie de l'usager déclinée de plusieurs façons. « Cette situation ne va pas sans poser problèmes à différents niveaux, ni sans

[289] Vidal M. ; Grandbastien M. ; Mœglin P. (2003) : Editorial in *Revue Distances et Savoirs*, vol. 1 – n° 1/2003, Hermès, CNED, Lavoisier, p.13

[290] Mayère A. (1993) : « Point de vue d'une économiste sur les services de formation » in *Études de communication-Bulletin du CERTEIC n° 14, Education, formation : le temps de l'industrialisation ?*, pp. 53-59.

engendrer - mais après coup - différents types d'ajustements pédagogiques et didactiques, voire différentes adaptations techniques des dispositifs. Tout se passe comme si (et pour ainsi dire dans le meilleur des cas) les prescripteurs négligeaient de se donner les moyens de prendre sérieusement en compte les processus d'appropriation dès l'amont, tandis que ces mêmes processus étaient posés *a posteriori* comme centraux. On comprendra peut-être un peu mieux dès lors la valorisation des expérimentations favorisant l'observation d'apprenants confrontés aux nouvelles réalités commmunicationnelles en faisant l'hypothèse que la mise à jour des processus, par lesquels les apprenants mettent au point leurs tactiques et leurs stratégies d'apprentissage, risque de servir, comme nous l'avons vu, à une rationalisation et à une industrialisation plus ou moins franche de la médiation pédagogique devenue objectivable » (33, p 208) Force est de constater la nécessité de mettre en place des médiations spécifiques et des intermédiaires capables d'assurer des fonctions d'accompagnement, car là semble résider l'objectivation de l'écart. Celle qui permet aux usagers-clients de gagner leur autonomie et qui impliquent de les accompagner dans leur apprentissage des savoirs et leur acculturation technique, fonctions qui réclament le plus souvent du travail vivant. Ces nouveaux contextes sont aussi l'occasion d'instaurer des échanges entre pairs, la socialisation restant tout aussi nécessaire, voire plus, à distance qu'en présentiel. Mais, il va sans dire que « la nécessaire inscription de nouvelles formes de médiations ou d'accompagnement s'avère coûteuse en temps sans qu'il soit prévu qu'elle le soit. C. Debon-Thesmar[291] souligne clairement l'importance de la charge de travail que représente cet accompagnement : 'l'apprentissage de l'autonomie sur le plan relationnel demande un sérieux travail de groupe avec des animateurs qui veulent et peuvent prendre le temps de le faire'. L'inscription des rapports sociaux dans ces dispositifs représente un investissement important qui ne semble pensé ni d'un point de vue pédagogique, ni d'un point de vue social. Il ne l'est guère mieux d'un point de vue économique » (33, p. 209). En effet nous soulignions dans ce même article que ces médiations sont le plus souvent assurées de manière bénévole en comptant sur « le dynamisme de la société civile, sur les réseaux familiaux, associatifs, de voisinage »[292]. Ces prestations échappent le plus souvent à l'économie de marché, surtout quand elles concernent des publics dits défavorisés.

---

[291] Debon-Thesmar C. (1999) : « La production des compétences d'autoformation en Ateliers Pédagogiques Personnalisés» in Glikman V. (dir) *: Formations ouvertes et à distance : le point de vue des usages, Actes de la Journée d'étude du 28 novembre 1997*, INRP, pp. 39-50.

[292] Barthe M. A. (1995) : « La face cachée de l'économie officielle : l'économie souterraine » in L'économie dévoilée : du budget familial aux contraintes planétaires, Latouche S. (dir), *n° 159, Ed Autrement, série Mutations*, p. 142, cité in Combès Y. ; Payeur A. (33, p. 210).

Quels liens entre les conditions d'organisation des prestations éducatives et les modèles socio-économiques ?

Mais comment faire le lien entre les formes de structuration des savoirs, le positionnement de l'usager, et de mode de financement et de rétribution des acteurs pour saisir les différents scénarios possibles qui allient les processus d'objectivation et de subjectivation ? Pour analyser cette dialectique nous nous attacherons aux différentes manifestations de formes d'objectivation de la prestation éducative visibles au travers des développements de produits multimédias éducatifs et de la prolifération de « Campus numériques ». Ces développements suscitent plusieurs questions : quelles formes celles-ci prennent-elles ? A quelles transformations des cadres de production et d'échange assiste-t-on ? Et surtout, en quoi ces changements modifient-ils le cadre de perception par rapport à ce qui est échangé, à la nature des échanges et aux mutations sociales ? Et de quelle manière la prise en compte différenciée des médiations propres à l'acte d'apprendre influent-elles sur les formes de subjectivation, d'objectivation et sur les modèles socio-économiques proposés?

Le but est bien de rendre compte des conditions d'organisation des prestations éducatives à la lumière des modèles socio-économiques structurant le champ. Nous avons eu l'opportunité d'étudier des expérimentations diverses, dont l'une d'entre elles allie un opérateur de télécommunication avec un organisme de formation à distance (43). L'alliance d'un acteur du monde technologique et d'un autre du monde de l'éducation est intéressante dans la mesure où les questions de médiations sont appréhendées de façons complètement opposées par chacun des ces acteurs. L'un imaginant leur incorporation dans une ressource de contenu objectivé, l'autre conservant la fonction de relation de service comme fonction centrale. Le travail mené sur ce contexte expérimental permet de mettre en valeur les liens existants entre formes d'objectivation choisies (matérialisation ou médiatisation), modes de subjectivation et modèles socio-économiques. Les accords, qui peuvent s'établir entre acteurs concernés, ne sont pas du même ordre, quand il s'agit de stabiliser un contenu sous forme matérielle ou 'immatérielle' ou quand est recherchée l'objectivation de relation de service. Si dans le premier cas, on peut se conformer à des formes d'éditorialisation, dans le second, il et plutôt fait référence à la détermination d'une fonction d'intermédiation capable de favoriser le déploiement et la coordination de ressources informatisées objectivables diverses et du travail vivant

L'expérimentation Recto-Verso entre le Centre National d'Etudes et de Recherche de France Télécom et le LICEF à la Télé Université du Québec (34) montre que différentes figures de développement étaient envisagées par les acteurs de l'expérimentation. Nous en avons repéré quatre dans le cadre de cette étude comme nous l'avons signalé dans la partie précédente : le scénario télématique (1), le scénario enseignement classique intégrant des nouvelles technologies

sans modifier le système éducatif (2), le scénario plate-forme éditoriale accessible en libre-service par l'usager (3), le scénario plate-forme intégrant des outils-services de formation (4). Les deux premiers scénarios se situent dans la continuité soit de la télématique, soit de l'enseignement classique. Mais quels sont les différents modèles socio-économiques envisagés ? L'un fait référence aux modes de rétribution des services télématiques, l'autre à des modes de financement publics. Les deux autres scénarios essayent, par contre, soit de croiser ces deux modes de financement, soit d'en anticiper d'autres. D'un côté, le scénario (3) de la plate-forme éditoriale accessible en libre service s'inscrit dans une logique de consommation de produits informationnels où le savoir est soumis à un mode de paiement de l'ordre du péage. Les services offerts sur le réseau sont alors payés par l'utilisateur individuellement et au temps de consommation. Cette stratégie représente une extension de la logique éditoriale et s'apparente à la logique du compteur. D'un autre côté, le scénario (4) de la plate-forme intégrant des outils-services de formation consiste à apporter aux entreprises clientes des solutions personnalisées élaborées à partir d'outils et services plus ou moins standardisés. L'organisme assure une fonction d'intermédiaire qui prend en charge tous les problèmes liés au processus de technologisation et qui se fait rémunérer à la prestation offerte (logique du courtage), celle-ci s'apparentant à de l'assistance continuée dans le temps,. Ces deux derniers scénarios qui s'inscrivent en rupture avec les modes de fonctionnement antérieurs correspondent à deux façons d'envisager l'usager et renvoient à deux modèles de développement industriels dont il s'agit de comprendre en filigrane ce qu'ils cachent en termes d'évolutions sociales divergentes. L'un renvoie à l'industrie culturelle, l'autre à l'industrie des services. Ainsi, soit il est question pour le scénario (3) d'incorporer, sur un support unique, l'ensemble des constituants de la relation éducative, contenu et relation automatisée, en l'absence même des enseignants et il s'agit de faire du contenu de formation une marchandise accessible en ligne; soit l'agencement des ressources correspond à une combinaison d'un ensemble d'outils qui s'inscrivent dans un projet pédagogique professionnel, cas du scénario (4). Les options envisagées sont antagonistes par rapport aux modes de médiations envisagées et par rapport à la question de savoir qui sera maître des ressources de formation, des règles d'accessibilité et de tarification et également en terme de structuration des savoirs, de positionnement de l'usager, et de mode de financement et de rétribution des acteurs.

Pour faire bref, dans le premier cas, on prévoit un usager qui aurait accès au contenu dans une option servuctrice[293], substitutive par rapport à l'enseignement classique, dans le second, on propose à l'usager le service d'un organisme de formation répondant aux besoins des entreprises.

[293] Cette notion fait référence à la servuction c'est-à-dire un service produit en partie par l'utilisateur voir Eiglier P. & Langeard E. (1987*), Servuction , le marketing des services*, Paris, Mc Graw Hill

Deux options s'opposent. L'une cherche à étendre aux biens et services de formation la logique éditoriale, faisant de ces prestations des marchandises, même si celles-ci sont accessibles en ligne. L'autre tente de réaliser des agencements de ressources de formation dans une optique d'industrie des services. Dans chacun des cas, le positionnement du système d'éducation et de formation et de l'individu au sein de la société est différent. Aussi, on ne peut comprendre ce qui se joue qu'en situant clairement l'arrangement moderne qui réunit l'individu et le système social. Or les nouveaux rapports d'usage institués par les dispositifs que nous venons d'évoquer sont de l'ordre d'un « processus complexe de construction, déconstruction et reconstruction de la réalité sociale et individuelle guidé par une logique industrielle et, parfois, marchande » (33, p. 212). La contrainte imposée à l'usager de co-produire une partie du service, peut se réaliser selon plusieurs scénarios. Dans l'un de ceux-ci, à travers le développement de *self-service*, l'impératif de médiations pédagogiques n'est plus considéré comme essentiel, dans l'autre cas, à travers le développement d'outils-services, on se soucie encore de mettre à la disposition de l'individu les moyens de son autonomie et le dispositif prévoit des médiations entre prestataire et bénéficiaire. Ces propositions industrielles nous permettent de voir les mutations sociales qui sont envisagées. Cependant, comme nous le soulignions avec Alain Payeur en 1999, « l'objectivation technique réclame des efforts si importants que le système éducatif, dans ses principaux secteurs, a encore de bonnes chances de pouvoir résister à la pression de l'industrialisation qui s'annonce » (33, p. 213).

3. Objectivation et dimension politique

L'approche choisie dans cette partie va nous conduire à considérer les aspects politiques et leur lien avec les formes d'objectivation. Cependant nous n'étudierons pas la politique comme un fait social ordinaire, comme une « chose qui condamne à ne « saisir que les traces objectivées, institutionnalisées d'un réel qui nous échappe », mais à rechercher dans les représentations des acteurs la mobilisation d'une rationalité du possible[294], tant il est vrai que dans les dispositifs expérimentaux se cherchent de nouvelles règles et de nouvelles modalités de conception, transmission et appropriation du savoir. Ce qui tente de s'objectiver dans de nouvelles formes institutionnelles (consortium par exemple) ou dans des dispositifs technologiques relève *du* politique, c'est-à-dire de « l'ordre des problèmes posés par l'être ensemble » avant de concerner *la* politique, « lieu de résolution concret de ces problèmes »[295]. Car ce qui fait débat, et renvoie à une

[294] Bertho A. (2002) : « Une politique populaire, le travail comme paradigme de la politique » in Andréani T. ; Vakaloulis M. (dir) : *Refaire la politique*, Sylepse, p 161 &166.
[295] Lordon F (2002) : « La démocratie à l'épreuve de la finance » in Andréani T. ; Vakaloulis M. (dir) : *Refaire la politique*, Sylepse, p.22.

pluralité de possibles, a trait au processus de marchandisation ou de mise en marché qui doit être considéré dans les tendances et dans les oppositions qu'il suscite. Ce processus nous interroge, d'un côté, quant à la place donnée aux biens communs dans nos civilisations occidentales et aux différentes approches qui se confrontent à ce sujet et, d'un autre côté, quant aux formes de régulation ou de relation public/privé qui doivent s'inventer. Certains auteurs font l'hypothèse qu'en ce qui concerne les activités productives, soumises de plus en plus aux injonctions de la performance, se crée une disjonction entre la rationalité économique et financière et une rationalité axiologique justiciable du politique et de la citoyenneté[296]. S'il semble difficile de réellement séparer dans le vécu ces deux formes de rationalité, cette opposition permet tout au moins de poser autrement certaines questions en ce qui concerne des activités du savoir (système d'informations spécialisées d'intérêt public, que celles-ci concernent l'agriculture ou la formation et l'éducation) et qui ont jusqu'ici échappé aux injonctions de rentabilité en tant que biens communs. Ainsi, actuellement on voit apparaître des discours divergents.

D'une part, ceux qui s'inscrivent dans l'approche avancée par J.F. Lyotard[297], à savoir qu'en termes de savoirs « l'enjeu n'est (plus) la vérité mais la performativité, c'est-à-dire le meilleur rapport *input/output* ». Le but recherché consisterait alors à « accroître la puissance » principalement de l'entreprise, de l'économie. A. Payeur, par exemple, s'interroge sur « ce qu'il y a actuellement de plus puissant dans l'économie pour une société qui a mis ses valeurs sous la loi de la rentabilité »[298].

D'autre part, la tentation d'adopter une logique de logiciel libre aux ressources informationnelles tend à mettre en avant une logique de mutualisation en phase avec les pratiques d'échanges entre enseignants par exemple. En effet, nombre d'agents internes au système éducatif ont l'habitude de modifier et d'adapter des ressources en fonction de leurs stratégies pédagogiques et en fonction de la spécificité du public. Que l'on aborde le débat en s'intéressant comme nous venons de le faire dans la partie précédente aux pratiques pédagogiques, ou qu'on l'approche du côté des politiques éducatives, l'analyse se reporte nécessairement sur la société et sur ce qui est mis en question dans les sociétés contemporaines par rapport aux conditions d'élaboration, de transmission, de finalisation des savoirs.

Nous avons fait le choix d'approfondir ce sujet en nous centrant principalement sur le champ de l'éducation et de la formation révélateur de ce qui se joue en matière de télé-services propres à

---

[296] Bacher D. (2002) : « Gérer autrement l'entreprise » in Andréani T. ; Vakaloulis M. (dir) : *Refaire la politique*, Sylepse, p.149.

[297] Lyotard J.F. (1988) : *La condition postmoderne*. Les éditions de Minuit, Coll. Critique, p.76.

[298] Payeur A. (2001) : « Les mutations du système éducatif en France. Du point de vue des Sciences de l'information et de la communication : l'industrialisation de la formation en questions » in *Colloque sur la Mac Donaldization, Christ Church College, University of Canterbury*, juin 2001.

des biens communs. Nous commencerons donc par définir et donner les limites du processus de marchandisation capitaliste (marchéisation) dans ce milieu, avant de voir ce qui l'oppose à la logique de service public. Ce qui est en jeu concerne la défense des valeurs de service public tels les principes d'égalité des chances, de l'intérêt général, de biens sociaux qui doivent être accessibles à tous, déterminés par un choix collectif et répondre aux caractères de continuité, de laïcité et de neutralité. Cependant, les dynamiques à l'œuvre semblent augurer de transferts d'autorité qui risquent de mettre en danger cette conception exigeante de la démocratie. On constate de plus en plus des transferts d'un pouvoir public à une autorité mixte, d'une procédure unilatérale à une procédure contractuelle, d'un arbitrage politique à un pouvoir privé voire aux mécanismes de marché, d'une situation monopolistique à une situation de concurrence[299]. Ainsi « le sujet politique, les choix collectifs disparaissent au profit des choix privés de personnes privés »[300]. Dans ce mouvement le pouvoir politique cesse d'être progressivement comptable des services publics.

Le processus de technologisation, malgré l'investissement tant financier que symbolique qu'il suscite, ne semble pas en mesure de pouvoir concilier de manière simple les approches économiques et pédagogiques au sein du système éducatif et de formation. Il semble pour l'instant que les acteurs soient confrontés à de nouvelles questions sans pouvoir apporter de réponses globalement acceptées. Cependant, au-delà d'approches socio-économiques, industrielles et pédagogiques du processus de technologisation, la question des campus numériques semble augurer des formes nouvelles en termes de partenariat où s'entrecroisent logique de service public et logique de marché, structure privée et structure publique. Ce sujet sera l'objet d'un deuxième développement.

Nous terminerons par les questions que pose la tentation d'adopter la logique de production des logiciels libres en éducation. Quelles valeurs sont alors défendues et quelles différences peut-on percevoir par rapport à la notion de droit d'auteur et d'intérêt général ? Car la tension ne s'exerce pas seulement entre logique industrielle, logique marchande et logique civique : à quels principes, équivalences, valeurs de référence, ou 'économie de grandeurs' comme les nomment L. Boltanski et L. Thévenot[301] les acteurs en appellent-ils ? Quelles positions politiques sont-elles mises en débat dans un monde connexionniste? Par qui ? La distinction opérée par Ricœur entre le juste et

---

[299] Carton L. (1993) : « Frontières public/privé, marchand/non-marchand dans le champ de l'éducation et de la formation » in *Études de communication n° 14 – Éducation, Formation. Le temps de l'industrialisation ?,* Université Charles de Gaulle –Lille 3, pp. 15-36.

[300] Andréani T. (2003) : « La privatisation des services publics est une privatisation de la démocratie » in *Actuel Marx n° 43*, p. 62.

[301] Boltanski L., Thévenot L. (1991) *: De la justification. Les économies de grandeur*, Gallimard, NRF Essais.

le bon, et par M. Walzer entre des sphères de justice[302] nous permettent-elles de penser ce qui doit relever de la marchandisation ou de la marchéisation[303] ?

Nous aborderons ces sujets en essayant de répondre à trois questions : Comment la citoyenneté a-t-elle été progressivement occultée au profit d'une logique de développement personnel qui fait le lit d'une logique marchande ? Quels enjeux cache l'adoption de formes nouvelles de contractualisation ? Quels courants de pensée s'affrontent aujourd'hui par rapport aux valeurs défendues pour le système éducatif ?

3-1. Dévaluation des fondements politiques et idéologique du Service Public

La notion de marchéisation (ou marchandisation capitaliste) renvoie aux idées d'exigence de plus-value, de concurrence, de financement majoritairement privé, d'évaluation du rendement de l'activité. Dans les faits, le marché a conquis plus facilement d'autres champs que ceux de l'éducation ou de l'information spécialisée comme par exemple celui de la culture. Il gagne les secteurs étudiés sur les marges à travers le développement de banques de données payantes dans certains secteurs comme la recherche en chimie ou autres et l'éducation à travers le développement du consumérisme éducatif et culturel (produits para-scolaires, marché des langues…) ou celui de la formation en entreprise.

Il semble que la notion de marchéisation joue peu en formation initiale puisque l'industrialisation y est plus affaire d'État que de marché. Si nous restons sur la différence entre marchandisation et marchéisation, tel que défini par T. Andréani[304], à savoir qu'un bien social tel que l'éducation peut être plus ou moins marchandisé mais ne peut être marchéisé, dans le sens où il ne peut être produit pour générer du profit ; nous reprendrons ce que souligne G. Tremblay[305] en considérant que ce qu'il appelle marchandisation coïncide à de la marchéisation ou à de la marchandisation capitaliste. Cet auteur avance que : « l'extension de la marchandisation –*marchéisation*- (c'est nous qui précisons) au champ de la formation, c'est-à-dire la régulation d'échanges en fonction de la

---

[302] Walzer M. (1997) *: Sphères de justice, une défense du pluralisme et de l'égalité*, Seuil, collection la couleur des idées.

[303] Andréani T. (2003) : « La privatisation des services publics est une privatisation de la démocratie » in *Actuel Marx n° 43*, pp.49-52. la marchandisation concerne des biens sociaux ou publics appelés à rester dans le cadre du service public mais pour qui se pose le problème de leur gratuité. Elle doit permettre de couvrir les frais de fonctionnement sans recherche d'une quelconque rentabilité économique (ce qui est la finalité de la marchéisation). A partir de là, cela pose des questions socio-politiques qui ne sont pas simples (on le voit par exemple avec le cas de l'enseignement supérieur).

[304] Andréani T. (2003) : « La privatisation des services publics est une privatisation de la démocratie » in *Actuel Marx n° 43*, pp.49-52.

[305] Tremblay G. (1998) : « Une approche pertinente ? » in Mœglin P. (dir) : *L'ndustrialisation de la formation. Etat de la question*, CNDP, pp. 39-59.

recherche de profit entre offreurs et demandeurs individuels dans un marché donné, se heurte au fait qu'une autre logique légitime et structure fortement le champ, celle de service public qui fait de l'éducation un service essentiel que l'État doit assurer à tous sans discrimination. L'école n'est pas un marché qui mettrait en rapport direct des offreurs et des demandeurs, elle est un processus de reproduction sociale qui implique un tiers, le sujet de la reproduction, à savoir l'apprenant ». Cependant, il nous faut noter, d'une part, que la formation en entreprise et la formation continue sont considérées comme un marché, et que d'autre part, on assiste à l'affaiblissement du service public tel que défini dans la tradition française, à savoir lorsque l'État se porte garant des biens communs et en assure le service. Deux raisons nous conduisent à un tel constat. D'un côté, la logique de *public utilities,* dans le monde anglo-saxon, montre que l'État peut régler et réglementer tout en laissant à des entreprises privées l'initiative de la production du service. Une tendance à la contractualisation se fait jour qui n'est pas sans pénétrer les pays à tradition de « service public ». D'un autre côté, les discours font place de plus en plus au niveau politique et institutionnel, à une dévaluation des fondements politiques et idéologiques du service public éducatif au profit d'une mentalité privilégiant le marché.

Il semble que ce soit un changement dans les rapports de force en termes de valeurs qui justifie les mutations observables dans le champ éducatif. J.L. Derouet[306], qui s'inscrit dans la lignée de pensée du livre de L. Boltanski et L. Thévenot « De la justification : les économies de la grandeur »[307] identifie au moins trois courants qui s'interpénètrent pour former le tissu du système éducatif en France. Dans un texte de 1993 (11, pp. 43-46), relisant J.L. Derouet, j'ai pu montrer comment ont évolué les poids respectifs de ces trois logiques au cours du temps : d'abord, la « logique civique » au fondement de l'instruction publique telle qu'on la conçoit en France, tournée vers la formation du citoyen ; ensuite, « la logique domestique » plus tournée vers l'épanouissement des personnes ; à ces deux logiques, vient enfin se mêler aujourd'hui une « logique industrielle » à travers laquelle la sphère économique essaye de faire de la formation un instrument au service de ses objectifs ; cette logique tente de la soumettre par ailleurs à ses modes de gestion en imposant le souci d'une certaine rigueur financière, statistique… , ou encore en redéfinissant les conditions d'allocation des ressources dont a besoin le système pour fonctionner.

Que déduire de cette évolution ? En quoi et comment les fondements initiaux du champ éducatif et le rapport de ce champ au champ politique, culturel et social sont-ils aujourd'hui questionnés? Quelles sont les ruptures en termes de valeur qui expliquent les mutations successives ? Quelles sont les dimensions nouvelles des problèmes en cause ? Autant de questions auxquelles nous

[306] Derouet J. L. (1992), *Ecole et justice : de l'égalité des chances aux compromis locaux ?* Paris, Métailié
[307] Boltanski L. ; Thevenot L. (1991) : *De la justification : les économies de la grandeur*, Gallimard

avons tenté de répondre dans l'article cité. Nous avons ainsi évoqué « le passage de la nation comme valeur référentielle de la logique civique à l'idée transnationale liée à l'Europe ; la tendance à la dualisation de la société qui devient particulièrement sensible dans le champ éducatif et qui rend problématique le souci d'équité avancé dans les textes fondateurs de l'école ; la rupture avec une conception durkheimienne de la formation comme inculcation de règles, normes et comme perpétuation des valeurs de la société qui repose autrement la question de la citoyenneté ». Ces jeux complexes d'interrogations traversent le système éducatif dans son ensemble mais aussi la société tout entière et en particulier le rapport de celle-ci au savoir.

Pour mieux comprendre les processus de construction de l'idéologie scolaire et leurs évolutions, nous sommes revenue sur certains faits historiques en nous attachant à montrer l'évolution des valeurs quant à la place de l'éducation et de la formation dans la société.

1) Les présupposés unificateurs de la société laïque (liberté, justice, égalité…) introduisent la vision d'une société uniforme et homogène, même si dans la réalité maintes contradictions apparaissent. En effet, « l'idéologie scolaire de la III ème République prend appui sur l'idée française de nation, associée dans la pensée républicaine et laïque au triomphe de la raison sur les traditions »[308]. Le système socio-éducatif, dans ce contexte, est chargé de la construction de l'unité culturelle de la nation et l'État, en tant qu'autorité politique, devient l'instance qui détient le monopole de l'éducation légitime. Ainsi, l'école à l'origine a été imaginée comme un lieu de socialisation qui permet à l'individu, à la fois, de s'émanciper par rapport aux règles de la tradition en intériorisant d'autres systèmes de valeurs, de nouvelles normes sociales, et à s'intégrer dans une société moderne. L'accès à la culture écrite, la mise en place d'un discours législatif et pédagogique sont pensés pour assurer l'intégration culturelle des individus et leur adhésion aux valeurs universalistes. L'analyse des discours est révélatrice de l'idéologie développée à l'époque : le développement national est associé à l'idée de croissance économique, la modernisation à celle de développement humain, le triomphe de la raison à celle de la liberté, et la formation de la nation à celle de la victoire finale de la justice sociale. Condorcet, dans son projet présenté devant l'assemblée législative le 20 et 29 avril 1792, exprimait l'idée que « l'acquisition du savoir est indissociable de la citoyenneté et du rôle politique de l'individu »[309]. Cette pensée a été reprise par des doctrinaires socialistes en matière de formation au XIXe siècle, tels que Cabet et Buonarotti, mais eux-mêmes, dans leur propre courant, étaient confrontés à Saint-Simon qui prônait avant tout l'industrialisation, et à Proudhon qui insistait sur l'apprentissage continu du métier. Ces contradictions

[308] Touraine A. (1992) : *Critique de la modernité*, Paris, Fayard, p.81.
[309] Terrot N. (1983) : *Histoire de l'éducation des adultes en France*, Paris, Edilig

propres à la réalité n'empêchait point des discours unificateurs mais sont peut être à l'origine des bouleversements de repères qui ont suivi.

2) Comment émergent de nouvelles dimensions concernant l'éducation ? La formation va être au cours du XXe siècle de plus en plus au service de la sphère économique. Ce processus va générer des réactions de la part des partenaires sociaux qui se situent dans un mouvement de lutte des classes. « Les acquis sont notables, telle la loi Delors de 1971, qui instaure l'idée d'une formation des adultes, dite formation continue, destinée à maintenir ou accroître les connaissances professionnelles, intellectuelles ou culturelles des individus. La réconciliation de l'économique et du social, obtenue en 1968, symbolise le consensus minimum obtenu par les trois partenaires : État, patronat et syndicats à la suite d'un événement « mai 68 » suscité, entre autres, par l'éclatement de ces deux sphères. Les concessions accordées alors aux travailleurs sont relatives à leurs aspirations personnelles (développement personnel, progrès social de l'individu) ; en contrepartie ces derniers acceptent le progrès économique et technique. Les termes employés sont révélateurs de cet état de fait : la formation doit favoriser progrès économique et social, développement professionnel et culturel et être une réponse aux besoins économiques et à la satisfaction des travailleurs » (11, p. 45). Ainsi les antagonismes sont occultés et les individus et l'entreprise montrent qu'ils ont des intérêts communs dans le développement de la formation. Celle-ci est au service de la production et doit être une réponse aux besoins des hommes. De la sorte, la formation permanente affirme sa fonction intégratrice ; la force d'imposition de la sphère économique par rapport aux sphères politiques, sociale et culturelle est réelle ; et pourtant on constate une articulation permanente entre ces sphères. Il est remarquable de constater, par ailleurs, que la question de la citoyenneté est, dans les faits, occultée au profit du développement personnel de l'individu. Cette valorisation de la sphère privée par rapport à la sphère publique éclaire différemment la place accordée à la logique domestique, au sein du système éducatif, dans notre société. Une corrélation existe entre la montée de l'individualisme et le fait qu'on privilégie, à l'école et au sein de la formation continue, l'épanouissement de la personne au détriment d'inculcation de valeurs collectives. Sur le plan du lien social, cette rupture n'est pas sans conséquences. P. Ricœur sur un plan plus politique, explique la désaffection actuelle de la logique civique à partir de la laïcité de l'État qui fait de l'école un foyer de totale neutralité de convictions. Cette mise entre parenthèses des convictions conduit à une perpétuelle tentative d'affaiblissement du dynamisme propre à la société par l'État, ce qui a pour

corrélation « l'individualisme passif des citoyens »[310]. Ainsi l'obligation civique de l'égalité d'instruction est un idéal qui, dans nos sociétés, rentre en tension avec les contraintes d'efficacité[311]. Et des chercheurs tels que P. Bourdieu, J. C. Passeron et R. Boudon[312] rendent compte dans leurs travaux de la permanence des inégalités des chances scolaires comme des chances sociales. Cette situation semble s'aggraver à l'heure européenne.

3) En effet, comme l'exprime Pirson[313], on voudrait imaginer que la Communauté européenne s'attache à définir, en matière d'éducation, un projet pédagogique global, cohérent et incontournable, dont l'objectif prioritaire serait la lutte contre les tendances dualisantes de nos sociétés. Mais la construction d'une vraie communauté solidaire, qui concerne aussi les citoyens, et où l'éducation et la formation contribueraient à cet effort, ne semble pas la voie adoptée. Depuis le traité de Rome, c'est une Europe économique qui s'élabore et les initiatives communautaires, en matière d'éducation, sont souvent ressenties en termes d'ingérence par chacun des États. De ce fait on voit se développer des programmes utilisant les NTIC qui tentent de contourner les obstacles politiques et institutionnels. Ce processus, qui relève de la logique industrielle, ne fait qu'accentuer les inégalités et ce sont des programmes discriminants qui pour l'instant sont suscités (COMETT, FORCE…..). Comme le souligne C. Gobin[314], au sein de l'Union Européenne l'intérêt général devient l'intérêt des grandes firmes dans la mesure où il s'agit de remplacer autant que faire se peut l'intervention politique par l'intervention dite « technique » qui a l'avantage d'empêcher les débats. On découvre le poids des représentations des ces gros lobbies au sein de multiples comités d'experts créés par la CEE qui, à travers des « livres blancs », dessinent les orientations de l'union Européenne. Dans ces écrits, des termes sont mobilisés qui paraissent progressistes tels « la formation tout au long de la vie », mais cette expression qui accompagne tous les textes officiels dans le domaine de la formation et de l'emploi dans les années 90 côtoie deux autres expressions : « le temps de travail flexible sur toute la vie » et « l'apprentissage tout au long de la vie ». La stratégie sous-tendue derrière ces termes semble correspondre à une volonté de « dévalorisation permanente de la qualification professionnelle des travailleurs » et transforme le contenu même de la notion de formation renvoyant à la

---

[310] Rocard, M. ; Ricoeur, P. (1991) : « Justice et marché », *Esprit, n° 168*, janvier, pp. 5-22.
[311] Derouet J. L. (1992), *Ecole et justice : de l'égalité des chances aux compromis locaux ?* Paris, Métailié, p.14
[312] Bourdieu P. ; Passeron J. C. (1999) : *La reproduction, éléments pour une théorie du système d'enseignement*, Paris, Les éditions de Minuit.
Boudon r. (1973) : *L'inégalité des chances. La mobilité sociale dans les sociétés industrielles*, Paris, A. Collin
[313] Pirson R. (1992) : « Éducation et nouvelles technologies : pour un outil européen de communication et d'information », *TIS Technologie-Information-Société*, vol. 4, n°1, pp. 9-35.
[314] Gobin C. (2002) : « L'Union Européenne, la recomposition conservatrice » in Andréani T. ; Vakaloulis M. (dir) : *Refaire la politique*, Sylepse, pp. 107-110

construction d'aptitudes au travail plus qu'à la construction de citoyen. Elle prend place également dans une tentative de transformer tout le champ de la connaissance et de la formation en un immense marché. Les discours sur « la société de la connaissance » à Lisbonne 2000 propose ce fantasme. La production et la diffusion de la connaissance serait de plus en plus transféré au secteur privé, délégitimant ainsi les lieux d'enseignement public général. Dans cette conception comme le souligne l'auteur[315], « le collectif humain et la société sont réduits à n'être qu'un réservoir de ressources au service de l'entreprise » et « l'ancien droit à la formation continue devient aujourd'hui le droit à s'imposer soi-même une déqualification continue ». Dans les faits il existe une tension entre plusieurs mouvements d'idée et dans les discours des points de vue contradictoires s'affrontent. Ainsi, parallèlement aux discours précédents, l'approche d'éducation populaire, à un niveau plus international, semble aujourd'hui profiter de l'utilisation des réseaux et du développement de l'esprit du « libre » pour se renouveler, ce qui montre que les approches dans le domaine éducatif ne peuvent être appréhendées de manière univoques[316].

Les tendances relevées montrent que l'éducation est au cœur de débats très vifs, il conviendra de voir à travers l'analyse de la mise en place des consortiums et l'appropriation de la logique des ressources pédagogiques 'libres' par un certain nombre d'agents du système éducatif sur quels sujets les tensions entre les différents points de vue se cristallisent.

3-2. Le consortium : une nouvelle forme partenariale au cœur de mutations politico-institutionnelles

Nous avons fait l'hypothèse dans un article récent avec E. Fichez (2003) (42) que « les campus numériques constituent un processus à travers lequel se cherche un nouveau modèle de fonctionnement social du système d'enseignement supérieur fondé sur de nouvelles formes d'intégration des universités et sur de nouvelles articulations des régimes privés et publics ». Si on reste dans le cadre français, cette forme de contractualisation lie horizontalement des acteurs qui

[315] idem p113-115

[316] Boucher Petrovic N. (2004) : « L'éducation populaire aux prises avec la société de l'information : potentialités, risques et particularités », *Actes du 13°colloque du CREIS-Terminal, société de l'information, société du contrôle ? Évolutions de la critique de l'informatisation*, 30 juin-2 juillet, pp. 237-253.

se cooptent sous l'incitation des appels d'offre ministériels[317]. Ainsi le cadre d'une régulation étatique donne une impulsion à un ensemble d'acteurs sur un mode non centralisé.

A un premier niveau, le consortium permet de résoudre la tension entre un mouvement qui s'attache à préserver l'autonomie de chaque université et un mouvement inverse, porté par le processus d'internationalisation des échanges de biens éducatifs, qui réclame la création d'équipes nationales inter-universitaires pour élaborer ressources pédagogiques multimédias et dispositifs de campus numérique. La configuration des consortiums est censée constituer un mécanisme d'intégration capable précisément de gérer cette tension, le consortium étant une instance à la fois officielle, impulsée par l'Etat, et contractuelle, limitée dans le temps et dans les actions, les réalités de terrain ne confirment pas toujours cet objectif à l'épreuve des faits.

A un second niveau, le consortium permet d'innover quant aux formes d'articulation entre la logique de service public et la logique de marché. L'analyse des différents projets montre en filigrane que derrière ce concept chargé d'utopie, différents acteurs sont à la recherche d'un objet qui reste à inventer (le campus numérique), dans une période d'innovation et d'incertitude du marché qui les oblige à anticiper tout en coopérant de manière étroite. Le consortium est ainsi investi d'un double rôle : faire face aux incertitudes du marché et assurer la coordination nécessaire, entre structures publiques et privées, dans une phase où les règles entre les acteurs ne sont pas données d'avance (43). Comme le souligne G. Tremblay en 2003 « le partenariat s'inscrit dans des stratégies autant sociales et politiques qu'économiques. C'est un mode de création et d'expression de solidarité sociale et de régulation politique qui joue un rôle majeur dans nos sociétés en transformation, qu'on les qualifie d'économies du savoir, de sociétés en réseaux ou de nouvelles formes d'organisation industrielle du capitalisme avancé (le gatesisme : Tremblay, 1995). C'est aussi, symboliquement, une façon pour les partenaires, de participer à un univers social plus large, ou d'avoir l'impression de faire son devoir de citoyen. »[318]

Mais il faut relever, également, à la suite d'A. Payeur et E. Fichez[319] que les campus numériques semblent vouloir répondre à la fois à un processus d'internationalisation et de régionalisation, deux tendances qui marquent les projets actuellement en déploiement, suscitant dans le système éducatif des tendances de libéralisation de ce champ. L'action publique étatique se trouve alors

---

[317] La France a lancé des appels d'offre sur cette question chaque année depuis septembre 2000. Chaque appel d'offre fixe un cahier des charges avec des objectifs précis, il s'agit de développer une offre compétitive sur le marché international, de promouvoir une logique de consortium sur des champs thématiques, de moderniser le service public d'enseignement supérieur par une démarche d'innovation dans les méthodes de transmission des connaissances et d'apprentissage.

[318] Tremblay G. (2003) : »Les partenariats : stratégies pour une économie du savoir » in *Distances et savoirs vol. 1-n°2/2003 Fichez E. ; Guillemet P. (dir.) Le temps du partenariat*, Hermès, CNED, Lavoisier, pp.204.
Tremblay G. (1995) : »La société de l'information : du fordisme au gatesisme », *Communication Information,* Québec*, vol.16, n°2*, décembre 1995, pp.131-158.

[319] Texte de proposition pour le colloque de 2005 organisé par le SIF axe 5 : FOAD et territorialité : le redéploiement de la formation

questionnée : doit-elle se centrer sur les mutations et la coordination (les appels d'offre en France vont dans ce sens) ou doit-elle relâcher son rôle au profit d'une échelle infra ou supra-nationale (comme l'OMC le préconise pour l'éducation)?

La dynamique partenariale en cours et qui suscite maints débats et écrits[320], apparaît comme un des éléments forts visant à établir une économie du savoir mondialisée et internationalisée, cependant elle n'est pas sans montrer des limites d'ordre institutionnel, juridique et socio-économiques et surtout organisationnelles. Tout reste à inventer et des règles ne peuvent se dégager que si elles sont rendues viables et efficaces sur le terrain. Comme nous le soulignions avec E. Fichez au colloque Bogues 2001 à Montréal (42), cette dynamique tente de favoriser le traitement des marchés globaux tout en assurant du sur mesure de masse à des niveaux plus locaux.

Sur un plan plus opérationnel, le consortium peut jouer tant en amont sur les modes de production des ressources qu'en aval sur les modalités de leur diffusion/distribution.

En amont, elle permet aux protagonistes engagés de partager les risques et d'utiliser le consortium à la fois comme un vecteur de standardisation des formats, systèmes de médiations et méthodes et comme un vecteur de coordination de la recherche. Au sein de ce type d'organisation, les acteurs, en privilégiant certaines options par rapport à d'autres, cherchent à élargir le périmètre au sein duquel les connaissances et les expertises sont partagées. De ce fait ils espèrent prendre de l'avance en terme de recherche-développement et ainsi imposer leur choix dans le champ considéré.

En aval, le consortium peut beaucoup mieux intégrer les usages que les instances de normalisation[321]. Les produits développés dans ce cadre se rapprochent de ceux du marché et il est surtout possible de faire contribuer les usagers à la création des produits et des services grâce à la plasticité des TIC. Cette éventualité, comme nous l'avons remarqué, n'est pas sans poser questions. Le travail mené en coordination avec E. Fichez (23) en 1996 mettait en garde contre cette potentialité. Car, à travers précisément le thème récurrent de coproduction, on peut s'interroger sur les enjeux sous-jacents à cette intégration de l'usager du côté des producteurs : n'en fait-on pas, d'une certaine façon, un coproducteur « institutionnalisé »[322], privé de la distance nécessaire à l'exercice de son jugement en tant que citoyen/usager d'un bien spécifique ? Ne doit-on pas au contraire instaurer un rapport social d'évaluateur de l'offre, de la qualité de service et

---

[320] Voir en particulier le numéro de *Distances et savoirs* volume 1 – n° 2/2003, coordonné par E. Fichez et P. Guillemet qui porte sur *Le temps du partenariat.*

[321] Hawkins, R. (2000) : "Vers une évolution ou vers une disparition de la 'démocratie technique'? L'avenir de la normalisation dans le domaine des technologies de l'information et de la communication » in *Réseaux n° 102, La fabrication des normes*, Hermès, p. 133.

[322] Godbout J. (192) : « Co-production et représentation de l'usager » in Chauvière M. et Godbout J. (dir) *Les usagers entre marché et citoyenneté*, Paris, L'Harmattan, pp. 291-307.

de l'action publique. La question de l'usager pourrait alors être resituée dans celle plus vaste, de la participation démocratique et de ses modalités d'actualisation.

Les projets de campus numériques regroupent des protagonistes émanant de secteurs régis par des principes différents (économie de marché, principe de souveraineté publique et indirectement économie solidaire) mais qui trouvent dans les consortiums des formes organisationnelles qui permettent de coordonner les actions entre acteurs éducatifs, industriels et politiques. Cette nouvelle instance organisationnelle, promue politiquement, oblige à reconsidérer ce qui fonde la logique de service public non pas d'un point de vue essentiellement théorique mais d'un point de vue institutionnel et pratique. L'État, par cette nouvelle forme de contractualisation entre privé et public, tente de conserver certains avantages de service public c'est-à-dire assurer une vision à long terme et satisfaire aux exigences de continuité, d'égalité et de neutralité tout en recherchant une régulation entre un service public et un libre marché[323]. « L'articulation du public et du privé dans des formes variées de partenariat autorise tout à la fois une marchandisation (capitaliste) accrue de la vie sociale et l'inscription du contrôle public dans la prestation des services.»[324]

Mais comment dans les conditions concrètes qui sont celles du champ de la formation aujourd'hui faire advenir la dimension politique et citoyenne ? Comment réinscrire l'individu isolé dans des rapports sociaux à travers les processus de formation et d'éducation par exemple? Nous avons avancé en 1997 avec E. Fichez quelques pistes (27). La première serait le refus de la coupure entre le sujet et ses médiateurs. Car celle-ci revendiquée au nom d'une autonomie supposée et comme signe de modernité isole le sujet et ouvre ainsi la voie à une marchéisation accrue. La seconde piste serait la nécessité de développer, dans et hors des institutions classiques de formation, des instances de débat où puissent se confronter usagers, prescripteurs et prestataires. Les réseaux d'échanges de savoirs propres au monde connexionniste correspondraient à ce désir d'appropriation des finalités sociales de la formation mais leurs actions restent trop limitées[325].

Ainsi l'idée de développer des biens éducatifs conduit-elle l'État à la mise en place d'une structure contractuelle, le consortium, qui peut être définie comme un espace de production collective non soumis aux formes d'exclusivité. Le consortium s'avèrera-t-il à terme comme le meilleur moyen de lutter contre la tendance à la privatisation des connaissances ? Ou sera-t-il un espace de

---

[323] Rachline, F. (1996) : *Services publics, économie de marché*, Presses de Sciences Po

[324] Tremblay G. (2003) : »Les partenariats : stratégies pour une économie du savoir » in *Distances et savoirs vol. 1- n°2/2003 Fichez E. ; Guillemet P. (dir.) Le temps du partenariat*, Hermès, CNED, Lavoisier, p.205.

[325] Hébert-Suffrin, C. (1996) : « Réseau d'échanges de savoirs », in Pratiques d'autoformation et d'aide à l'autoformation, Deuxième colloque européen sur l'autoformation, Lille 6-7 novembre 1995, *Les Cahiers d'étude du CUEEP, USTL-CUEEP n° 32-33*, mai 1996, pp.177-181

partage de connaissances, juste le temps de l'innovation, au cours duquel seront déterminées les modalités futures de la mise en marché du savoir ?

Les universités sont face à un nouveau défi, elles sont perçues comme fer de lance de cette stratégie du consortium. Vont-elles en retirer des avantages en augmentant leur légitimité par rapport à la création des connaissances et en obtenant des financements pour des activités de recherche ; ou « ouvrent-elles la porte à l'influence grandissante des valeurs du monde marchand et industriel, lesquelles ne sont pas toujours facilement compatibles avec une conception de l'éducation comme service public »[326] ?

3-3. Modes d'objectivation et statut des télé-services éducatifs

Si le consortium est révélateur des mutations politico-institutionnelles et en particulier de l'évolution du service public et des modes de coordination entre instances publiques et privées, l'approche du 'libre' permet de mieux cerner ce qui se joue au carrefour des logiques marchande, solidaire et de service public. En effet, la question des télé-services, qui met au centre la question de l'accès à la formation et non seulement au savoir, permet de considérer les évolutions en cours, non comme la simple opportunité de dépasser le rapport d'imposition du système éducatif vis-à-vis d'administrés (23, p10)[327], mais comme la tension entre un rapport offre/demande et un lien social fondé sur une logique de réciprocité. La tentation d'adopter la logique de production des logiciels libres en éducation interroge, en effet, sur les valeurs défendues et sur la manière de percevoir la notion de bien commun comme celle de droit d'auteur et d'intérêt général. La tension ne s'exerce pas seulement entre logique industrielle, logique marchande et logique civique. Si on se réfère aux principes, équivalences, valeurs de référence, ou 'économie de grandeurs' comme les nomment L. Boltanski et L. Thévenot[328], on peut se demander quelles sont celles auxquelles les acteurs en appellent. Quelles positions politiques sont-elles mises en débat dans un monde connexionniste qui privilégie les liens sociaux par rapport aux relations marchandes? La distinction opérée par Ricœur entre le juste et le bon, et par Walzer entre des sphères de justice[329]

---

[326] Tremblay G. (2003) : « Les partenariats : stratégies pour une économie du savoir » in *Distances et savoirs vol. 1-n°2/2003 Fichez E. ; Guillemet P. (dir.) Le temps du partenariat*, Hermès, CNED, Lavoisier, p.206.

[327] Dans la préface du numéro de l'*Ateliers – Cahiers de la Maison de la Recherche n° 5* portant sur « Education – formation : figure de l'usager » nous avions avec Fichez E. en 1996 mis l'accent sur l'ordre politico-administratif qui définissait les besoins de manière objective et l'imposait à ces administrés reprenant en ce sens les analyses de C. Paradeise (1992) : « Usagers et marché » in Chauvière M., Godbout J.T., *les usagers entre marché et citoyenneté*, Logiques sociales/ L'Harmattan, pp. 191-205

[328] Boltanski L., Thévenot L. (1991) *: De la justification. Les économies de grandeur*, Gallimard, NRF Essais.

[329] Walzer M. (1997) *: Sphères de justice, une défense du pluralisme et de l'égalité*, Seuil, collection la couleur des idées.

nous permettent-elles de penser ce qui doit relever de la marchandisation ou de la marchéisation[330] ?

Dans cette tension entre plusieurs logiques ou plusieurs mondes, il nous faut définir les points d'opposition ou de consensus et situer des biens communs tels que des télé-services de formation ou d'éducation. Plusieurs paramètres peuvent être considérés, philosophiques, économiques, sociaux, juridiques qui affectent différemment selon les choix avancés les modes de production et de circulation des télé-services et donc les dispositifs de formation en tant que tels. Si, préalablement, nous avons analysé comment évoluent les formes de valorisation quand on passe de la marchandise comme objet de transaction aux échanges électroniques dans un système ouvert en réseau et dans quelle mesure l'adjonction de relation de services aux biens immatériels oblige à reconsidérer les formes de valorisation, la potentialité même de valorisation reste à questionner quand il s'agit de considérer des télé-services de formation ou d'éducation. L'éducation dans nos sociétés relève des biens communs. Mais à quoi peut renvoyer cette notion aujourd'hui ?

La tradition française de service public part du principe que l'État est garant du bien commun et doit offrir les services qui permettent de l'assurer, mais l'éducation est de ce point de vue aujourd'hui au centre de confrontations multiples liées au processus d'internationalisation et d'évolution des cadres politiques entre autres. « Deux courants s'affrontent sur la question de l'intervention des sphères économique, politique, sociale et culturelle vis-à-vis du système éducatif » comme nous le soulignions dans un article en 1993 (11, pp.48-49). Certains libéraux orthodoxes soutiennent de leur côté que l'État doit s'abstenir d'intervenir dans le domaine de l'éducation afin de laisser ce secteur à la seule sphère économique. Il n'y a guère en fait qu'aux USA qu'on applique cette philosophie du laisser-faire. Mais, même si ce courant utilitariste a une influence certaine, il est aussi vivement critiqué dans ce pays. Le livre de J. Rawls « Théorie de la justice »[331] en est la preuve qui préconise de garantir « un minimum social satisfaisant » aux plus défavorisés. Concevoir la société comme un système institutionnel de type distributif comme le fait J. Rawls, permet de réfléchir à une représentation de la justice sociale qui ne s'énonce plus

---

[330] Andréani T. (2003) : « La privatisation des services publics est une privatisation de la démocratie » in *Actuel Marx n° 43*, pp.49-52. La marchandisation concerne des biens sociaux ou publics appelés à rester dans le cadre du service public mais pour qui se pose le problème de leur gratuité. La marchandisation doit permettre de couvrir les frais de fonctionnement sans recherche d'une quelconque rentabilité économique (ce qui est la finalité de la marchéisation). A partir de là, cela pose des questions socio- politiques qui ne sont pas simples (on le voit par exemple avec le cas de l'enseignement supérieur).

[331] Rawls, J. (1987), *Théorie de la justice*, Paris, Seuil

dans les termes traditionnels du rapport entre État et citoyens assistés[332]. Un autre courant fonde son argumentation sur la fonction sociale de l'éducation, sur sa valeur symbolique irréductible à sa valeur marchande. Il en appelle à la souveraineté nationale, à l'identité nationale et oppose la notion de biens marchands et biens non marchands. Nous conviendrons avec G. Tremblay[333] que l'opposition se situe plus entre la valeur d'usage et la valeur d'échange de l'un et l'autre de ces biens. Il semble nécessaire, en effet, d'échapper à un raisonnement qui « considère, soit que tous les biens sont de type marchand, soit que, par principe, certains échappent totalement au marché »[334]. Les analyses de J. Deceuninck à ce sujet sont tout à fait éclairantes[335]. C'est donc bien la recherche d'une position médiane entre ces deux courants qui semble nécessaire. La distinction entre valeur d'usage et valeur d'échange pose la question de la pluralité des biens et les biens éducatifs se caractérisent par le fait qu'ils engagent l'avenir et exigent qu'une réflexion s'établisse sur leur portée à long terme pour la société. Si l'approche de J. Rawls permet de se démarquer par rapport à une approche de service public, son principe du maximin consistant à « maximiser la part minimale » parmi les partages inégaux, c'est-à-dire ceux qui concernent les différences de richesse et de revenus, ne permet pas de mettre l'accent sur la signification propre des choses à partager, sur leur évaluation en tant que biens distincts. Aussi P. Ricœur, s'il approuve la démarche de J. Rawls sur bien des points, dénonce le fait qu'elle soit purement procédurale, qu'elle mette sur le même plan tous les « biens sociaux premiers », il prône la nécessité de mener une réflexion sur le statut du bien éducatif par rapport aux autres biens à distribuer[336]. La logique de service public et celle de réciprocité concordent également sur cette nécessité, même si l'une considère que les besoins sont définis en préalable et de manière centralisée et autoritaire par l'État alors que la seconde prône la liberté individuelle du choix. Ainsi il s'agirait de se dégager d'une pensée qui oppose logique marchande et non marchande et voir ce qu'il peut advenir dans la réalité au travers des confrontations de points de vue et des décisions prises quant aux questions de modes de financement et de formes juridiques.

En matière de financement les télé-services se développent majoritairement au sein de structures publiques financées par des fonds publics, cependant l'émergence de dispositifs comme les campus numériques au sein des universités est l'occasion de susciter des remises en cause et d'anticiper des scénarios différents. Non seulement on assiste à l'alliance de structures publiques

---

[332] Rocard M., Ricœur P. (1991), « Justice et marché », *Esprit, n°168*, janvier, pp.5-22.

[333] Tremblay G. (éd.) (1990) : *Les industries de la culture et de la communication au Québec et au Canada*, Québec, Presses de l'Université du Québec

[334] Rocard M., Ricœur P. (1991), « Justice et marché », *Esprit, n°168*, janvier, pp.6

[335] Deceuninck J. (2003) : « Campus numériques, établissements virtuels, ressources en ligne : la carte de l'offre et le parcours de l'usager, in Mœglin P. ; Tremblay G. (dir) : *2001 Bogues globalisme et pluralisme, tome 3 : TIC et éducation*, pp. 117-133.

[336] Ricœur P. (1991) : *Lectures 1, autour du politique*, Paris Seuil, pp.176-195.

et privées mais des philosophies différentes sont défendues par les différents chefs de projet. Certains considèrent les télé-services comme des innovations et perçoivent les financements comme l'occasion de voir ce qu'il peut advenir en termes de pédagogies innovantes. D'autres les appréhendent avec une préoccupation économique et sont soucieux, soit, de dégager des formes de rentabilité, soit, de transporter au sein du système éducatif des modèles propres aux entreprises comme le marketing éducatif ou les deux à la fois. Comme nous l'avons souligné précédemment on assiste à l'opposition entre une approche mercantile du savoir et une approche de mutualisation cherchant à favoriser la systématisation des échanges comme le projet Ariadné par exemple qui est une émanation de défenseurs de ressources pédagogiques 'libres'.

Cette opposition se traduit par des points de vue contraires quant au statut à donner aux informations et ressources pédagogiques. Si la première option privilégie la mutualisation et la gratuité des savoirs afin d'assurer une ouverture des échanges indispensables à l'innovation, la deuxième défend l'idée de propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Des options hybrides sont également défendues qui visent à postuler la gratuité des ressources et à rendre payants les services ou les outils favorisant le partage.

Conclusion

Nous avons constaté, à travers ce chapitre, l'intérêt d'aborder la notion d'objectivation. Celle-ci renvoie à la manière dont s'objectivent les relations sociales et dont s'institue des formes de valorisation. Elle permet d'appréhender, d'une part, dans quelle mesure les télé-services professionnels et de formation affectent les médiations sociales et professionnelles, conduisent les utilisateurs à se conformer, sans que cela soit mis en débat, à des postures sociales incluses dans ces dispositifs, et d'autre part, comment se valorisent l'institutionnalisation des médiations et les formes inédites de réflexivité auquel le processus de médiatisation conduit. Les promoteurs des télé-services lors du développement de la télématique française dans les années 80, non seulement ont contribué au déploiement de relations de services généralisés sur les réseaux, mais ont permis, en utilisant la réflexivité, d'introduire des applications jouant sur la personnalisation des services et l'accès direct à l'utilisateur.

Pour comprendre ce qui distingue les formes d'objectivation des industries culturelles de celles des télé-services, nous avons mis en évidence les formes de valorisation et de référent de calcul de la valeur appliquées pour les services télématiques dans les années 80. Il apparaît que l'objectivation des relations sociales de nature très diverses a pu s'effectuer en prenant en compte un référent abstrait tel que le temps. Mais il est évident que le temps n'est rien sans les institutions. Les mécanismes de désignation de la valeur, qui ont été alors mis en place, ont

réclamé une élaboration collective plus complexe que celle qui prend l'objet comme moyen d'échange.

De même, les accords entre les différents protagonistes dans le cadre des expérimentations sur les réseaux ne sont pas du même ordre que ceux appliqués dans l'édition et les médias traditionnels. L'organisation de la filière sur les réseaux, qui implique l'institutionnalisation de médiations médiatisées et des formes de rétribution fondées sur la contractualisation (forfait ou pourcentage à la transaction), est différente de celle qui concourt au processus de marchandisation fondé sur un objet (livre, CD, cédérom, etc.) ou au financement indirect par la publicité.

En ce qui concerne les mécanismes de création de la valeur, le réseau, en offrant des potentialités nouvelles, entraîne les promoteurs d'applications à innover en la matière. Cependant, même si les rapports personnels à l'usager qui peuvent s'instaurer rendent la valeur d'usage supérieure à la valeur d'échange, cette supériorité s'applique plus à la qualité du rapport social qu'à la reproductibilité. Ce qui explique la difficulté de dégager de la valeur sur les réseaux actuellement.

En fait, la valeur la plus importante sur des télé-services professionnels ou des télé-services de formation en ligne concerne moins l'édition de contenu en eux-mêmes que la confiance que les utilisateurs font à ceux qui assument un ensemble de tâches relatives à des formes d'expertise informationnelles et communicationnelles spécifiques. Les demandeurs attendent plutôt une expertise répondant à leurs questions précises et réclament une relation quasiment concomitante avec l'offreur. En ce sens, les structures de coût pour les télé-services professionnels diffèrent de celle des industries culturelles classiques et sont même inversées, dans la mesure où les coûts variables restent importants à cause du travail vivant qui ne peut être réduit qu'en partie, tandis que les coûts éditoriaux s'avèrent souvent faibles.

L'intermédiaire cherche à assurer une fonction d'intégrateur qui établit des liens de confiance entre les acteurs des deux bouts de la chaîne en essayant de capter tant des partenaires que des usagers. Pour ce faire, il tente de fournir un service de guichet unique, d'assembler et d'agencer des ressources diverses, d'instaurer des relations continuées dans le temps et fondées sur la confiance et le long terme, d'organiser le processus de co-production avec l'usager et de le valoriser, d'animer les prestataires, de décharger tant sa clientèle que ses fournisseurs de nombreuses fonctions telles celles de recherche d'informations. En ce qui concerne les clients, il leur permet de mieux choisir leurs prestations tandis qu'il informe les prestataires sur les types de prestations demandées, l'évolution du marché et les profilages de clientèle. Il s'agit donc pour l'intermédiaire de répondre aux besoins en rendant objectives les attentes des usagers et les contraintes des prestataires de services. Cependant dans les faits, et plus particulièrement dans la formation, tout se passe comme si les prescripteurs négligeaient de se donner les moyens de

prendre sérieusement en compte les processus d'appropriation dès l'amont, en particulier le processus d'apprentissage, tandis que ces mêmes processus étaient posés *a posteriori* comme centraux pour générer des usages et donc pour la survie du service. La rationalisation plus ou moins franche de la médiation pédagogique devenue objective trouve là ses limites et la fonction d'accompagnement qui réclame du travail vivant s'avère en fait coûteuse en temps sans qu'il soit prévu qu'elle le soit.

Pour saisir le sens donné par les expérimentateurs aux dispositifs développés et voir la position qu'ils accordent au système éducatif et à l'individu au sein de la société, nous avons analysé les différents projets suivis au cours de nos études en fonction de critères propres aux modèles socio-économiques des industries culturelles (nature des produits ou prestations, organisation de la filière, mode de financement et de rétribution des acteurs), tout en y ajoutant de nouveaux paramètres, propres à la spécificité du secteur (mode de structuration du savoir, position accordée à l'usager). Ce travail permet de voir que plusieurs scénarios se dégagent et que s'opposent selon les scénarios extrêmes matérialisation/médiatisation, éditorialisation/intermédiation, logique de consommation du savoir/assistance pédagogique, dispositif visant la substitution aux enseignants/projet pédagogique, etc. Cette grille d'analyse est susceptible de questionner les choix politiques dans la mesure où les paramètres politiques, philosophiques, économiques, sociaux, juridiques affectent différemment les modes de production et de circulation des télé-services professionnels et de formation.

Si on a analysé préalablement la manière dont pouvait être déterminée la valeur au sein des dispositifs, la potentialité même de valorisation reste à questionner en ce qui concerne plus spécifiquement l'éducation qui relève du statut de biens communs dans nos sociétés. L'évolution des cadres politiques liée au processus d'internationalisation, entre autres, bouscule les repères en place, en particulier ceux du Service public. Par exemple, il est incontestable que la logique d'innovation fournit aux acteurs les moyens de repérer ce qui pourrait être modifié dans la relation entre l'État et l'éducation ou la formation. Si on considère le politique comme l'ordre des problèmes posés et la politique comme le lieu de résolution des problèmes, de l'un à l'autre peut s'effectuer une mobilisation pour une rationalité du ou des possible(s). Nous avons tenté, dans ce chapitre, de voir ce qui s'objective dans de nouvelles formes institutionnelles comme les consortiums. Ce qui fait débat et renvoie à une pluralité de possibles a bien trait au processus de mise en marché. Les consortiums propres aux campus numériques sont, en effet, révélateurs de mutations politico-institutionnelles et augurent de formes inédites de partenariat où s'entrecroisent logique de Service public et logique de marché, structure privée et structure publique. Dans quelle mesure ce type de structure innovera-t-il et sera-t-il en position de dépasser

la tension entre le rapport offre-demande propre à une approche de mise en marché et l'idée que le lien social est fondé avant tout sur une logique de réciprocité ? Dans quelle mesure le consortium autorisera-t-il tout à la fois une marchéisation accrue et l'inscription du contrôle public dans la prestation de service éducatif ? Dans quelle mesure s'avérera-t-il être le moyen de lutter contre la tendance à la privatisation des connaissances ? Ces différentes questions, comme nous l'avons souligné, évoquent des transferts possibles d'autorité qui risquent de mettre en danger une conception exigeante de la démocratie : transferts d'un pouvoir public à une autorité mixte, d'une procédure unilatérale à une procédure contractuelle, d'un arbitrage politique à un pouvoir privé voire aux mécanismes de marché, d'une situation monopolistique à une situation de concurrence. Le souci d'émanciper l'individu semble occulté et remplacé par celui d'en faire un co-producteur « institutionnalisé » privé de la distance nécessaire à l'exercice de son jugement en tant que citoyen. La question de l'inexorabilité du processus de rationalisation et les discussions théoriques qu'elle a engendrées et qu'elle continue à engendrer sur la place du politique trouve dans les discussions autour du consortium et autour du statut du bien commun matière à réflexions concrètes.

Conclusion générale

Le travail réalisé dans cette « habilitation à diriger des recherches » nous a conduite à approfondir le soubassement conceptuel de nos analyses. Cet affermissement va avoir une influence certaine sur notre manière de structurer nos enseignements, sur la guidance des étudiants en thèse et sur l'évolution de mes intérêts de recherche. Trois points que nous aborderons successivement dans cette conclusion qui sera brève.

La structuration des enseignements : ceux-ci vont s'enrichir dans le sens où nous allons retravailler une série de cours sur les industries culturelles en particulier à partir de la réflexion menée sur l'évolution des modèles socio-économiques qui peuvent s'expliquer par l'amplification des phénomènes de rationalisation, d'idéologisation et d'objectivation que nous avons soulignée dans ce document. De même les cours méthodologiques seront repris en tenant compte de l'approche particulière développée ici, à savoir la prise en compte, dans l'analyse des stratégies d'acteurs participant aux expérimentations technologiques, de leurs visions du monde ; approche qui permet de creuser la manière dont les acteurs s'approprient les formes d'idéologisation ambiantes tout en défendant leurs intérêts propres ou des intérêts collectifs correspondant à leurs milieux d'appartenance.

La guidance des étudiants en thèse, que nous avons eu la chance depuis 1997 de mener en collaboration avec P. Mœglin, ne peut que trouver avantage à la réflexion conduite. Par rapport aux enjeux propres à l'évolution des systèmes info-communicationnels dans les champs sociaux et aux mutations politiques, marchandes industrielles et idéologiques des industries de la culture et de la communication, il nous semble pouvoir accompagner les étudiants dans divers types d'analyse :

- les conditions dans lesquelles des innovations techniques et des mouvements d'idées s'inscrivent dans des contextes sociaux,
- les processus de production, distribution et mise en marché des biens informationnels et communicationnels et leur évolution,
- la formation des usages et la manière dont ceux-ci interrogent les fondements anthropologiques tels que les rapports de l'homme à l'espace et au temps, aux codes d'échanges.

Le travail que nous avons entrepris dans ce document devrait favoriser l'accompagnement conjoint des investigations des étudiants et de leur réflexion théorique, ainsi que leur prise en considération de notions telles que l'idéologisation, la modernité, la rationalisation, l'industrialisation, l'objectivation, la marchandisation etc. comme concepts heuristiques à interroger. Notre souci sera, également, de leur permettre d'analyser tant les discours que les phénomènes intervenant soit dans un champ professionnel qui les préoccupe, soit à l'interférence de plusieurs champs sociaux et de les aider à forger les outils méthodologiques nécessaires.

Le choix que nous avons fait dans cette « habilitation à diriger des recherches », nous poussera à les faire réfléchir sur les différents niveaux qui s'entrecroisent ; à les aider à mettre en évidence différents rapports tels celui entre technologisation et logique capitaliste, entre idéologisation des sciences et des techniques et rationalisation, entre objectivation et mise en marché ; à leur faire saisir que la compréhension des concepts, de leur articulation et des débats qu'ils suscitent, aident autant le déchiffrement de la réalité (par exemple la manière dont les technologies participent des changements sociaux ou les raisons du développement de formes d'objectivation inédites) que la problématisation des mutations en œuvre. Nous pourrons leur proposer de s'interroger sur divers points à problématiser :

- les raisons de l'affirmation et de l'amplification d'expressions telles que 'société de l'information' ou 'société de la communication', 'société de la connaissance' etc., les interrogations sur ce qu'il y a d'idéologique dans ces termes et leurs ambiguïtés,
- les agencements privé/public, marchand/non marchand et le croisement ou l'hybridation entre divers modèles socio-économiques,
- la manière dont l'affranchissement des cadres spatio-temporels est occasion de nouvelles dynamiques partenariales et facteur de régulation,
- le manque de cohérence entre le modèle managérial et organisationnel sous-jacent au développement technologique et les modalités d'évaluation fondées sur des registres d'un autre ordre,
- la difficulté à mettre en œuvre l'autonomie des professionnels salariés ou des apprenants prônée dans les discours,
- les nouveaux modes d'organisation de la production et de la diffusion des télé-services ou systèmes info-communicationnels et leurs incidences en termes de métiers.
- Les logiques propres au processus d'innovations techniques et des mouvements d'idées.

Il conviendra, selon l'objet de leur étude et leur problématisation, de les encourager à recouper plusieurs de ces axes réflexifs en menant une analyse plus ou moins croisée des conditions structurantes, des logiques sociales, des stratégies d'acteurs et des usages.
Ce travail a d'ailleurs été déjà entrepris à travers plusieurs thèses que nous avons co-dirigées avec P. Mœglin. Nous évoquerons celles soutenues en décembre 2003, à savoir Alexandra Bal qui a fait porter sa réflexion sur l'adaptation industrielle de la corporation du savoir à l'espace virtuel vu à travers un grand projet éducatif canadien le projet USN/ILC, et celle d'Anna Kurtycz qui a abordé la question du comportement environnemental responsable vu comme une innovation selon une approche communicationnelle et qui s'est appuyée sur l'exemple de l'eau au Mexique. Deux autres thèses seront soutenues en décembre 2004 : celle de Sofia Köcergin qui concerne la recherche d'un modèle socio-économique pour les portails sur Internet et celle de Stéphane Blocquaux qui porte sur les réseaux documentaires éducatifs et qui interroge les processus de médiatisation et d'industrialisation à l'œuvre. Les thèses en cours portent entre autres sur les questions d'industrialisation de la formation et ses limites, sur les filiations et les contradictions entre l'idéologie de l'éducation populaire et celle propre à la société de l'information, sur les contradictions des nouvelles formes de communication managériales, etc .

L'évolution de nos intérêts de recherche est liée à la fois au travail entrepris à travers cette « habilitation à diriger des recherches » et à notre investissement au sein de la Maison des Sciences de l'Homme à Paris Nord. Si nous devons à la première d'avoir pu mettre en valeur la logique scientifique qui structure l'ensemble de nos travaux, nous considérons que cet approfondissement trouve matière à se concrétiser dans la perspective interdisciplinaire du projet scientifique de la MSH Paris-Nord, qui vise à croiser des « secteurs ».[337] Sans sous-estimer les difficultés inhérentes à cette démarche, il nous paraît essentiel de croiser également des problématiques et de constituer des grilles d'analyse commune. Plusieurs projets en cours nous situent déjà dans cette démarche:

- la recherche menée dans le cadre de l'équipe de recherche technologique en éducation (ERTe) dont nous assurons la responsabilité conjointement avec P. Grevet depuis 2003 pour trois ans et qui a pour objet l'analyse des « ***modèles économiques et des enjeux organisationnels des campus numériques*** ». Cette équipe réunit des enseignants-chercheurs en sciences de la communication, en économie et en sciences de l'éducation

[337] Mœglin Pierre (2000), *Rapport sur la faisabilité de la Maison des Sciences de l'Homme Paris-Nord,* ministère de la Recherche, Décembre 2000,.

en France et au Canada qui ont réalisé cette première année huit monographies de campus numériques et une synthèse d'ensemble.

- Le projet scientifique intitulé « ***Outils et dispositifs pour apprendre et se former : pour quelles innovations, avec quelles formes d'industrialisation et de mise en marché?*** » menée au sein de la MSH Paris Nord dont nous sommes responsable et qui a pour objet de rendre compte de phénomènes trop souvent traités séparément soit, les conditions économiques et politiques de production et de diffusion, les caractéristiques formelles des ressources, les facteurs techniques et les dimensions symboliques des modalités éducatives voire didactiques qui ne sont pas sans interférences avec les caractéristiques de l'ensemble des productions culturelles, mais toujours de manière spécifique.
- La recherche du réseau des MSH sur ***« les mutations des industries de la culture, de l'information et de la communication : cartographie, bilan, observation,*** » que nous coordonnons avec P. Bouquillion sur les questions de cadre réglementaire des marchés, les structures financières, les structurations industrielles, les formes de production, reproduction et de diffusion, la valorisation et mise en marché, et qui pour nous recoupe la réflexion menée dans le champ éducatif en nous permettant d'élargir notre réflexion au champ culturel abordé jusqu'ici seulement de façon tangentielle. Il conviendra d'approfondir les raisons des mutations liées à l'élargissement de la numérisation, de la mondialisation, des phénomènes de concentration et de financiarisation et l'accentuation de l'individualisation et des innovations technologiques.

Dans le cadre de ces trois types de recherche, nous avons choisi de nous centrer plus spécifiquement sur les questions relatives au processus de production - diffusion et mise en marché afin de saisir les enjeux et d'approfondir la question des modèles socio-économiques tant au sein de la formation et de l'éducation, où s'expérimentent des formes d'intermédiation au travers des plates-formes, que dans les champs culturels.

Publications Scientifiques de l'auteur

1- *C.L.A.I.R.E., usages et usagers*, en collaboration avec C. Sammer, rapport GRESEC, Grenoble 1984, 102 pages.

2- *Guillaume Tel, après six mois de fonctionnement*, en collaboration avec B. Guyot, I. Pailliart, rapport GRESEC, Grenoble, 1985, 30 pages.

3- *Guillaume Tel au service des agriculteurs*, rapport GRESEC, Grenoble 1985, 30 pages.

4- *La télématique au service des agriculteurs : un analyseur de l'espace professionnel agricole*, Thèse de 3° cycle sous la Direction de B. Miège, Université Grenoble 3, 1985, 256 pages.

5- *La vidéographie interactive,* en collaboration avec M. Echinard, rapport CNET/Usage Sociaux des Télécommunications, Paris mai 1988, 73 pages.

6- "Vers l'entreprise-réseaux : Chocs de cultures", en collaboration avec H. Bakis, in *Annales des télécommunications, t.46, n°11-12*, nov-déc 1991, pp. 620-631.

7- "La messagerie grise", en collaboration avec D. Carré, in *Culture technique n° 24 "Communication Techniques et Usages",* CRCT, Février 1992, pp. 165-170.

8- "L'EDI, un sacré puzzle", en collaboration avec D. Carré in *Journal de Réflexion sur l'Informatique n°22 "L'EDI dans les entreprises"*, Université de Namur, mars 1992, pp. 20-23.

9- "La mobilité et les réseaux", en collaboration avec C. Sammer in *Actes du 8e Congrès National de la Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication : Les nouveaux espaces de l'information et de la communication,* Lille, mai 1992, pp. 255-264.

10- "Towards corporate networks, a conflict of cultures", en collaboration avec H. Bakis in *Corporate networks, international télécommunication and interindépendance*, edited by H. Bakis, R. Abler and E.M. Roche, Belhaven press, London 1993, pp. 111-133

11- "Rationalisation de la formation : le lien social en question" in *Etudes de communication n° 14 "Education, formation : le temps de l'industrialisation"*, Université Charles de Gaulle- Lille III, mai 1993, pp. 39-52.

12- "Médias électroniques et agricultures plurielles", en collaboration avec D. Carré, in *Les Papiers n° 11, Communication et territoires*, Université Toulouse-Le Mirail, septembre 1993, pp. 47-73.

13- "Lecture critique de Gallouédec-Genuys : Une société sans papier? Nouvelles technologies de l'information et droit de la preuve, étude effectuée pour l'Observatoire juridique des technologies de l'information, Paris La Documentation Française, *Technologies de l'Information et Société – TIS- vol 3 n° 3,* 1993.

14- *Mobilité : une ressource managériale pour renouveler les frontières et transformer les territoires*, en collaboration avec C. Sammer, rapport CNET/Direction Prospective et Stratégies n°3544, août 1993, 96 pages.

15- "Evolutions structurelles : des espaces temps revisités. A travers l'étude des pratiques d'outils mobiles en milieu professionnel" en collaboration avec C. Sammer in *Technologies de l'Information et Société TIS volume 6 n° 4,* 1994, pp. 353-376.

16- "Médias éducatifs : un marché introuvable" in *SIF* : *Actes du colloque international : la notion de biens éducatifs service de formation et industries culturelles*, *Roubaix, janvier 1994,* juin 1994, pp. 343-356.

17- *L'innovation participative à la Poste,* en collaboration avec D. Carré rapport du Labo SIC, Université Paris-Nord, UFR Communication pour la convention AVIP/ENSPTT n° 93038, juin 1994, 23 pages.

18- "Comment la convergence s'envisage dans le champ de la communication personnelle? in *Technologies de l'Information et Société TIS volume 7 n° 2,* 1995, pp 163-187.

19- "La communication mobile professionnelle" en collaboration avec C. Sammer et H. Bakis in *Annales de géographie - Réseaux de communication- n° 585-586*, sept-déc.1995, éditeur Armand Collin, pp. 599-613.

20- "Le radiotéléphone comme objet d'investissement identitaire, analyse des pratiques et des représentations en milieu professionnel" en collaboration avec C. Sammer in *Psychologie du travail et des organisations* 1995 vol. 1 n° 4, numéro thématique sur travail et automatisation, éditeur Presses Académiques Neuchâtel (PAN), pp.27-35.

21- "Informatisation : le paradoxe de la régulation par l'éthique" en collaboration avec D. Carré in *Actes du Colloque du CREIS - Responsabilité sociales et formation des acteurs de l'informatisation* - du 5,6&7 juillet 1995 à Namur Belgique, pp. 173-183.

22- *La communication mobile en milieu professionnel, usages et prospective*, Rapport CNET/RP/PAA/TSA/UST n° 4142, janvier 1995, 51 pages.

23- "Education, formation : figure de l'usager" éditeur en collaboration avec E. Fichez, *Ateliers - Cahiers de la Maison de la Recherche* - Université Charles de Gaulle -Lille 3 n° 5/1996 ; et rédaction de la Préface, pp. 9-12.

24- "Dispositifs techniques et médiations dans le processus de formation" en collaboration avec E. Fichez in *10e Congrès National de la Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication : Information, communication et technique*, Grenoble, novembre 1996, pp. 449-460.

25- "Comment penser les usages de la communication personnelle" in *Actes du Séminaire de l'Action Scientifique : Communication mobile professionnelle n°6,* mai 1996, France Telecom CNET, pp. 6-13.

26- "Firms, networks and territories : interactions in situations of co-presence and tele-presence" en collaboration avec C. Sammer in H. Bakis and E.M. Roche *Networks between local and global*, édition Avebury (Oxford), 1997, pp. 283-301.

27- « L'usager en formation : ambiguïté d'une nouvelle figure » en collaboration avec E. Fichez, in *Actes du premier colloque international, Penser les usages*, Bordeaux, 27-29 1997, France-Telecom, 1997, pp. 425-432.

28- « Produits-services éducatifs hors l'école » in P. Mœglin (sous la direction de). *Industrialisation de la formation : état de la question*, CNDP, 1998, pp. 151-170.

29- « La modélisation des connaissances et du savoir : interrogations critiques autour d'une nouvelle voie de l'informatisation sociale » in *Actes du colloque du CREIS- Informatisation et anticipations : entre promesses et réalisations,* Strasbourg, 10-12 juin 1998, pp. 249-262.

30- *Entre Assurance et banque : bureaux-métiers, télétravail et téléservices*, en collaboration avec C. Richard in Flexible work pratices and communication technology -Flexot-, project for Targeted Socio-Economic Research (TSER), European Commission, DG XII, décembre 1998, 32 pages.

31- *Flexible Work Pratices and Communication Technology- State of the Art of Current Research*, en collaboration avec G. Valenduc, P. Vendramin, R. Richardson, A. Gillespie, V. Belt, D. Carré, S. Maugéri, A. Ponzellini, R. Pedersini, M. Seassaro, Flexible work pratices and communication technology -Flexcot-, project for Targeted Socio-Economic Research (TSER), European Commission, DG XII, Juillet 1998, 130 pages.

32- « Téléservices de formation : une articulation problématique entre convergence, industrialisation de la formation et virtualisation in *Sciences de la Société –Les Télé-Services, Les nouveaux services de communication-* , n°47, mai 1999 pp. 57-73.

33- « Du côté de l'industrialisation et de ses paradoxes», en collaboration avec A. Payeur, in V. Glikman (dir) *-Formations ouvertes et à distance : le point de vue des usagers-,* INRP, 1999, Technologies nouvelles et éducation, juin, pp. 201-213.

34- *Expérimentation de télé-enseignement à l'intersection de l'industrialisation de la formation et de la convergence.* Le projet Recto-Verso, (en collaboration avec Y. Bonizec), Rapport LabSIC/France-Telecom Recherche & Développement, 1999, 98 pages.

35- « Multimédias éducatifs : entre enjeux industriels et sociaux » in E. Fichez et J. Deceuninck (dir) *Industries éducatives, situations, approches, perspectives*, édition du conseil scientifique de l'université Charles-de-Gaulle, Travaux et recherches, Lille 3, 2000, pp. 203-214.

36- « L'appropriation des ressources pédagogiques par les enseignants », Rapport de la commission n° 4, *Les ressources scientifiques de l'Université en Ligne –Premier Cycle sur Mesure- : Quels usages, journées d'étude à Marseille le 29 et 30 juin 2000*, Actualités de l'université en ligne, http://www.uel.education.fr, pp. 25-31.

37- «Université en ligne : le temps de l'appropriation », en collaboration avec E. Fichez, *Actes du troisième colloque international sur les usages*, Paris, ICUST/ADERA, 13-14 juin, 2001 pp. 431-440.

38- «Où va l'informatisation de l'éducation : de l'anticipation des usages aux questions industrielles » *Actes du Colloque du CREIS, Téléservices publics : usages et citoyenneté*, Paris 2001, pp. 85-96.

39- « Carrefours critiques » in Y. Combès, P. Mœglin, P. Grevet, G. Tremblay (2001) : É*tat de l'art des projets et expériences d'enseignement médiatisé et/ou à distance dans l'enseignement supérieur au niveau national et international*, Rapport France Télécom Recherche et Développement , Mai 2001, pp.59-65.

40- « Éditorialisation, partenariat, commercialisation », Rapport de la commission n°1, in *L'Université en Ligne - Premier Cycle Sur Mesure -, Les rencontres de La Rochelle le 5 et 6 juillet 2001*, Actualités de l'université en ligne, http://www.uel.education.fr, pp. 10-14.

41- « Technologies : ouverture d'espaces de possibles, pour qui ? », en collaboration avec M.J. Barbot in *Le français dans le monde, numéro spécial sur l 'apprentissage des langues et technologies : usages en émergence* de janvier 2002, pp. 183-192.

42- « Les campus numériques en France et à l'étranger : émergence, structuration, enjeux », en collaboration avec E. Fichez in P. Mœglin ; G. Tremblay (dir*) 2001 BOGUES – Globalisme et pluralisme, tome 3 TIC et éducatio*n, Presses Universitaires de l'Université de Laval, 2003, pp. 99-115.

43- « La mise en marché des biens éducatifs : des questionnements autour d'une mutation » in E. Delamotte (éds) : *Du partage au marché : Regards croisés sur la circulation des savoirs*, Septentrion, 2004, pp.177-196.

44- *C@mpuSciences : un campus numérique en quête d'usagers*, en collaboration avec P. Mœglin, rapport pour la recherche ERTe pour le Ministère de l'éducation et de la Recherche, nov. 2004, 28 pages.

45- « La question de l'éditorialisation : un révélateur des modèles de développement envisagés ou envisageables » in E. Fichez, G. Jacquinot (dir) *L'université en ligne*, PUF, à paraître 2005.

Bibliographie des auteurs cités

Andréani T., Vakakoulis M. (2002) *: Refaire la politique*, Syllepse.

Andréani T ; (2002) : « Le démantèlement du secteur public, Chemins pour une refondation » in Andréani T et Vakaloulis M. (èds) : *Refaire la politique*, Syllepse, pp. 37-51.

Aron R. (1966) : *Trois essais sur l'âge industriel*, Plon.

Aron R. (1976) : *Les étapes de la pensée sociologique*, Gallimard tel, 1° édition Gallimard 1967.

Aron R. (1986) : *Dix-huit leçons sur la société industrielle*, Folio-essais.

Augé M. (1997) : *Une anthropologie des mondes contemporains*, Flammarion, collection Champs.

Bacher D. (2002) : « Gérer autrement l'entreprise » in Andréani T. ; Vakaloulis M. (dir) : *Refaire la politique*, Sylepse, pp.147-155.

Bal A. (2003) : *Réflexions sur l'adaptation industrielle de la corporation du savoir à l'espace virtuel. Le projet USN/ILC de l'Université de l'Ontario,* Université Paris 13, UFR des sciences de la communication, décembre, 568 pages.

Barchechath E. ; Pouts-Lajus S. (1991) : *Le marché européen de l'offre : segmentation, acteurs, tendances. Une enquête sur les producteurs européens d'applications multimédias pour l'Éducation et la Formation. Le programme STARTUP (1989-1991)*, Observatoire des technologies pour l'éducation en Europe, ronéo, p.9.

Barthe M. A. (1995) : « La face cachée de l'économie officielle : l'économie souterraine » in Latouche S. (dir) *L'économie dévoilée : du budget familial aux contraintes planétaires*, Ed Autrement, n° 159, série Mutations, pp. 136-143.

Bardini T. (1993) : « Diffusionnnisme , constructivisme et modèle technique : ébauche d'une approche communicationnelle du changement technico-social », *Technologies de l'Information et Société*, vol. 5, n° 4, pp. 367-391.

Bautier R. (2001) : *De la rhétorique à la communication*, PUG.

Bautier R. (2001) : « Stratégies de philosophes : la relance de la noosphère par le web », *Communication au VI colloque Franco-Brésilien, Stratégies et usages des NTIC, Opportunités et perspectives de recherches comparées France-Brésil*, 8 et 9 janvier 2001, document ronéo, 10 pages.

Bautier R. (2003) : « L'internet comme cerveau mondial » in *Esprit Critique, Revue internationale de sociologie et de sciences sociales*, www.espritcritique.org, 11pages.

Bell, D. (1973): *The Coming of Post-Industrial Society,* Basic Books, New York.

Bertho A. (2002) : « Une politique populaire, le travail comme paradigme de la politique » in Andréani T. ; Vakaloulis M. (dir) : *Refaire la politique*, Sylepse, pp. 157-166.

Bessand A. ; Nicolaïdis K. (1988) : « Les services au cœur de l'économie relationnelle », *Revue d'économie industrielle*, n° 43.

Berry M. (1983) : *Une technologie invisible ? L'impact des instruments de gestion sur l'évolution des systèmes humains*, CRG, Ecole polytechnique.

Bézille H. (1996) : « Autoformation, individualisation : l'autonomie en question » in Fichez É. et Combès Y. (ed) « Éducation, formation : figure de l'usager », *Cahiers de la Maison de la recherche, coll. Ateliers 5,* Université de Lille 3, pp. 23-31.

Blocquaux S. (2004) : *Les réseaux documentaires éducatifs : de la médiatisation à l'industrialisation*, Université Paris 13, UFR des sciences de la communication, décembre.

Boltanski L., Chiapello É. (1999) : *Le nouvel esprit du capitalisme*, NRF essais Gallimard.

Boltanski, L. ; Thévenot, L. (1991) : *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard.

Boucher Petrovic N. (2004) : « L'éducation populaire aux prises avec la société de l'information : potentialités, risques et particularités », *Actes du 13°colloque du CREIS-Terminal, société de l'information, société du contrôle ? Évolutions de la critique de l'informatisation*, 30 juin-2 juillet, pp. 237-253.

Boudon r. (1973) : *L'inégalité des chances. La mobilité sociale dans les sociétés industrielles*, Paris, A. Collin.

Boullier D. (1999) : « L'industrialisation des désirs dans le marketing en ligne : nouvelles figures du client et de la médiation » in *Actes du colloque « Penser les usages*, Bordeaux, 7-9 juin 1999, pp. 466-477.

Bourdieu, P. (1980) : *Questions de sociologie*, Les éditions de Minuit.

Bourdieu P. (1992) : *Les règles de l'art. Genèse et structure du champ littéraire*, Paris Seuil.

Bourdieu Pierre (1994), *Raisons pratiques, sur la théorie de l'action*, Seuil chapitre 6 l'économie des biens symboliques, pp.177-213.

Bourdieu P. ; Passeron J. C. (1999) : *La reproduction, éléments pour une théorie du système d'enseignement*, Paris, Les éditions de Minuit.

Braudel F. (1988) : *La dynamique du capitalisme*, champs, Flammarion.

Canguilhem G. (1988) : *Idéologie et Rationalité*, Vrin, p. 39, 44, 62. cité par Neveu É. (1997) : *Une société de communication ?,* Montchrestien, Clefs politique.

Carton L. (1993) : « Frontières public/privé, marchand/non-marchand dans le champ de l'éducation et de la formation » in *Études de communication n° 14 – Éducation, Formation. Le temps de l'industrialisation ?,* Université Charles de Gaulle –Lille 3, pp. 15-36.

Castells, M. (2001) *: La société en réseaux, tome 1 : L'ère de l'information,* Fayard

Castoriadis C. (1998) : *Les carrefours du labyrinthe I*, Seuil, Points essais, 1° parution 1978.

Castoriadis C. (1999) : *Domaines de l'homme, Les carrefours du labyrinthe II*, Seuil, Points essais, 1° parution 1986.

Castoriadis C. (1999) : *Figures du pensable, les carrefours du labyrinthe VI*, Seuil.

Chambat, P. (1994), « NTIC et représentations des usagers » in Vitalis (dir) *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*, éditions Apogée, pp.45-59.

Chambat P. (1994) : »Usages des TIC : évolutions des problématiques » in *Technologies de l'Information et Société*, vol. 6, n°3, pp. 249-270.

Chaptal Alain (2002), « E-Learning : Comme le berger qui criait au loup… »
in *www.cndp.fr/tice/dossiersie/tribune060202.htm*,3p.

Chauvière M. et Godbout J. (dir) *Les usagers entre marché et citoyenneté*, Paris, L'Harmattan.

Combès Y. Deceuninck J., Delamotte E., Fichez É, Glikman V., Meyer R.M., Payeur A. (1993) : « Préface, L'industrialisation de la formation : émergence d'un champ d'investigation » in *Études de communication n°14 Éducation, Formation : Le temps de l'industrialisation ?* Université Charles de Gaulle, Lille 3, pp.7-13.

Combès Y., Moeglin P., Grevet P., Tremblay G. (2001), *Etat de l'art des projets et expériences d'enseignement médiatisé et/ou à distance dans l'enseignement supérieur au niveau national et international*, Rapport pour FranceTélécom Recherche& Développement, 95 p.

Deceuninck J. (1993) : « Entre ingénierie, management et marketing : perméabilité et résistance de la formation initiale » in *Études de communication n° 14, Éducation, formation : Le temps de l'industrialisation ?* Université Charles de Gaulle, Lille 3, pp. 139-150.

Deceuninck J. (2003) : « Campus numériques, établissements virtuels, ressources en ligne : la carte de l'offre et le parcours de l'usager, in Moeglin P. ; Tremblay G. (dir) : *2001 Bogues globalisme et pluralisme, tome 3 TIC et éducation*, pp. 117-133.

Debon-Thesmar C. (1999) : « La production des compétences d'autoformation en Atelier Pédagogique Personnalisé» in Glikman V. (dir) *: Formations ouvertes et à distance : le point de vue des usages, Actes de la Journée d'étude du 28 novembre 1997*, INRP, pp. 39-50.

Delamotte E. (1998) : *Une introduction à la pensée économique en éducation*, PUF.

Derouet J.-L. (1989) : « L'établissement scolaire comme entreprise composite. Programme pour une sociologie des établissements scolaires », in Boltanski L ; et Thevenot L. (éds), *Justesse et justice dans le travail*, PUF, Cahier du centre d'Études de l'Emploi n°33, pp. 11-42.

Derouet J. L. (1992), *Ecole et justice : de l'égalité des chances aux compromis locaux ?* Paris, Métailié.

Eiglier P. ; Langeard E. (1987) : *Servuction : le marketing des services*, New-York, McGraw Hill.

Elbaz Elie (2002) : *Le construit social de la formation en ligne dans les entreprises : enjeux, stratégies et répercussions*, mémoire de DEA, Université Paris 13, UFR de sciences de la Communication, 161p.

Ewen Stuart (1983), *Consciences sous influence, Publicité et genèse de la société de consommation*, Aubier, Res Babel.

Fichez É (1993) : « Du 'marketing de la formation' : naturalisation, genèse et enjeux d'une notion » in *Études de communication n°14 Éducation, Formation : Le temps de l'industrialisation ?* Université Charles de Gaulle, Lille 3, pp. 107-122.

Fichez É. (1998) : « Industrialisation contre médiation » in Mœglin P., dir : *L'Industrialisation de la formation. État de la question*, Paris, Centre National de Documentation Pédagogique, pp.133-150.

Fichez E. ; Guillemet P. (dir.) (2003) *: Distances et savoirs, Le temps du partenariat*, vol. 1- n°2, Hermès, CNED, Lavoisier.

Flichy P. (1980) : *Les industries de l'imaginaire, pour une analyse économique des médias*, Presses Universitaires de Grenoble.

Flichy P. (1993) : « Industries culturelles, définition et évolution » in in Sfez L. (dir) *Dictionnaire critique de la communication*, PUF, p. 979.

Fourastié J. (1965) : *La productivité*, PUF, Que sais-je ? (nouvelle édition).

Gadrey J. (1994) : « La modernisation des services professionnels : rationalisation industrielle ou rationalisation professionnelle ? » in Fichez É. Dir. (1994) : *La notion de biens éducatifs. Service de formation et industries culturelles*, SFSIC, IUP Infocom Université de Lille 3, p.139-175.

Garnham N (2000) : « La théorie de la société de l'information en tant qu'idéologie : une critique » in *Réseaux n° 101, Questionner la société de l'information*, France-Telecom R&D/Hermès Publications, pp. 53-91.

Gensollen M. (1998), " The Internet : a New Information Economy ? ", in *Communications et Stratégies*, n° 32, 1998, pp. 197-227.

Gensollen, M. (1999), " La création de valeur sur Internet " in *Réseaux* n° 97, pp. 17-73.

Glikman V. (dir) *: Formations ouvertes et à distance : le point de vue des usages, Actes de la Journée d'étude du 28 novembre 1997*, INRP.

Gilain C. (1987) : « Simondon et l'approche de la technique » in *Revue du CRMSI (Centre de Recherche sur les Mutations des Sociétés Industrielles) n°12,* février 1987, pp. 107-124.

Gobin C. (2002) : « L'Union Européenne, la recomposition conservatrice » in Andréani T. ; Vakaloulis M. (dir) : *Refaire la politique*, Sylepse, pp. 107-110

Godbout J. (192) : « Co-production et représentation de l'usager » in Chauvière M. et Godbout J. (dir) *Les usagers entre marché et citoyenneté*, Paris, L'Harmattan, pp. 291-307.

George E. (1999) : « Internet au Québec : les fournisseurs d'accès et les portails » in *Revue Réseaux n° 97*, pp. 263-278.

Goux J.J. (1989) : « Cash, check or charge ? » in *Communications,* n° 50, pp. 7-22, Seuil, Paris in Bougnoux (1994) : Textes essentiels, Sciences de l'information et de la communication, Larousse, pp.678-687.

Grevet P. (2003) : « Informationnalisme, gratuités et modes de gestion des coûts fixes dans la formation », in Mœglin P ; Tremblay G. (2003) : *2001 Bogues : Globalisme et pluralisme, tome 3 TIC et éducation,* Les Presses de l'Université Laval, pp.27-45 ;

Grondin J. (1986) : « Rationalité et agir communicationnel chez Habermas » in *Critique, t. XLII, n°464-465*, pp. 40-59

Guillemet P. (1999) : « Rapaillé ou écartillé ? La place de l'apprenant dans le développement des NTIC » in Glikman V. (dir) *Formations ouvertes et à distance : le point de vue des usagers*, édition INRP, pp.169-180.

Haber S. (2001) : *Jürgen Habermas, une introduction*, Apogée, Pocket.

Habermas J. (1981) : « La modernité : un projet inachevé » in *Critique, t. XXXVII, n°413*, pp. 950-969.

Habermas J. (1984) : *La technique et la science comme « idéologie »*, Médiations Denoël, Préface et traduction par J.R. Ladmiral, texte en allemand paru en 1968.

Habermas J. (1993) : *La pensée postmétaphysique*, trad. R. Rochlitz, Paris, Armand Collin, « Théories ».

Habermas J. (1995) : *Théorie de l'agir communicationnel*, tome 1, Fayard.

Habermas J. (1996) : *L'espace public*, Critique de la politique Payot, 1° édition française 1978 Payot, édition allemande, 1962, by Hermann Lucherhand Verlag.

Habermas J. (1997) : *Théorie de l'agir communicationnel*, tome 2, Fayard.

Hatchuel, A., "Comment penser l'action collective ? Théorie des mythes rationnels", Tosel, André, Damien, Robert (dir.), *L'Action collective, coordination, conseil, planification*, colloque international (1994), Laboratoire de recherches philosophiques sur les logiques de l'agir, Besançon, Annales littéraires de l'université de Franche-Comté, "série Agon", vol. 12, 1998, pp. 177-202.

Haye (de la) Y. (1984) : « Pour une critique de l'idéologie informatique » in Haye (de la) Y. : *Dissonances, critique de la communication*, La pensée sauvage, pp.165-170. Première parution in Silex, n° 18, Grenoble, 1981.

Haye (de la) Y. (1984) : « Contribution à l'analyse matérialiste des média » in Haye (de la) Y. : *Dissonances, critique de la communication*, La pensée sauvage, pp.20-60. Première parution sous le titre original de : « *Contribution to a materialist analysis of the media* », introduction de : *Marx & Engels. On the Means of Communication* (*The Movement of Commodies, People, Information & Capital*, New-York & Bagnolet : International General/ IMMRC, 1980.

Haye (de la) Y. ; Miège B. (1984) : « Ce que cachent les discours sur la communication » in Haye (de la) Y. (1984) : *Dissonances, critique de la communication*, La pensée sauvage, pp. 120-142.

Hawkins, R. (2000) : "Vers une évolution ou vers une disparition de la 'démocratie technique'? L'avenir de la normalisation dans le domaine des technologies de l'information et de la communication » in *Réseaux n° 102, La fabrication des normes*, Hermès, pp. 119-137.

Hébert-Suffrin, C. (1996) : »Réseau d'échanges de savoirs », in Pratiques d'autoformation et d'aide à l'autoformation, Deuxième colloque européen sur l'autoformation, Lille 6-7 novembre 1995, *Les Cahiers d'étude du CUEEP, USTL-CUEEP n° 32-33*, mai 1996, pp.177-181.

Heilbroner, R.L. (1986) : *Le capitalisme, nature et logique*, Paris Economica.

Hennion A. (1990) : « De l'étude des médias à l'analyse de la médiation : esquisse d'une problématique » in *Revue MédiasPouvoirs n° 20,* octobre-décembre 1990, pp. 39-52 in Bougnoux D. (dir) : Textes essentiels sciences de l'information et de la communication, Larousse, pp.687-697.

Hennion A. (1993) : « Histoire de l'art : leçon sur la médiation », in *Revue Réseaux n°60 sur les médiations*, pp.11-38.

Horkheimer M. et Adorno T. (1983) : *La dialectique de la raison*, Tel Gallimard n°82, pp.129-176.

Jeanneret Y. (2000) : *Y-a-t-il (vraiment) des technologies d'information* ? Septentrion, Presses universitaires.

Kocergïn S. (2003) : « Portails sous influence des usagers : vers un dépassement de la logique marchande ? » in Lacroix J.G. ; Trembay G. (dir) 2001 *Bogues Globalisme et pluralisme tome 2 Usages des TIC*, pp. 371-395.

Kocergin S. (2004) : *Internet à la recherche d'un modèle socio-économique. Portail : une perspective viable ?* Université Paris 13, UFR des sciences de la communication, décembre.

Lacroix J.G. (1998) : "Au coeur des recompositions socio-économiques, la crise de l'école" in Moeglin (dir), *L'industrialisation de la formation. Etat de la question,* CNDP, pp. 173-195.

Lacroix J. G. ; Miège B. ; Moeglin P. ; Pajon P. ; Tremblay G. (1993) : « La convergence des télécommunications et de l'audiovisuel : un renouvellement de perspective s'impose » in *TIS* vol. 5 n°. 1, pp. 81-105.

Lacroix J.G. ; Mœglin P. (1994) : « La référence à la convergence des usages, Discours promotionnels de Télétel, Vidéoway et la suite, *Actes du colloque « Les sciences de l'information et la communication : approches, publics, pratiques depuis vingt ans »*, (Toulouse, 26-28 mai), Paris SFSIC Inforcom, IX e Congrès National des Sciences de l'Information et de la Communication, p. 295-305.

Leroi-Gourhan A. (1991) : *Le geste et la parole*, tome 2 *La mémoire et les rythmes*, Albin Michel.

Lévy P (1994) : *L'intelligence collective*, La Découverte.

Lévy P (1997) : *La cyberculture*, rapport au conseil de l'Europe, Odile Jacob.

Lévy P (2000) : *World philosophie*, Odile Jacob.

Lordon F (2002) : « La démocratie à l'épreuve de la finance » in Andréani T. ; Vakaloulis M. (dir) : *Refaire la politique*, Sylepse, pp. 13-23.

Lyotard, Jean-François (1988), *La condition postmoderne*, Editions de Minuit.

Marchand M. (1993) : « Univers télématique » in Sfez L. (dir) *Dictionnaire critique de la communication*, PUF, section Nouvelles technologies et leurs usages, p. 370.

Marx K. (1969) : *Contribution à la critique de l'économie politique*, Editions sociales, traduction de l'allemand par M. Husson et G. Badia, original (1859).

Mayère A. (1993) : « Point de vue d'une économiste sur les services de formation » in *Etudes de communication-Bulletin du CERTEIC n° 14, Education, formation : le temps de l'industrialisation ?*, pp. 53-59.

McLuhan M. (1977) : *La galaxie Gutenberg*, idées NRF, Gallimard tome 1&2.

Meirieu P. (1993) : *L'envers du tableau. Quelle pédagogie pour quelle école ?*, ESF, 2° édition.

Merton (1964) : « La prédiction créatrice », in *Éléments de théorie et de méthode sociologique*, Plon.

Miège B. (1989) : *La société conquise par la communication*, PUG.

Miège B. (1990) (dir.) : *Médias et communication en Europe*, PUG.

Miège B. (2000) : *Les industries du contenu face à l'ordre informationnel*, PUG.

Miège B. avec la collaboration de Salaün J.M. (1986) : « Á médias nouveaux, questions nouvelles », in Miège B., Pajon P., Salaün J.M. (1986) : *L'industrialisation de l'audiovisuel, des programmes pour les nouveaux médias*, Aubier Res Babel, pp. 59-88.

Miège B., Pajon P. (1990) : « La syntaxe des réseaux » in Miège B. *Médias et communication en Europe*, PUG.

Miège B. ; Tremblay G. (1999) : « Introduction. Pour une grille de lecture du développement des techniques de l'information et de la communication » in *Sciences de la Société, Les télé-services. Les nouveaux services de communication. N° 47*, Presses universitaires du Mirail, pp. 9-22.

Mœglin, P. (1991) « Télématique : de la recherche sur les usages aux usages de la recherche » in *Bulletin du CERTEIC, n° 12,* pp. 23-50.

Mœglin P. (1994) : *Le satellite éducatif : Média et expérimentation*, CNET, collection Réseaux.

Mœglin P. (1998) : *L'industrialisation de la formation*, CNDP.

Mœglin P. (1998) : « Entre service et *self-service* » in Mœglin P., dir : *L'Industrialisation de la formation. État de la question*, Paris, Centre National de Documentation Pédagogique, pp.107-131.

Mœglin P. (1998) : « Industrialisation, crise, ré-industrialisation » in Moeglin P. (dir) *L'industrialisation de la formation état de la question*, pp. 207-247.

Mœglin P. (1998) : « Au cœur des recompositions industrielles de la formation, la question de la médiation », *Actes du 11° Congrès National des Sciences de l'Information et de la Communication, SFIC, Université de Metz*, pp. 275-281.

Mœglin P. ; Tremblay G. (2003) dir.: *2001 Bogues globalisme et pluralisme, tome 3 TIC et éducation*.

Mœglin P. (2003) : « repenser l'usager, pour un universalisme concret » in Lacroix J. G. ; Tremblay G. (2003) : *2001 Bogues : Globalisme et pluralisme, tome 2 Usages des TIC*, pp.17-31.

Mœglin P. (2003) : « Industrialisation de la prestation éducative, de la médiatisation à la rationalisation » in Moeglin P., Tremblay G. (dir) *2001 Bogues globalisme et pluralisme tome 3 TIC et éducation*, pp.69-83.

Mœglin Pierre (2004) : *Outils et médias éducatif, une approche communicationnelle*, PUG.

Mœglin P., Brulois V., Carré D. (1995) : « Le communicateur personnel universel : entre utopies et territoires », *Sciences de la société, Territoire, société et communication,* n° 35, Presses universitaires du Mirail, pp.165-177.

Moll J. (1995) : Texte d »'ouverture e la table ronde, in G. Chappaz éd. (1995) : « Comprendre et construire la médiation », *Actes de l'Université d'été 1994*, Université de Provence , CNDP, CRDP de Marseille, pp. 170-175.

Morin E. (1991) : *Les idées* (tome 4 de *La méthode*), Seuil.

Munck (de) J. (1999) : *L'institution sociale de l'esprit*, PUF.

Musso P. ; Volle M. (1995) : « De la médiation télévisuelle à la télémédiation audiovisuelle » in *Médiaspouvoir n° 37,* pp. 77-85

Neveu É. (1997) : *Une société de communication ?,* Montchrestien, Clefs politique.

Nora S . ; Minc A. (1978) : *L'informatisation de la société*, rapport pour le Président de la République, La Documentation Française, Seuil, Points.

Noyer J.M. (1998) : « Á propos de quelques enjeux politiques, éthiques, religieux, et autres concernant le développement du réseau Internet », *Papier pour le Consistoire juif de Bruxelles* (http://www.uhb.fr/urfist/religion.htm).

Paquette G. (1995) : «Les technologies de l'information dans l'enseignement supérieur – une vision prospective », *Actes du colloque ACFAS-CST-CSE, L'enseignement supérieur à l'heure des nouvelles technologies de l'information*, Québec, 2 mai 1995, p.8.

Paquette G. ; Bourdeau J. ; Bergeron G. (1993) : « L'hyperguide : un environnement de téléformation implantant un concept de classe virtuelle élargie », *Actes du 4° Colloque ICO 93, Montréazl, Québec, 4-7 mai 1993, Montréal, LICEF, Télé-Université du Québec*, pp. 65-76.

Pâquier É ; Veltcheff C. (2002) : « Pas de centre d'auto-formation sans coopération avec les enseignants et les institutions ! » in *Le français dans le monde, apprentissages des langues et technologies : usages en émergence,* n° spécial, janvier 2002, pp.153-164.

Paradeise C. (1992) : « Usagers et marché » in Chauvière M., Godbout J.T., *les usagers entre marché et citoyenneté*, Logiques sociales/ L'Harmattan, pp. 191-205.

Payeur A. (1996) : Préface, « de la formation de nouveaux lieux de formation » in *Études de communication, n° 19 Formations et espaces d'innovation*, pp.7-15.

Payeur A. (2001) : « Les mutations du système éducatif en France. Du point de vue des Sciences de l'information et de la communication : l'industrialisation de la formation en questions » in *Colloque sur la Mac Donaldization, Christ Church College, University of Canterbury*, juin 2001.

Pirson R. (1992) : »Education et nouvelles technologies : pour un outil européen de communication et d'information », *TIS Technologie-Information-Société*, vol. 4, n°1, pp. 9-35.

Quéau P. (1996) : « Cyber Terre et Noosphère », *Bulletin interactif du Centre international de recherche et d'études transdisciplinaires (CIRET)*, n° 7-8 (http://perso.club-internet.fr/nicol/ciret/bulletin).

Quéau P. (1999) : « Cyberculture et info-éthique », dans *Le défi du XXIe siècle : relier les connaissances* (sous la dir. D'Edgar Morin), Seuil.

Quéré L. (1984) : *Des miroirs équivoques, Aux origines de la communication moderne*, Aubier, Res Babel.

Quéré M . (19994) : *Vers un enseignement supérieur sur-mes*ure, Paris, La Direction générale des enseignements supérieurs, multigraphié.

Rachline, F. (1996) : *Services publics, économie de marché*, Presses de Sciences Po.

Rapport CEE (1991) : *L'enseignement supérieur ouvert et à distance dans la communauté européenne*, Office des publications officielles des communautés européennes.

Rapport CEE (1997) : *Construire la société européenne de l'information pour tous*, Emploi & affaires sociales, Office des publications officielles des communautés européennes, 74 p.

Rapport CCE (2001), « Plan d'action *eLearning*, Penser l'éducation de demain », in *Communication de la commission au conseil et au parlement européen*, CCE, Bruxelles 28.3.2001, Office des publications officielles des communautés européennes, 21p.

Raynaud P. (1991) : « Préface » de M. Weber (1991) : *Histoire économique, Esquisse d'une histoire universelle de l'économie et de la société,* traduction, Gallimard, NRF.

Raynaud P. (1996) : *Max Weber et les dilemmes de la raison moderne*, PUF, Quadrige.

Rawls, J. (1987), *Théorie de la justice*, Paris, Seuil.

Ricoeur P. (1991) : *Lectures 1, Autour du politique*, Paris Seuil, pp.176-195.

Rocard M., Ricoeur P. (1991), « Justice et marché », *Esprit, n°168*, janvier, pp.5-22.

Rochlitz R. (2002) : « Introduction, Raison et rationalité chez Habermas », in Rochlitz R. (coord.) : *Habermas, l'usage public de la raison*, PUF.

Rosnay, J, de (1986) : *Le cerveau planétaire*, Olivier Orban ; Rosnay, J, de (1975) : *Le macroscope*, Seuil.

Rosnay, J, de (1995) : *L'homme symbiotique*, Seuil.

Sabel C. (1993) : « Constitutionnal ordering in historical context », in F. Sharpf (éds.), *Games in hierarchy and networks*, Boulder (Colo.), Westview Press, pp. 65-123.

Schütz A. (1975) : *Le chercheur au quotidien*, Paris, Méridiens, Klincksieck.

Selys de G. (1998), « L'école, grand marché du XXI e siècle » in *Le Monde Diplomatique,* juin.

Simondon G. (1958) : *Du mode d'existence des objets techniques*, Aubier.

Stiegler B. (1994) : *La technique et le temps*, tome 1 *La faute d'Epiméthée*, Galilée, Cité des sciences et de l'Industrie.

Teilhard de Chardin P. (1955) : *Le phénomène humain*, Seuil.

Teilhard de Chardin P. (1956) : *La place de l'homme dans la nature*, Albin Michel.

Terrot N. (1983) : Histoire de l'éducation des adultes en France, Paris, Edilig.

Teubner, G. (1993) : « Nouvelles formes d'organisation et droit », *Revue française de gestion*, n°96, novembre-décembre, pp.50-68.

Touraine A. (1992) : *Critique de la modernité*, Paris, Fayard

Tremblay G. (éd.) (1990) : *Les industries de la culture et de la communication au Québec et au Canada*, Québec, Presses de l'Université du Québec.

Tremblay G. (1995) : »La société de l'information : du fordisme au gatesisme », *Communication Information,* Québec*, vol.16, n°2*, décembre 1995, pp.131-158.

Tremblay G. (1998) : « Une approche pertinente ? » in Moeglin P. (dir) : *L'ndustrialisation de la formation. Etat de la question*, CNDP, pp. 39-59.

Tremblay G. (2003) : »Les partenariats : stratégies pour une économie du savoir » in *Distances et savoirs* vol. 1-n°2/2003, pp. 191-208.

Tremblay G., Lacroix J.G., en collaboration avec Ménard M. et Régnier M.J. (1991) : *Télévisions : deuxième dynastie,* Presses de l'Université du Québec.

Vidal M. ; Grandbastien M. ; Moeglin P. (2003) : Editorial, in *Revue Distances et Savoirs*, vol. 1 – n° 1/2003, Hermès, CNED, Lavoisier, pp. 13-17

Vincent J.M. (1973) : *Fétichisme et société*, Anthropos.

Walzer M. (1997) *: Sphères de justice, une défense du pluralisme et de l'égalité*, Seuil, collection la couleur des idées.

Weber M. (1964) : *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme,* Plon, (première édition 1920).

Weber M. (1971) : *Économie et société*, Paris, Plon.

Weber M. (1991) : *Histoire économique, Esquisse d'une histoire universelle de l'économie et de la société,* traduction, Gallimard, NRF.

Table des matières

SOMMAIRE **2**

INTRODUCTION GÉNÉRALE **3**

CHAPITRE 1 : A PROPOS DU CONCEPT D'IDÉOLOGISATION **10**

1 . CAPITALISME ET IDÉOLOGIES 11
1-1. Visions du monde et activités économiques *12*
1-2. Idéologies technicistes *13*
De l'idéologisation de la technique à sa critique 14
Les idéologies technicistes et la fiction d'une fin du politique ou du construit social. 15
Primat technico-économique ? 19
1-3. Principes méthodologiques adoptés pour aborder les processus d'idéologisation *22*
2. COMMENT LES IDÉOLOGIES TECHNICISTE ET COMMUNICATIONNELLE SONT-ELLES CONVOQUÉES ET SE PROPAGENT-ELLES ? 26
2-1. Á propos des constructions idéologiques sur la société de la communication *27*
2-2. Á propos des mécanismes de construction de la croyance et des aspects problématiques des *29*
2-3. Entre utopies et réalités : pourquoi un point de stabilisation futur est-il convoqué? *33*
3. IDÉOLOGIES MANAGÉRIALES ET NORMES D'ACTION COMMUNICATIONNELLES 36
3-1. Comment l'esprit de calculabilité a-t-il pénétré les champs agricole et éducatif? *36*
3-2. Institutionnalisation d'une logique de gestion dans les champs étudiés *38*
3-3. Figures de l'autonomie et normes d'action communicationnelles *40*
CONCLUSION. 42

CHAPITRE 2 : A PROPOS DU CONCEPT DE RATIONALISATION **45**

1. RATIONALISATION : GENÈSE D'UN MOUVEMENT THÉORIQUE POUR COMPRENDRE LES PROCESSUS EN COURS 47
1-1. Discussion autour du caractère inexorable du processus de rationalisation *48*
Comment le monde agricole et le monde éducatif se trouvent-ils confrontés à un processus de rationalisation conjugué à un processus de technologisation? 49
Ce processus de rationalisation doit-il être interprété comme inexorable ou comme politiquement maîtrisable ? ... 50
Dans quelle mesure le processus de rationalisation est-il pensé en conjonction avec l'idée d'émancipation du sujet? 52
Quelles questions posent une rationalisation croissante et la nécessité de penser politiquement, culturellement et socialement celle-ci ? 55
1-2. Technologisation et rationalisation *56*
2. EXPÉRIMENTATION ET RATIONALISATION 57
2-1. Contextes d'expérimentations : la construction de compromis *58*
2-2. Libéralisation ou régulation : la question du passage d'une logique de service public à une logique marchande ou à une logique de coopération *59*
2-3. L'analyse de contextes d'expérimentation : dégager des scénarios idéaux-typiques *61*
3. RATIONALISATION ET CONSTRUCTION DES MÉDIATIONS 63
3-1. Institutionnalisation de la médiation et de la mutualisation *64*
Le cas d'une autonomisation de la fonction de médiation fondée sur une mutualisation négociée 64
Quelques exemples montrant au contraire les difficultés à instaurer l'autonomisation de la fonction de médiation 67
3-2. Questionnements autour des médiations relatives aux relations avec le client-usager final *73*
4. RATIONALISATION ET NOUVELLES FORMES D'INDUSTRIALISATION DE LA FORMATION 75
4-1. Á propos du terme industrialisation : quelques éléments de débat *75*
4-2. Particularités du processus d'apprentissage et formes spécifiques d'industrialisation *79*
4-3. Conjuguer la modularité par rapport à la syntaxe du dispositif : un enjeu des nouvelles formes d'industrialisation de la formation ? *81*
4-4. Les deux paradigmes de structuration des ressources. *86*
CONCLUSION 88

CHAPITRE 3 : OÙ IL EST QUESTION DE FORMES D'OBJECTIVATION DIFFÉRENCIÉES **91**

1. L'ÉVOLUTION DES FORMES D'OBJECTIVATION ET DE VALORISATION 95
1-1. A propos des référents du calcul de la valeur *96*
1-2. De l'objet au système : un changement de paradigme *98*

1-3. Objectivation sans matérialisation : scénarios différenciés ... *103*
2. OBJECTIVATION ET MODÈLES SOCIO-ÉCONOMIQUES ... 106
2-1. Spécificités des télé-services et reconsidérations des modes de valorisation ... *107*
2-2. L'intermédiation : un méta-modèle socio-économique rencontré dans les milieux professionnels ... *109*
Qu'est que l'ouverture des réseaux et l'interaction directe avec l'utilisateur transforment ? ... 110
Qu'est qui distingue la fonction éditoriale de la fonction de l'intermédiation et du courtage ? ... 111
La relation de confiance au cœur de la relation de médiation ... 112
Comment expliquer la relative dévalorisation des contenus au profit d'activités de médiations ? ... 113
Que recouvre la fonction centrale dans les modèles de courtage ou d'intermédiation ? ... 114
Quelle est la spécificité du modèle socio-économique du courtage ? ... 115
2-3. Objectivation et subjectivation ... *116*
L'apprentissage de l'autonomie sur le plan relationnel : qui assure l'évaluation des coûts ? ... 117
Quels liens entre les conditions d'organisation des prestations éducatives et les modèles socio-économiques ? ... 119
3. OBJECTIVATION ET DIMENSION POLITIQUE ... 121
3-1. Dévaluation des fondements politiques et idéologique du Service Public ... *124*
3-2. Le consortium : une nouvelle forme partenariale au cœur de mutations politico-institutionnelles ... *129*
3-3. Modes d'objectivation et statut des télé-services éducatifs ... *133*
CONCLUSION ... 136

CONCLUSION GÉNÉRALE ... 140

BIBLIOGRAPHIE DES AUTEURS CITÉS ... 148

TABLE DES MATIÈRES ... 156