

Serge Proulx, « La sociologie des usages, et après ? », *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [En ligne], 6 | 2015, mis en ligne le 23 janvier 2015, consulté le 26 janvier 2018. URL : <http://journals.openedition.org/rfsic/1230> ; DOI : 10.4000/rfsic.1230

Introduction

- 1 Ce texte reprend et actualise une conférence donnée au XVIII^e Congrès international des sociologues (...)

1 La tradition des études d'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) a pris naissance en France au début de la décennie 1980, à partir d'analyses sociologiques décrivant « ce que les gens font effectivement avec des objets techniques » comme le magnétoscope, la télécommande du téléviseur, l'informatique à domicile ou le répondeur téléphonique, et autour de l'évaluation des premières expérimentations sociales avec le Minitel, le câble ou la visiophonie (Biarritz)¹. Cette tradition s'est cristallisée autour d'une première topique conceptuelle articulant les catégories analytiques d'*usage*, de *pratique*, de *représentation* et de *contexte* (social, culturel ou politique) (Mallein & Toussaint, 1994 ; Proulx, 2005 ; Breton & Proulx, 2006). Elle s'est notamment appuyée théoriquement sur les apports de Michel de Certeau à l'étude des « manières de faire » de pratiquants ordinaires résistant aux *stratégies* omniprésentes des industries culturelles par des *tactiques* de détournement, contournement et autres bricolages (Certeau, 1980 ; Proulx, 1994). À côté d'études d'inspiration davantage fonctionnaliste commandées par l'industrie et pouvant se rapprocher des courants américains des *Uses & Gratifications* – courants se situant au cœur des *Media Studies* plutôt que du côté des études d'usage des TIC – cette tradition a aussi mis de l'avant un cadre d'analyse davantage critique (assez proche d'une sociologie des mouvements sociaux) définissant les luttes pour « l'alphabétisme informatique » et « l'appropriation sociale des technologies » comme une source possible d'autonomie pour les personnes et d'émancipation sociale et politique pour les groupes (Proulx, 1988, 1990).

2 En 2000, Josiane Jouët a porté un premier regard rétrospectif sur cette sociologie des usages en plaidant pour son inscription à part entière dans les sciences sociales (Jouët, 2000). En 2001, j'ai proposé de reconsidérer le champ d'étude des usages à partir de trois pistes : a) une meilleure articulation avec les travaux sur l'innovation permettant de penser la coordination entre les pratiques des concepteurs et des usagers ; b) une prise en compte des approches sociocognitives (telle que le modèle de la cognition distribuée) pour appréhender les pratiques d'usage dans un contexte situé ; c) l'enchâssement des analyses microsociologiques des usages dans l'étude des enjeux macrosociologiques relevant d'une approche sociopolitique (Proulx, 2001). En 2011, Josiane Jouët a proposé un nouveau bilan exhaustif de la recherche française : de 1980 à 2010, elle constate la transmission de certaines postures d'investigation – notamment la mise à distance du déterminisme technique – en même temps qu'une récurrence de quelques thématiques (appropriation, innovation autour des protocoles de communication, nouvelles pratiques en réseau). Elle observe surtout quelques lignes de discontinuité : la question de la médiation opérée par la technologie a connu une nouvelle vigueur du fait de l'importance prise par les *Internet Studies* ; les problématiques se sont complexifiées (explosion des services d'Internet, développement de nouvelles interfaces et configurations sociotechniques, diversification des usages) ; les protocoles d'observation se sont raffinés (suivi des usagers à la trace, observation des pratiques en ligne, production de graphes relationnels faisant émerger la structure et les flux de réseaux). Les études quantitatives ont pris une nouvelle ampleur, résonant à la déferlante qui s'est abattue sur le monde de la recherche depuis 2011 autour des *Big Data* : il existe avec ce mouvement d'extrême quantification, un risque d'effacement de l'importance de la théorie au détriment d'une nouvelle croyance idéologique qui voudrait que les données existent en soi, indépendamment des modèles théoriques et méthodologiques qui les ont fait se constituer (Burrows et Savage, 2014). Dans le cas des études d'usage, les corpus s'organisant autour des seules traces des utilisateurs risquent de

conduire à un empirisme méthodologique à outrance sans consistance théorique, l'épaisseur sociologique des usages se réduisant à n'être plus qu'une comptabilisation de clics. Comme l'écrit Geof Bowker (2014), *Amazon me définit par mes clics et mes achats* : ce dispositif technique réduit la personne à n'être qu'un consommateur-avec-des-goûts alors que l'être humain est beaucoup plus que cette description sans qualité. Josiane Jouët constate qu'il y a ici danger de « réification des liens électroniques » alors que l'utilisateur appartient pourtant simultanément à plusieurs « mondes sociaux » (au sens de Becker, 2006).

3 Avec, en ligne de mire, le développement important des approches microsociologiques pendant la décennie 2000, Josiane Jouët diagnostique, pour conclure son bilan, « un repli sur l'étude de pratiques circonscrites, au détriment de la problématisation de questions plus vastes. La recherche a donc gagné en rigueur théorique et en technicité méthodologique mais elle a sans doute perdu en regard critique et en imagination sociologique. » (Jouët, 2011, p. 80). Par ailleurs, en 2012, Geneviève Vidal, constatant une « banalisation des études d'usages, souvent réduites à l'accumulation de données chiffrées ou qualitatives », coordonnait la publication d'un ouvrage collectif réunissant les réflexions de huit chercheur(e)s francophones à propos des études d'usage : « Notre ambition est de poser les éléments de la mise en débat de la sociologie des usages, de la mise à distance de la notion d'usage, d'engager la réflexion critique relative aux méthodologies jusqu'ici mobilisées, et celle relative à l'approche sociopolitique. » (Vidal, 2012, p. 18). Comme l'ouvrage dirigé l'année précédente par Julie Denouël et Fabien Granjon (2011), le livre coordonné par Geneviève Vidal en 2012 cherchait à mettre en débat la portée politique et épistémologique – voire la pérennité même – du courant d'études désigné progressivement en France, au fil de ses trente ans d'existence, par l'appellation « sociologie des usages » : un courant rassemblant des approches hétérogènes, une tradition « théoriquement impensée » s'étant développée « hors champ disciplinaire » (Vidal, 2012, p. 15), une démarche sociologique à laquelle se serait substituée, au fil des ans, un « marketing des usages » (Carré, 2012, p. 69) et ayant besoin d'être reconsidérée à travers le prisme de la « pensée critique » (George, 2012).

4 Il apparaît en effet nécessaire, d'une part, d'approfondir les questionnements sociologiques interrogeant les sens sociaux que recouvrent les usages, devenus multiples et diversifiés ; d'autre part, d'articuler les significations sociales et le développement des usages aux mutations sociales en cours (mondialisation de l'économie, transformation du capitalisme, crise permanente de l'emploi liée à l'explosion du numérique, entrelacement serré des sphères privée, des loisirs et du monde du travail, mobilité sociale et mouvements de migrations des populations à l'échelle du globe, inadéquation criante des institutions à la résolution des principaux problèmes sociaux, inégalités et clivages se multipliant à l'ombre du néolibéralisme triomphant). Je voudrais réfléchir ici au travail accompli par les chercheurs pendant ces trois décennies afin d'esquisser les problématiques, enjeux théoriques et postures épistémologiques définissant les approches plurielles caractérisant aujourd'hui l'étude des usages des TIC. Je souhaite pouvoir mettre en relation les différentes postures épistémiques adoptées par les chercheurs pour rendre compte des cadres sociaux des pratiques d'usage.

5 Les nombreuses interrogations traversant le présent texte pourraient se formuler ainsi : comment les études d'usage ont-elles évolué depuis 1980 ? Peut-on y repérer des moments de rupture ? Et que nous apprennent les courants voisins – surtout anglo-saxons et restés largement méconnus pendant la première décennie de réalisation des recherches françaises – notamment en ergonomie (*Human Factors*), en interactions humains-machines (*Human-Computer Interaction* - HCI) et plus tard, en « collaboratique » (*Computer Supported Cooperative Work* - CSCW) de même qu'en ethnographie du travail humain (*Workplace Studies*), sur le rôle attribué par les concepteurs à l'utilisateur dans son rapport aux systèmes techniques ? Les apports analytiques de ces courants anglo-saxons – que certains chercheurs francophones ont commencé à prendre en compte à partir de la décennie 1990 (Cardon, 1997) – ont-ils modifié significativement le paradigme d'étude sociologique des usages ?

6 Il est intéressant d'introduire ici la question des rapprochements possibles entre les sciences de

l'information et de la communication (SIC) et les courants anglo-saxons des *Science & Technology Studies* (STS) (Boczkowski et Lievrouw, 2008 ; Proulx, 2012). Ces deux perspectives ont en commun des objets d'étude, des orientations épistémologiques et des principes méthodologiques : les STS ont ainsi proposé un travail définitionnel pertinent sur les catégories névralgiques d'usage, de concepteur et d'utilisateur (ces catégories étant elles-mêmes l'enjeu de négociations entre acteurs concernés par un dispositif technique), un cadre synchronique et diachronique d'étude sur les infrastructures sociotechniques et des travaux sur la matérialité des objets dont la sociologie des usages pourrait s'inspirer (Latzko-Toth et Millerand, 2012). Enfin, comment caractériser aujourd'hui les différentes postures épistémiques des observateurs qui cherchent à rendre compte des cadres sociaux des pratiques d'usage ? Et que dire des liens entre postures épistémiques des chercheurs et orientations idéologiques des commanditaires des études d'usage (État, industrie) ? Une thématique abordée spécifiquement par D. Carré (2012). Je ne pourrai traiter ici de toutes ces questions, en raison de l'espace limité alloué aux auteurs. J'espère que les quelques pistes ouvertes ici pourront trouver une résonance avec d'autres travaux offrant des réflexions et critiques sur la constitution du domaine d'étude des usages.

La sociologie des usages, première topique (1980-1995)

7Pendant plus d'une décennie, le développement de la sociologie des usages en France s'est fait sans trop se connecter aux courants internationaux de recherche, en particulier anglo-saxons, et de manière relativement mono-disciplinaire (sociologie). Dans le meilleur des cas, et ce jusqu'au début de la décennie 1990, son développement s'est appuyé sur différentes branches de la sociologie (travail, organisations, famille, loisirs, communication, technologie) mais ses références théoriques sont restées souvent enfermées à l'intérieur du champ de la sociologie (française). Contrairement à ce qui s'est passé en Grande-Bretagne et aux États-Unis, la sociologie des usages en France ne s'est pas inscrite en filiation directe avec les *Media Studies* ou avec les *Cultural Studies* (Jouët, 2000), ce dernier domaine n'ayant d'ailleurs suscité d'intérêt en France qu'à partir de la décennie 2000. Comme nous le signalions en introduction, nous pourrions synthétiser ce premier paradigme d'étude des usages (1980-1995) autour d'une topique conceptuelle mobilisant surtout une série de quatre concepts : *usage* d'un objet technique ; *pratique* quotidienne d'un individu ou d'un groupe ; *représentations* de la technique ; *contexte* social, culturel ou politique. Ces catégories analytiques se sont arrimées à une problématique de *l'appropriation* sociale des technologies de l'information et de la communication (TIC), l'appropriation renvoyant à des possibilités d'*autonomie* et d'*émancipation* pour les individus et les groupes (Proulx, 2002, 2015).

8Jusqu'au début de la décennie 1990, cette première sociologie française des usages a tenté de s'implanter *sans s'inspirer directement des travaux liés à la conception* des dispositifs et des interfaces. Pendant ce temps – en fait depuis 1945 – d'autres traditions de recherche liées aux sciences de l'ingénieur, à l'ergonomie et à la conception des dispositifs techniques analysaient la place et le rôle des humains dans les systèmes techniques. À partir des années 1990 en France, certains sociologues des sciences et des techniques ont commencé à prendre en compte les acquis de ces traditions présentes du côté de la conception des dispositifs (Akrich, Callon & Latour, 2006). Je pense en particulier aux travaux menés au CSI (Centre de sociologie de l'innovation – École des Mines de Paris). Pour ces chercheurs, il ne s'agissait pas de se situer directement dans la tradition des études d'usage. Mais il s'avère que leur théorie de l'acteur-réseau, de même que leur incitation à décrire finement l'agentivité des objets techniques et la réciprocité des interactions entre utilisateurs et concepteurs, ont graduellement imprégné les problématiques d'usage. Ces travaux en anthropologie des sciences et des techniques ont permis à l'observateur *d'ouvrir la « boîte noire »* que constituait jusqu'ici le *dispositif sociotechnique* pour mettre en évidence le travail de *médiation technique* du dispositif et aussi connecter directement les problématiques de l'utilisation et de la

conception (pour un examen contemporain des enjeux de ces problématiques, voir : Lievrouw, 2014 ; Boczkowski & Siles, 2014).

Seconde topique (1995-2010) : nouvelles orientations vers l'ethnographie de l'activité - abandon d'un point de vue centré sur l'objet technique

9À partir des années 1990-1995, la première topique conceptuelle a été jugée heuristiquement insatisfaisante pour rendre compte des situations et des pratiques d'usage dans les milieux les plus divers, notamment dans les organisations et les situations contraintes par l'organisation du travail. Divers modèles d'étude ont émergé à partir de nombreux travaux empiriques. Les modèles sont devenus pluriels et davantage interdisciplinaires. L'ethnométhodologie, l'anthropologie des sciences et des techniques, les approches de la cognition située, la sociologie pragmatique, la théorie de l'activité notamment, sont devenues des références théoriques pour une nouvelle génération de chercheurs venus d'autres horizons que ceux des sciences de l'information et de la communication (Licoppe, 2008). Ces travaux ont mobilisé un éventail plus large de problématiques et de cadres théoriques. En 2005, lors d'un colloque sur les études d'usage à l'université de Bordeaux, j'ai présenté les grands axes d'une *nouvelle topique conceptuelle* recouvrant les divers modèles théoriques à l'œuvre dans l'étude des usages (Proulx, 2005). Il ne s'agit aucunement d'un paradigme unitaire. La seconde topique est interdisciplinaire (l'approche des usages s'émanciperait d'un point de vue strictement sociologique), plurielle, multidimensionnelle. Au cœur de ce nouveau paradigme, se trouve l'affirmation de la nécessité épistémique d'abandonner le focus analytique orienté prioritairement vers les objets techniques (et en particulier, l'*usage* de ces objets). La technologie devient une dimension de l'écologie humaine et sociale parmi d'autres. Le travail d'observation consiste à décrire non plus « ce que les gens font avec les objets techniques » (première topique) mais bien : « ce que les gens font (tout court)... Ce dans quoi les humains sont engagés ». C'est en suivant au plus près l'activité des agents humains que l'observateur sera à même de constater l'importance occupée par les objets techniques dans l'environnement équipé des agents (Denis, 2009). Cette nouvelle approche des usages résonne ainsi avec la « sociologie des épreuves » (ou sociologie pragmatique) qui s'est constituée en France depuis 1995 (Barthe et al., 2013). La nouvelle topique se présente davantage comme un méta-modèle qui met en relief et hiérarchise les *principaux niveaux d'analyse* pouvant être mobilisés selon différents angles de vue sur les pratiques et les situations d'usage. Sans tenter une présentation détaillée des nombreux modèles théoriques et méthodologiques pouvant étoffer les différents travaux empiriques réalisés à chacun des niveaux, je rappelle ici les cinq niveaux en les recadrant de manière méthodologique :

1. *Suivre l'utilisateur dans son face-à-face avec l'objet technique* : décrire l'interaction dialogique utilisateur / dispositif technique (*Human-Computer Interaction* - HCI) ;
2. *Suivre le cours d'actions de coordination entre le concepteur et l'usager* : cet angle postule une perméabilité entre les univers du concepteur et de l'usager ; le concepteur inscrit des « scripts » (Akrich, 1987) dans les objets techniques, inscriptions corrigées et ajustées en permanence en fonction des attentes et des pratiques déployées par l'usager ;
3. *Décrire de manière fine et détaillée la situation d'usage* : décrire de façon étoffée (*thick description*) les pratiques des agents et des collectifs dans l'environnement équipé (description compréhensive de l'*expérience* de l'usager individuel ou collectif) ;
4. *Suivre la trajectoire de l'objet prescripteur* : au fil de sa construction, depuis les premiers tâtonnements des concepteurs jusqu'à sa stabilisation pour une mise en marché, des

dimensions politiques et morales se voient inscrites dans le design de l'objet technique ; ce travail itératif d'ajustement des inscriptions se répercute dans la « configuration de l'usager » (Woolgar, 1991) ;

5. *Retracer l'ancrage collectif et historique* des usages dans des séries et séquences structurelles (logiques) qui constituent les formes sociohistoriques de l'usage.

10 Dans un texte lumineux offrant un véritable recul stratégique à l'égard de la première sociologie des usages, Jérôme Denis énonce un principe méthodologique fort qui consiste à « changer de perspectives lors d'une même enquête » (Denis, 2009, p. 12). Dans son texte, ce chercheur nous invite ainsi, dans le cadre d'une même enquête, à d'abord « suivre les personnes » ; puis à décrire (de manière synchronique) l'hétérogénéité de l'environnement et des différentes entités (humains et non humains) qui l'habitent ; enfin, à « suivre les objets », ce qui constitue « un moyen efficace de rompre avec le paradigme du face-à-face usager/objet qui reste souvent attaché à la notion d'usages » (idem). Nous pourrions appliquer ici ce principe de méthode du « changement de perspectives » en tentant pour une même enquête, d'adopter systématiquement les cinq angles de vue décrits plus haut dans la grille des cinq dimensions.

11 Parallèlement, plusieurs travaux anglo-américains et scandinaves de sociologie du travail et des organisations, perméables à la sociolinguistique ou à la sociologie cognitive, influencés notamment par l'ethnométhodologie, ont participé à l'élaboration d'un nouveau programme de recherche autour de diverses conceptions du travail et de l'activité. Selon Christian Licoppe, un « carré de l'activité » s'est constitué autour de quatre grandes orientations ethnographiques : a) le modèle de la cognition distribuée (Hutchins, Norman) ; b) la théorie de l'activité (Vygotsky, Engeström) ; c) les courants d'inspiration ethnométhodologique (analyse de conversations, action située, *workplace studies*) ; d) les développements récents de l'anthropologie des sciences et techniques (théorie de l'acteur-réseau, tournant pragmatique, attachements, agencements sociotechniques) (Licoppe, 2008).

12 Dans le contexte de ces travaux descriptifs et ethnographiques sur les activités en situation, *la centralité du point de vue de l'observateur sur l'usage des technologies par l'agent humain a été abandonnée*. L'observateur s'attache plutôt à décrire la totalité de *l'activité en situation*, la mobilisation d'un dispositif technique par l'agent humain devenant l'une des dimensions de la description parmi d'autres. L'observateur décrit comment les agents se coordonnent entre eux et avec les dispositifs techniques, en habitant de façon durable dans un environnement équipé de technologies.

Quelles conséquences pour une sociologie des usages ?

13 Quelles conséquences cette évolution des perspectives – et en particulier, ce passage d'une première topique vers une pluralisation des modèles et de nouvelles orientations ethnographiques – peut-elle avoir sur nos approches sociologiques dans l'étude des usages ? J'en retiendrai six : a) une transformation des figures de l'usager dans le regard de l'observateur : d'un utilisateur relativement naïf, on passe à un usager doté de compétences propres et multiples – l'usager étant à la fois citoyen, consommateur (Paquienséguy, 2012), producteur (en particulier, dans le nouveau contexte de l'explosion des plateformes numériques) ; b) une complexification des conditions d'observation des situations d'usage – il s'agit ni plus ni moins que d'abandonner le focus descriptif orienté exclusivement vers les objets techniques (et leurs usages) ; c) en même temps, il faut bien reconnaître que l'attention portée par la première sociologie des usages vers l'appropriation, les détournements et les bricolages dont étaient capables les usagers, a conduit les chercheurs à négliger l'agentivité de la technologie elle-même – ce n'est pas parce que l'on rejette la posture du déterminisme technique, ce qui est une posture épistémique légitime, que l'on devrait ignorer *ce que les objets techniques font faire aux humains* – il y a aujourd'hui une résurgence des approches

orientées vers la matérialité des dispositifs (Lievrouw, 2014) qui consiste à reconnaître la force de la *détermination* technique (à ne pas confondre avec le *déterminisme* technique consistant à vouloir fournir une explication du social exclusivement orientée vers la dimension technologique) ; d) les équipements numériques sont aujourd'hui soumis à un régime d'innovation permanente (« *Permanently Beta* » : Neff & Stark, 2003) ce qui empêche toute stabilisation des objets – ces environnements d'objets constamment instables contribuent à donner davantage d'influence aux concepteurs dans leurs relations avec les usagers, ce qui suppose de réinterroger la nature de la coordination entre concepteurs et usagers ; e) on assiste à des tensions nouvelles, voire des contradictions, entre les postures épistémiques des observateurs voulant rendre compte des cadres sociaux des pratiques d'usage ; f) nous pouvons finalement mettre en évidence les liens entre les diverses postures épistémiques adoptées par les chercheurs et les orientations idéologiques des principaux commanditaires de ces études d'usage (État, industrie).

14 En ce qui concerne les transformations des figures de l'utilisateur, les observateurs définissent un *usager* considéré comme *agissant dans la situation* dans laquelle le dispositif technique intervient, ce dispositif n'étant plus considéré comme central ni dans la description ni dans l'explication sociologique de la situation. L'utilisateur est investi de *compétences* spécifiques : non seulement il possède une maîtrise relative du dispositif technique mais surtout, il agit de manière (à la fois) autonome et contrainte dans sa situation de travail compte tenu des dispositions et compétences acquises dans le contexte organisationnel de la situation. L'utilisateur est par conséquent considéré comme un *acteur en situation* qui possède des habiletés spécifiques et partage des pratiques de travail avec ses collègues (Bannon, 1991). Par ailleurs, dans le contexte de développement des nouvelles applications et des nouveaux services liés aux sites de réseaux sociaux numériques, les « usagers collectifs » formant des soi-disant *communautés d'utilisateurs* ont tendance à prendre une grande importance (Proulx, 2006 ; Proulx, Poissant & Sénécal, 2006). Les agents possèdent des *identités plurielles* en fonction des types de situations (conjugale, familiale, au travail, dans des lieux publics) (Lahire, 2001). Les agents effectuent des *passages* (plus ou moins rapides) entre diverses *logiques d'action* et divers *régimes d'engagement* selon leurs déplacements entre les divers *types de situations* (Thévenot, 2006 ; Corcuff, 2007).

Cadres sociaux des pratiques d'usage : axes de tensions entre postures épistémiques des observateurs

15 Dans ce contexte, les conditions d'observation des situations d'usage se modifient significativement. L'usage étant *situé*, la totalité de la situation doit être observée et décrite : interactions entre toutes les personnes concernées par l'activité, contraintes et possibilités liées à la tâche et aux activités de coordination, contraintes organisationnelles, caractéristiques du dispositif technique et interactions des agents humains avec la machine...

16 Deux axes de tensions traversent les diverses postures épistémiques des observateurs concernés par l'étude des usages aujourd'hui :

- *l'axe des référents explicatifs de l'observateur*, à savoir : soit les catégories de la sociologie (les pratiques d'usage sont alors analysées et expliquées selon les catégories classiques de la sociologie : âge, sexe, profession, classes, groupes sociaux...), soit des invariants anthropologiques (des pratiques d'usage peuvent alors informer l'observateur sur des invariants du langage, de la cognition humaine, de l'interaction, de la coordination...)
- *l'axe du niveau choisi de description des agents observés* : soit l'observateur décrit les activités des agents en les situant à un niveau strictement local, soit il décrit la « montée en publicité » des actions des acteurs, c'est-à-dire la mise en débats publics de controverses

liées à certaines pratiques d'usage (ex. des agents questionnent le droit de propriété intellectuelle à partir des pratiques de téléchargement de fichiers musicaux).

17 Il est ainsi possible de dessiner une cartographie des différentes postures épistémiques par le biais d'une typologie intégrant ces deux dimensions. Voici des indications sommaires concernant quatre postures contemporaines :

- *Ethnométhodologie* : posture articulant la description des activités à un niveau strictement local et certains invariants anthropologiques. Cette posture affiche un « refus radical de l'induction », c'est-à-dire le refus de formuler des généralisations sociologiques à partir des situations décrites. Cette posture méthodologique coïnciderait ainsi davantage avec une restriction du travail de l'observateur à la description des activités au niveau local, à distance d'une montée en généralisations anthropologiques.
- *Constructivisme critique* (Bourdieu, 2000) : articulation entre la description des activités locales (*habitus*) et la référence au pôle des catégories sociologiques dans l'explication (*champs*). Commentant l'ethnologie de la maison kabyle réalisée par Bourdieu au milieu des années 1960, Luc Boltanski résume ainsi : « L'*habitus*, en tant qu'ensemble de schèmes intériorisés, est donc bien cette pièce intermédiaire – si l'on peut dire – qui permet de passer, dans les deux sens, des structures repérées au cours du travail de mise en ordre du corpus aux actions d'un acteur singulier et à l'expérience qu'il s'en donne. » (Boltanski, 2003, p. 158).
- *Sociologie des interdépendances larges* : approche articulant la description des actions publiques à des référents sociologiques – posture proche d'un holisme durkheimien : des agencements macro-sociaux expliqueraient les comportements individuels. Nous retrouvons ici ce que j'appelais plus haut (seconde topique) *l'ancrage collectif et historique* des usages dans des séries et séquences structurelles de pratiques constituant les formes sociohistoriques de l'usage. Cette posture coïncide avec une *approche socio-politique des usages* suggérant un retour à une problématique de l'appropriation. Pour contribuer même indirectement au procès d'autonomisation, l'appropriation personnelle et sociale d'une technique doit se trouver en synchronie avec des moments de transformation objective et significative de pratiques considérées comme subjectivement importantes par les individus concernés (Proulx, 2009).
- Sociologie comme *construction de second degré* (Schütz, 1987) : posture articulant la description d'actions publiques à des invariants anthropologiques. Il s'agit de constructions savantes formulées à partir des interactions ordinaires des acteurs. La sociologie des régimes d'action (Boltanski & Thévenot, 1991) ou le modèle de la cognition distribuée (Hutchins, 1995) adopteraient cette posture.

Conclusions

18 Enfin, en ce qui concerne les relations entre les postures épistémiques des chercheurs et les orientations des commanditaires des études d'usage, qu'il suffise pour le moment d'indiquer que les recherches financées par l'État ont eu tendance à demander aux chercheurs la formulation de recommandations en matière de politiques publiques concernant la diffusion des TIC alors que les recherches financées par l'industrie appellent des recommandations concernant le design et les « bonnes manières » d'utiliser les dispositifs, la facilité d'usage, etc. Dominique Carré (2012) a constaté depuis les années 2000, un désintérêt de la part de l'État et de l'industrie dans le financement des études d'usage. Ce désintérêt viendrait-il des limites de la sociologie des usages dans l'accompagnement du processus d'innovation ? Ces instances subventionnaires auraient-ils l'impression que la sociologie des usages aurait atteint une certaine saturation dans ses descriptions de ce que les gens font ou peuvent faire avec les objets techniques ? Cet état des choses plaide en

tout cas pour une nécessaire métamorphose paradigmatique pour approcher les usages et les usagers.

19 La réflexion proposée par Jérôme Denis (2009) s'avère ici grandement pertinente pour envisager cette métamorphose de la sociologie des usages. Ce chercheur s'attarde au double déplacement scientifique suggéré d'une part, par l'anthropologie des sciences et des techniques dans sa manière d'aborder les dynamiques d'innovation (voir les travaux du CSI mentionnés précédemment) ; et d'autre part, par différents courants (travaux de l'action située, de la cognition distribuée, des *Workplace Studies*) que l'on peut regrouper sous l'étiquette « écologie de l'activité ». Ce double éclairage met en évidence deux faiblesses de la première topique : d'un côté, le fait d'avoir négligé l'agentivité de la technologie (thème que nous avons abordé précédemment) ; de l'autre, une catégorie sociologique fondamentale a eu tendance à être laissée dans l'ombre des travaux sur les usages, c'est celle de l'*ordinaire quotidien* : « Au cœur des préoccupations de ces prémisses de la sociologie des usages se trouve en effet un objet difficile à approcher, qui nécessite une finesse méthodologique indéniable : le quotidien. Fluctuant, fragmenté, largement invisible, il est le Graal des chercheurs qui s'évertuent à appréhender comment se tissent au jour le jour les arts de faire qui font toute la richesse des usages et des usagers. » (Denis, 2009, p. 4). Inspirée pourtant initialement par Michel de Certeau, la première sociologie des usages aurait eu tendance à négliger cet aspect de description fine des pratiques ordinaires et des « pris pour acquis » dans l'expérience de la vie quotidienne. Le focus analytique sur l'appropriation des objets techniques se serait progressivement substitué à cette sociologie de l'ordinaire et des arts de faire. Un passage par la description fine et détaillée des activités des humains et des non humains dans les environnements équipés pourrait permettre de dessiner une vision élargie de l'usage prenant « la forme d'une chaîne sociotechnique, où la distribution de l'action est hétérogène, différente selon les situations, et où les équilibres ne sont jamais constitués une fois pour toutes. » (idem, p. 9).

20 En conclusion, signalons le fait que sous l'emprise actuelle d'Internet et de l'environnement numérique, les conditions sociales d'exercice du métier de chercheur se voient transformées. D'une part, l'extension des réseaux internationaux de chercheurs, la multiplication des plateformes collaboratives, l'autopublication scientifique à travers les blogs de chercheurs, de même que l'accès facilité à la documentation et aux publications scientifiques internationales en ligne ont accru la dimension interactive et participative dans la production des connaissances scientifiques. Ainsi, les publications scientifiques résonnent aujourd'hui plus souvent dans la sphère publique et « émerge(nt) comme lieu de débat, tandis qu'il se produit un élargissement de la circulation des critiques » (Jouët, 2011, p. 81). D'autre part, dans le contexte d'une injonction extrême à publier énoncée conjointement par l'institution universitaire et par les grandes agences subventionnaires, en particulier à l'endroit des jeunes chercheurs voulant des postes, et des plus anciens occupés à formuler des demandes de subvention – les évaluations institutionnelles des chercheurs autant que celles des laboratoires, empreintes d'une idéologie managériale et devenues surtout quantitatives – les publications scientifiques sont aujourd'hui pléthoriques. Les chercheurs n'ont plus le temps de lire les articles de leurs collègues, pas même ceux appartenant à leur propre domaine d'étude. L'imposition à outrance de la maxime « *Publish or Perish* » conduit à la redondance informationnelle dans la production scientifique ; cette dynamique de reproduction excessive du semblable a tendance à se substituer au nécessaire travail d'approfondissement réflexif et de dépassement de la pensée se construisant sur des *bifurcations*, moments rares mais pourtant essentiels au développement de théories et méthodologies nouvelles.

[Haut de page](#)

Bibliographie

Akrich, Madeleine. « Comment décrire les objets techniques ? », *Techniques et Cultures*, 9, 1987, p. 49-64.

- Akrich, Madeleine, Michel Callon & Bruno Latour. *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs*. Paris : Les Presses de l'École des Mines, 2006.
- Bannon, Liam J. « From Human Factors to Human Actors. The Role of Psychology and Human-Computer Interaction Studies in Systems Design » in Greenbaum, J. & M. Kyng, eds, *Design at Work : Cooperative Design of Computer Systems*. Hillsdale : Lawrence Erlbaum Associates, 1991, p. 25-44.
- Barthe, Yanick et ali. « Sociologie pragmatique : mode d'emploi », *Politix*, 26 (103), p. 175-204.
- Becker, Howard S. et Alain Pessin. « Dialogue sur les notions de monde et de champ », *Sociologie de l'Art*, 1 (opus 8), 2006, p. 163-180.
- Boczkowski, P.J. & L.A. Lievrouw. « Bridging STS and Communication Studies : Scholarship on Media and Information Technologies » in E.J. Hackett, O. Amsterdamska, M. Lynch & J. Wajcman, dir., *The Handbook of Science and Technology Studies*, 3^e édition. Cambridge : The MIT Press, 2008, p. 949-977.
- Boczkowski, P.J. & I. Siles. « Steps Toward Cosmopolitanism in the Study of Media Technologies : Integrating Scholarship on Production, Consumption, Materiality, and Content » in T. Gillespie, P.J. Boczkowski & K.A. Foot, dir. *Media Technologies. Essays on Communication, Materiality, and Society*. Cambridge : The MIT Press, 2014, p. 53-75.
- Boltanski, Luc. « Usages faibles, usages forts de l'habitus » in P. Encrevé & R.M. Lagrave, dir., *Travailler avec Bourdieu*. Paris : Flammarion, 2003, p. 153-161.
- Boltanski, Luc & Laurent Thévenot. *De la justification. Les économies de la grandeur*. Paris : Gallimard, 1991.
- Bourdieu, Pierre. *Esquisse d'une théorie de la pratique, précédé de Trois études d'ethnologie kabyle*. Paris : Seuil, 2000 [études rédigées au milieu des années 1960].
- Bowker, Geof. « The Theory/Data Thing – Commentary », *International Journal of Communication*, 8, 2014, p. 1795-1799.
- Breton, Philippe et Serge Proulx. « Usages des technologies de l'information et de la communication » in *L'explosion de la communication. Introduction aux théories et aux pratiques de la communication*, Collection « Grands Repères ». Paris : La Découverte, 2006, p. 251-276 (quatrième édition augmentée : 2012).
- Burrows, Roger et Mike Savage. « After the crisis ? Big Data and the methodological challenge of empirical sociology », *Big Data & Society*, April-June 2014, p. 1-6.
- Cardon, Dominique. « Les sciences sociales et les machines à coopérer. Une approche bibliographique du *Computer Supported Cooperative Work* (CSCW) », *Réseaux*, 85, 1997, p. 13-51.
- Carré, Dominique. « Étudier les usages. Est-ce encore nécessaire ? » in Geneviève Vidal, dir. *La sociologie des usages. Continuités et transformations*. Paris : Hermès Lavoisier, 2012, p. 63-86.
- Certeau, Michel de. *L'invention du quotidien, tome I : Arts de faire*. Paris : Gallimard, 1990 [première édition : UGE, coll. 10/18, 1980].
- Corcuff, Philippe. *Les nouvelles sociologies*, 2^e édition refondue. Paris : Armand Colin, 2007.
- Denis, Jérôme. « Une autre sociologie des usages ? Pistes et postures pour l'étude des chaînes sociotechniques », 2009 : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00641283/document> (consulté le 15 décembre 2014).
- Denouël, Julie & Fabien Granjon, dir., *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*. Paris : Presses des Mines, 2011.

- George, Éric. « L'étude des usages des TIC au prisme de la recherche critique en communication » in Geneviève Vidal, dir. *La sociologie des usages. Continuités et transformations*. Paris : Hermès Lavoisier, 2012, p. 25-62.
- Hutchins, Ed. *Cognition in the Wild*. Cambridge : The MIT Press, 1995.
- Jauréguiberry, Francis & Serge Proulx. *Usages et enjeux des technologies de communication*. Toulouse : Érès, 2011.
- Jouët, Josiane. « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, 100, 2000, p. 487-521.
- Jouët, Josiane. « Des usages de la télématique aux *Internet Studies* » in Julie Denouël & Fabien Granjon, dir., *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*. Paris : Presses des Mines, 2011, p. 45-90.
- Lahire, Bernard. *L'homme pluriel. Les ressorts de l'action*. Paris : Hachette Littératures, 2001.
- Latzko-Toth, Guillaume & Florence Millerand. « Sociologie des usages et *Science & Technology Studies* : un dialogue à poursuivre » in Geneviève Vidal, dir. *La sociologie des usages. Continuités et transformations*. Paris : Hermès Lavoisier, 2012, p. 119-150.
- Licoppe, Christian. « Dans le 'carré de l'activité' : perspectives internationales sur le travail et l'activité », *Sociologie du travail*, no. 50, 2008, p. 287-302.
- Lievrouw, Leah A. « Materiality and Media in Communication and Technology Studies : An Unfinished Project » in T. Gillespie, P.J. Boczkowski & K.A. Foot, dir. *Media Technologies. Essays on Communication, Materiality, and Society*. Cambridge : The MIT Press, 2014, p. 21-51.
- Mallein, Philippe & Yves Toussaint. « L'intégration sociale des technologies d'information et de communication. Une sociologie des usages », *Technologies de l'information et société*, 6 (4), 1994, p. 315-335.
- Neff, G. & D. Stark. « Permanently Beta : Responsive Organization in the Internet Era » in P. Howard & S. Jones, dir. *Society Online : The Internet in Context*. Thousand Oaks : Sage Publications, 2003, p. 173-188.
- Paquienséguy, Françoise. « L'utilisateur et le consommateur à l'ère numérique » in Geneviève Vidal, dir. *La sociologie des usages. Continuités et transformations*. Paris : Hermès Lavoisier, 2012, p. 179-212.
- Proulx, Serge, dir. *Vivre avec l'ordinateur. Les usagers de la micro-informatique*. Montréal : éditions G. Vermette Inc., 1988.
- Proulx, Serge. « La promotion sociale de la 'culture informatique' : du 'computer power to the people' à l'efficacité d'un nouvel outil pour le travail de bureau », *Culture technique*, 21, 1990, p. 224-235.
- Proulx, Serge. « Une lecture de l'oeuvre de Michel de Certeau : *l'invention du quotidien*, paradigme de l'activité des usagers », *Communication*, 15 (2), 1994, p. 171-197.
- Proulx, Serge. « Usages des technologies d'information et de communication : reconsidérer le champ d'étude ? » in *Émergences et continuité dans les recherches en information et communication*, Actes du XIIe Congrès national des sciences de l'information et de la communication (SFSIC), Paris, 10-13 janvier 2001, p. 57-66.
- Proulx, Serge. « Trajectoires d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir », *Annales des télécommunications*, 57 (3-4), 2002, p. 180-189.
- Proulx, Serge. « Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances » in Lise Vieira & Nathalie Pinède, dir., *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels* (tome 1). Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, 2005, p. 7-20.

Proulx, Serge. « Communautés virtuelles : ce qui fait lien », in S. Proulx, L. Poissant & M. Sénécal, dir., *Communautés virtuelles : penser et agir en réseau*. Québec : Presses de l'Université Laval, 2006, p. 13-26.

Proulx, Serge. « Quelle posture critique à l'ère du numérique ? », postface in Granjon, F., Lelong, B., Metzger, J.L, dir., *Inégalités numériques. Clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*. Paris : éditions Hermès Science / Lavoisier, 2009, p. 251-254.

Proulx, Serge. « La sociologie de la communication au prisme des études sur la science et la technologie » in S. Proulx et A. Klein, dir., *Connexions. Communication numérique et lien social*. Namur : Presses universitaires de Namur, 2012, p. 17-37.

Proulx, Serge. « Usages participatifs des technologies et désir d'émancipation : une articulation fragile et paradoxale », *Communiquer. Revue internationale de communication sociale et publique*, Montréal, Hiver 2015, à paraître.

Proulx, Serge, Louise Poissant & Michel Sénécal, dir. *Communautés virtuelles : penser et agir en réseau*. Québec : Presses de l'Université Laval, 2006.

Schütz, Alfred. *Le chercheur et le quotidien. Phénoménologie des sciences sociales*. Paris : Méridiens Klincksieck, 1987.

Thévenot, Laurent. *L'action au pluriel. Sociologie des régimes d'engagement*. Paris : La Découverte, 2006.

Vidal, Geneviève, dir. *La sociologie des usages. Continuités et transformations*. Paris : Hermès Lavoisier, 2012.

Woolgar, Steve. « Configuring the user : The case of usability trials » in J. Law, dir. *A Sociology of Monsters. Essays on Power, Technology and Domination*. London : Routledge, 1991, p. 58-99.

[Haut de page](#)

Notes

¹ Ce texte reprend et actualise une conférence donnée au XVIII^e Congrès international des sociologues de langue française (AISLF), Groupe de travail *Sociologie de la communication*, Istanbul, 7-11 juillet 2008. L'hypothèse des deux topiques a été par ailleurs approfondie dans un ouvrage : Jauréguiberry et Proulx (2011). Le travail d'actualisation du présent texte a été réalisé lors d'un séjour de recherche à l'IMÉRA, Institut d'études avancées d'Aix-Marseille Université (septembre 2014- février 2015).

[Haut de page](#)

Pour citer cet article

Référence électronique