Revue française des sciences de l'information et de la communication

6 (2015)
Usages et usagers de l'information à l'ère numérique

Patrick-Yves Badillo et Nicolas Pélissier

Usages et usagers de l’information numérique

Renouvellement des problématiques et nouveaux enjeux pour les SIC

Avertissement
Le contenu de ce site relève de la législation française sur la propriété intellectuelle et est la propriété exclusive de l'éditeur.
Les œuvres figurant sur ce site peuvent être consultées et reproduites sur un support papier ou numérique sous réserve qu'elles soient strictement réservées à un usage soit personnel, soit scientifique ou pédagogique excluant toute exploitation commerciale. La reproduction devra obligatoirement mentionner l'éditeur, le nom de la revue, l'auteur et la référence du document.
Toute autre reproduction est interdite sauf accord préalable de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France.

revues.org

Revues.org est un portail de revues en sciences humaines et sociales développé par le Cléo, Centre pour l'édition électronique ouverte (CNRS, EHESS, UP, UAPV).

Référence électronique
Patrick-Yves Badillo et Nicolas Pélissier, « Usages et usagers de l’information numérique », *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [En ligne], 6 | 2015, mis en ligne le 03 février 2015, consulté le 19 mars 2015. URL : http://rfsic.revues.org/1448

Éditeur : Société Française de Sciences de l’Information et de la Communication
http://rfsic.revues.org
http://www.revues.org

Document accessible en ligne sur :
http://rfsic.revues.org/1448
Document généré automatiquement le 19 mars 2015.
© SFSIC

Patrick-Yves Badillo et Nicolas Pélissier

Usages et usagers de l'information numérique

Renouvellement des problématiques et nouveaux enjeux pour les SIC

1 Tout au long de ces dernières décennies, de nombreux auteurs ont critiqué le déterminisme technique (voir notamment Ellul, 2004 ; Miège et Vinck, 2012). Cette remise en cause a concerné en particulier la notion de « société de l'information ». Gaëtan Tremblay souligne à son propos : « *Le déterminisme technologique sous-jacent au modèle de la société de l'information, dans lequel l'évolution des technologies de l'information et de la communication est présentée comme le facteur déterminant du changement, en fait nécessairement une explication réductrice incapable de prendre en considération les stratégies d'acteurs et les conflits qui en résultent* » (Tremblay, 2007, 119).

2 Depuis les annonces faites autour des autoroutes de l'information dans les années 1990, du programme *e-Europe* des années 2000, ou plus récemment du *Digital Agenda* de l'Union Européenne, le mythe d'une société dorénavant qualifiée de « numérique » est plus fort que jamais. Celui-ci est porté par de nouvelles applications technologiques qui se présentent comme l'Alpha et l'Oméga de l'histoire de l'humanité. Ainsi, le *Big Data* et l'*Internet of Things* sont censés changer, pratiquement, toutes les dimensions de notre vie future.

3 Dans un monde façonné par de nombreuses innovations dans le domaine de l'information il apparaît pertinent de se pencher sur les apports des Sciences de l'Information et de la Communication à l'analyse des usages et des usagers à l'ère du numérique. En effet, si cette problématique des usages est entrée de façon « adventice » dans la littérature académique, elle répond aujourd'hui à des enjeux majeurs de société pour appréhender la dynamique technologique contemporaine du secteur de l'information.

4 La problématique des usages a donc fait irruption de manière adventice, mais magistralement introduite et analysée grâce aux travaux de Michel de Certeau. « *La recherche* […] *est née d'une interrogation sur les opérations des usagers, supposés voués à la passivité et à la discipline* […] *Le but serait atteint si les pratiques ou « manières de faire » quotidiennes cessaient de figurer comme le fond nocturne de l'activité sociale, et si un ensemble de questions théoriques, de méthodes, de catégories et de vues, en traversant cette nuit permettaient de l'articuler* […]. *À une production rationalisée, expansionniste autant que centralisée, bruyante et spectaculaire, correspond une autre production, qualifiée de consommation : celle-ci est rusée, elle est dispersée, mais elle s'insinue partout, silencieuse et quasi-invisible, puisqu'elle ne se signale pas avec des produits propres mais en manières d'employer des produits imposés par un ordre économique dominant* » (De Certeau, 1990, 35-37).

Technologie, sociologie des usages et construction du sens

5 La problématique des usages est née de façon adventice car l'usage et les usagers n'ont jamais été considérés comme prioritaires ou fondamentaux dans la dynamique technologique du XX^{e} siècle. « *Le principal but des technologies n'est pas de satisfaire des besoins vitaux* […]. *La technologie, c'est la production de choses superflues, aujourd'hui comme au paléolithique* », résume le philosophe espagnol Ortega y Gasset (cité par Nye, 2008).

6 L'homme redéfinit sans cesse ses besoins. L'invention semble précéder les usages : « *Quand les humains possèdent un outil, ils excellent à lui trouver de nouveaux usages. Souvent les outils existent avant même qu'il y ait un problème à résoudre, et chacun contient un potentiel de transformations imprévisibles*. » (Nye, 2008, 12)

7 Il revient à *l'École de la sociologie des usages* d'avoir mis en lumière la problématique de l'usage par rapport à la technologie. Comme le rappelle Josiane Jouët :

8 « *la sociologie des usages s'est* […] *forgée dans une effervescence de bricolage intellectuel et d'artisanat conceptuel. La notion d'usage des médias* […] *s'impose* […] *dans la recherche*

empirique anglo-saxonne, où le courant « usages et gratifications » renverse le paradigme des effets en ne s'interrogeant plus sur « ce que les médias font aux individus » mais sur ce que « les individus font des médias ». « C'est l'école culturaliste et les études de réception qui rendent mieux compte de l'épaisseur sociale de « l'usage » car la réception devient appréhendée comme une activité complexe, mobilisant des ressources culturelles et conduisant à une construction subjective du sens. » (Jouët, 2000, 493)

Les définitions : usages, pratiques, usages sociaux

9 Il convient maintenant de préciser les notions d'usage, de pratique et d'usages sociaux (voir Jauréguiberry et Proulx, 2011 et Vidal, 2012, pour des définitions plus détaillées). Nous reprenons ici la présentation claire et synthétique de Florence Millerand : « *le terme usage est utilisé pour celui d'emploi, d'utilisation, de pratique, ou encore d'appropriation* […]. *Jouët fait une première distinction entre les notions d'usage et de pratique : l'usage est* [...] *plus restrictif et renvoie à la simple utilisation tandis que la pratique est une notion plus élaborée qui recouvre non seulement l'emploi des techniques (l'usage) mais les comportements, les attitudes et les représentations des individus qui se rapportent directement ou indirectement à l'outil* » (Jouet, 1993, 371, citée par Millerand, 1998).

10 Mais très souvent usages et pratiques se confondent. L'expression « usages sociaux » semble s'imposer. Lacroix en propose une définition intéressante : « *les usages sociaux sont des modes d'utilisation se manifestant avec suffisamment de récurrence et sous la forme d'habitudes suffisamment intégrées dans la quotidienneté pour s'insérer et s'imposer dans l'éventail des pratiques culturelles préexistantes, se reproduire et éventuellement résister en tant que pratiques spécifiques à d'autres pratiques concurrentes ou connexes* » (Lacroix, 1994, 147, cité par Millerand, 1998).

11 Pour conclure […] : *l'usage renvoie à l'utilisation d'un média ou d'une technologie, repérable et analysable à travers des pratiques et des représentations spécifiques ; l'usage devient « social » dès qu'il est possible d'en saisir - parce qu'il est stabilisé- les conditions sociales d'émergence et, en retour d'établir les modalités selon lesquelles il participe de la définition des identités sociales des sujets.* » (Millerand, 1998, 4).

Le déterminisme technologique toujours d'actualité : la nouvelle ère de la pervasivité et l'exemple de l'Internet des objets

12 Pourtant, l'idée d'une dynamique technologique suivant sa propre trajectoire reste très forte. L'héritage de McLuhan selon lequel les technologies se développent et ont un impact sur la société demeure prégnant. Reprenant le poète William Blake (« *elles devinrent ce qu'elles aperçurent* ») Marshall McLuhan insiste sur le pouvoir qu'ont les technologies d'hypnotiser la société : « *Toute nouvelle technologie diminue donc l'interaction des sens et de la conscience, et plus précisément dans le domaine nouveau des innovations où se produit une sorte d'identification du sujet et de l'objet* » (McLuhan, 1977, 489).

13 Cette citation de McLuhan peut très bien s'appliquer selon nous aux discours contemporains sur les technologies. En effet, la fin du XX^{e} siècle et ce début de XXI^{e} siècle sont marqués par les progrès constants liés à la loi de Moore, et la montée en puissance des technologies et des réseaux, de l'ubiquité et de la mobiquité, symbolisée par l'acronyme ATAWADAC (*Any Time, AnyWhere, Any Device, Any Content*). Le terme de « pervasivité », caractérisant ces technologies, montre à quel point elles ont tendance à « envahir » la société. Le terme pervasif est emprunté à l'italien *pervasivo*, dérivé du latin *pervasus*, qui est le participe passé de *pervadere*, « *aller de toute part, s'insinuer, se propager, pénétrer dans, s'étendre, imprégner, se répandre, faire répandre, envahir* » (source : http://fr.wiktionary.org/wiki/pervasif).

14 Par rapport à la dynamique des technologies, nos sociétés sont probablement en face d'une nouvelle rupture, au cœur des lieux de vie des individus. Les invasions furent notamment celle de l'électroménager et des médias. Mais l'électroménager reste passif, sous le « commandement » humain, tandis que les médias peuvent, ainsi que certains auteurs l'ont souligné (voir notamment Neil Postman), façonner nos esprits. Cependant, une nouvelle

dimension se profile avec l'Internet des objets (nous ne parlerons pas ici du *big data*, mais la thématique serait également de grand intérêt pour notre propos).

15 Un récent rapport de la Commission Européenne (Guimaraes Pereira *et alii.,* 2013, 5) rappelle que l'Internet des objets « *ne concerne pas seulement des objets ; il concerne les relations entre les objets de tous les jours entourant les humains et les humains eux-mêmes* » (Santucci, 2011, cité par Pereira et al.). Toujours selon ce rapport, un débat urgent s'impose, étendu à tous les secteurs de la société. Plus encore, ce rapport indique que le Groupe Européen sur l'Ethique de la Science et des Nouvelles Technologies affirme que l'Internet des objets « *changera radicalement la relation entre les humains et les objets interconnectés autonomes, donnant à ces derniers une autonomie par rapport à leur interaction avec les êtres humains* ».

Légitimité et place première des approches en termes d'usages et d'usagers

16 Dans un tel contexte, la place des études d'usage devrait selon nous être affirmée avec force. Les travaux pionniers de Michel de Certeau et de l'École de la sociologie des usages ont montré toute la richesse de leurs analyses. Pourtant, la séquence selon laquelle, dans un premier temps, les inventions sont faites puis on cherche à savoir, dans un second temps, ce que l'on peut faire avec elles, devient de plus en plus dangereuse en raison de la pervasivité des technologies. Il importe de réfléchir dès l'amont à la « *revanche des effets inattendus* » des technologies. L'expression est de Tenner (1996), que présente Nye : « *Parmi de nombreux exemples, il souligne que les ordinateurs sont censés améliorer l'efficacité du travail de bureau. En pratique, les utilisateurs passent énormément de temps à s'adapter aux nouveaux logiciels, ils ont des problèmes de vue et des douleurs dorsales, souffrent de tendinites et de traumatismes divers. Dans la mesure où les ordinateurs remplacent les assistantes, des cadres sont souvent contraints d'effectuer des tâches de routine, de remplir des formulaires... Dans certains cas, l'informatisation a réduit le temps que des salariés très compétents pouvaient consacrer à des tâches hautement qualifiées* ». En résumé, Nye en conclut : « *au lieu de supposer que les technologies sont déterministes, il semble raisonnable d'imaginer que leurs usages sont façonnés par les choix culturels* » (Nye, 2008, 30)

17 Telle est bien la problématique fondamentale : mettre au premier plan l'approche des usages dans le contexte social, économique et culturel. Les problématiques technologiques contemporaines admettent implicitement que les usagers définissent *ex post* des usages en s'appropriant la technologie, en rusant et en définissant des « manières d'employer » au fur et à mesure. En réalité, il convient d'assurer une réflexion et une progression simultanées de la maturation de la technologie et des usages.

Pour une véritable stratégie d'innovation sociale

18 On peut même aller plus loin : la logique sociale de l'innovation devrait être mise au premier plan. Réfléchir aux usagers, aux besoins de la société et développer des technologies adéquates est plus que jamais un enjeu premier, y compris pour sortir de la crise. Dominique Carré (2012, 81) donne des exemples : « *la prise en compte des déficiences humaines, liées notamment à l'âge, pourrait également intéresser les industriels. Dans les sociétés où écrans, claviers, interfaces sont omniprésents, il est nécessaire de reconnaître que toutes ces techniques ne sont pas facilement adaptables aux déficiences visuelles, auditives ou sensori-motrices légères ou importantes. La réalisation d'études d'usages permettant la prise en compte les problématiques liées, entre autres, au processus de déclin humain et aux stratégies de compensation développée par les usagers intéresserait sans doute les industriels* [...]. ».

19 La Commission Européenne a lancé un grand programme sur l'innovation sociale. Des initiatives en faveur des personnes âgées dans le domaine de la santé ont été prises en Finlande, par exemple. Mais il semble que pour l'instant le projet sur l'innovation sociale de la Commission Européenne soit surtout une plateforme de mise en contact et en réseau d'experts et de porteurs de projets plus ou moins orientés vers les technologies. L'orientation vers une meilleure prise en compte des usagers des aspects sociaux est donc progressivement un nouvel objectif. Cependant, nous sommes encore très loin d'une logique où la priorité des usages des

usagers et des besoins sociaux serait affirmée et serait première par rapport à la définition des technologies.

20 L'objectif de ce dossier de *la Revue Française des Sciences de l'Information et de la Communication* est précisément d'apporter quelques éléments d'analyse, d'observation, d'études de cas autour de l'importance croissante de la problématique des usages et, ce faisant, de contribuer à cette prise de conscience théorique mais aussi politique.

Un panorama indicatif des reconfigurations épistémologiques des recherches en SIC sur les usages produites par la transformation numérique

21 Dans la première partie de ce dossier, six auteurs montrent les ruptures et continuités dans la recherche en SHS, et plus particulièrement en SIC, sur les usages et les usagers des innovations technologiques. Les trois premiers mettent en avant l'apport de trois disciplines fondamentales : l'anthropologie, la sociologie et l'économie politique. Les trois suivants s'attachent plutôt à approfondir trois courants de recherche : la constellation des théories critiques, les approches relevant du paradigme sociotechnique et enfin la nouvelle économie de la contribution basée sur la théorie des communs.

22 Le premier auteur, Jacques Perriault, revient sur son propre parcours scientifique par le biais d'un retour réflexif sur son ouvrage de référence, « La logique de l'usage », paru il y a vingt-cinq ans. Dans un entretien avec Alexandre Coutant, dans le cadre du séminaire « Usages des Dispositifs Socionumériques » (Institut des Sciences de la Communication du CNRS), il reprécise clairement son positionnement épistémique, à distinguer de celui de la sociologie des usages, tant française qu'anglo-saxonne. L'approche revendiquée par Jacques Perriault est plutôt celle d'une anthropologie cognitive ou « ethnotechnologie », inspirée par Claude Lévi-Strauss et, plus récemment, des auteurs américains tels que Sherry Turkle. Son objectif, autour du tryptique « projet/instrument/fonction », est de « *mieux comprendre le processus intellectuel dans lequel s'engage quiconque est profane par rapport à un instrument qu'il se propose d'employer* ». Jacques Perriault rappelle aussi la pertinence de son concept de « machine à communiquer », forgée dans la lignée des travaux pionniers de Pierre Schaeffer. Il souhaite notamment que ce terme puisse s'appliquer, au-delà de la lanterne magique, à l'analyse de dispositifs numériques contemporains tels que le drone : « *il inclut l'activité sémiotique de l'homme par l'intermédiaire de la notion de simulacre, tandis que celui de TIC maintient la rupture entre l'homme et la machine* ». Evoquant les transformations induites par le numérique, il en appelle, comme recours aux pratiques autodidactiques les plus fréquemment répandues, à une politique plus ambitieuse de formation à la culture technique visant à redonner du sens à ces transformations, comme avaient pu le faire par le passé les « sagas » de l'automobile ou du chemin de fer. Ce qui le conduit à évoquer l'importance de l'histoire, des temps longs et de la dimension symbolique dans la recherche sociale sur les innovations technologiques.

23 Serge Proulx, quant à lui, focalise davantage sa contribution sur une période plus récente, qui va des années 1980 à nos jours et correspond à l'émergence d'une tradition de recherche, à la fois spécifique et polymorphe, en matière de sociologie des usages. Dans son panorama rétrospectif, le chercheur canadien distingue deux grandes périodes correspondant à deux « topiques » dont l'évolution s'explique à la lumière de la croissance exponentielle de la strate numérique et du succès non démenti des *Internet Studies* dans la recherche anglo-saxonne. Dans sa première période de développement, la recherche française sur les usages (notamment celle des chercheurs en SIC) est restée centrée sur la sociologie des objets techniques et s'est peu inspirée des travaux anglo-saxons, notamment ceux issus des *Media and Cultural Studies*. En outre, cette recherche accorde peu de place à la conception des dispositifs à l'intention des usagers. Au cours de la deuxième période considérée, à partir du milieu des années 1990 et de la généralisation des usages de l'Internet, apparaît une nouvelle « topique » qui favorise des approches plurielles et interdisciplinaires, inspirées notamment par les *Science and Technology Studies*. L'ergonomie, l'étude des interfaces homme-machine, l'anthropologie des sciences et techniques, la sociologie pragmatique et cognitive, la théorie de l'activité, les

recherches en ethnographie du travail humain (*Workplace Studies*) sont davantage mobilisées et leur apport conduit à un renouvellement des modèles explicatifs, dont Serge Proulx dresse une cartographie heuristique autour de quatre paradigmes attracteurs : ethnométhodologie, constructivisme critique, sociopolitique des usages et sociologie des régimes d'action ou cognition distribuée. Selon l'auteur, cette reconfiguration théorique et épistémologique rend nécessaire une redéfinition en profondeur des politiques scientifiques, dans un contexte peu favorable marqué par un recul des engagements de l'Etat et des entreprises en matière de recherches sur les usages, mais aussi par une montée en puissance des approches quantitatives (*digital methods* notamment) liées à la prise en compte croissante de la problématique des « *Big Data* » dans les stratégies de développement des organisations.

24 Cette dernière question met en évidence le poids des facteurs socioéconomiques liés au *nouveau capitalisme informationnel*, auquel Patrick-Yves Badillo fait également référence. Dans sa contribution, il propose de distinguer deux niveaux. D'une part, celui des approches microéconomiques qui mettent en évidence l'importance des marges de manœuvre d'un usager actif et créatif, voire coproducteur des innovations technologiques ascendantes telles que certaines plateformes participatives du Web. Selon lui, le contexte numérique *« favorise un rôle de plus en plus important des internaute*s » dans le paradigme d'une approche communicationnelle de ces innovations privilégiée par les SIC. D'autre part, dans une perspective plus critique, les approches davantage macroéconomiques, inspirées par l'économie politique de la communication et des industries culturelles, insistent plutôt sur les contraintes qui pèsent sur ces marges de manœuvre de l'usager. Patrick-Yves Badillo, s'appuyant sur ses propres travaux et ceux d'économistes américains tels qu'Eli Noam ou Dwayne Winseck, montre ainsi que les industries dites « de l'information » (télécommunications, réseaux, câbles, satellites…) n'ont cessé d'accroître leur niveau de concentration depuis de début des années 2000. Cette évolution ne favorise pas a priori la liberté d'un usager « *conçu comme un consommateur relativement passif, tandis que l'acteur dynamique est l'entrepreneur innovateur dont les figures contemporaines sont les grands chefs des entreprises du secteur de l'information telles que Facebook, Google, etc.* », sachant que cette asymétrie « *semble renforcée par l'ignorance significative des usagers quant aux codes de fonctionnement des systèmes à l'œuvre derrière leurs usages* ». L'auteur en conclut : « *en définitive, l'usager des médias est un usager qui peut être créatif, bricoleur, mais qui est aussi contrôlé et surveillé* ».

25 Ce faisant, l'approche par la socioéconomie rejoint un point de vue critique sur les industries des médias et de la culture formulé de longue date par la philosophie et les sciences sociales, notamment depuis l'École de Francfort. Au sujet de cette tradition critique, Fabien Granjon formule plusieurs constats qui éclairent la recherche la plus récente sur les usages et usagers. D'une part, il n'existe pas une mais plusieurs traditions critiques qu'il s'agit d'identifier et de mettre en relation. D'autre part, on peut dégager des caractéristiques communes à ces divers courants et territoires de la critique, en particulier un substrat fondateur qui trouve ses origines dans le matérialisme historique des pères fondateurs du marxisme, mais aussi chez des penseurs néo-ou post-marxistes tels que Gramsci, Lukacs, Horkheimer ou Goldmann, et plus récemment dans la sociologie constructiviste de Pierre Bourdieu. Selon Fabien Granjon, l'objectif commun de ces théories tourne autour de l'idée de « dévoilement » des rapports de domination « *dont l'efficacité propre réside pour beaucoup dans la méconnaissance qu'ont les sujets sociaux qui les subissent de ce que sont réellement les rapports de domination. Et mettre en lumière ces mécanismes […], c'est s'y opposer. L'une des conditions de leur efficacité tenant précisément à ce qu'ils doivent rester largement méconnus* ». Selon Granjon, un autre trait commun à la constellation critique est sa dimension réflexive, qui fait du chercheur un agent engagé dans le monde social et dont les activités sont co-construites par cet engagement. Enfin, les sciences sociales critiques sont aussi caractérisées par une tendance commune à « *rapporter les faits sociaux à la totalité la plus étendue possible* » dans une perspective de montée en généralité de ses observations les plus particulières. Pour toutes ces raisons, l'auteur invite les chercheurs en SIC à mieux connaître mais aussi à intégrer davantage les recherches inspirées par la théorie critique dans leurs travaux sur les

usages du numérique, lequel renouvelle les assises du capitalisme et rend nécessaire une plus grande attention des chercheurs aux dialectiques affranchissement/asservissement propres aux nouvelles technologies de l'information et de la communication.

26 Alexandre Coutant, quant à lui, se penche plus en sur une autre tradition de recherche sur les usages et usagers : celle des « approches sociotechniques », un terme qui « *renvoie à la volonté de dépasser déterminismes techniques ou sociologiques à travers leur appréhension croisée* ». L'auteur propose d'abord une généalogie de ce courant de recherches autour de quatre grandes familles théoriques chères aux chercheurs en SIC soucieux de « penser le primat de la relation sur les essences » : l'*ethnotechnologie* (Schaeffer, Perriault…), la *théorie de l'acteur réseau* (ANT : Callon, Latour, Akrich…), la *théorie de la structuration adaptative* (Orlikowski, Desanctis et Poole…) et enfin la *double médiation sociotechnique* (Jouët, Vitalis, Jauréguiberry et Proulx…). Dans un deuxième temps, en s'appuyant sur un corpus de 28 revues reconnues en SIC et les communications aux deux derniers Congrès de la SFSIC, Alexandre Coutant tente d'évaluer l'impact et l'influence de cet ensemble de courants théoriques sur les références des chercheurs de cette discipline. Il en conclut que, à l'exception de certaines revues spécialisées marquées par ces courants (*Réseaux* notamment) et certaines équipes de recherche qui ont participé à leur émergence en France, cette tradition de recherche peine à trouver un nouveau souffle, alors que de nouveaux travaux collectifs s'inspirant du concept plus critique de *dispositif* (voir programmes de recherche des laboratoires CREM et I3M) se sont multipliés récemment. Pour Alexandre Coutant et les initiateurs du séminaire UDSN de l'ISCC (cf supra)), les SIC francophones gagneraient à mieux penser ensemble et articuler ces approches « dispositives » avec les apports les plus féconds des approches sociotechniques centrées sur les usages et les usagers.

27 Pour conclure cette partie, Olivier Ertszcheid revient sur un courant plus récent, l'économie des biens communs informationnels, à partir d'une problématique bien plus ancienne, celle des « enclosures » critiquées par les penseurs des Lumières soucieux de proposer de nouvelles conceptions des biens collectifs. L'auteur définit l'enclosure informationnelle comme un « *élément d'information dont la libre circulation documentaire est entravée, et qui ne peut rentrer dans un processus documentaire qu'en circuit fermé ou dans des conditions d'appropriation en contradiction avec la capacité d'une gestion collective et définie par le site hôte et non le producteur ou le créateur de la ressource* ». Après avoir retracé la genèse et décrit les traductions actuelles de cette logique d'enfermement de l'information (vêtements connectés, Internet des objets, différentes formes de « bulle attentionnelle »), il montre l'emprise croissante des algorithmes programmés par des opérateurs mondiaux davantage soucieux de produire des clicks, de capter une audience (à l'image des plus moteurs de recherche et réseaux socionumériques les plus notables) que de partager l'information. Or, « *ce qui caractérise un commun, c'est précisément le fait qu'il dispose d'une communauté sans pour autant se chercher une audience* ». En contrepoint, Olivier Ertzscheid suggère quelques pistes pour favoriser le développement durable de ces « communs ».

Vers des usages (trans)-générationnels de l'information numérique ?

28 Les discours redondants et souvent globalisants sur les habiletés de la « Génération Y » ou sur les NTIC comme panacée aux problèmes du vieillissement méritent que l'on s'attarde quelque peu sur la dimension générationnelle des usages de l'information numérisée. Une question plus complexe qu'il n'y paraît, comme le montrent les trois contributions qui suivent.

29 La première, proposée par Patrick Amey et Sébastien Salerno, esquisse un tableau riche et varié des usages générationnels des innovations numériques par les adolescents. À partir d'une étude longitudinale menée en Suisse auprès de 1169 sujets âgés de 12 à 19 ans, les auteurs mettent en évidence la grande diversité de ces usages. Contrairement à une idée reçue, l'attrait pour les jeux vidéo est moins fort qu'attendu et diminue dès 14-15 ans, alors que l'intérêt pour l'information d'actualité croît avec l'âge, faisant de la presse en ligne un support privilégié pour l'information des jeunes. Par ailleurs, le temps passé sur les réseaux sociaux continue de progresser, confirmant le besoin des adolescents de « trainer ensemble » (Boyd) publiquement

sur ce type d'espaces : « *ils contribuent à mettre en scène l'identité agissante des adolescents, leur permettant d'échanger des informations qui les décrivent et qui resserrent les liens de leur communauté de pairs* ». Mais le principal enseignement de l'enquête concerne les pratiques dites « négatives » des adolescents sur ces réseaux : si la majorité d'entre eux semblent bénéficier d'une « socialisation douce » (Assouline) les conduisant à un comportement plus responsable, une minorité significative, en particulier sur la tranche 16-17 ans, admet faire les frais des pratiques délictueuses telles que les injures, les agressions verbales, les menaces, la diffusion d'informations erronées ou la publication de contenus problématiques sans autorisation préalable. À l'origine de ces pratiques, la croyance « qu'Internet une sorte de No Man's Land où tout acte illégal est permis ». Mais les auteurs constatent aussi un déficit de compétence technologique, documentaire et juridique. Face à ces pratiques, les éditeurs tentent de réagir, mais sans réel succès. L'interdiction de l'usage d'un pseudonyme serait-elle une piste à privilégier ? Probablement, mais le problème apparaît bien plus vaste, et une intervention plus appropriée des pouvoirs publics semble de mise.

30 Houssein Charmakeh, depuis le Canada, propose quant à lui une approche critique des usages de l'information numérique par les seniors. Son objectif est de montrer que les difficultés de réappropriations des NTIC par cette génération ne peuvent pas se réduire à une question de fracture numérique, c'est-à-dire d'équipement, de coût et de facilités d'accès et de connexion aux innovations technologiques. À partir d'un point de vue inspiré par la sociologie critique (notamment Fabien Granjon et Eric George) et les travaux d'une équipe de chercheurs de Louvain, l'auteur met aussi en évidence l'existence d'une fracture de « second degré », de nature sociale et culturelle, envers et au sein de cette catégorie d'âge. L'enquête réalisée en Belgique prouve que les plus défavorisés en termes de logement, revenus, situation sociale et appartenance culturelle, sont aussi ceux qui subissent le plus la fracture numérique. En outre, des questions telles que le design des interfaces, l'ergonomie des contenus ou la vitesse de circulation de l'information peuvent être aussi des obstacles très conséquents à l'inclusion numérique des seniors. Enfin, l'auteur rappelle que « *les aînés constituent … une catégorie d'une grande hétérogénéité, avec ses différences et dynamiques internes, et composés d'individus vivant de façon différenciée les épreuves du vieillissement* ». Dans ce cas aussi, les politiques publiques, comme le montre l'exemple choisi en Belgique, peuvent jouer un rôle majeur en ciblant de façon plus appropriée ce type de fracture du second degré : meilleure prise en compte des « non-usages » de l'Internet, passage d'une logique de l'offre à une logique de la demande sociale et meilleur fléchage des besoins, etc.

31 Enfin, Jean-Pierre Fewo N'Goulouré s'interroge sur la problématique de la transmission des connaissances dans le cadre de la relation pédagogique entre enseignant et apprenant médiatée par les nouvelles technologies de l'information et de la communication. L'auteur se demande notamment si « *les compétences des acteurs impliqués dans le processus, enseignants et apprenants compris, ne finiront pas par être mesurées au prisme de leur degré d'acquisition des savoir-faire techniques et technologiques, aux dépens de leurs qualités intellectuelles* ». Après avoir insisté sur la fécondité de la sociologie des usages appliquée au cadre pédagogique, il propose une analyse systémique de l'impact des NTICE telles que le MOOC (*Massive Online Open Course*) sur les pratiques et comportements des enseignants et étudiants. Cette étude lui permet de constater « de profondes mutations dans le processus d'apprentissage ». Ainsi, « *malgré les résistances encore observées de quelques enseignants, il se met en place une véritable ergonomie cognitive facilitée par les outils et interfaces numériques* ». Cela vaut en particulier pour l'enseignant, qui voit son rôle peu à peu se transformer : soumis au défi de la polyvalence, « *il devient à la fois animateur, tuteur, gestionnaire, accompagnateur…* ». Or, les politiques publiques ne semblent pas avoir pris la mesure de tels enjeux : « *les enseignants ne bénéficient presque pas à ce jour de soutien, de stage, de formation… et il n'existe toujours pas de liens directes entre concepteurs de sites, gestionnaires et pédagogues* ». Dès lors, les conditions requises pour que l'appropriation de telles techniques soient efficientes et que la transmission pédagogique puisse atteindre ses objectifs n'apparaissent pas vraiment réunies, ce qui laisse présager quelques désillusions, en dépit des évidentes réussites conjoncturelles constatées çà et là.

Usages professionnels de l'information numérique : vers un changement de paradigme ?

32 Au travers des domaines des transports publics, des métiers de la communication et ceux du journalisme, les trois derniers auteurs de ce dossier s'interrogent sur l'impact du numérique sur la transformation contemporaine de ces activités professionnelles.

33 Bruno Asdourian et Virginie Zimmerli, tout d'abord, proposent une étude sur les usages d'une application mobile dans les transports de la ville de Genève. Ils s'interrogent notamment sur les capacités des organisations de service public contemporaines de faire face *en temps réel* aux attentes de leurs usagers en suscitant la participation de ces derniers, mais aussi en mettant à leur disposition des données internes de l'entreprise sous la forme d'*open data*. Celle-ci présuppose une imaginaire participatif dans les innovations, « *une philosophie ouverte des ressources qui est orientée vers la multiplication des initiatives d'ouverture des données vers le public pour qu'il puisse les utiliser et les exploiter sans restrictions* » (Noyer et Carmes). Au travers l'étude du cas des usages de l'application *UnCrowdTPG* par les citoyens genevois (un nouveau service qui leur permet de donner des informations et avis sur la surcharge des véhicule et l'état du trafic), l'auteur montre comment se construit progressivement une nouvelles relation entre une entreprise de service public, une communauté de développeurs et les usagers qui ne figurent plus en « bout de chaîne » mais deviennent des acteurs à part entière de l'innovation. « *Dès lors, gérer au mieux cette relation entre acteurs à travers l'usage de ces nouvelles ressources est un défi majeur pour la formulation d'idées innovantes au service des usagers du numérique* ». Mais les organisations prêtes à engager une telle démarche ne semblent pas si nombreuses…

34 Jean-Claude Domenget, pour sa part, s'intéresse à l'incidence des réseaux socio-numériques sur la reconfiguration des métiers de la communication, lesquels suscitent selon Jean-Luc Michel un sentiment d'appartenance identitaire assez fort mais rendu fragile par une évolution très rapide et instable des tâches à accomplir et de l'organisation du travail. La contribution de l'auteur permet de mieux comprendre comment un dispositif tel que Twitter participe activement à cette reconfiguration. L'une des incidences les plus significatives sur ce type de métiers est la nécessité pour les professionnels concernés d'afficher de façon permanente une visibilité forte sur ce réseau de micro-blogging, mais aussi une expertise sur le secteur d'activité. En analysant par une enquête qualitative par entretiens les *figures des usagers* de Twitter par les professionnels de la communication, Jean-Claude Domenget montre l'importance dévolue par ceux-ci aux *fonctions de curation* liées à la maîtrise de la sélection, de la diffusion et de l'analyse de l'information. Des compétences qui doivent désormais être publiquement affichées : « *vu le processus d'autonomisation dans les groupes professionnels, il semble aujourd'hui difficile de construire une identité professionnelle hors présence personnelle* […] *La mise en visibilité des compétences par une présence continue en ligne est inscrite dans le cadre d'usage des médias socio-numériques* […] *Ne pas l'accepter c'est prendre le risque de n'être pas reconnu professionnellement, de ne pas exister…* ». Mais tous les professionnels de la communication sont-ils prêts à accepter et promouvoir ce modèle *d'individualisme connecté* (Flichy) performé par les plateformes dominantes de réseaux socio-numériques et source de nouvelles inégalités ? Rien n'est moins sûr…

35 Cette question se pose aussi pour les métiers de l'information d'actualité, comme le suggèrent Nicolas Pélissier et Mamadou Diouma Diallo, qui se penchent pour finir sur la question plus précise des *usages des dispositifs socio-numériques* par les journalistes ou assimilés, en montrant la complexité de ces usages. Leur objectif est de « *s'inscrire dans une démarche heuristique qui favorise la mise en évidence des permanences et résurgences qui traversent le champ journalistique afin de ne pas tomber dans les simplifications qui n'appréhendent les usages qu'à partir du prisme réducteur des outils, qui à leur tour renvoient à des scenarii du futur* ». À cet effet, après avoir dressé un bilan mitigé de vingt années d'incidences de l'Internet sur l'activité journalistique, les auteurs soulignent l'importance des enjeux socioéconomiques du secteur et des résistances identitaires de la profession, dans un contexte toujours marqué par les discours déterministes. Puis ils reviennent, à partir de leurs propres

travaux sur Google et Twitter, sur la diversité et la plasticité des usages par les journalistes des informations numériques, un résultat qui révèle la pertinence d'un paradigme sociotechnique que la recherche en SIC gagnerait à davantage privilégier.

36 Puisse ce dossier y contribuer, à sa juste mesure.

37 Badillo P.-Y (2015, à paraître). *Innovation et socio-économie des médias.* Londres : ISTE Science Publishing Ltd.

38 Badillo P.-Y. (2015). « Usages et technologie : Les MOOCs : une innovation majeure ou une romance inconstante ? ». In Badillo P.-Y et Roux D. (Dir.). *Le numérique pour enseigner autrement.* Paris : Economica, en cours de publication.

39 Carré D. (2012). « Étudier les usages. Est-ce encore nécessaire ? ». In Vidal, G. (Dir.). *La sociologie des usages : Continuités et transformations*. (pp. 63-85). Cachan : Hermès Science, Lavoisier.

40 De Certeau M. (1990). *L'Invention du quotidien, 1. Arts de Faire*. Paris : Gallimard.

41 Ellul J. (2004). *Le système technicien*. Paris : Cherche Midi.

42 Guimaraes Pereira A., Benessia A. & Curvelo P. (2013). *Agency in the Internet of Things.* Luxembourg : Publication Office of the European Union.

43 Jauréguiberry F. & Proulx S.(2012). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Toulouse : ERES.

44 Jouët J. (2000). « Retour critique sur la sociologie des usages ». *Réseaux*, volume 18, n° 100, pp. 487-521.

45 Jouët J. (1993). « Usages et pratiques des nouveaux outils de communication ». In Sfez L. (Dir.). *Dictionnaire critique de la communication.* Paris : PUF.

46 Lacroix J.-G. (1994). « Entrez dans l'univers merveilleux de Vidéoway ». In Lacroix J.-G. et Tremblay G. (Dir.). *De la télématique aux autoroutes électroniques. Le grand projet reconduit.* (pp. 137-162). Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.

47 McLuhan M. (1977). *La galaxie Gutenberg : La genèse de l'homme typographique*. Paris : Gallimard.

48 Miège B., Vinck D. (2012). *Les masques de la convergence Enquêtes sur sciences, industries et aménagements*. Paris : Éd. des Archives contemporaines.

49 Millerand F. (1998). « Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (1e partie) ». In *COMMposite,* revue en ligne : http://www.commposite.org/index.php/revue/article/view/21/21

50 Nye D. E. (2008). *Technologie & civilisation : 10 questions fondamentales liées aux technologies*. Limoges : FYP éd.

51 Santucci G. (2011). « The internet of Things : the Way ahead ». In Vermesam O. & Friess P. (Eds). *Internet of Things - Global Technological and Societal Trends*. (pp. 53-99). Aalbord : River Publishers.

52 Tenner E. (1996). *Why things bite back : Technology and the revenge of unintended consequences*. New York : Knopf.

53 Tremblay G. (2007). « De Marshall McLuhan à Harold Innis ou du village global à l'empire mondial ». *tic&société*, vol. 1, n° 1, en ligne : http://ticetsociete.revues.org/222

54 Vidal G. (Dir.) (2012). *La sociologie des usages : Continuités et transformations*. Cachan : Hermès science, Lavoisier.

Pour citer cet article

Référence électronique

Patrick-Yves Badillo et Nicolas Pélissier, « Usages et usagers de l'information numérique », *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [En ligne], 6 | 2015, mis en ligne le 03 février 2015, consulté le 19 mars 2015. URL : http://rfsic.revues.org/1448

À propos des auteurs

Patrick-Yves Badillo

Medialab, Université de Genève
Nicolas Pélissier
Laboratoire I3M, Université Nice Sophia Antipolis

Droits d'auteur

© SFSIC