



HAL
open science

Sociologie des Technologies de l'Information et de la Communication : des objets aux sujets. Habilitation à diriger des recherches.

Francis Jauréguiberry

► To cite this version:

Francis Jauréguiberry. Sociologie des Technologies de l'Information et de la Communication : des objets aux sujets. Habilitation à diriger des recherches.. Sociologie. Université de Pau et des Pays de l'Adour, 2001. tel-00937800

HAL Id: tel-00937800

<https://theses.hal.science/tel-00937800>

Submitted on 28 Jan 2014

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 DE PAU ET DES PAYS DE L'ADOUR

FRANCIS JAURÉGUIBERRY

HABILITATION À DIRIGER DES RECHERCHES

Première partie

PARCOURS DE RECHERCHE ET D'ENSEIGNEMENT

Seconde partie

SOCIOLOGIE DES NTIC : DES OBJETS AUX SUJETS

Jury :

François ASCHER, professeur à l'Université de Paris 8

Vincent BERDOULAY, professeur à l'Université de Pau et des Pays de l'Adour

François DUBET, professeur à l'Université de Bordeaux 2

Alain GRAS, professeur à l'Université de Paris 1

Serge PROULX, professeur à l'Université du Québec à Montréal

Dominique WOLTON, directeur de recherche au CNRS

Décembre 2001

TABLE

ÉLAN ET REMERCIEMENTS.....	4
PREMIÈRE PARTIE : PARCOURS	6
PARCOURS DE RECHERCHE	6
1- IDENTITÉS, QUESTION NATIONALE ET MOUVEMENTS SOCIAUX EN PAYS BASQUE	6
1- 1- THÈSE DE DOCTORAT	6
1-1-1- <i>Le premier nationalisme basque</i>	6
1-1-2- <i>Le nouveau nationalisme basque</i>	13
1-1-3- <i>Le mouvement basque</i>	17
1-2- AUTRES RECHERCHES EN PAYS BASQUE	19
1-2-1- <i>La violence politique en Pays Basque (Espagne)</i>	19
1-2-2- <i>Innovation et résistance au changement en Pays Basque rural (France)</i>	20
1-2-3- <i>La stratégie atlantique du gouvernement basque (Espagne)</i>	21
1-2-4- <i>La culture basque comme ressource de l'action (France)</i>	21
1-2-5- <i>L'enseignement en basque à l'école maternelle et élémentaire (France)</i>	22
2- DE LA SOCIOLOGIE DES MOUVEMENTS SOCIAUX À LA SOCIOLOGIE DE LA COMMUNICATION	22
2-1- DE L'IDENTITÉ À LA COMMUNICATION. LES IMMIGRÉS NATIONALISTES	22
2-2- L'EXPÉRIMENTATION DU VISIOPHONE À BIARRITZ.....	25
2-2-1- <i>Usages domestiques du visiophone</i>	27
2-2-2- <i>L'assistance scolaire par visiophone</i>	30
2-2-3- <i>La télévision interactive</i>	32
2-2-4- <i>Expérimentation du visiophone analogique à Bordeaux</i>	33
3- RECHERCHES SUR LES USAGES DE LA TÉLÉPHONIE MOBILE	34
3-1- LES ACQUIS MÉTHODOLOGIQUES DE L'INTERVENTION DE BIARRITZ.....	34
3-2- LE BI-BOP ET LES PREMIERS GSM À PARIS ET À STRASBOURG	37
3-3- LES USAGERS DU TÉLÉPHONE MOBILE À TOULOUSE	42
3-3-1- <i>Être branché : logique d'intégration</i>	43
3-3-2- <i>Être efficace : logique stratégique</i>	44
3-3-3- <i>Être autonome : logique de subjectivation</i>	44
3-4- SOCIOLOGIE DE L'EXPÉRIENCE DES « BRANCHÉS ».....	45
3-4-1- <i>Représentation de l'expérience du branché</i>	46
3-4-2- <i>Entre la logique d'intégration et logique utilitaire : zapper</i>	46
3-4-3- <i>Entre logique utilitaire et logique critique : filtrer</i>	47
3-4-4- <i>Entre logique critique et logique d'intégration : préserver</i>	48
4- NOUVELLES RECHERCHES	50
4-1- ESPACE MÉDIATIQUE ET ESPACE PHYSIQUE.....	50
4-2- TÉLÉCOMMUNICATION ET URGENCE.....	51
4-3- TÉLÉCOMMUNICATIONS MOBILES ET TRAVAIL	51
4-4- L'IDENTITÉ MÉDIATIQUE	52
PARCOURS D'ENSEIGNANT	53
1- COURS EN PREMIER CYCLE	53
2- COURS EN DEUXIÈME CYCLE.....	53
3- COURS EN TROISIÈME CYCLE	54
BIBLIOGRAPHIE	55
1) OUVRAGES (3).....	55
2) CHAPITRES D'OUVRAGES (15)	55
3) RAPPORTS DE RECHERCHE (9)	55
4) ARTICLES DANS REVUES À COMITÉS DE LECTURE (17).....	56
5) AUTRES ARTICLES ET ACTES DE COLLOQUES PUBLIÉS (14).....	57
COMMUNICATIONS DANS DES CONGRÈS, COLLOQUES OU SYMPOSIUMS	57
RESPONSABILITÉS SCIENTIFIQUES ET ADMINISTRATIVES	61
APPARTENANCES À DES ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES	62

DEUXIÈME PARTIE : SOCIOLOGIE DES NTIC : DES OBJETS AUX SUJETS	73
INTRODUCTION	73
1- LES APPROCHES « CLASSIQUES ».....	77
1-1- LE DÉTERMINISME TECHNIQUE : L'IMPACT DES NTIC SUR LE SOCIAL	77
1-2- LE DÉTERMINISME SOCIAL : HIÉRARCHIE ET REPRODUCTION DU SOCIAL	82
1-3- LA SOCIOLOGIE DE LA DIFFUSION : LE MODÈLE DE L'ADOPTION	84
1-4- LA SOCIOLOGIE DE L'INNOVATION : LE MODÈLE DE LA TRADUCTION.....	87
1-5- TENTATIVES DE DÉPASSEMENT : MÉDIATION, CONFIGURATION ET <i>AFFORDANCE</i>	89
2- DES OBJETS AUX USAGES	93
2-1- L'ÉCART ENTRE LES USAGES PRESCRITS ET LES USAGES EFFECTIFS	94
2-2- DU BRICOLAGE AU DÉTOURNEMENT.....	95
2-3- REPRÉSENTATIONS D'USAGE ET SIGNIFICATIONS POUR LES USAGERS.....	97
2-4- LES USAGES DANS LA DYNAMIQUE DE LA VIE QUOTIDIENNE.....	99
2-5- USAGE DE LA NOTION D'USAGE DES NTIC	101
2-6- RÉINTRODUCTION DE LA LOGIQUE DU POUVOIR	103
3- DES USAGERS AUX SUJETS	108
3-1- TRANSITION.....	108
3-2- LA NOTION D'EXPÉRIENCE D'UBIQUITÉ MÉDIATIQUE.....	111
3-3- LA MÉTHODE D'INTERVENTION SOCIOLOGIQUE ET L'ÉTUDE DES USAGES	116
3-4- LES IDÉAUX DE L'EXPÉRIENCE DU BRANCHÉ	122
3-4-1- <i>Réaliser le meilleur choix</i>	122
3-4-2- <i>Maîtriser les flux de télécommunications</i>	124
3-4-2- <i>Parvenir à une communication authentique</i>	125
3-5- LES USAGES DES NTIC COMME RÉVELATEURS.....	128
3-5-1- <i>Un besoin de sécurité</i>	128
3-5-2- <i>La survaleur des face à face</i>	130
3-5-3- <i>Une forme de domination</i>	131
3-5-3- <i>Un nouvel enjeu : le droit à la déconnexion</i>	132
CONCLUSION	134
BIBLIOGRAPHIE	136

ÉLAN ET REMERCIEMENTS

Je ne me rappelle plus vraiment. Ni quand ni comment m'est venue cette idée : « Faire de la sociologie » ! En tout cas, décision fut prise lors de ma première année d'étude à l'IUT de Génie Civil de Bordeaux. J'avais dix-huit ans, faisais de la mécanique physique, de la résistance des matériaux et du béton armé... Contre une partie de moi-même, je m'étais lancé dans ces études techniques, sans doute par fidélité à mon père qui était artisan, sans doute aussi par cohérence avec une autre décision prise quelques années auparavant : ne pas devenir artiste peintre.

Car telle était primitivement ma voie... Il faut avouer que mon héritage culturel aurait des difficultés à rentrer dans un tableau « bourdieusien ». Mon père était basque, charpentier, issu d'un milieu rural. À l'âge de six ans, comme la majorité des enfants de son village, il ne parlait toujours pas français. Il apprendra cette langue sur les bancs de l'école, souvent à coups de bâton sur les doigts. Ma mère était parisienne, issue de la bourgeoisie industrielle par son père (qui possédait une usine en plein Paris) et artistique par sa mère (dont le père fut un digne représentant de l'académisme fin XIX^e). La guerre les a fait se rencontrer dans les montagnes basques... J'ai été élevé dans deux mondes différents que tout, normalement, sépare. Le quotidien familial était une succession d'étonnements producteurs, selon les situations, de grands éclats de rire ou d'incompréhensions exaspérées. Ma mère souffrait d'un déclassement, mon père d'un déplacement. Les deux m'ont montré la richesse que représente l'ouverture à l'altérité, mais m'ont aussi enseigné la difficulté que cela représente.

Aussi loin que je remonte dans ma mémoire, j'ai préféré me situer ailleurs. C'était sans doute plus simple... Je n'aimais pas l'école qui ne comprenait pas que je fasse vingt fautes d'orthographe un jour (« pour faire comme votre père » me dira plus tard mon psychanalyste) et aucune le lendemain (car il fallait bien établir un certain équilibre familial). Je passais mon temps à rêver et à dessiner. Me trouvant un certain talent (« c'est inné, dans l'ordre des choses » disait ma mère), on m'inscrivit aux Beaux-Arts que j'ai fréquentés trois fois par semaine jusqu'à l'âge de treize ans. Entre temps, ma mère avait projeté sur moi tout ce qu'elle n'avait pas pu réaliser dans sa nouvelle vie. Ce destin s'acheva à l'aube de mon adolescence dans un grand feu que, dans un accès rimbaldien, j'allumai avec mes peintures, toiles, chevalet et palette. Première grande révolte, première jouissance d'autonomie. Le balancier était du côté paternel. Il l'est resté jusqu'à ce jour où je décidai que, mon DUT de Génie Civil en poche, j'avais définitivement payé ma dette ou, si l'on veut, accompli mon devoir filial et pouvais donc passer à autre chose. Une bonne synthèse du passé aurait dû me conduire à l'architecture. Mais il fallait justement que ce soit autre chose. Le hasard d'une rencontre me désigna la sociologie. Elle avait l'avantage de plaire à ma mère, qui croyait que « c'était littéraire », à mon père, puisque « je continuais mes études après le DUT » et à moi, car ce n'était ni l'un ni l'autre.

Une première année de sociologie, effectuée en même temps que ma seconde année d'IUT, m'apprit que la sociologie n'était ni véritablement une science (la comparaison que j'effectuai alors avec la mécanique physique était édifiante), ni une simple technique (un surplus de questionnements « débordait »), ni un travail littéraire (les premières pages que je lus en sociologie me donnèrent l'impression d'être écrites dans une autre langue...). En somme, je savais ce que la sociologie n'était pas, mais pas ce qu'elle était. Ou, plus exactement, j'avais une vision assez fautive de ce qu'elle était.

Car la première personne qui m'a parlé de sociologie était alors (1972) un militant basque, anti-franquiste très engagé. D'emblée, j'assimilai, par les conversations que nous entretenions, résistance (car il s'agissait bien, à l'époque, de cela en Pays Basque espagnol), sociologie et révolte. La sociologie était à mes yeux une espèce d'outil intellectuel au service de l'éthique et de l'efficacité de l'homme révolté. Vision certainement fautive, mais conjoncturellement assez fondée en ce qui concerne le Pays Basque de ces années-là. Enthousiasmé, je visitai, encore lycéen mais déjà militant, Vincennes et Nanterre (où je passai ma licence quelques années plus tard) : mes impressions basques étaient aussi parisiennes. La sociologie était donc doublement intéressante...

Il se trouve que, pour des raisons diverses, j'ai davantage mis l'accent sur ce que j'estimais alors être les « fins de la sociologie » (changer la société) que sur les « moyens » (comprendre la société) : jusqu'au DEA, et hormis durant la première année de DEUG à Bordeaux, je n'ai pratiquement pas fréquenté l'université. Mais, au printemps 1978, les « fins » s'avérant pour moi bien moins évidentes que quelques années auparavant, j'en vins à m'intéresser un peu plus aux « moyens » et fis alors un véritable festin de lectures sociologiques. C'est ainsi que je découvris les écrits d'Alain Touraine. Curieusement peut-être, les deux premiers livres que je lus de lui furent « Les sociétés dépendantes » et « Lettres à une étudiante ». Ce dernier me donna envie de rencontrer l'auteur. L'écoute, la chaleur et aussi la largesse d'esprit dont Alain Touraine fit preuve devant mon impétuosité (j'étais en particulier bien peu au fait des règles et encore moins des arcanes universitaires) lors de notre première rencontre me confortèrent dans mon idée de « faire de la sociologie ». Son œuvre, sa façon d'être sociologue et sa confiance me donnèrent ensuite envie de devenir sociologue.

L'élan donné, mon parcours sur le chemin de la sociologie me fut ensuite facilité par Louis Quéré, Alfonso Perez-Agote, Michel Wieviorka, François Fourquet, François Dubet et Serge Proulx, dont l'appui intellectuel a pour mesure l'amitié.

Le Centre d'Analyse et d'Intervention sociologiques à Paris, puis le laboratoire Société Environnement Territoire à Pau ont été à la fois les réceptacles institutionnels de mes recherches et les lieux d'échanges, de discussions et de partage de travail sans lesquels il n'y a pas de vie intellectuelle. Je n'oublie pas mes étudiants, en particulier du DEA aménagement qui, par leurs questions et attentes renouvelées d'année en année, m'ont, d'une certaine façon, appris la patience.

Mes recherches ont été financées par le CNRS, le Ministère de la Culture, le Fond pour la Science, la Délégation Générale à la Recherche Scientifique et Technique, la DATAR, la Région Aquitaine, France Télécom, le CNET, la SOFRECOM, le Département d'Éducation, Université et Recherche du Gouvernement basque (Vitoria-Gasteiz) et la Casa de Velázquez (Madrid) : qu'ils en soient ici sincèrement remerciés.

PREMIÈRE PARTIE : PARCOURS

PARCOURS DE RECHERCHE

1- IDENTITÉS, QUESTION NATIONALE ET MOUVEMENTS SOCIAUX EN PAYS BASQUE

1- 1- THÈSE DE DOCTORAT

Il s'agit là de ma première « vraie recherche » qui a constitué la base de ma thèse de doctorat, effectuée sous la direction d'Alain Touraine à l'École des Hautes Études en Sciences Sociales et soutenue en décembre 1983 (Jury : Pierre Birnbaum, Pierre Nora, Alain Touraine). Ce travail est organisé en deux grandes parties dont l'articulation constitue le pivot autour duquel tourne le travail de démonstration interne à chacune de ces parties. Cette articulation peut être énoncée ainsi : un *même* mouvement nationaliste (c'est-à-dire luttant pour l'autodétermination et la reconnaissance politique d'un même territoire avec les mêmes symboles) peut avoir, dans son expression majoritaire, des significations sociales tout à fait différentes selon les périodes historiques considérées. Parler « du » nationalisme basque (ou, par exemple, « du » nationalisme israélien ou palestinien) est donc un raccourci de langage qui peu s'avérer aussi dangereux que de parler « des » Basques (ou « des » Israéliens ou Palestiniens). La complexité du social disparaît au profit de blocs monolithiques d'appartenance dans lesquels les individus ne sont plus définis que par leur statut hérité. Bien sûr — et je n'ai aucune peine à le reconnaître aujourd'hui —, il y avait un « présumé » dans mon approche. J'imaginai que les individus devaient pouvoir bénéficier d'une autonomie de décision, y compris en regard de leur appartenance nationale : celle-ci devait être choisie et non pas imposée. Les décalages constants sur lesquels je jouais alors depuis quelques années pour me dire dans mes appartenances en regard des statuts par trop réducteurs dont on me qualifiait (Basque à Paris, Parisien en Pays Basque français, Basque français en Pays Basque espagnol, tout à la fois à Madrid...) me portaient sans doute à adopter un point de vue visant l'autonomie du sujet... Mais quel qu'ait été ce présumé, mon travail a, je l'espère, concrètement montré en quoi le *premier nationalisme basque* (fin XIX^e siècle et début XX^e) était différent de ce que j'ai appelé le *nouveau nationalisme basque* (à partir de la fin des années 50), comment cette différence pouvait être interprétée, et quel en furent les conséquences en termes de significations des mobilisations collectives en Pays Basque.

1-1-1- Le premier nationalisme basque

Contrairement à ce que ses premiers idéologues affirmaient, le nationalisme basque et l'idée même de nation basque, sont historiquement datés. Les deux apparaissent durant la seconde moitié du XIX^e siècle à la confluence de trois phénomènes historiques et sociaux : la mort de la société traditionnelle basque (à la suite des guerres carlistes et de l'industrialisation rapide du pays), la faiblesse de l'État espagnol (et son incapacité à produire un discours moderne sur la nation espagnole) et l'héritage de traits culturels originaux (à la fois forts et « orphelins » de la société traditionnelle). La première partie de ma thèse consiste en une présentation de ces données, puis en une étude de la mobilisation nationale elle-même. Il est possible de brièvement résumer cette première partie ainsi :

1) La nation basque est une « invention » récente. Elle n'apparaît qu'avec l'avènement de la modernité en Pays Basque. Seul le processus de réflexivité que permet la modernité peut expliquer le « retournement sur soi » qu'opère alors la société basque. En effet, dès l'instant où les hommes en viennent à penser et à assumer la production de leur propre environnement, pointant ainsi l'instauration d'un social-historique pour la première fois ontologiquement suffisant à lui-même, c'est le problème de la dimension, donc des limites, de la société qui apparaît. La question de « l'arpentage » du territoire social qui s'ouvre désormais aux hommes comme terrain à modeler ne s'était jusqu'alors jamais posée ainsi. En interdisant l'instauration de la distance nécessaire à tout « regard sur » ou en pensant cette distance comme *no man's land* désignant une frontière infranchissable entre l'ici-bas vécu et un au-delà justificateur de ce vécu, la gestion du sens des sociétés ou groupements près nationaux n'avait jamais permis son visionnement. Tout alors se tenait : à la fois les communautés de base (totalités suffisantes à elles-mêmes) et leur insertion dans l'ordre du monde qui les déterminait. L'organisation du cadre de l'existence collective des individus, autrement dit les institutions et les espaces y correspondant, n'était jamais questionnée comme produit de l'activité humaine mais toujours pensée dans sa dépendance à un ordre transcendant. Mais, à partir du moment où « la société » en vient à être pensée comme activité proprement humaine et tend à devenir réflexive à elle-même sans autre justification, c'est la question de ses dimensions qui se pose : agir qui ? où ? et comment ?

Le « qui » renvoie à la détermination d'un « nous », le « où » à celle d'un territoire, et le « comment » à celle d'institutions propres, produits du « nous » et s'étirant sur tout l'espace du territoire déterminé. *L'État-nation n'est rien d'autre que la réponse à ces questions au moment où la société se constitue en unités particulières, se circonscrit et se dit pour se faire, se produire et agir.* « Nation » est le nom propre que chacune de ces unités se donne alors, soit social-historique à la fois singulier dans sa culture et son organisation, et universel dans sa prétention de condenser à lui seul l'universalité de l'action humaine. *Le national apparaît alors comme l'opération de dispersion de signes (symboles) visant à clôturer et à nommer cet espace social concret sur lequel aura désormais prise le collectif des hommes qui s'en sentiront sujets.*

Il faut distinguer deux temps dans cette clôture. Un temps générique, procédant de l'exigence de la mise à vue de l'historicité qui somme le social de se nommer pour se produire, et celui, toujours particulier, par lequel cette exigence (ramener l'indétermination des bornes du social de façon à avoir prise sur lui) est satisfaite par le choix, *a priori* totalement arbitraire, de repères destinés à faire sens. *Ces deux temps définissent le fait national dans sa généralité ; le second, pris isolément, en rend compte dans ses modalités particulières que sont les nationalismes.*

La nature des repères, des symboles choisis pour cette opération est théoriquement indéterminée : pourquoi, dans certains cas s'agit-il de l'ethnie, dans d'autres de la langue, de la culture ou du territoire et dans d'autres encore de la loi, de la religion, etc.? *Ce qui importe ici (au moment de rendre compte du fait national dans sa généralité) n'est pas le contenu de ces symboles mais leur urgence, leur « réquisition » obligatoire par le social dès lors que celui-ci se circonscrit lui-même pour se produire.* Leur choix n'est cependant jamais le fruit du hasard, mais correspond toujours à la cristallisation de

croyances partagées dans des conditions sociales et historiques précises, datées et à chaque fois uniques¹.

Mais un second travail national accompagne toujours celui que nous venons d'évoquer. Son but est de rendre les principales dimensions du premier travail opaques à ceux qui l'accomplissent. *Pour être efficace, l'opération de dispersion des symboles destinés à borner le soi social-historique que devient la nation ne doit en effet jamais apparaître comme pratique instituante.* Sous peine de perdre toute efficacité, les symboles choisis ne peuvent être pensés comme produits d'un processus social. Ils doivent au contraire briller dans leur faculté intrinsèque à provoquer une adhésion totale et irréfléchie. Pour que les modalités et fins de l'organisation de la société puissent être discutées et pensées comme produits purement sociaux, il faut que les repères de l'espace social particulier (la nation) dans lequel celle-ci (la société) semble s'incarner paraissent évidents, aillent de soi, procèdent d'une entité foncière. Sans quoi, l'action sociale fait automatiquement place à des rapports inter-sociaux dont le principal enjeu sera précisément la fixation (respect par tous) de ces repères². L'action socio-historique, visant la production du social par lui-même, ne peut donc se déployer qu'au sein d'un espace social concret, d'un champ, d'une matrice, dont les contours ne posent pas question. S'ils veulent avoir prise sur lui, les hommes doivent pouvoir parcourir cet espace social aussi sûrement que la terre qu'ils foulent. D'où l'incessant travail visant à métamorphoser les symboles le bornant en déterminations « naturelles », anhistoriques, hors de portée des hommes (et d'où aussi l'ouverture de l'effarante perspective de vouloir ramener l'unité symbolique de la nation à une unité réelle, marquant l'avènement de l'illusion du Peuple empiriquement Un et annonçant la dérive totalitaire).

2) Comme tout nationalisme, le premier nationalisme en Pays Basque est apparu lorsqu'une partie de la population a cessé de penser et de vivre la réalité et la vérité de son présent ainsi que le principe de son ordre en référence à une altérité méta-sociale garante et fondatrice du sens, et lorsque, dédouanée de toute transcendance hétéronome à l'activité des hommes, une sphère inédite du social désormais ontologiquement suffisante à elle-même a pu se dégager³. Historiquement, cette mutation fut d'abord portée en Pays Basque par la bourgeoisie urbaine. Tant le quotidien de cette bourgeoisie (échanges avec la Castille et le Léon, statut d'Espagnol à l'étranger, incessantes

¹ On peut cependant cerner quelques constances dans ce choix, par exemple la langue. Qu'elle soit perçue comme une dimension fondamentale de la nation ne doit pas étonner. Deux individus parlant la même langue auront d'entrée plus de facilité à construire un espace public commun et donc de chance de s'identifier à de mêmes symboles que deux personnes dans l'impossibilité de communiquer entre elles. Chez les premiers, il y a accord implicite sur quelque chose faisant lien entre les deux, partage d'un « même » faisant spontanément signe vers une appartenance commune. La langue n'en revêt pas pour autant le statut de fondements empiriques de la nation. Comme « communauté d'expérience » (A. Bauer), elle se révèle simplement comme un des éléments clefs des espaces sociaux concrets se créant lorsque cette expérience en vient à être pensée comme produit de l'activité humaine.

² La violence joue alors un rôle primordial. Violence fondatrice que des générations d'inventeurs d'histoires nationales s'empresseront de faire oublier.

³ Jusqu'au milieu du XIX^e siècle, les provinces composant le Pays Basque espagnol demeurent organisées autour d'institutions traditionnelles (les *Fueros*) qui leur donnaient une quasi-indépendance de gestion (chaque nouveau souverain espagnol devait venir à Guernica afin de jurer de respecter ces lois). Un chapitre de la thèse est consacré à l'étude de cette société. Le fait que les provinces basques se rangent massivement aux côtés de prétendant Don Carlos (traditions) contre le camp des libéraux lors de la première guerre carliste (1833-1836) et constituent la quasi-totalité de ses troupes lors de la seconde (1874-1876) montre à la fois la force de la tradition en Pays Basque et le sentiment déjà largement partagé que cette même tradition est en crise. Un chapitre est consacré à l'étude des causes de cette crise, un autre à une lecture sociologique des guerres carlistes.

démarches auprès de la bureaucratie royale, pratique quotidienne du castillan, etc.) que ses intérêts économiques (unification et protection d'un marché le plus vaste possible) vont l'amener à spontanément confondre les bornes de cet espace social avec les frontières du royaume d'Espagne, *renvoyant ainsi à la perception d'un soi social-historique espagnol et non basque. Le premier nationalisme en Pays Basque fut espagnol, et il en sera ainsi jusqu'à la fin du XIX^e, date d'apparition du premier nationalisme basque.*

Ce dernier n'est en rien le produit de la société traditionnelle, du « subconscient du peuple basque » ou « la doctrine des ancêtres et du sang basque ». Il ne naît pas à la campagne, ni « sur les sommets des plus hautes montagnes basques, berceau de la race basque », mais à la ville, plus précisément à Bilbao où il demeurera confiné plusieurs années avant de s'étendre au reste du pays. Comme tout nationalisme, il est lui aussi historiquement daté et lié à l'opération de dispersion de symboles destinés à borner un espace social-historique propre à des acteurs au moment où ceux-ci se dégagent des totalités et hiérarchies englobant jusqu'alors leur réel et le sens de leur vécu. Entre les fondements de la société traditionnelle et les prémisses du national réside le plus total divorce, une coupure radicale. Mais alors, pourquoi, à un moment donné, l'insertion « dans le social-historique » ne s'effectue-t-elle plus par les mêmes canaux, ceux qui ont permis à la bourgeoisie marchande (et même, plus généralement, à d'autres couches urbaines : petits commerçants, métiers de lettres, etc.) de se sentir espagnole ? Pourquoi, à un moment donné, d'autres symboles, totalement différents, sont-ils requis pour circonscrire un soi social-historique distinct ? Pourquoi la nation, cet être mystique censé dans sa particularité même ramasser l'universalité de l'action humaine, se nomme-t-elle désormais Euskadi et non plus Espagne ?

Répondre à ces questions revient à délaisser la dimension générique du national pour cerner *les formes particulières* (c'est-à-dire les nationalismes basque et espagnol) qu'il acquiert alors en Pays Basque. Le nationalisme espagnol étant la première modalité concrète d'existence du national en Pays Basque et prétendant donc logiquement à l'exclusivité du lien social, c'est en termes de *rapports de forces* qu'il convient d'appréhender l'éclosion et le développement du premier nationalisme basque. Rapports de forces d'abord symboliques puis ouvertement déclarés dès lors que les symboles basques en viennent, pour de larges secteurs de la population basque, à spontanément faire signe vers le dégagement d'une communauté historique distincte de l'Espagne. Le Pays Basque s'apparente alors à quelque chose de l'ordre de l'évidence auquel l'appartenance est vécue de façon positive alors que l'Espagne se transforme dans le même temps en une altérité ne suscitant qu'un sentiment négatif.

Historiquement, l'apparition de ce clivage se situe à l'intersection de deux paramètres fondamentaux. D'une part, la faiblesse congénitale et endémique du nationalisme espagnol, brisé dans son élan par l'inexistence d'un État-nation espagnol, c'est-à-dire d'une communauté politique au nom de laquelle un pouvoir aurait pu se dire et se légitimer et face auquel, en retour, la formation sociale espagnole aurait pu se penser symboliquement une. Au lieu de cela, on voit apparaître à la même époque un nationalisme catalan très fort ainsi qu'un nationalisme galicien. D'autre part, les dimensions et facultés particulièrement performantes et pertinentes du premier nationalisme basque à traduire et à mythiquement résoudre (par l'obtention de l'indépendance l'Euskadi) tout un ensemble de déséquilibres, crises et conflits provoqués par l'exceptionnelle accélération et brutalité du développement économique expérimenté en Pays Basque au cours du XIX^e siècle.

3) En l'espace d'une génération, la Biscaye, puis le Guipúzcoa vont passer d'un type de société traditionnelle forte à celui d'une société industrielle non moins forte. Le développement industriel est donc très rapide et s'avère même brutal. L'accumulation se fera à partir de l'exportation du minerai de fer alors le plus riche d'Europe (à titre d'exemple : plus de 70 % du minerai de fer importé par la Grande-Bretagne entre 1980 et 1900 est biscayen), puis, très vite, cette accumulation sera investie dans la sidérurgie (quasi-monopole en Espagne), l'industrie lourde (chantiers navals, chemins de fer) et enfin essaimera en une multitude de petites industries métallurgiques (machines-outils et produits finis). En moins de cinquante ans, la population des provinces de Biscaye (Bilbao) et de Guipúzcoa (Saint-Sébastien) double. L'arrivée d'immigrés, en provenance du reste de l'Espagne et attirés par l'industrialisation, est massive. Au début du XX^e, les provinces basques sont, avec la Catalogne, les provinces les plus riches d'Espagne. Vingt ans plus tard, la grande bourgeoisie basque dominera la banque espagnole.

4) Le premier nationalisme est un nationalisme ethnique. N'ayant pas d'État dans lequel elle puisse se mirer comme unité symbolique pour se nommer et actualiser son identité, la nation basque sera obligée de construire son unité « à l'immanence », de façon empirique. Dans la recherche forcée de traits différenciateurs à laquelle s'adonnent les premiers nationalistes pour prouver la tangibilité et l'originalité de la nation basque, ce ne seront ni le territoire, ni les coutumes, pas plus que la langue qui joueront le principal rôle mais le sang, l'ethnie. On peut se demander pourquoi, au moment de choisir le principal symbole⁴ censé fonder la nation basque, les premiers nationalistes ont désigné l'ethnie. Rien, dans le passé des Basques, n'avait auparavant trahi une quelconque inclination pour l'affirmation et l'exaltation ethnique. Jusqu'alors, la seule manière de signifier leur différence (c'est-à-dire d'implicitement définir la « basquitude ») s'était basée sur leur langue, l'*euskara*⁵. Mais, au moment où le premier nationalisme apparaît, à peine plus de la moitié de la population des provinces basques pratique l'*euskera*. Si celui-ci demeure la langue usuelle pour la quasi-totalité de la population des provinces situées sur le versant septentrional des Pyrénées (Biscaye, Guipúzcoa, ainsi que les trois provinces du Pays Basque français), seule une minorité le pratique sur le versant méridional (Alava et la majeure partie de la Navarre⁶). Ériger la nation basque sur l'*euskera*, c'est *ipso facto* en exclure près de la moitié de la population et renoncer aux territoires historiques d'Alava et de Navarre : solution irrecevable. Aussi les nationalistes ne considéreront l'*euskera* que comme *moyen* de différenciation et d'affirmation nationale.

Il en va de même pour les coutumes, et plus généralement pour la culture. Impossible de dégager un fond commun suffisamment fort dans lequel tous les Basques puissent se reconnaître pour fonder l'unité de la nation. Au contraire, les coutumes et pratiques culturelles demeurent éclatées et hétéroclites. Chaque village, vallée ou canton, maintient jalousement les siennes. Ce n'est que bien plus tard, lorsque le sentiment

⁴ Symbole et non pas réalité spontanément irradiante de sens comme le croient les nationalistes. Le symbole est avant tout une convention entre deux êtres leur permettant de se reconnaître et leur signifiant une commune appartenance. En voulant figer le symbolique dans l'empirique pour s'en tenir à lui, le nationalisme, dans son délire de réification, force le réel.

⁵ En langue basque, « basque » (adjectif signifiant l'appartenance à la communauté basque) se dit *euskaldun*, c'est-à-dire « celui qui parle le basque », « étranger » se disant *erdaldun*, c'est-à-dire « celui qui parle une autre langue ». Être basque, c'était parler le basque.

⁶ Pourcentages de la population parlant l'*euskera* en 1868 : la quasi-totalité en Guipúzcoa, Basse Navarre et Soule, entre 80 et 90 % en Biscaye et Labourd, environ 20 % en Navarre et 12 % en Alava.

d'appartenance nationale aura supplanté les appartenances locales qu'une culture nationale verra le jour. Quant au territoire, il ne pouvait pas non plus jouer ce rôle : le choisir comme fondement de la nation serait revenu à désigner comme basque l'ensemble de la population habitant les provinces historiques, et en particulier le grand nombre d'immigrés attirés par l'industrialisation récente de la Biscaye et contre l'implantation desquels s'insurgent précisément les premiers nationalistes. *La seule donnée, le seul trait apparaissant comme « objectivement » et suffisamment différenciateur aux premiers nationalistes pour fonder la nation, c'est l'ethnie.* Une fois démontrée l'originalité raciale du peuple basque, son droit à l'autodétermination lui est *ipso facto* attribué car « chaque race a une âme distincte. Et chaque âme sa législation, sa Patrie, son État (...). D'où le fait qu'il doit y avoir autant de frontières, de législations, de Patries, d'États ou de nations que de races existantes »⁷.

5) Cette fermeture de l'identité nationale sur une définition raciale aura pour conséquence immédiate la partition de la population en deux blocs : d'un côté, les Basques, les frères de race, les fils de la nation, et de l'autre, les Espagnols, les immigrés. L'essentiel de l'argumentation des premiers nationalistes consiste à imputer tous les maux dont pâtissent les Basques aux Espagnols. [Toute une partie de ma thèse, non exposée ici, présente et analyse les rapports entre le socialisme et le mouvement ouvrier d'un côté et le nationalisme de l'autre. Jusqu'à la Guerre civile, on peut globalement parler d'un profond divorce.]

6) Le ruralisme constitue un des éléments centraux de l'idéologie des premiers nationalistes basques. Apparemment, rien ne semble donc distinguer ce mouvement, arc-bouté sur la défense de la société rurale et traditionnelle pour mieux résister aux tensions et conflits que l'urbain et l'industrialisation provoquent, de celui qui anima les deux Guerres Carlistes. Entre les deux réside pourtant le fossé qui sépare une société pré-nationale d'une société nationale, une société traditionnelle d'une société moderne. En effet, même si ce nationalisme ne cesse de magnifier le passé, il n'en demeure pas moins une idéologie fondamentalement liée à la modernité. Et si l'on cesse de se laisser enfermer dans les sophismes par lesquels il se dit, on s'aperçoit rapidement qu'il n'émane en rien de la société traditionnelle et qu'il demeure totalement étranger aux problèmes des paysans. *De la société traditionnelle et du monde rural, les premiers nationalistes n'ont qu'une vision mythique et détachée des réalités. Il faut chercher les causes de son apparition non pas à la campagne, mais à la ville. Le ruralisme est avant tout une idéologie urbaine.* Durant toute la période d'élaboration de cette idéologie, les nationalistes sont dans leur quasi-totalité des urbains, singulièrement de Bilbao.

D'extraction généralement carliste, appartenant aux couches moyennes urbaines, voyant leurs prérogatives et prestiges piétinés par les nouveaux riches industriels ou contraints de tomber dans la grande masse des salariés, les premiers nationalistes vivent négativement les bouleversements qu'entraîne le boom industriel biscayen. Désorientés par un monde dont le rythme leur échappe, menacés dans leur statut, dépossédés de l'initiative et du contrôle du changement qui les affecte, vivant l'arrivée massive d'un prolétariat immigré comme une agression, ils vont se replier sur une défense communautaire et égalitariste antonyme du cosmopolitisme alors affiché par l'oligarchie triomphante. Mais, au-delà de leur discours et à l'inverse des combattants du camp carliste, *il ne s'agit pas pour eux de défendre un type de société (la société traditionnelle), mais d'en fuir une (la société industrielle).* C'est dans cette fuite que le passé, et le support qui était le sien (la société rurale), sont réinvestis comme refuge. Les

⁷ Joala, *Repuesta a un espanolista. Primera parte*, Mexico, 1904, Ed. Elizalde, pp. 125-126.

premiers nationalistes ne sont les acteurs centraux d'aucun des types sociétaux autour desquels s'articule alors la collectivité basque. Ils se situent plutôt à leur jointure. Classes gonds, elles sont particulièrement sensibles à la chute d'un passé auquel elles n'appartiennent déjà plus et aux difficultés d'un futur qu'elles ne comprennent encore pas. Incapables de construire un véritable projet d'avenir ou de se mobiliser autour d'une utopie de type populiste, elles vont, dans un mouvement frileux n'osant pas imaginer un futur inédit, se crisper sur la défense nostalgique d'un âge d'or qui n'a jamais existé.

Face à une élite dirigeante dédaigneuse, à un prolétariat en grande partie étranger au Pays et vécu comme source de troubles et de violence, face à l'anachronisme des relais traditionnels du pouvoir, à la faillite de la culture locale, au désarroi et à la crise, le nationalisme va proposer à ces couches sociales un pôle identificatoire transcendant toutes les causes de leur malaise : la nation. Celle-ci, dans la communion d'une identité partagée et dans l'espoir de renouer avec un passé mythique, va mobiliser toutes les énergies frustrées par la forme particulièrement violente de développement qu'expérimente alors le Pays Basque. Il ne faut pas s'étonner que, dans un monde où l'éphémère côtoie désormais le relatif et où la personnalité et l'identité sont broyées au nom d'impératifs jamais atteints, l'ethnie soit choisie pour borner cette communauté-fuite, cette communauté-refuge : elle est et demeure. Face aux tensions, conflits et incertitudes du présent, les nationalistes vont halluciner une antithèse rassurante : le retour au temps béni où la grande communauté des frères de race, des fils de la nation, vivait en harmonie, unie autour de ses traditions. Ce nationalisme ne renferme à proprement parler pas de projet social : il se contente d'être réactionnaire, c'est-à-dire de réagir négativement face à un présent inacceptable et de le fuir en se réfugiant dans un passé reconstruit de toutes pièces en fonction de désirs présents frustrés.

7) Tel n'est pas le comportement d'une nouvelle classe ascendante : la petite et moyenne bourgeoisie industrielle. C'est elle qui, à l'ombre de l'industrie lourde dominée par quelques familles (oligarchie industrielle), va faire de la société basque une société éminemment industrielle. Son projet est loin des divagations bucoliques des premiers nationalistes. Pour elle, le Pays Basque doit être « une démocratie industrielle et commerçante, travailleuse, active et riche »⁸. Pour elle le combat national basque n'est nullement synonyme de xénophobie. Il s'inscrit au contraire dans la lutte générale des peuples pour leur autodétermination, en particulier celle des Irlandais et des Catalans. Les relations avec ces derniers sont de plus en plus étroites. De fait, un même projet anime la bourgeoisie catalane et cette partie de la bourgeoisie basque. Face à l'archaïsme de l'État et de la société espagnole, et dans l'impossibilité de les transformer immédiatement en un État fédéral et démocratique qui répondrait à une société développée et démocratique, il s'agit de mobiliser les deux nations périphériques dans un effort de modernisation. En un second temps et à partir d'elles, sera postérieurement tentée la transformation de l'ensemble de la Péninsule. Les nationalismes périphériques ne sont pas ici synonymes de réaction et de repli sur soi mais au contraire de progrès et d'ouverture.

Plus cette bourgeoisie se renforcera au niveau économique, et plus son poids au sein du nationalisme augmentera. Ce qui n'ira pas sans tensions ni conflits, l'indépendance du Pays Basque demeurant le centre idéologique autour duquel se mobilisent encore la majorité des nationalistes. C'est précisément cette idée de rupture totale des liens du Pays Basque avec l'Espagne qui constituera la pierre d'achoppement à la politique de

⁸ Jesús de Sarria, *Ideologia del nacionalismo vasco*, Bilbao, 1918, Ed. Verdes, p. 63.

prise du pouvoir de cette bourgeoisie au sein du nationalisme. Elle ne parviendra jamais à créer l'unanimité autour de ses thèses autonomistes : il existera toujours un secteur prompt à rappeler le dogme de l'indépendance.

1-1-2- Le nouveau nationalisme basque

Le nouveau nationalisme basque apparaît au début des années 60 dans un Pays Basque profondément bouleversé. D'abord par la dimension de la répression qui l'affecte : celle-ci est générale⁹. Ensuite par l'hyper industrialisation de ses provinces dont une des conséquences sera de déclencher un second grand mouvement d'immigration : au début des années 70, les Basques « ethniques » (ayant des grands parents basques) *deviennent minoritaires en Pays Basque*. Enfin, la transformation des rapports entre socialisme et nationalismes, en particulier dans les mouvements nationalistes révolutionnaires va rencontrer un écho particulier au sein de la jeunesse basque.

1) Au départ, le nouveau nationalisme n'est en rien idéologique. Il naît plutôt du désir d'agir de quelques jeunes étudiants n'ayant pas connu la guerre civile. Ce désir s'oppose à la résistance passive de leurs aînés qui, socialistes ou nationalistes, ne parviennent plus à se mobiliser face au franquisme.

2) Cet activisme va très rapidement être victime d'une répression disproportionnée qui conduira les groupes d'opposition de la jeunesse à fonder un réseau clandestin d'opposition qui prendra le nom d'ETA¹⁰. Rapidement, cette organisation va bénéficier d'une sympathie grandissante au sein de la population basque¹¹ [un chapitre est consacré à l'histoire d'ETA qui, inspiré par les mouvements de libération et les révolutions du tiers-monde, adoptera la propagande et la lutte armée comme moyen de pression sur le pouvoir franquiste].

3) Si l'audience et la popularité d'ETA deviennent aussi fortes au moment même (1970) où son organisation est décapitée par la répression et en pleine crise (plusieurs centaines de ses militants sont emprisonnés ou doivent se réfugier en France), c'est que ses dimensions dépassent de beaucoup sa propre existence organisationnelle. ETA n'est en effet que la partie visible d'un iceberg que le gel et le froid du franquisme n'ont cessé de former tout au long de ces trente ans (1940-1970). Un iceberg d'opposition et de protestation sourde face à la répression de la dictature. En imposant une répression aveugle et généralisée au sein des provinces basques, le pouvoir a soudé ses habitants en un même bloc d'opposition. En discriminant ces mêmes provinces en regard des autres provinces espagnoles, le franquisme a fait parler cette répression : le langage de la

⁹ En effet, si, au lendemain de la Guerre civile, la répression est terrible sur tout le territoire espagnol, elle acquiert en Pays Basque une virulence et une dimension particulière. Elle ne touche pas uniquement ceux de l'autre camp, « les rouges », *mais l'ensemble de la population*. Les franquistes n'ont pas seulement combattu l'Espagne rouge (*España roja*), mais aussi l'Espagne éclatée (*España rota*). Or, que l'on additionne en Pays Basque « les séparatistes » aux « rouges », et l'on a la quasi-totalité de la population basque. Arithmétique qui se traduira pour le nouveau pouvoir par une politique qui ne cache pas son nom : une politique discriminatoire envers la population des provinces basques [un chapitre est consacré à l'étude statistique de cette répression, à son caractère discriminatoire en regard des autres provinces espagnoles et indiscriminatoire au sein du territoire basque].

¹⁰ Euskadi ta askatasuna : Pays Basque et liberté.

¹¹ Pendant plus de dix ans, l'essentiel de son activité sera de propagande (peintures murales, tracts, reproduction et distribution d'ouvrages interdits) et de formation (réunions clandestines pour connaître l'histoire du Pays Basque, apprendre sa langue et s'initier au socialisme). Jusqu'au procès de Burgos (1970), seuls quelques attentats, la plupart symboliques (un seul mortel) seront commis.

différence. Une différence qui n'avait plus besoin d'être cherchée dans la pureté de l'ethnie, la langue, dans ces traits différenciateurs derrière lesquels les premiers nationalistes, obsédés par leur vision essentialiste et empirique de la nation, avaient tellement couru. La différence était quotidienne, transcendante, stigmate de cette loi d'exception et de répression permanente que le franquisme imprimait partout en Pays Basque. Dans les rues, les lieux publics, les centres de travail et d'apprentissage, et jusque sur le corps des torturés, elle marquait chaque jour en lettres de sang sa vérité qui allait devenir historique : tu souffres parce que tu habites ici, tu souffres parce que tu es basque.

4) Sans le savoir, le franquisme était ainsi en train de créer les conditions d'apparition d'un nationalisme totalement nouveau. Le dégagement de celui-ci fut d'abord lent, puis s'accéléra durant les années 60, pour devenir évident aux yeux de tous à partir du début des années 70. *En permettant à tous les habitants du Pays Basque de pouvoir se penser symboliquement Un face à la loi spécifique qui leur était infligée et qui les désignait tous comme Basques, le franquisme allait forger une nouvelle identité basque.* Peu à peu, les symboles basques, pourchassés avec acharnement par le pouvoir, vont en effet en venir à borner la société civile basque. Une « société souterraine », une « société clandestine » faite de mille transgressions, utopies et débats, mais avant tout et surtout de désir de liberté [un chapitre est consacré à l'étude de cette société faite de réseaux clandestins de solidarité].

5) *Cela ne veut absolument pas dire que c'est la répression franquiste qui a déterminé ou provoqué de façon causale l'éclosion du nouveau nationalisme.* De la même façon qu'intrinsèquement l'existence de l'ethnie basque n'explique pas le dégagement du premier nationalisme, celle de la répression ne rend par elle-même absolument pas compte de l'apparition du nouveau nationalisme. L'ethnie basque existait bien il y a cinq cents ans, le nationalisme basque non. La répression discriminatoire et généralisée du Pays Basque existait bien au lendemain de la Guerre civile, le nouveau nationalisme non. Et s'il en est ainsi, c'est parce qu'*une situation, quelle qu'elle soit, n'explique jamais par elle-même la conduite des acteurs qu'elle enveloppe.* Pour employer la terminologie d'Otto Bauer, la nouvelle identité basque n'est pas née de la « soumission à un même sort » (la répression discriminatoire), mais de « l'expérience commune du même sort, dans un échange constant et une interaction continuelle ». Ce n'est pas parce que le pouvoir franquiste les désignait tous comme « Basques » que les habitants des provinces basques en sont venus à se sentir basques. C'est parce que, dans leur opiniâtreté à ne pas disparaître face au pouvoir répressif, ils en sont venus, à un moment donné, à se servir des symboles basques pour borner et pour nommer leur « société souterraine » qui résistait.

6) Trois étapes peuvent être distinguées dans le dégagement et le fonctionnement de ce nouveau mécanisme identificatoire. La première correspond à la période 1940-1960. Cette période fut celle de la répression systématique de tous les symboles basques, de tout ce qui pouvait rappeler une quelconque existence différentielle basque. Brutalement chassés de la surface visible (contrôlable par le pouvoir) du social, ces symboles vont se réfugier dans la profondeur de sphères privées très étroites. Ils perdent ainsi leur caractère public, et du même coup la principale fonction sociale dont les avait progressivement chargés le premier nationalisme : l'actualisation publique de l'identité ethnique-nationale basque. Dispositif qui se soldait jusqu'alors par la scission de la population basque en deux : la communauté basque et la communauté espagnole, recoupant pour une large part la distinction autochtones/immigrés. Ces vingt ans seront ceux de la mise en disponibilité sociale des symboles basques. Mais cette période sera

aussi celle du dégagement parmi les habitants du territoire basque du sentiment, collectif mais encore diffus, d'être globalement différents, « autres » face à un pouvoir qui les désigne ainsi. La discrimination du territoire basque est en effet douloureusement vécue par les habitants de ce territoire, ce qui délégitime l'unité du territoire de l'État (espagnol) et légitime (c'est-à-dire donne une signification sociale) le territoire différencié en termes d'unité et de différence. D'un côté donc, disparition des symboles basques de la surface du social et, par voie de conséquence, non-expérience par les nouvelles générations de leur fonction discriminatoire et ségrégationniste d'avant-guerre. De l'autre, dégagement progressif d'un sentiment d'appartenance nouveau, lié à la répression discriminatoire. Alors que la fonction des premiers, qui divisait la collectivité basque en deux, tend à disparaître, le second, qui unit chaque jour davantage cette même collectivité, ne cesse de se développer.

La seconde étape s'étire du début des années 60 jusqu'à la fin du franquisme, avec une accélération constante au fur et à mesure que celle-ci approche. C'est celui de l'instauration de ce que j'ai appelé la « société souterraine basque ». Seule une monographie minutieuse des pratiques autour desquelles s'articule cette société permet de montrer comment ses membres en sont venus à adopter les symboles basques pour la borner et pour la dire, mais un même processus y est observable : les symboles basques sont d'abord pratiqués de façon clandestine au sein du cercle privé et très fermé de la famille basque. Puis lorsque, quelques années plus tard, ces mêmes enfants forment leurs *cuadrillas* (bandes d'âge), se rencontrent au sein des *peñas* et des *txokos* (sociétés récréatives) ou au cours des *poteos* (tournées des bars) et sorties en montagne, la connaissance de ces mêmes symboles se mue en une sorte de monnaie d'échange de secrets, de choses défendues et, en même temps, en signe de reconnaissance marquant le dégagement d'un « même » tout à fait inédit : espace semi-public, encore clandestin mais déjà transgressif, lieu de convergence où se mêlent désormais de façon indissociable culture et politique. *C'est dans ce subtil passage* (investissement suivant un mode transgressif des symboles basques au sein de sphères privées puis fonctionnement semi-public de ces mêmes symboles dans leur efficacité transgressive) *que réside la genèse et l'explication du développement du nouveau nationalisme*. Il est arrivé un moment où, pour la jeunesse basque, ces symboles sont devenus des symboles de révolte face au pouvoir et à ses normes répressives, des symboles-défis.

On s'aperçoit ici, en regard de la fonction de l'*euskera* au début du siècle (premier nationalisme), combien une même pratique (celle d'apprendre ou de valoriser la langue basque) peut renfermer des significations différentes. À la fin du franquisme (nouveau nationalisme), et sous quelque angle qu'on l'aborde, le fait que des dizaines de milliers de personnes (et avant tout des jeunes) se mettent à clandestinement apprendre le basque, cette langue isolée, si peu parlée et, semble-t-il, tellement difficile, demeure, suivant les dogmes de notre modernité (rationalité instrumentale, efficacité technique, rentabilité économique), difficilement explicable, pour ne pas dire totalement incompréhensible. Et s'il en est ainsi, c'est que la valorisation de sa pratique obéit à un principe étranger à ces dogmes : *son pouvoir performatif n'est pas instrumental mais symbolique*. Autrement dit, son attraction réside dans sa faculté à figurer un « même » dont tous ceux qui en posséderont une partie pourront se reconnaître et s'en sentir les membres (étymologie du mot symbole). Or, quelle est alors (période franquiste), et aux yeux de ceux qui décident d'apprendre l'*euskera*, la principale efficacité sociale de cette langue, si ce n'est, avant tout, de marquer et d'exprimer une *irréductibilité rebelle* à un pouvoir négateur et répressif ? On pourrait repérer et suivre ce même processus pour la quasi-totalité des symboles basques, par exemple, à un tout autre niveau, en ce qui

concerne l'*ikurriña* (drapeau basque). Interdit au lendemain de la Guerre civile, la simple réunion de ses couleurs (rouge, vert et blanc) ira jusqu'à être proscrite, à tel point que certains pêcheurs seront obligés de repeindre leur bateau ! Pendant plus de vingt ans donc, on assiste à disparition totale de l'*ikurriña* de l'espace public et au désinvestissement parallèle et progressif de sa signification d'avant-guerre (signe de ralliement distinctif et discriminant) ; puis, sa découverte et sa « pratique » selon un mode inédit, essentiellement transgressif, par la nouvelle génération ; et enfin, à son emploi public et massif, à la fin du franquisme, comme symbole de liberté en Pays Basque.

C'est ici qu'il faut dégager une troisième étape dans l'instauration de la « nouvelle identité basque ». Celle de l'extension de ce code à l'ensemble de la population basque suivant la formulation de « nous la vie, nous les rebelles, nous les Basques », face à « eux la mort, eux la répression, eux la terreur » de telle façon que le nom même d'Euskadi se mue chaque jour davantage en synonyme expressif des notions de liberté et de démocratie. Cela ne veut pas mécaniquement dire que tous ceux qui aspiraient à la liberté et à la démocratie aient alors exprimé ce désir par la pratique des symboles basques, mais, qu'à un moment donné, tous les habitants des provinces basques ont, d'une façon ou d'une autre, ressenti la corrélation entre les deux. Et c'est sans conteste au fur et à mesure que cette corrélation est devenue de plus en plus forte qu'un nouveau « nous » basque est clairement apparu (ce phénomène devient patent à partir du procès de Burgos en 1970). Il s'agissait d'un « nous » qui n'avait plus grand-chose à voir avec le « nous » basque d'avant-guerre. Un « nous » sur lequel n'importe quel habitant basque, quelle que soit son origine sociale ou ethnique, pouvait se brancher et faire sien, sans autre détermination que sa volonté et sa subjectivité. Volonté et subjectivité dont il faut chercher les origines (et donc « l'explication ») dans la polymorphie de la vie sociale en Pays Basque, et avant tout dans ce nouvel espace public clandestin, chaque fois plus vaste, qui était en train de se nouer autour d'une opposition frontale à la répression franquiste.

7) Un des aspects les plus novateurs et peut-être le plus intéressant du nouveau nationalisme est, qu'en renonçant définitivement à toute vision essentialiste de la nation, il ait permis l'intégration nationale des immigrés. J'ai consacré un chapitre à cette intégration à la suite de deux enquêtes spécifiques dans des quartiers à fort pourcentage d'immigrés. La principale conclusion est que les relations entre immigrés espagnols et autochtones basques sont, dans l'immense majorité des cas, bonnes et, qu'à l'inverse de ce qui se passait avec le premier nationalisme, les dissensions entre immigrés et nouveaux nationalistes sont très rares¹². Au contraire même, une importante minorité d'immigrés participent activement au nationalisme basque. Ces immigrés nationalistes basques sont dans la quasi-totalité des cas, jeunes et récemment arrivés. Leur intégration au mouvement national se fait essentiellement sous un mode radical et transgressif par le biais de leur participation au processus de dégagement d'une identité basque nouvelle face à la répression. Leur identité de basques apparaît souvent dans le décalage qu'ils ressentent entre la perception que leurs milieux d'origine continuent d'avoir du « problème basque » et celle qui, produit de leur quotidien, est désormais la leur. Cette perception, puis participation à l'identité basque se traduit en particulier par une

¹² Les données actuelles (Instituto Nacional de España, 2001) confirment les provinces basques comme « les moins racistes d'Espagne », contrairement donc à ce qu'un discours irresponsable tend à vouloir à tout prix faire passer dans son obsession à présenter le nationalisme basque actuel comme un nationalisme ethnique.

pratique politico-culturelle, notamment l'apprentissage de l'*euskera*, essentiellement perçu comme une langue-symbole.

1-1-3- Le mouvement basque

Contrairement à la plupart des commentateurs du « problème basque », qui parlent du *mouvement* basque en pensant au *nationalisme* basque en général, j'ai donné à ce terme un sens bien précis. Je ne l'ai en effet employé dans ma thèse qu'à deux reprises. La première en décrivant le « mouvement total » des années 1970-1976 dans lequel se rencontrèrent le mouvement de libération nationale basque, une protestation démocratique anti-franquiste (et dans une certaine mesure un mouvement révolutionnaire) et le mouvement ouvrier [un chapitre est consacré à l'étude de ce « mouvement total »]. La seconde, en parlant du mouvement antinucléaire basque qui réussit, durant les années 1978-1980, à fortement intégrer une exigence de souveraineté nationale, une exigence démocratique, et un mouvement anti-technocratique [un chapitre y est aussi consacré]. Je n'emploie donc le terme de *mouvement basque* que dans sa seule acception de : mouvement total intégrant un mouvement de type historique (national), de type politique (action démocratique ou révolutionnaire) et de type social (mouvement ouvrier ou anti-technocratique).

1) Un mouvement aussi total ne peut exister sans un effort, sans un travail constant d'intégration des multiples composantes qui le définissent. Ce travail peut être extérieur ou intérieur au mouvement. Dans le cas du mouvement basque des années 1970-1976, le travail est double. D'un côté, l'action extérieure de la répression franquiste qui soude et unit ses différentes composantes, et de l'autre, l'action intérieure d'ETA qui exprime le mieux cette unité. C'est à travers cette dialectique qu'il convient en particulier d'appréhender ce que nous avons appelé l'*effet ETA*. Celui-ci peut être décrit ainsi : en exprimant au grand jour, par des actes publics (surtout symboliques jusqu'en 1975) l'opposition anti-franquiste, ETA gagne très vite la sympathie d'une majorité de Basques (et même au-delà). Ce faisant, elle va en venir à incarner une grande partie des courants sociaux souterrains qui parcourent alors la société clandestine basque. En opposant systématiquement un Pays Basque « libre et socialiste » à la répression franquiste et à l'exploitation, ETA va précipiter un processus qui était déjà à l'œuvre dans la société souterraine basque : la projection dans un futur Pays Basque libre de tout un ensemble de désirs, de projets et d'utopies.

2) L'incontestable appui populaire dont a bénéficié ETA a souvent conduit les observateurs du mouvement basque (et ses acteurs) à une erreur : celle de confondre cet appui avec une adhésion à l'idéologie d'ETA. Dans le silence imposé par le franquisme, ETA a certes incarné le seul mode d'expression qui restait aux mouvements populaires : l'action clandestine, devenant ainsi en quelques années le symbole dynamique d'une volonté d'être et de lutter en Pays Basque. *Seule voix possible de cette volonté, ETA n'en est cependant pas le seul texte*. Lutter contre l'oppression franquiste et contre l'exploitation capitaliste ne signifie pas nécessairement lutter pour la prise du pouvoir par la classe ouvrière et pour la dictature du prolétariat dans un État basque indépendant ! Si ETA est bien la seule expression du mouvement basque face à la répression, elle n'en constitue pas pour autant la totalité, loin de là. Les grandes grèves et mobilisations populaires des années 1976-1977, en tentant d'élargir au maximum le nouvel espace politique que la Réforme ouvre péniblement, vont permettre de vérifier que la grande aspiration qui traversait le mouvement basque sous le franquisme visait moins à s'emparer de l'État que de s'en affranchir. Ce n'est pas à un mouvement insurrectionnel auquel on assiste alors, mais à de vastes mobilisations pacifiques

réclamant la libération de la société basque de la mainmise du pouvoir étatique. Pour tous ceux qui souffrent quotidiennement de l'omniprésence d'un État répressif, la revendication principale n'est pas « le pouvoir » mais la limitation de son territoire et son contrôle par tout un ensemble d'institutions capables d'assurer l'autonomie de la société civile basque. C'est dans cette exigence de démocratie que le mouvement ouvrier et le mouvement national basque se rejoindront pour fonder la base la plus vaste et la plus solide du mouvement basque.

3) Cette fusion du mouvement ouvrier avec le mouvement national en un même mouvement basque « total », anti-répressif et démocratique, sera cependant de courte durée. Très vite, les raisons qui ont conduit le mouvement social ouvrier à se transformer en mouvement historique et politique vont peu à peu disparaître : les syndicats libres sont tolérés puis reconnus en avril 1977, les comités d'entreprise protégés par la loi, les premières élections syndicales libres convoquées fin 1978, le droit de grève reconnu par la nouvelle législation, les premières conventions collectives signées, etc. Le mouvement historique ouvrier a finalement obtenu ce pourquoi il luttait : la libération de la société de l'emprise de l'État. Le mouvement ouvrier dispose désormais d'un espace d'expression et de lutte propre qui lui permet d'exister pleinement en tant que mouvement social. Dès lors, c'est toute la dichotomie entre mouvement social et mouvement historique qui réapparaît, et c'est moins en termes de *fusion* que d'*alliance* qu'il s'agit alors de penser les relations entre mouvement ouvrier et mouvement national (à moins de continuer de se situer dans le type d'action révolutionnaire).

4) Dans ces relations, et durant la période post-franquiste, plusieurs faits marquants doivent être mentionnés. D'abord la marginalisation (relative si on prend pour comparaison les autres pays européens) des organisations ouvrières révolutionnaires, essentiellement repérable par le faible score du syndicat indépendantiste et rupturiste. L'« assembléarisme » des comités clandestins d'entreprise fait très rapidement place aux syndicats de type traditionnel et à l'institutionnalisation du mouvement ouvrier. À la sortie du franquisme, on assiste en Pays Basque ni à une insurrection ouvrière, ni à la poursuite (bien que quelques cas existent) de l'« assembléarisme », mais à une volonté manifeste de profiter de la légalité et de consolider les institutions qui se mettent en place (comités d'entreprise, conventions collectives, etc.). Ensuite, face à l'extrême gravité de la crise économique en Pays Basque et à ses conséquences désastreuses pour l'emploi [un chapitre est consacré à ce problème], l'action des syndicats majoritaires est chaque fois plus défensive, et donc de moins en moins encline à convoquer des mobilisations sur des thèmes qui ne relèvent pas directement de la condition ouvrière (en particulier donc autour de la question nationale). Enfin, la scission des syndicats majoritaires entre ceux qui appuient directement et explicitement la revendication nationale basque et ceux qui s'y opposent.

5) L'étude des relations entre question nationale et mouvement ouvrier nous a permis de montrer comment la période de la Réforme (1977-1979) fut celle de l'éclatement de la face cachée du mouvement basque, autrement dit de sa base la plus vaste sur laquelle se rencontraient jusqu'alors mouvement ouvrier, mouvement national et protestation démocratique. L'ouverture démocratique, en permettant au mouvement ouvrier de se réorganiser de façon autonome, a en effet fait réapparaître le clivage fondamental entre lutte ouvrière et lutte nationale. D'un côté, les syndicats nouvellement réapparus, qu'ils prennent ou non la défense de la nation basque dans leurs statuts, sont peu enclins, dans la période de crise économique aiguë que connaît alors le Pays Basque, à mobiliser sur autre chose que sur des revendications spécifiquement ouvrières. De l'autre, le parti

nationaliste majoritaire, le Parti nationaliste basque, nettement polyclassiste et peu défini socialement (bien que mené par une partie de la classe dirigeante basque), ne peut mobiliser sur des thèmes propres à la classe ouvrière. Lorsqu'on sait que l'immense majorité de la classe ouvrière basque se reconnaît dans les trois syndicats majoritaires (E.L.A., U.G.T. et C.O.), et que la première force électorale basque est le Parti nationaliste, on mesure le « taux de désintégration » du mouvement basque.

6) La seconde forme du mouvement qui « ressuscite » dans son unité en 1978 est celle du mouvement antinucléaire basque. Plus qu'une simple protestation antinucléaire, il s'agit en fait de la reconduction, sous une autre forme, du mouvement basque total apparu sous le franquisme. Sa grande originalité réside certainement dans le fait que sa composante sociale n'a plus trait au mouvement ouvrier (dont le versant démocratique s'organise désormais de façon autonome par rapport au mouvement national), mais à des thèmes nettement postindustriels. Par ailleurs, sa composante politique vise désormais moins l'ouverture démocratique que son approfondissement à travers la mise en place immédiate d'institutions véritablement représentatives et garantes des libertés de la société civile basque. La longue polémique du mouvement avec le tout nouveau Gouvernement basque (mis en place en 1980) est là pour nous le rappeler. Pour nous rappeler aussi que, pour ce mouvement, l'obtention d'un degré supérieur d'auto-gouvernement basque est synonyme d'une plus grande démocratie et d'un meilleur contrôle de la population sur les agissements des grandes organisations et appareils. Ici aussi, c'est à partir de la dimension nationale que les thèmes politiques et sociaux sont intégrés.

La force et la détermination exceptionnelle avec laquelle la population basque portera, pendant près de trois ans, ce mouvement (constituant ainsi le mouvement antinucléaire le plus mobilisateur de la planète), s'estomperont devant, d'un côté la violence de la fermeture institutionnelle, et de l'autre l'intervention d'ETA. La conjonction de ces deux phénomènes pervertira le mouvement au point de le désintégrer et de le réduire à n'être plus qu'un pur rapport de forces historiques. Si l'intervention d'ETA a définitivement empêché la mise en marche de la centrale, c'est sans doute au détriment du mouvement lui-même, en le dépossédant de son enjeu.

Pour l'instant, cette thèse est uniquement consultable sur Internet : <http://www.univ-pau.fr/RECHERCHE/SET/Auteurs/jaureguiberry.htm>. Elle sera publiée en 2002 en français (éd. L'Harmattan, collection logiques sociales) et en espagnol (éditorial de la Universidad del País Vasco) : il m'a fallu attendre mon HDR pour me décider...

1-2- AUTRES RECHERCHES EN PAYS BASQUE

On n'investit pas aussi fortement un terrain d'étude pendant quatre ans pour le quitter aussitôt. Depuis ma thèse, j'ai mené cinq autres études en Pays Basque.

1-2-1- La violence politique en Pays Basque (Espagne)

Étude effectuée avec Michel Wieviorka, responsable de cette recherche, et Jacques Garat. Il s'agissait, essentiellement, de comprendre la persistance d'une lutte armée en Pays Basque et d'en fournir un schéma interprétatif. L'hypothèse principale était directement liée à la figure du mouvement basque tel que décrit plus haut : plus son intégration était rendue difficile par l'autonomisation de ses composantes, et plus la violence cherchait à artificiellement recomposer l'unité. Cette recherche a consisté en une intervention sociologique auprès d'un groupe d'anciens militants d'ETA politico-militaire, un groupe de militant de « l'aile politique » d'ETA militaire et d'un groupe de

militants du Parti Nationaliste Basque. Un relatif désaccord avec le responsable de recherche me fut très profitable. Vers la fin de cette recherche, je n'étais en effet pas sûr que l'on puisse affirmer que l'hypothèse de départ était vérifiée. Ou, plus exactement, qu'elle suffisait à expliquer la persistance de la violence en Pays Basque. ETA cherchait certes à « forcer la réalité » pour imposer l'idée d'un mouvement basque uni, capable d'intégrer ses trois composantes. Mais la dimension historique d'enfermement nationaliste et celle d'un face à face violent avec l'État espagnol conduisant à une logique d'action purement militaire m'apparaissaient tout aussi déterminantes, et n'avaient à mes yeux pas besoin de la référence aux autres dimensions du défunt mouvement basque. Je me rappelle avoir vécu de façon peut être trop entière de longues discussions avec Michel Wieviorka. Depuis, dans mes propres recherches, et en particulier durant les interventions sociologiques que j'ai eu à diriger, j'ai toujours cherché à ne jamais me départir d'une dose d'humilité et d'humour lorsque le « terrain », décidément, résistait.

Sur ce thème, deux articles sont parus :

- « Nationalismo y violencia política », in *Sociología del nacionalismo* (éd. A. Perez-Agote), Bilbao, Universidad del País Vasco, 1989, pp. 351-361.
- « Le nouveau nationalisme basque », in *Processus sociaux, idéologies et pratiques culturelles dans la société basque*, Presses universitaires de Pau, 1985, pp. 163-183.

1-2-2- Innovation et résistance au changement en Pays Basque rural (France)

Cette étude a été menée dans le cadre du Programme Interdisciplinaire de Recherche Technologie, Travail, Emploi et Mode de vie (PIRTTEM) du CNRS. Dans ma réponse à un appel d'offres sur « la résistance au changement », je parlais du constat que la notion de changement était, rapportée au milieu agricole, la plupart du temps associée à celles de mécanisation et de productivisme. L'observation, dans le même temps, d'une forte (en regard de ce qui se passait ailleurs dans la région Aquitaine) résistance à ce type de changement en Pays Basque m'amena à poser la question des formes et des raisons de son existence. La filière du lait de brebis fut choisie comme terrain d'étude en raison à la fois de son importance dans l'agriculture basque et de la forte résistance d'une partie des producteurs à « industrialiser » leur production¹³. Spontanément, du côté des responsables agricoles, cette résistance était rapportée (sans autre analyse) aux traditions et à « l'atavisme basque ». Je proposai une approche plus sérieuse. Après sélection, je constituai à cette fin une petite équipe de recherche composée de Jacqueline Candau (qui préparait une thèse de sociologie sur le développement agricole), François Fourquet (économiste, maître de conférences à l'UPPA) et Adrien Gachiteguy (ingénieur agricole). Cette recherche a montré que le refus du productivisme d'une grande partie des producteurs basques était loin d'être une simple réaction arc-boutée sur des traditions. Dans la plupart des cas, il s'agissait au contraire d'un choix dans lequel le calcul économique était loin d'être absent. Les aides et compensations européennes pour l'agriculture en moyenne montagne s'avéraient en effet plus rentables qu'une modernisation pour laquelle très peu d'aide nationale (et pas du tout européenne) était accordée. Les « arriérés » étaient en réalité parfaitement au courant des différents scénarios, et lorsqu'il s'est agi de rompre avec les grands groupes de commercialisation (en particulier Roquefort) qui dictaient leur prix à la baisse, ils n'ont pas hésité à investir dans un propre réseau de ramassage contrôlé et d'usines de

¹³ Les Pyrénées-Atlantiques sont le second des départements français producteurs de lait de brebis. 75 % de cette production (Pyrénées-Atlantiques) se fait en Pays Basque.

transformation précisément ultra modernes... Loin de dicter leur conduite, la tradition a plutôt été instrumentalisée en ressource de campagnes publicitaires associant leur produit fini (fromage) et l'authenticité locale. La qualité du produit et le « savoir-faire traditionnel » sont davantage la conséquence que la raison de leur « résistance ». Une étude sur documents, une présence sur le terrain et 18 entretiens approfondis de deux à quatre heures chacun ont donné lieu au rapport final de recherche remis en décembre 1988.

Sur ce thème, un rapport de recherche est paru :

- *Innovation et résistance culturelle au changement*, rapport final de recherche, en collaboration avec J. Candau, F. Fourquet et A. Gachiteguy, PIRTTEM-CNRS, 1988, 112 p.

1-2-3- La stratégie atlantique du gouvernement basque (Espagne)

Cette recherche s'insérait dans un travail collectif de chercheurs du SET (Véronique Barnier, François Fourquet, Xavier Piolle, Olivier Soubeyran et moi) ayant répondu à un appel d'offres de la DATAR. Cette recherche portait sur le projet de développement inter-régional et international d'Arc atlantique. Ma participation a consisté à une étude sur documents, à une série de dix entretiens approfondis de une à deux heures de hauts dirigeants du gouvernement basque, et à suivre leur travail de lobbying à Bruxelles. Elle a permis de montrer que, bien qu'importants, les arguments de type économique ne sauraient à eux seuls expliquer pourquoi les dirigeants basques appuient avec autant de force l'idée d'axe atlantique au sein de l'Europe unie. La prise en compte de leur stratégie de construction nationale permet de mieux comprendre cet appui. Cette stratégie (il en existe une autre, indépendantiste et plus tournée vers le Pays Basque lui-même, mais elle est minoritaire) revient à encourager tout ce qui peut relativiser le poids actuel des États au profit d'une instance européenne vers le haut, et de Communautés régionales vers le bas. En effaçant les frontières étatiques et en permettant à ses régions de développer une diplomatie, l'axe atlantique devient l'espace de démonstration de cette stratégie.

Sur ce thème, un rapport de recherche et un article sont parus :

- *La façade atlantique : émergence, supports et perspectives d'un territoire pour l'aménagement* (en collaboration avec Soubeyran, Piolle, Fourquet et Barnier), rapport final de recherche, 225 p.
- « Identité basque et stratégie atlantique », *Sciences de la société*, n° 34, Toulouse, 1995, pp. 149-157.

1-2-4- La culture basque comme ressource de l'action (France)

Cette étude s'inscrivait dans le cadre d'une recherche plus vaste (Pays Basque 2010) mobilisant une dizaine de chercheurs. Financée par la DATAR et dirigée par Michel Godet, elle portait sur le devenir du Pays Basque français. Mon étude posait la question de savoir à quoi pouvait bien servir le fait d'apprendre la langue basque en cette fin du XXe siècle. Mon point de départ était qu'en France, la langue basque ne sert objectivement à rien. La situation est bien différente en Espagne où le basque est langue officielle de la Communauté autonome, obligatoire à l'école (les 65 % des écoliers sont désormais scolarisés en basque avec apprentissage de l'espagnol, 30 % en bilingue et 5 % en espagnol avec apprentissage du basque) et désormais nécessaire pour passer les

concours de la fonction publique. À court terme, le basque a des chances de se muer, à l'instar du catalan, en langue d'un territoire. Mais en France ? Pourquoi l'apprendre ? J'ai pour répondre à cette question mené une enquête par questionnaire auprès de 350 adultes suivant régulièrement des cours (le soir, 2 ou 3 fois par semaine) de premier niveau d'apprentissage du basque (environ 1200 adultes suivaient ces cours — quatre niveaux — au moment de l'enquête). Plusieurs logiques se mêlent : d'intégration à la région (il s'agit souvent de nouveaux arrivants : 30 % des élèves), à une famille (bascophone), à un milieu (souvent festif) ; d'affirmation de soi dans la recherche d'une tangibilité identitaire ; de revendication nationaliste (le basque étant ici symbole d'appartenance à une communauté) ; de réaction face à la mondialisation culturelle et enfin d'affirmation anti-utilitaire et conviviale. Une intervention sociologique était prévue afin de mieux cerner ces logiques et le sens de leur agencement selon les acteurs qui les portent, mais celle-ci a été remise à plus tard.

Sur ce thème, un rapport de recherche est paru :

- *Pays Basque 2010*, rapport final de recherche (collectif), CCI de Bayonne-Pays Basque, 1993, 443 p.

1-2-5- L'enseignement en basque à l'école maternelle et élémentaire (France)

Bien que le sujet soit au centre de discussions souvent passionnées, aucune photographie statistique, aussi curieux que cela puisse paraître, n'existait sur ce sujet. Les chapitres du rapport de recherche sont organisés ainsi : le chapitre 1 met l'accent sur l'aspect inédit de l'enseignement en basque dans la continuité scolaire que le Pays Basque connaissait depuis près de deux siècles. Une interprétation de ce phénomène met en corrélation deux évolutions : celle du statut de la langue basque et celle du vécu de la modernité en Pays Basque, le trait d'union entre les deux ayant pour nom identité. Le chapitre 2 propose un bref historique des trois filières institutionnelles de l'enseignement en basque (bilingue public, bilingue privé, et *ikastolak*). Le chapitre 3 décrit l'organisation et l'évolution statistiques des quatre filières linguistiques actuelles de l'enseignement à l'école maternelle et élémentaire en Pays Basque (tout en français, tout en français avec apprentissage du basque, bilinguisme, et tout en basque avec apprentissage du français). Le chapitre 4 systématise les grandes tendances de ces filières, mesure leurs succès relatifs, et avance quelques perspectives plausibles concernant le bilinguisme.

Sur ce thème, un rapport de recherche et un article sont parus :

- *Le basque à l'école*, rapport de recherche, SET-CNRS, 1993, 50 p.
- « Sentiments et raison envers une langue minoritaire », in *Langues et dynamique régionales*, Ajaccio, éd. FLAREP, 1995, pp. 13-21.

2- DE LA SOCIOLOGIE DES MOUVEMENTS SOCIAUX À LA SOCIOLOGIE DE LA COMMUNICATION

2-1- DE L'IDENTITÉ À LA COMMUNICATION. LES IMMIGRÉS NATIONALISTES

À plusieurs reprises, lors de mon travail de thèse, j'avais éprouvé le besoin d'approfondir mes rares connaissances en sociologie de la communication. D'abord parce que, travaillant sur la « société souterraine basque », je rencontrais des questionnements dont le traitement me semblait directement relever d'une analyse en termes de communication. Les discussions régulières que je menais alors avec Louis Quéré, qui préparait au même moment un ouvrage sur la communication (*Des miroirs équivoques*, paru en 1982) me firent à la fois découvrir la tradition américaine des études des médias et ses critiques, approfondir les auteurs de l'école de Palo Alto, et

surtout lire et commenter Jürgen Habermas. De ce dernier, je ne connaissais alors que deux ouvrages (*Raison et légitimité* et *L'espace public*) et quelques articles sur lesquels je m'étais appuyé (au même titre que sur les écrits de Claude Lefort et de Marcel Gauchet) pour critiquer la vision anhistorique des nationalistes et pour traiter du développement de la modernité en Pays Basque. Mais sa théorie de l'agir communicationnel me demeurait inconnue. Par ailleurs, et toujours à la même époque, mon travail de terrain me confrontait régulièrement à des situations difficiles. La meilleure façon de les gérer impliquait une bonne compréhension en termes d'évaluation des données communicationnelles et de leur traitement. Et il me faut avouer que la lecture d'Erving Goffman et les praticiens de l'École de Palo Alto me furent d'un grand recours.

Vivant alors entre Madrid et à Bilbao, j'étais en effet souvent pris de vertige devant certains blocages communicationnels dès que la « question basque » était posée. Ceux-ci m'apparaissaient d'autant plus déroutants qu'arguments péremptoires et jugements hâtifs n'étaient pas proférés par des idiots butés mais par des personnes par ailleurs tout à fait ouvertes et tolérantes, et dont l'engagement démocratique ne pouvait être mis en doute. Que de fois n'ai-je pas assisté, pantois et médusé, à la brusque fermeture d'une conversation entre amis basques et madrilènes ? Il arrivait toujours un moment où je sentais que le sens des mots dérapait subitement sur la surface lisse d'une réalité absente dont les repères devenaient différents pour chacun. Le pire arrivait souvent lorsque, pensant résoudre le différend, je proposais la défense de la démocratie (qui ne saurait admettre plusieurs définitions) comme lieu de consensus : l'effet inverse était presque toujours obtenu... Les uns faisaient des autres les fossoyeurs de la démocratie et vice-versa. Les thèmes de la torture et de la violence étaient tabous. Je garde en mémoire la condamnation sans appel et le qualificatif cinglant de « terroriste » qui tomba sur un ami basque qui, alors qu'il venait d'expliquer pendant plus d'un quart d'heure qu'il était contre la violence, le terrorisme et les bombes d'ETA, déclara qu'il pourrait malgré tout comprendre son voisin si celui-ci ouvrait sa porte à un membre d'ETA poursuivi par la police... Et la raison se mordait régulièrement la queue dès qu'elle essayait de cerner cette réalité de solidarité passive et pourtant quotidienne en Pays Basque¹⁴. D'où la dangereuse tendance, hélas trop souvent observable dans l'opinion publique espagnole, à assimiler certains comportements « des Basques » à de la folie, de l'irresponsabilité ou de la névrose collective. Et, inversement, la réaction de dépit et d'enfermement de beaucoup de Basques face à « l'incompréhension » et le « dédain » « des Espagnols ».

Je mesurais combien les référentiels des discussions (le « tiers symbolisant » disait Quéré) pouvaient être différents en Pays Basque et à Madrid. Une recherche sur l'intégration des immigrés en Pays Basque m'a permis de problématiser cette incompréhension. Les statistiques faisaient apparaître que, moins de dix ans après leur installation en Pays Basque, plus d'un tiers des immigrés arrivés après 1965 avaient opté pour le nationalisme basque, souvent dans sa version la plus radicale (pro-ETA). Cherchant à comprendre ce phénomène, je procédai à une série d'entretiens individuels avec ces « nouveaux nationalistes ». Rapidement, quelque chose dans ces témoignages, et à quoi je n'avais de prime abord pas pensé, attira mon attention : la plupart de ces

¹⁴ Il y a de cela plus de vingt ans. La réalité a radicalement changé entre-temps. La violence d'ETA est désormais massivement rejetée par les Basques. Seule une minorité (représentée par le parti Herri Batasuna) refuse de condamner ETA. Résultat (en pourcentages) des dernières élections en Pays Basque (législatives régionales de mai 2001) : Parti Nationaliste Basque : 42,4 ; Parti Populaire : 22, 9 ; Parti Socialiste : 17,8 ; Herri Batasuna 10,2 ; Ezker Batua : 5,6. L'abstention fut de 20, 9 %.

immigrés me disaient s'être pour la première fois « sentis basques », avaient, en d'autres termes, fait l'expérience de leur « basquitude », *non pas en Pays Basque mais* lorsqu'ils étaient retournés pour quelques jours *dans leur région d'origine*. Au fil des ans ponctués par ces retours, ils avaient senti se créer une distance entre eux et ceux qui, parents ou amis, étaient restés « au pays ». L'identification de ces immigrés au Pays Basque, d'abord latente, s'était presque toujours révélée à la suite d'altercations sur la question basque. Tous m'expliquèrent comment, à un moment donné, ils avaient ressenti la désagréable impression que « ceux qui étaient restés au pays ne comprendraient jamais rien à l'affaire ». Sensation d'exaspération le plus souvent pénible, car elle les séparait un peu plus de ceux qu'ils aimaient au moment où ils voulaient en être le plus proche (vacances et retrouvailles longtemps attendues). Pourtant, les uns comme les autres parlaient bien le même langage, employaient les mêmes mots, avaient grandi ensemble et étaient affectivement très liés. Alors pourquoi cette incompréhension ? Ici les réponses des immigrés n'étaient jamais directes, encore moins construites, mais relevaient plutôt d'une *impression* que certains traits de leur nouvelle vie en Pays Basque étaient « impossibles » à faire comprendre dans leur province d'origine. Ils avaient bien essayé « par des exemples d'expériences individuelles », nous disaient-ils, de dépeindre et d'expliquer ce qui « rendait compréhensible » le comportement « des Basques ». Mais ils n'y arrivaient pas, ne parvenaient pas à « transposer l'ambiance qui expliquait tout ». Je me rappelai alors de l'acception moderne que Carl Rogers (1961) avait donnée au vieux concept d'empathie de Dilthey. Il avait redéfini l'empathie comme « compréhension intellectuelle du vécu d'autrui », comme « capacité de s'immerger dans le monde subjectif d'autrui, de participer à son expérience dans toute la mesure où la communication verbale et non verbale le permet » et comme « faculté de capter la signification personnelle des paroles de l'autre bien plus que de répondre à leur contenu intellectuel » (je n'avais alors pas lu Schütz). À la base de l'incompréhension entre ces immigrés et leurs parents ou amis restés dans leur région d'origine, résidait une trop grande différence d'expérience pour qu'une quelconque empathie puisse, précisément, se nouer autour de ce thème. Plus ces immigrés essayaient de convaincre leurs parents et amis, et plus ils ressentaient que ce qui manquait à ces derniers, pour comprendre leurs arguments, était l'expérience de la vie souterraine en Pays Basque. Ils se rendaient compte que ce qui importait était finalement moins les arguments en soi (sur la « question basque ») que le *background* qui pouvait les rendre « audibles » et recevables. Or, c'est précisément la forte singularité de ce *background* que l'absence d'empathie avec leurs amis « restés au Pays » leur révélait. Soudainement à 200 ou 600 kilomètres du Pays Basque, leur greffe et leur participation à la définition du « même » identitaire (société souterraine et transgressive à la fin du franquisme) dans lequel se reconnaissaient l'immense majorité des Basques leur apparaissaient à la fois dans son évidence et dans sa difficulté à le faire véritablement partager. Cette référence fondait pourtant le sens de ce qu'ils disaient, mais au-delà des mots. En somme, j'étais en train d'observer l'isolement quasi-chimique des différentes composantes d'un échange suivant les niveaux d'analyse qui constituent la base d'une impossibilité à communiquer...

Les travaux de Bateson, Watzlawick et Jackson nous apprennent en effet que la communication humaine ne saurait être réduite à la transmission de messages codés suivant la séquence émetteur signal récepteur dans laquelle le seul problème résiderait dans le repérage et l'élimination de « bruits » ou distorsions (Shannon et Weaver). Un message n'a de sens que restitué dans un ensemble de référence, « un méta message », dont la fonction est de réduire l'indétermination du contenu propositionnel du message

en spécifiant la relation interpersonnelle dans laquelle les interlocuteurs s'engagent, c'est-à-dire en actualisant un jeu de rôles socialement institué. Toute communication comporte une « dimension cachée » faite d'un ensemble de conventions liées par un savoir diffus auquel les interlocuteurs se réfèrent implicitement pour sonder la justesse et la vérité des messages et attitudes qu'ils échangent. Ces repères et codes ne sont ni universels, ni donnés une fois pour toutes, mais toujours localement définis et produits par une activité instituante incessante. Sorte de seconde peau sociale par laquelle transpire notre appartenance à une forme originale de vie culturelle, ce savoir n'est pas transmis par une éducation spécifique, mais fruit de l'expérience pratique quotidienne. Dans le cas basque, les témoignages des immigrés nouvellement « nationalistes » (surtout en regard de leur région d'origine) m'apparaissaient comme ayant une grande valeur heuristique au moment de cerner la nature sociologique et historique, et à la fois impensée et non objectivée, du « background communicationnel basque », moment herméneutique de toute communication sur la question basque. Ils révélaient en effet que l'altérité basque, celle qui, en tout cas, faisait problème et sur laquelle butaient par exemple les conversations entre démocrates basques et madrilènes, ne résidait pas là où le discours commun est le plus enclin à la situer : soudée autour d'une langue et d'une culture traditionnelles, en continuité avec un passé historique et marquée par un soi-disant atavisme ethnique. Les immigrés ne possédaient aucun de ces traits différenciateurs, et ce n'est évidemment pas à eux qu'ils se référaient au moment d'affirmer leur nouvelle identité. La dimension strictement ethnique de l'identité basque pesait bien peu à côté de l'expérience quotidienne exceptionnelle et identitairement fondatrice qui, durant le franquisme, a lié l'ensemble des habitants basques en une même communauté de destin.

Sur ce thème, un article est paru :

- « Espace et identité basques », in *La production sociale des espaces*, Presses universitaires de Pau, 1986, pp. 91-103.

2-2- L'EXPÉRIMENTATION DU VISIOPHONE À BIARRITZ

Il y a malgré tout des hasards. Au moment même où je me formais à la sociologie de la communication, la Délégation Générale aux Télécommunications (future France Télécom) décidait de câbler en fibres optiques la ville de Biarritz afin d'expérimenter 1400 terminaux visiophoniques (1250 ménages et 150 professionnels) et un réseau de télédistribution. Première expérience au monde de la visiophonie, par son ampleur et sa technicité, l'opération Biarritz était l'illustration même de l'approche technicienne des NTIC du début des années 80 (voir *infra* le titre 1-1 de la partie « des objets aux sujets »). Alors que les sommes investies étaient énormes, aucune enquête autre qu'un suivi statistique n'était prévue pour étudier les usages de ce nouvel outil de communication ! Par contre, ses promoteurs reprenaient les désormais poncifs sur la « société de la communication » en les agrémentant de la nouveauté locale : chacun pourrait entrer immédiatement en contact avec chacun, non seulement par l'écoute et la parole, mais aussi par le regard. Cette « nouvelle possibilité de face à face à distance » permettrait « d'échapper à la solitude, de recréer de la sociabilité et d'inventer de nouvelles formes de participation citoyenne ». Profitant du fait d'être sur place, j'ai proposé à la DGT de suivre sociologiquement cette expérience. J'ai pour cela signé un contrat de trois ans et formé une petite équipe avec Michel Veunac, psycho-sociologue, et Chantal Mornet alors doctorante en sociologie à l'EHESS.

Dans le dossier scientifique du contrat (1986), j'indiquais que « le point de départ de cette recherche n'est pas l'objet technologique en lui-même, mais la façon dont les

acteurs vont s'approprier (ou pas) ce nouvel outil de télécommunication en le transformant pour produire leur cadre de vie ». « Il ne s'agit pas pour nous d'aborder cette nouvelle technologie de communication comme une espèce d'arrosoir comportemental dont l'eau serait puisée en dehors du social ou comme de simples objets de consommation qui seraient acceptés ou refusés suivant les modes de fonctionnement de la société réceptrice, mais comme un outil de production d'usages, de contenus, de représentations et de comportements sociaux. » Ceci impliquait que cette recherche ne soit pas strictement circonscrite dans un champ d'étude dont les limites auraient été celles des rapports des individus au visiophone, mais qu'elle soit au contraire « ouverte à l'observation et au repérage de nouvelles formes d'action, de sociabilité, d'organisation et de pouvoir nées autour de lui ». En plus de l'évaluation des services et usages prévus par les promoteurs du visiophone, c'étaient donc les pratiques sociales effectives et les savoir-faire concrets que nous nous proposons d'étudier.

Je rejoignais en cela quelques rares chercheurs qui, à la même époque, travaillaient sur d'autres NTIC, et en particulier sur le Minitel : C. Baltz, D. Boullier, P. Chambat, J.-P. Gaudin, M. Guillaume, J. Jouët, Ph. Mallein, P. A. Mercier, Ch. de Gournay, Y. Toussaint. Rejetant tout déterminisme, fut-il social, ce groupe (qui en viendra à être un temps appelé « école française sur les usages des NTIC »), à la fois critique du structuralisme et inspiré par Michel de Certeau et par la sociologie de l'action, s'attachait à étudier les *modes d'appropriation* des « machines à communiquer » et replaçait l'utilisateur au cœur de leur travail. C'est exactement ce que je proposais : « Nous serons particulièrement attentifs aux pratiques qui, au-delà des usages prescrits et des simples modes d'emploi définis par le fabricant, « squattent » le visiophone au moyen de détours, de « braconnages », d'explorations. Cet « art de faire » et ces procédures inédites nous en diront certainement long sur la façon dont le visiophone, d'objet de consommation, devient outil de production du social. Il faudra alors lire ces conduites à partir, non pas de l'outil lui-même ou du seul fonctionnement-reproduction de la société d'accueil, mais des courants qui la traversent et des rapports qui la constituent. Ceci nous conduira au repérage des modes et réseaux de communication, hors ou avant visiophone, par lesquels les acteurs nouent les rapports de production de leur quotidien. La question posée est : en quoi les usages du visiophone peuvent-ils contribuer à modifier ces rapports ? Y a-t-il redéfinition de certaines identités ? Peut-on observer des changements dans les formes de sociabilité locale et dans la séparation entre l'espace public et l'espace privé ? La vidéocommunication permettant des « déplacements immobiles », en quoi et comment ces nouveaux dons d'ubiquité et d'instantanéité peuvent-ils influencer sur nos perceptions, pratiques et représentations du temps et de l'espace ? »

Il était dès lors impossible d'appréhender les usages du visiophone avec une problématique de type « effets » ou « impacts » et avec la méthodologie qui s'y applique : enquêtes quantitatives au cours desquelles la population se doit de répondre aux questions que se posent les commanditaires de l'étude ou ses exécutants, et dont rien ne permet de penser qu'elles recourent réellement les préoccupations des personnes interrogées et constituent un réel révélateur de changement. Considérer le visiophone comme un des outils de production du quotidien des acteurs sociaux impliquait que l'on prenne ces derniers au sérieux, que l'on soit attentif à leurs pratiques, à leurs représentations et à leurs questionnements. À cette fin, nous avons opté pour méthodologiquement procéder à une intervention sociologique doublée d'observations pratiques et d'entretiens individuels ouverts. Pour l'intervention sociologique, nous avons réuni une dizaine de fois trois groupes de 10 à 12 usagers effectifs (plusieurs

appels par semaine) durant des séances d'environ deux heures chacune¹⁵. De plus, un groupe de huit jeunes utilisateurs (de 8 à 14 ans) a été réuni durant deux séances de deux heures. Le décryptage de l'enregistrement des séances a donné lieu à plus de 880 pages de comptes rendus. Parallèlement, 52 entretiens avec, à chaque fois, l'observation de plusieurs communications visiophoniques, ont été réalisés.

2-2-1- Usages domestiques du visiophone

Voici quelques résultats de ce travail :

1) Les appels visiophoniques sont essentiellement privés, relationnels, basés sur une réciprocité affectuelle et subjective. Ils concernent avant tout la famille et les réseaux d'amis. Quasiment tous les correspondants visiophoniques sont affectivement proches. On ne fait pas connaissance par visiophone ou, tout au moins, on ne visiophone pas pour faire connaissance. On veut voir le membre de la famille ou l'ami lointain car son visage manque.

2) Les communications visiophoniques instrumentales à buts finalisés ne viennent que très secondairement et après réflexion. Pour ce type d'appel, le téléphone est préféré au visiophone (voir plus loin).

3) La crainte, très largement partagée chez les non-usagers du visiophone, d'être observé ou surpris dans son intimité, n'existe apparemment pas chez ceux qui l'utilisent régulièrement. De fait, l'aspect voyeur ne réside pas, comme nous l'imaginions au départ, du côté de l'appelant, mais chez l'appelé ou, plus exactement, parmi l'entourage de l'appelé. Cet entourage veut voir, parfois sans se montrer (nous avons plusieurs fois été témoins de ce type de situation qui semble courante). L'image qui apparaît sur l'écran du visiophone attire. C'est ce que nous avons appelé son « effet aimant ». Nous nous sommes évidemment posé la question de savoir s'il ne s'agissait pas là d'un phénomène dû à la nouveauté de l'appareil, au caractère exceptionnel, inédit et expérimental des appels. Tel n'est pas le cas. Car si, au début de l'opération, la réception d'un appel visiophonique suscitait systématiquement l'intérêt de toute la famille qui assistait à « l'événement », deux ou trois ans après, et à raison de plusieurs appels par semaine, il en va toujours de même. Bien que l'intérêt soit moins systématique et général, les appels éveillent toujours la curiosité des présents.

4) Cet « effet aimant », le champ de la caméra, la participation des présents, se traduisent jusque dans le langage : d'outil, le visiophone devient un « lieu » dans l'espace privé de l'appartement ou de la maison. Face à cela nous avons observé deux grands types de réactions. Le premier, majoritaire, consiste à la banalisation d'un lieu « semi-public » au sein de l'espace privé. Le caractère collectif ou potentiellement partagé des communications visiophoniques est alors accepté. Le visiophone est dans ce cas placé dans une pièce centrale, facile d'accès. Le second type de réaction vise au contraire à restaurer la confidentialité des conversations. Ceci se traduit par un déménagement du visiophone : du salon ou du couloir, il est transporté dans le bureau ou la chambre à coucher. Ce qui équivaut à la neutralisation, au marquage d'un lieu, d'un « coin intime » au sein de l'espace privé afin d'éviter les indiscretions ou les irrptions inopportunes.

5) Les recherches sur les usages sociaux d'autres nouvelles technologies interactives de la communication (CB, messageries minitel, téléconvivialité, radios ouvertes) ont toutes souligné l'importance d'une « fonction miroir » dans l'utilisation de ces nouvelles

¹⁵ Pour l'exposé de l'adaptation de cette méthode à l'étude des usages, voir *infra*, titre 3-3 de la partie « des objets aux sujets ».

machines à communiquer. L'individu en mal de reconnaissance peut en effet se brancher sur une multitude de réseaux médiatiques, parler de lui, se dire et se représenter tel qu'il voudrait être, en dehors de toute détermination autre que sa volonté. Il s'agit alors d'une communication narcissique visant essentiellement à jouir de l'attention, de l'écoute et de l'acceptation par les autres de l'autodéfinition que l'individu veut donner de lui. Dans notre société médiatique d'image et d'apparence où il faut, semble-t-il, chaque fois plus paraître pour avoir la sensation d'être, nous nous attendions à repérer cette fonction miroir dans l'usage du visiophone. Nous faisons donc l'hypothèse que la quête incessante de reconnaissance et le besoin de valorisation de soi allaient se traduire par un usage immodéré de la touche contrôle¹⁶. Les usagers du visiophone allaient se mettre en scène, se surveiller, se regarder et s'évaluer communicant... Or, tel n'est pas le cas. L'ensemble des témoignages recueillis et des observations effectuées nous indiquent une direction que, de prime abord, nous n'envisagions guère : au visiophone, l'apparence n'est pas fondamentale. Ses usagers appuient sur la touche contrôle au début de la communication pour se centrer, régler la lumière, puis appellent. À partir de là, seule l'image du correspondant compte réellement. Le visiophone n'est pas le lieu où l'on se regarde, se contrôle et où l'on évalue son apparence physique.

Lorsque nous avons demandé à nos informateurs d'expliquer pourquoi, contre toute attente, ils accordaient si peu d'importance à leur apparence, la réponse est arrivée très rapidement : des amis, de la famille, on n'attend pas un regard critique. En effet, la communication visiophonique relève avant tout de relations affectives avec des proches. C'est l'authenticité, la présence et l'écoute qui sont cherchées. Le sentiment plus ou moins positif d'une communication par visiophone avec ses proches ne dépendra pas d'une mèche de cheveux mal placée ou d'un maquillage défaillant. Au contraire (mais ceci n'est pas valable dans tous les cas), le fait d'apparaître « tel qu'on est » peut être interprété (pour peu, évidemment, qu'un minimum de bienséance soit respecté) comme une preuve de confiance, une proximité supplémentaire, un don de soi.

6) Il en va toutefois bien différemment avec des inconnus ou de simples connaissances non affectivement proches (par exemple avec des commerçants ou des correspondants de services administratifs). La décontraction entourant les communications visiophoniques n'existe qu'avec les parents ou amis. Lorsqu'il s'agissait d'un appel entrant, le numéro du correspondant s'affichait systématiquement sur le terminal expérimenté à Biarritz : une sécurité existait donc¹⁷. Il était possible de refuser l'appel, de s'apprêter quelques instants avant de décrocher ou de répondre tout de suite.

7) Même si les communications relationnelles et affectives entre parents et amis représentent l'immense majorité des appels des ménages observés, un second type de communications domestiques existe à destination des commerçants, de l'administration, de professionnels souvent méconnus. Dans ce cas, le correspondant est appelé à cause de sa fonction et de son statut : on attend une information, une prestation, un service de sa part. Pourquoi choisir alors le visiophone plutôt que le courrier ou le téléphone ? Les

¹⁶ La touche contrôle permet d'interrompre l'image de l'interlocuteur pour visionner celle qu'on lui envoie. Il est aussi possible de se voir, et donc de s'évaluer à l'écran, avant de composer le numéro de son correspondant. On peut enfin transférer l'image de son interlocuteur sur l'écran d'un poste de télévision et laisser sa propre image sur l'écran du visiophone : on se regarde alors communiquer en temps réel, à la fois acteur et spectateur de sa propre prestation !

¹⁷ Ce service de présentation d'appel constituait alors une première en France (1986) et avait été obtenu par dérogation de la CNIL. Les trois quarts des personnes interrogées avaient pris l'habitude de regarder la provenance de l'appel avant de décrocher leur combiné.

cas rapportés par nos informateurs ou observés révèlent qu'il s'agit toujours d'un type d'échange où le fait de voir ou de montrer un objet est de prime importance au bon déroulement de la communication et au succès de la démarche. L'objet semble alors condenser à lui seul le motif de l'appel et le recours au visiophone. L'accent est mis sur le côté instrumental, fonctionnel et le but finalisé de l'appel. On ne visiophone pas pour voir son correspondant, mais pour voir ou pour montrer un objet. De fait, les échanges ont lieu sous le mode de commentaires de ce qui est montré à l'écran. Les visages des interlocuteurs n'apparaissent qu'en tout début et en fin d'appel.

8) Si certains pensaient que le visiophone allait participer à la destruction des frontières séparant l'espace privé de l'espace public, notre travail nous conduit à faire l'hypothèse exactement inverse. Nous observons en effet, d'une part des appels strictement privés et conviviaux, où la règle est une réciprocité interindividuelle basée sur du subjectif et, d'autre part, des appels à destination de la sphère publique, relevant d'actions de type instrumental ou stratégique dont la démarche fonctionnelle est toujours tendue vers un but précis à atteindre¹⁸.

9) Au visiophone, malgré l'apparence d'un face à face, il y a bien deux environnements distincts. Si un élément extérieur intervient dans l'environnement du premier interlocuteur en dehors du champ de sa caméra, le second interlocuteur n'en sera informé qu'indirectement et non automatiquement par la réaction perceptible sur le visage du premier interlocuteur. Celui-ci doit alors expliquer cette réaction ou, en l'absence d'explication, le second interlocuteur doit interpréter cette réaction. Il y a donc toujours une attention flottante mutuelle semi-inconsciente, faite d'interrogations et de projections psychologiques : mon interlocuteur est bien là, je le vois, mais qu'en est-il réellement ? Afin d'éviter cette attention contre performante au niveau relationnel, les interlocuteurs en viennent à ne plus se quitter des yeux. Il s'ensuit un phénomène propre à la conversation visiophonique et ce que nous avons appelé l'« effet piégeant » : il est très difficile de quitter des yeux son interlocuteur sans perturber la communication.

10) Devoir ainsi regarder sans cesse son interlocuteur dans les yeux rend beaucoup plus difficile le fait d'être désagréable, de mentir, de faire des confidences ou de se dérober. Par rapport au téléphone, le visiophone semble retirer plutôt qu'ajouter lors de conversations qualifiées de « difficiles », « embêtantes », « douloureuses », « intimes », « fictives » ou « imaginaires ». Si l'on cherche un dénominateur commun à l'ensemble de ces types de communication, on s'aperçoit que leur bonne gestion implique, dans tous les cas, une distance entre les interlocuteurs. Distance que, justement, le téléphone introduit. En effet, en dehors du pur message, de l'intonation de la voix, de la perception de la respiration, des soupirs ou du rire, aucune information ne parvient sur l'état du correspondant téléphonique. On se doit d'imaginer celui-ci, figure absente que seul l'échange de mots rend présent (c'est pour cela que, s'il est difficile de ne pas regarder son interlocuteur au visiophone, il est pareillement difficile de se taire au téléphone). Au visiophone, l'interlocuteur est au contraire très présent. L'imaginaire n'est plus tendu vers son image manquante, il n'y a plus de distance fictive : il est non seulement « là », mais il ne vous quitte plus des yeux !

10) En regard de ce qui vient d'être dit, on peut se demander si l'on ne va pas assister à un usage très différencié du téléphone et du visiophone selon la nature des correspondances, de leurs contenus et de ce que l'on en attendra. En effet, le « côté

¹⁸ Les appels professionnels, non abordés ici, relèvent essentiellement de ce type d'action. Par exemple, lorsqu'un radiologue transmet en direct l'échographie d'une patiente à son médecin traitant, ou lorsqu'un architecte commente, via le visiophone, un plan avec un entrepreneur chargé de son exécution.

piégeant » du visiophone ne fait que renforcer la tendance à ne l'utiliser qu'au niveau de l'actualisation de liens affectifs forts et déjà établis. En dehors d'usages purement instrumentaux et fonctionnels découlant de la possibilité de montrer un objet et en même temps d'en commenter l'image, le visiophone ne servirait qu'à des échanges privés à connotation positive.

Sur ce thème, un rapport de recherche et cinq articles sont parus :

- *Un Goût d'ubiquité. Usages sociaux du visiophone*, rapport final de recherche, CNET-CNRS, 1989, 121 p.
- « Regards partagés. L'expérience visiophonique », *Métropolis*, n° 90, Paris, 1990, pp. 66-73.
- « Usages domestiques du visiophone », *Technologies de l'information et Société*, vol. 2, n° 2, Paris, 1989, pp. 89-102.
- « Visiofonía y relaciones intersubjetivas », in *Actes du 2^e Congrès international de sémiotique visuelle*, Bilbao, 1992 s. p.
- « Usages du visiophone », in *Communications : les années 90. Actes des 10^{es} journées internationales de l'IDATE*, Montpellier, 1988, s. p.
- « L'espace visiophonique », in *Actes des rencontres transdisciplinaires sur les usages cognitifs, pragmatiques et sociaux de l'espace*, CNRS-Université de Pau, 1988, pp. 146-150.

Quatre monographies accompagnaient cette recherche : « Visiophonie et commerce », « l'utilisation du visiophone par les enfants », « l'assistance scolaire par visiophone », et « les expériences d'interactivité sur le réseau ». Voici la brève présentation des deux dernières.

2-2-2- L'assistance scolaire par visiophone

Cette étude a consisté à réunir un groupe de huit enfants, de 8 à 14 ans, se servant régulièrement du visiophone durant deux séances de deux heures chacune, à réaliser une série d'entretiens individuels auprès de huit autres enfants et auprès de six enseignants participant à cette opération. Le principe de celle-ci était simple : il s'agissait d'organiser une permanence visiophonique afin d'aider, « à distance mais en face à face », les élèves dans leurs travaux du soir ou dans leurs révisions. L'opération a duré près de trois ans. Une importante campagne de présentation du service fut menée auprès des élèves, puis régulièrement renouvelée par la suite. Mais, en dépit de ces efforts, les appels stagnèrent à une moyenne de deux par soir, et l'échange d'images — dans lequel résidait pourtant toute l'originalité de l'opération — ne fut presque jamais souhaité par les élèves¹⁹. La déception fut vive parmi les promoteurs de l'opération (une dizaine d'enseignants) : sans doute d'une intensité proportionnelle à l'espoir qu'ils avaient fondés dans ce service. L'un d'eux résumait ainsi leur espoir : « Nous pensions que l'interactivité du réseau allait permettre une nouvelle convivialité non seulement dans la classe, mais entre les classes des différents établissements et entre le temps scolaire et extrascolaire. »

1) Habituellement (utilisation extrascolaire du visiophone), les enfants ne mettent pas l'image lorsqu'ils ne connaissent pas bien leur interlocuteur. Ils ne diffèrent en cela pas des adultes qui, eux aussi, ne mettent l'image qu'avec des interlocuteurs privilégiés avec

¹⁹ Pour que l'image puisse passer sur les visiophones de Biarritz, il fallait que les deux interlocuteurs le veuillent conjointement. Si l'un d'eux ne le souhaitait pas, l'image ne parvenait à aucun d'entre eux et les visiophones fonctionnaient alors comme de simples téléphones.

lesquels une communauté intersubjective positive est déjà bien établie. Dans le cas de l'assistance scolaire, c'est exactement le contraire qui se passe : l'élève imagine pouvoir tomber sur un de ses professeurs, et c'est précisément cela qui l'arrête. L'interactivité visuelle fonctionne ici comme un repoussoir (en plus d'un face à face classique, l'effet piégeant du visiophone joue ici à plein). Les enfants sont catégoriques : s'ils étaient sûrs de ne jamais tomber sur leurs propres enseignants, ils feraient peut-être appel à l'assistance scolaire.

2) Le moins que l'on puisse dire, c'est qu'un hiatus existait entre ce rejet du face à face avec son professeur et la vision qu'en avaient les enseignants. Ceux-ci cherchaient à modifier leur rôle par l'usage du visiophone, dans le sens d'une ouverture et d'une autre écoute des élèves. Mais ceux-ci n'ont pas du tout perçu ce changement ou, en tout cas, ne l'ont pas accepté. Même si le contexte varie, le rôle de l'enseignant demeure identique à leurs yeux. Pour eux, le fait d'entreprendre une relation en face à face privé avec un professeur sort de la normale. Les relations habituelles entre enseignants et élèves impliquent une certaine distance que ne permet justement pas l'utilisation du visiophone. Se servir de l'image impliquerait une relation nouvelle qui n'existe pas dans les faits. La barrière que constitue le contexte de l'institution est considérable et ne saurait s'annuler comme par enchantement lors d'une communication visiophonique.

3) Les élèves assimilent spontanément les relations de face à face individuel avec un de leurs enseignants à des situations critiques. Ils évoquent tout de suite une épreuve orale ou un problème de discipline. Contrairement à ce que les enseignants espéraient, le visiophone ne permet donc pas de modifier ces rapports institués au sein de l'établissement scolaire pour les rendre plus conviviaux.

4) Par ailleurs, l'appel visiophonique risque de casser une connivence, jamais explicitée mais quotidiennement vécue dans la classe, qui consiste à faire « comme si » tous les élèves, à la fin du cours, avaient compris. Un élève qui n'assimile pas une question en cours ne demande pas automatiquement des éclaircissements à son professeur. C'est même très rare. Car l'élève sait, qu'une fois chez lui, il aura tout le loisir de prendre du recul pour réexaminer le problème et pour se faire aider par ses parents ou par un camarade.

5) Il est enfin une autre connivence que le télé-enseignement individualisé ne saurait prendre en compte : celle des élèves entre eux et de leur solidarité face au professeur. Pour l'élève, se fondre dans la classe est aussi une façon de se protéger du rapport de domination institutionnelle. Il est aisé, pour un élève, de se composer un personnage en classe. Or ce masque a toute chance de tomber lors d'une conversation visiophonique avec son professeur. Mais la protection qu'offre la classe à l'élève a toutefois un prix : il n'est pas facile d'échapper à ses règles. Et l'une des principales d'entre elles va précisément à l'encontre de l'échange visiophonique élève-professeur : ne pas fayoter...

6) Cela ne veut pas dire qu'un lien d'assistance scolaire ne soit pas superposable à celui de l'école. Mais il faut pour cela qu'il soit anonyme, sans possibilité de reconnaissance institutionnelle entre élève et professeur. On pourrait imaginer, par exemple que les professeurs d'une ville distante aident les élèves de Biarritz, et qu'inversement les professeurs de Biarritz aident les élèves de cette ville éloignée, et ceci par visiophone. Mais, même dans ce cas, il n'est pas sûr que l'image ne soit pas contre performante. En l'occurrence, plus d'informations (l'image en plus) n'implique pas plus de compréhension.

7) Le grand espoir des promoteurs et animateurs de l'expérience d'assistance scolaire par visiophone fut motivé par une croyance relevant en grande partie d'une vision techniciste du social : l'interactivité du réseau et la « convivialité » du visiophone

allaient nécessairement entraîner une « interactivité nouvelle entre élèves et professeurs » et la charger de la convivialité associée au visiophone. Malgré la non-réalisation de cet espoir et bien que cette expérience ait permis de dégager des enseignements concrets, il est troublant de constater, quinze ans après, que les mêmes projets réapparaissent à propos de la visiophonie par Internet...

Sur ce thème, un article est paru :

- « Les limites du télé-enseignement par visiophone », in *Information, communication et technique. Regards sur la diversité des enjeux. Actes du Xe Congrès national des Sciences de l'information et de la communication*, Grenoble, 1996, pp. 39-50.

2-2-3- La télévision interactive

Le réseau câblé de Biarritz avait la particularité d'être à la fois un réseau diffusé de télédistribution et un réseau commuté visiophonique²⁰. Ces deux réseaux, parfaitement superposés dans l'espace, pouvaient être utilisés conjointement. Ainsi, n'importe quel usager pouvait intervenir en direct sur le canal de télévision locale : il lui suffisait de visiophoner au studio. Son image personnelle était alors diffusée, en plein écran ou sous forme de médaillon, à l'ensemble des téléspectateurs branchés sur ce canal. Pour la première fois, les téléspectateurs avaient la possibilité non seulement de choisir leur émission, mais aussi d'y participer tout en restant chez eux grâce à leur « studio de télévision personnel » : le visiophone. Conscientes des fantastiques potentialités d'expérimentation que ce réseau offrait, plusieurs associations ont milité pour qu'une véritable interactivité médiatique se produise à Biarritz. Leur objectif peut être résumé en une phrase : donner la parole aux citoyens, rompre l'enfermement de chacun sur son foyer et créer une convivialité à l'échelle du réseau.

L'intervision (le mot fut forgé par l'association Biarritz Communication Nouvelle) fut sans doute la plus novatrice et spectaculaire des opérations menées sur le réseau. Le projet consistait à réaliser une émission en direct, non pas seulement avec quelques personnes débattant entre elles dans un studio de télévision, mais avec l'ensemble des usagers du réseau. L'espoir d'une agora médiatique locale animait manifestement les promoteurs de l'opération. Au cours d'une *intervision*, le studio n'a plus d'unité physique. Il est médiatiquement constitué par la somme des espaces privés des téléspectateurs qui décident d'intervenir en direct lors de l'émission. Les téléspectateurs produisent eux-mêmes le contenu de l'émission au fur et à mesure de son déroulement. Malgré la réussite de la première *intervision* (dont le thème était sur le surf), les abonnés ne se mobilisèrent pas pour renouveler ce type d'émission (la participation à la seconde fut faible). On peut donc se demander si la minutieuse préparation de la première *intervision* ne fit pas illusion. La plupart des personnes qui étaient intervenues avaient en effet été contactées au préalable. De plus, le milieu du surf à Biarritz relève plus

²⁰ Sur le premier étaient distribuées 15 chaînes de télévision dont une locale, Biarritz Télé Câble, et sur le second transitaient les communications visiophoniques. Durant ses trois ans et demi de diffusion, BTC a obtenu un score d'audience régulière fut de 21 % tandis que son audience occasionnelle passait de 44 % en 1986 à 57 % en 1988. Elle produisait 45 mm d'émission quotidienne qu'elle diffusait deux fois de suite.

d'une « microsociété d'interconnaissance » que d'un espace anonyme²¹. Sur la quinzaine d'intervenants lors de l'émission, tous se connaissent sauf deux. Il serait donc hâtif de conclure à l'émergence d'une agora électronique où des inconnus, physiquement éloignés, pourraient médiatiquement partager un nouvel espace d'échange d'arguments et d'informations.

La télévision locale BTC a également ouvert son antenne aux téléspectateurs qui pouvaient intervenir directement durant certaines de ses émissions. L'analyse de ces émissions fait clairement apparaître que la motivation des intervenants est avant tout d'ordre ludique et narcissique. L'intervention en direct des abonnés du visiophone sur le canal de la télévision locale s'est en effet pratiquement limitée à la participation à des jeux au cours desquels les « téléacteurs » disaient « se mirer en se marrant » dans leur téléviseur. La nature du seul autre succès de la télévision interactive conforte ce constat. L'émission en question était animée par une voyante : les gens appelaient, exprimaient leurs problèmes ou leurs attentes et se faisaient tirer les cartes à l'antenne. L'intervention du téléacteur est ici doublement narcissique : d'une part, il appelle pour parler de lui et de lui seul, et d'autre part il se met dans la position de penser que cela intéresse ceux qui regardent l'émission.

Malgré le succès d'autres opérations interactives (surtout d'animation), il est difficile de conclure à l'avènement du nouvel espace de démocratie électronique rêvé par les militants de l'interactivité. Dans l'immense majorité des cas, les usagers sont restés des consommateurs d'images ou de jeux. Ces expériences renforcent des attitudes de consommation ludique ou narcissique plus qu'elles ne suscitent un espace médiatique de débat public. Pour être possible, il semble que l'intervention sur le réseau doit être assimilée à quelque chose de superficiel et sans conséquence : à l'opposé de l'argumentation et donc du débat d'idées. Il n'y eu pas non plus de détournement d'antenne : personne n'a profité du fait de passer en direct à la télévision pour revendiquer quelque chose, se livrer à une exhibition ou prononcer un discours. La dimension restreinte du réseau ainsi que la possibilité de repérer immédiatement le numéro de l'appelant y est peut-être pour quelque chose.

Le nouvel espace public médiatique, entrevu lors des *intervisions* et de quelques émissions de BTC, s'est donc vite estompé, limitant les usages du visiophone à leur dimension de communications privées et réduisant le réseau de télédistribution à un simple arrosoir d'émissions. Ce constat montre que, si l'espace interactif existe bien, il demeure désert en l'absence de réelles mobilisations. Désenchantés, les militants de la « nouvelle communication » eux-mêmes ont déserté la cause pour se muer, avant même la fin de l'expérience Biarritz, en simples prestataires de service. La technique permet, mais est loin d'automatiquement engendrer une nouvelle vie culturelle, quand bien même les fins visées sont généreuses et démocratiques. Les communications visiophoniques sont restées privées et l'espace médiatique interactif plutôt inactif.

Sur ce thème, un article est paru :

- « Interactivité médiatique désenchantée : l'expérience de télévision participative », *Les papiers. Economie-société-communication*, n° 11, Toulouse, 1993, pp. 17-29.

2-2-4- Expérimentation du visiophone analogique à Bordeaux

²¹ « Une société d'interconnaissance s'organise à mi-chemin entre l'anonymat et l'intimité. Elle correspond à une collectivité dont les membres se connaissent entre eux. Non pas de ce type de connaissance qui caractérise les relations familiales ou amicales mais celui qui fait qu'un individu se sait reconnu, identifié hors de chez lui. », Quéré, 1982, p. 52.

Une tentative d'expérimentation de visiophones analogiques a eu lieu à Bordeaux en 1993. De basse définition, celui-ci ne permettait pas d'avoir la qualité d'image de ceux qui avaient été expérimentés à Biarritz. Mais ils avaient l'avantage de fonctionner sur le réseau classique de France Télécom (projet « visage »). Afin de pouvoir étudier la « mise entre parenthèses » de la proximité physique dans les face à face, je proposai de ne retenir Bordeaux que comme « tête de pont » : que cinq visiophones soient distribués à une vingtaine de personnes afin que ce soit elles qui, en un second temps, choisissent chacune leurs correspondants visiophoniques et ce, où qu'ils se trouvent sur le territoire national. Malheureusement, ce protocole n'a pas été retenu... Ce qui intéressait surtout les ingénieurs de France Télécom était le caractère technique de l'affaire : le réseau RNIS pouvait-il servir de base à la visiophonie ? Logique technique... Si ça marchait, les usages suivraient bien... Nous avons toutefois monté deux « focus groupes » qui, méthodologiquement, ne furent pas inintéressants dans la mesure où cela nous a permis de montrer le fossé séparant ce genre de réunion d'une intervention sociologique.

Sur ce sujet, un rapport de recherche est paru :

- *Le regard en plus. Notes sur l'expérimentation du visiophone analogique ATT à Bordeaux*, CNET-CNRS, 1992, 49 p.

3- RECHERCHES SUR LES USAGES DE LA TÉLÉPHONIE MOBILE

3-1- LES ACQUIS MÉTHODOLOGIQUES DE L'INTERVENTION DE BIARRITZ

Méthodologiquement, la recherche de Biarritz m'avait beaucoup appris.

1) Lorsqu'on travaille sur les *usages* d'un objet technique, il est indispensable de l'expérimenter soi-même « à très forte dose » afin, non seulement de connaître exactement ses caractéristiques physiques et ses fonctionnalités, mais aussi de s'imprégner de son « intériorité »²². Par « intériorité » d'un objet technique, je n'entends pas ses capacités intrinsèques, « en soi » (mode de fonctionnement opératoire), mais, à la suite de Louis Quéré (1992, p. 37), « sa capacité d'agir et de réagir, d'affecter et d'être affecté, relatives à des domaines de pratiques socialement organisées ». Se basant sur l'analyse que faisait George Mead des objets physiques, Quéré (*ibidem*, p. 35) montre que « l'objet est constitué en objet d'expérience possible, comme quelque chose qui est à la fois manipulable, capable de manifester un type de réponse et capable d'affecter l'état et la situation de l'organisme (selon des modalités bien définies, liées à

²² Bien que ce préalable semble une évidence, j'ai pu constater qu'il était loin d'être à la base de tous les travaux sur « l'incidence des NTIC »... Il est même hallucinant de voir comment certains ont ainsi pu écrire des dizaines de pages sur ce thème sans véritablement savoir de quoi, concrètement, il retournait. Dans le cas d'une recherche avec un groupe d'utilisateurs, cette connaissance est doublement indispensable : il faut en effet très vite montrer « qu'on s'y connaît mais que ce n'est pas le débat » afin que personne ne soit, parmi les participants, tenté de jouer au spécialiste, possiblement sollicité par les autres au détriment de la dynamique de recherche.

ses formes) »²³. Précisément, l'expérimentation « à forte dose » dont je parle permet de mieux cerner cette « intériorité », d'y être sensible et donc non démunie devant certains témoignages.

2) Une intervention sociologique ne saurait en aucun cas suffire à étudier les *usages* des technologies de communication. Elle doit nécessairement être doublée de pratiques, d'observations (y compris participantes) et d'interviews approfondies. La « matière première » d'une intervention sociologique de ce type est constituée par des représentations d'usages ou encore la prise de conscience d'usages. Il faut sans cesse être dans la position de renvoyer, cas échéant, à la réalité empirique objectivement constatable (par exemple le nombre ou la durée des appels qui ne correspondent pas toujours à l'idée qu'en ont les usagers).

3) L'intervention sociologique de Biarritz m'a amené à traiter de problèmes que je n'avais *a priori* absolument pas pensé aborder. Pour tout dire, *j'ai été surpris* (et mes compagnons de recherche aussi) par la force avec laquelle certaines réflexions étaient conduites. Plus la recherche avançait et plus ces réflexions revenaient, comme pour nous forcer à traiter certains sujets. Mais les interrogations d'ordre identitaire, existentiel ou éthique auxquelles ces réflexions renvoyaient nous semblaient beaucoup trop générales ou trop éloignées de notre sujet. Sans doute étions-nous trop focalisés sur les *usages* et pas assez sur les *usagers*. Or, ces derniers nous parlaient finalement moins de leurs usages que de leur *expérience d'usagers*. Nous cherchions à sérier leur « façon de faire » et... ils nous faisaient part de leur crainte de trop instrumentaliser leur réel (par un choix d'ordre utilitaire entre déplacement ou visiophonie, entre téléphone ou visiophone, entre gain de temps et sens du gain, etc.). Nous voulions savoir comment ils s'appropriaient, « braconnaient » et « réinventaient » la visiophonie et... ils débattaient pour savoir s'il était « éthique ou pas » de refuser un appel à la vue du numéro de l'appelant. Un peu comme si l'expérience d'un environnement médiatique nouveau conduisait les usagers du visiophone à considérer sous un angle plus radical certains problèmes d'ordre général.

4) À ce stade, il me faut reconnaître deux limitations. La première est que je n'ai pas été capable de problématiser tout de suite ce à quoi ces réflexions menaient. Le point de départ de cette recherche, considérer les usagers comme des acteurs et non pas seulement comme des consommateurs d'objets ou de services, m'avait certes conduit à mettre l'accent sur leurs capacités à innover et à produire. Mais le sujet même de la recherche, les usages, rabattait cette production sur leur rapport à l'objet ou sur la nature des communications médiatisées. L'amont de l'action n'était convoqué que pour sérier les conduites de façon classique, c'est-à-dire pour repérer les éventuelles correspondances entre types d'innovations ou de réactions à l'innovation et appartenances socioculturelles, socioéconomiques, etc. La lecture que faisait, à la même époque, François Dubet des conduites des jeunes « en détresse » en termes d'expérience éclatée renvoyant à des logiques d'action hétérogènes, ainsi qu'une relecture simultanée

²³ Partant de l'idée que, quand il agit, l'organisme répond toujours à ses propres réponses spontanées, relatives à ce à quoi il réagit (c'est ainsi qu'il parvient à contrôler consciemment ses comportements), Mead montre qu'il (l'organisme) « répond entre autres aux réponses à ses propres manipulations auxquelles il s'attend de la part d'un objet, réponses qu'il suscite en lui-même pour définir sa conduite ». « L'inside » de l'objet est donc la forme de réponse attendue par son manipulateur. Celle-ci ne provient ni seulement du mode de fonctionnement de l'objet, ni seulement de l'attente du manipulateur, mais de leurs éclairages réciproques (Mead, 1980, pp. 119-139). Le même phénomène est décrit par Bardini (1996) sous le terme « d'*affordance* » et par Jouët (1993b) sous celui de « médiation technique » (voir *infra*, titre 1-5 de la partie « des objets aux sujets »).

de Weber (grâce aux remarques de ma collègue paloise Colette Moreux), m'amènèrent à, rétrospectivement, envisager comment j'aurais pu aborder les conduites et les réflexions des usagers du visiophone : non plus comme devant rentrer dans des cases, mais comme révélatrices. Il était vain de vouloir associer un type de conduite à un type d'acteur. L'action elle-même était éclatée ou, plutôt, les logiques d'action qui informaient les conduites étaient hétérogènes. C'est en ayant ce schéma interprétatif en tête que j'allais aborder, quelques mois plus tard, une nouvelle recherche sur les téléphones portables.

5) La seconde limitation était méthodologique. Mon idée de vouloir adapter la méthode d'intervention sociologique à l'étude des usages venait évidemment du fait que j'étais alors encore au CADIS où l'intervention était *la* méthode. Bien sûr, l'adapter à l'étude des usages était un peu iconoclaste, mais la façon dont Michel Wieviorka et François Dubet venaient de s'en servir pour respectivement étudier la violence politique et l'expérience de « galère » des jeunes des banlieues montrait qu'elle pouvait s'appliquer à autre chose qu'à la stricte analyse de mouvements sociaux. Je gardais aussi en tête la dynamique des témoignages observée dans les groupes lors de l'intervention menée avec Michel Wieviorka et pensais la reconduire au moment de dégager, au-delà de l'individualité des conduites, des types d'usage. Mais je considère aujourd'hui que cette méthode n'est pas faite pour cela. Des « focus groups » suffisent amplement au recoupement des témoignages, au dégagement de thèmes transversaux et à leur discussion (voir *infra*). Pour qu'une intervention soit possible — à défaut d'être nécessaire —, il faut que les usages étudiés renvoient à une expérience sociale. Celle-ci doit : d'une part être assez originale et isolable pour pouvoir être nommée et cernée, d'autre part être suffisamment prégnante pour ceux qui la vivent pour qu'ils aient le sentiment qu'elle informe une part importante de leur conduite sociale. Ce n'est donc pas n'importe quels usages, très loin de là, qui peuvent constituer l'objet d'une intervention sociologique. Et, à vrai dire, ce ne sont jamais les usages qui sont cet objet, mais bien les usagers.

6) C'est justement cette double évolution que la réponse à un nouvel appel d'offres allait me permettre de concrétiser. Il me faut peut-être préciser ici une règle qui allait désormais définir ma façon de procéder envers les commanditaires de mes études : en accepter toujours le côté empirique, descriptif (« que font les premiers usagers de nos appareils ou nos services ? ») et prescriptif (« que faut-il, selon vous, modifier ? ») et donc répondre à ce pourquoi, finalement, ils me payaient pour peu, évidemment, que leurs demandes soient en accord avec l'idée que je me fais du métier de sociologue et donc avec mes convictions éthiques. Ainsi, mes rapports de recherche comprennent-ils tous une première partie dans laquelle la dimension empirique et cognitive, les problèmes « d'usabilité » et la description du savoir et des façons de faire sont traités. Mais, dès la présentation du projet, il est aussi clairement indiqué que l'intérêt du chercheur se situe aussi à un autre niveau, plus général et moins ciblé. Il faut noter que les années 1985-1995 ont sans doute constitué une période particulièrement ouverte à ce type de recherche en France (ceci expliquant sans doute l'originalité de « l'école française » dans le panorama de la sociologie mondiale des usages : voir *infra* le titre 2 de la partie « des objets aux sujets »). La recherche publique n'a en effet pas hésité à financer des études mettant clairement en avant le rôle actif des usagers, y compris dans leur contestation de grands projets techniques de l'État... La dizaine de chercheurs qui se réclamaient alors de ce type d'approche des NTIC ont pu bénéficier à la fois d'un accès privilégié au terrain et d'une réelle autonomie scientifique. Il serait mesquin de ne pas le reconnaître.

3-2- LE BI-BOP ET LES PREMIERS GSM À PARIS ET À STRASBOURG

En 1992 était lancée à Strasbourg l'expérimentation du premier « téléphone de piéton » (terme officiel). Ne pesant que 180 grammes (ce qui représentait alors une révolution : les « portables » de Radiocom 2000 ressemblaient à une valise), il permettait d'appeler depuis n'importe quel endroit en ville, à condition de ne pas trop se déplacer durant l'appel (il n'était par exemple pas possible de téléphoner en conduisant). Un an après, ce petit terminal était commercialisé sous le nom de Bi-Bop à Paris et à Strasbourg. Par la suite, la région parisienne puis Lille seront aussi couvertes. Un appel d'offres ayant été lancé pour le suivi de cette expérience, j'y répondis avec une problématique apparemment similaire à celle qui avait présidé mon travail à Biarritz, mais dans le fond déjà bien différente. Trois mois plus tard, j'intervenais à Strasbourg avec François Menard, doctorant en sociologie (IEP de Paris). Le réceptacle institutionnel de cette recherche n'était plus le CADIS mais le laboratoire de géographie sociale SET (société Environnement Territoire), seule unité de recherche en sciences sociales du CNRS à l'Université de Pau où j'avais, entre temps, été recruté comme maître de conférences.

Mon point de départ était toujours de considérer, évidemment, les usagers comme des acteurs, de repérer leurs conduites, de noter leurs « détournements d'usages prescrits » et de décrire comment leurs capacités inventives et pratiques pouvaient, dans leurs usages singuliers du Bi-Bop et leur insertion dans un nouveau réseau, les porter à créer des « zones d'incertitude » (Crozier) ou se heurter à des « résistances » (Laulan). Bref, il s'agissait bien de faire encore une sociologie de l'appropriation active des NTIC. Mais mon expérience de Biarritz me conduisait à formuler les choses différemment : *au-delà de ces formes d'appropriation, c'était désormais les logiques d'action qui les informaient qui m'intéressaient*. Ainsi, en relisant les comptes rendus de Biarritz, il apparaissait que ce que j'avais d'abord repéré comme des contradictions étaient en fait des tensions entre des logiques d'action différentes auxquelles de mêmes conduites renvoyaient. Ainsi, la découverte et l'expérimentation pratique de l'effet piégeant du visiophone pouvait à la fois être utilisé pour obtenir un gain ou parvenir à une fin et susciter un sentiment de malaise devant une telle instrumentalisation de la communication. D'un côté donc (pour aller vite) une logique instrumentale de type stratégique, et de l'autre une logique « critique », de prise de distance et de jugement selon des critères non-utilitaires.

Cette relecture me conduisait donc à aborder ma nouvelle recherche sur les téléphones portables de façon différente. Les exigences méthodologiques étaient désormais multiples. Il fallait d'abord être spécialement attentif, au-delà de la singularité des actions d'usage de chacun, à l'émergence de types de conduites transversales (c'est-à-dire communes à plusieurs, à défaut de l'être plus ou moins à tous). Il fallait ensuite, partant à la fois de l'analyse de ces types de conduite et d'une connaissance sociologique plus générale sur la société contemporaine, déterminer de quelles logiques ces types de conduite dépendaient. Il fallait enfin se donner les moyens pour « redescendre » ensuite vers les pratiques afin de vérifier si la modélisation des logiques d'action en un système interprétatif était bien adéquate à la compréhension des conduites étudiées. Rien ne servait en effet de théoriser ce système s'il ne se révélait pas être un bon outil de compréhension au moment de déterminer le sens des conduites. Aussi, autant la méthode d'intervention sociologique avait pu m'apparaître, rétrospectivement, quelque peu « plaquée » à Biarritz, autant elle me semblait aller de soi à Strasbourg. Dans la réponse à l'appel d'offre, je présentais la démarche proposée

comme un parcours en boucle : « partant du repérage des utilisations concrètes du Bi-Bop, notre travail s'efforcera, au-delà de l'individualité des utilisateurs, de dégager les conduites transversales de l'expérience « d'ubiquité médiatique » permise par l'usage des Bi-Bop, afin de repérer les logiques d'action auxquelles ces conduites renvoient. L'approfondissement et la discussion de ces logiques seront ensuite menés dans le but de donner un sens social à cette expérience, et de dégager les enjeux auxquels elle renvoie et dont dépendront, en définitive, les usages même de la téléphonie mobile ».

L'intervention sociologique elle-même était ainsi décrite : « Le but est, en un premier temps, de faire témoigner ces usagers sur la façon dont ils se servent du Bi-Bop et sur l'expérience « d'ubiquité médiatique » qu'ils peuvent vivre grâce à lui. Les sociologues s'efforcent de provoquer une synergie de témoignages entre les participants : les réflexions d'une personne suscitant par exemple les remarques d'une autre et l'avis d'une troisième. Cette synergie, qui s'opère en principe très vite, est une des richesses de la méthode d'intervention sociologique. Nous avons en effet constaté, lors de précédentes recherches que, sans le témoignage d'un des participants repris par un autre, jamais il ne nous serait venu à l'idée de poser telle ou telle question, question se révélant pourtant importante pour la compréhension du sujet. En un second temps, il s'agit de passer d'une dynamique de témoignage à une dynamique de connaissance. Ceci implique pour les participants de pouvoir prendre de la distance vis-à-vis de leurs propres pratiques et de leurs sentiments. Cette prise de distance est facilitée par trois données méthodologiques. La première est la durée de l'intervention (4 mois environ pour chaque groupe) et le nombre de séances (6 et 8) qui permettent aux choses de mûrir, aux questions de se formuler et aux interprétations de s'esquisser. La seconde est le fait, pour chaque participant, de pouvoir lire, quelques jours avant chaque séance, le texte complet de ce qui s'est dit durant la séance précédente. À cette fin, chaque séance est enregistrée. Les enregistrements sont ensuite décryptés puis dactylographiés, et les textes régulièrement expédiés par courrier à chaque participant. Le fait de pouvoir ainsi lire ce qui s'est préalablement dit offre une indéniable opportunité de prise de distance. Enfin, les sociologues encouragent constamment les efforts de réflexion par des questions et le développement d'hypothèses. Chaque séance est préparée en fonction de ce qui s'est dit précédemment, de la problématique centrale et des hypothèses forgées à partir de la dynamique de connaissances enclenchée. En un troisième et dernier temps, les sociologues font part aux groupes de leurs résultats d'analyse afin de les faire valider ou constructivement contester. La connaissance dégagée lors d'une intervention de ce type n'est jamais que le récit de ce va-et-vient entre l'énonciation d'hypothèses par les sociologues et leur validation, contestation, ou reformulation par les participants. »

L'intervention sociologique a consisté à réunir 6 et 7 fois deux groupes de 10 et 12 usagers durant des séances d'environ deux heures chacune. Ces groupes ont été constitués à partir d'échantillons (tirés au hasard et fournis par France Telecom) « d'importants utilisateurs » du Bi-Bop (usage supérieur à la moyenne de la zone de référence). Sauf exception, les participants étaient masculins, d'âge moyen et de catégories socioprofessionnelles plutôt supérieures. Parallèlement, 28 entretiens individuels approfondis ont été réalisés avec, à chaque fois, l'observation de plusieurs communications nomades. Hormis les constats d'ordre empiriques (que nous ne n'évoquons pas ici), ce travail nous a permis :

1) D'identifier les usages les plus communs de ce tout nouvel outil de communication (distinction, fréquences d'utilisation, lieux, types de communication — instrumentales, impulsives, immédiates, etc.).

2) De décrire comment le fait d'être « ici et ailleurs à la fois », au moins par l'écoute et la parole, rentrait en résonance avec un « désir d'ubiquité » très fort chez les utilisateurs (ce désir sera quelques années plus tard systématiquement mis en scène par les industriels et les opérateurs de la téléphonie mobile).

3) De poser le problème du statut des lieux physiques lorsqu'un espace médiatique sans distance se superpose à l'espace physique : en particulier en termes d'urbanité, de savoir-faire et de tact dans les lieux publics, et de « sur valeur » des rencontres en face à face dans un environnement de plus en plus médiatisé.

4) De montrer comment les communications nomades permettent de rompre le binôme espace-temps professionnel et, déjà, de repérer les nouvelles formes d'inégalité que cela suscite. Nous pouvions par exemple observer comment, certains profitaient de cette rupture pour être médiatiquement là où ils n'étaient en réalité pas (capacité d'évasion), et d'autres devaient être médiatiquement « là » (c'est-à-dire à l'écoute d'une hiérarchie) dans des endroits qui, jusqu'alors, échappaient au contrôle (espace privé).

5) De montrer comment les usages du Bi-Bop participaient pleinement au réaménagement du temps vers sa plus grande rentabilisation et spécification, à la généralisation de l'urgence et à l'extension d'un désir d'immédiateté.

Mais l'apport principal de cette recherche aura été, à partir du repérage du « syndrome du zappeur », de pouvoir dégager deux grandes logiques d'action permettant de comprendre la conduite des « branchés », et en même temps, de repérer l'apparition de nouveaux enjeux sociaux. Par « syndrome du zappeur », j'entends l'ensemble des symptômes du mal latent qui guette ceux qui vivent leur expérience d'ubiquité médiatique selon une logique de pure rentabilité au point de s'y faire absorber. C'est tout à la fois l'anxiété du temps perdu, le stress du dernier moment, le désir jamais assouvi d'être ici et ailleurs en même temps, la peur de rater quelque chose d'important, l'insatisfaction des choix hâtifs, la hantise de ne pas être branché au bon moment sur le bon réseau, et la confusion due à une surinformation éphémère.

Le syndrome du zappeur, c'est le « mal des télécommunications », la « nausée médiatique » dont est pris le branché lorsqu'il tombe dans ce qu'un de nos informateurs a appelé le « tourbillon ». Comme soumis à l'effet d'une force centrifuge due à une accélération non maîtrisée, l'individu est dépossédé du sens de son action et aspiré par une inflation occupationnelle. Contraint à réagir sur le mode de l'urgence à une masse d'information grandissante et à des aléas de plus en plus fréquents, il se trouve réduit à s'accrocher où il peut s'il ne veut pas sombrer, à « faire des coups » et à développer des tactiques de nature opportuniste. L'acteur est alors moins mû par une logique de type stratégique, visant à adopter les meilleurs moyens par rapport à des fins qu'il s'est fixées, que par une logique de type tactique, visant à s'adapter au mieux à une situation qu'il ne domine plus.

La mise en évidence de ce « tourbillon du zappeur » fut méthodologiquement importante en ce qu'elle m'a permis de présenter aux groupes de l'intervention sociologique l'image de ce que peut être l'expérience d'ubiquité médiatique lorsqu'elle est trop déterminée par une pure logique de gain et d'opportunisme. Aucun des participants ne s'y est totalement reconnu. Plusieurs ont même déclaré en être très éloignés. Pourtant, tous ont admis connaître ce tourbillon, et surtout tous le tiennent pour un danger potentiel, essentiellement parce que, d'une façon ou d'une autre, il les attire. Il attire parce que sa force est celle du système économique actuel basé sur la généralisation de la gestion en « temps réel » et qu'il est difficile d'échapper à son emprise. Il attire aussi parce que la forme que peut alors prendre l'action (la vitesse, le

défi, le zapping, le sentiment de puissance) n'est pas sans procurer une certaine jouissance.

Mais cette logique de gain et de vitesse ne saurait résumer à elle seule l'expérience temporelle du branché. Il existe aussi une volonté de ne pas s'y laisser enfermer. Mener sa vie selon une pure logique de gain et de vitesse reviendrait en effet à se laisser aspirer par le tourbillon du zappeur, chose que la majorité des membres de nos groupes ont déclaré vouloir éviter. Face aux dangers de ce tourbillon, à la dispersion et à l'égarement qu'il peut engendrer, à l'aléatoire trop souvent côtoyé, à l'éphémère renouvelé dans une sorte d'éternel présent, une réaction apparaît. Elle renvoie à une logique critique qui vise à ne pas se laisser déposséder de sa propre temporalité, de ses propres rythmes au profit d'une mise en synchronie universelle qui unirait « en temps réel » tous les « branchés » du « grand réseau » dans une sorte de compulsion totalisante. Cette logique critique déroule ce que l'urgence ficelle. Elle rétablit la durée et replace l'individu dans une continuité qui lui permet de renouer avec un ordre possible de référence. Elle réintroduit l'épaisseur du temps de la maturation, de la réflexion et de la méditation là où le heurt de l'immédiat et de l'urgence oblige à réagir trop souvent sous le mode de l'impulsion. Le présent n'est alors plus seulement l'immédiat, l'instantané et le « temps réel », mais aussi le temps de l'héritage, du souvenir et du retour sur soi, ou encore celui de l'attente, de l'anticipation et de l'espoir. Cette prise de distance en regard de l'instant permet à l'individu de se retrouver et en particulier de vivre une certaine autonomie par rapport à son rôle de gestionnaire efficace que tout le monde (y compris une part de lui-même) s'accorde à lui voir jouer.

L'expérience du branché dans la gestion du temps est le produit d'une sorte de dialogue tendu entre ces deux logiques, sachant que l'une ne saurait entièrement recouvrir l'autre. D'un côté, une logique de mise en synchronie et d'immédiateté, qui est celle de la connexion, de la vitesse et du gain. De l'autre, une logique de mise à distance et critique qui est celle de l'aménagement d'un temps à soi et de prises de respiration temporelles individuelles. Cette problématisation de ce que j'appelais alors la part d'expérience inédite du temps par les branchés fut non seulement acceptée par les groupes, mais travaillée par eux. Le travail de retour sur leur pratique à partir de cette présentation a permis de dégager trois types de conduites : le refus, la fuite en avant et la ruse. Lorsque l'expérience du branché est trop fortement soumise à la logique de mise en synchronie, de vitesse et de gain, elle se casse et tombe dans le tourbillon du zappeur. La volonté d'y échapper donne généralement naissance à une conduite de fuite en avant. Voyant qu'il se fait posséder par une accélération non maîtrisée, le « branché dépassé » nourrit l'espoir qu'une gestion encore plus rentabiliste de son temps va lui permettre d'échapper au tourbillon du zappeur. Son exaspération communicationnelle se traduit alors souvent par une exacerbation de son désir technique. À l'affût des dernières découvertes, il pense qu'une meilleure couverture du réseau, une plus grande intelligence de transmission, de nouveaux terminaux multifonctions, lui rendront un peu de temps et lui permettront de se retrouver. Soumettant (consciemment ou pas) leur vie à une logique de rentabilisation du temps, ceux qui adoptent cette attitude n'ont souvent pas d'autre choix que cette fuite en avant. Petits artisans, travailleurs indépendants ou encore « cadres fusibles » dans une hiérarchie, ils n'ont en effet presque jamais les moyens économiques ou organisationnels de se payer un secrétariat qui pourrait les décharger de cet afflux. Lorsque l'expérience du branché est, à l'inverse, trop dominée par la logique de prise de distance, elle s'enferme dans une conduite de refus. Celle-ci consiste à vouloir éviter le mal en supprimant ce qui semble en être la cause : les outils de télécommunication. Si l'on en croit les statistiques, cette conduite ne se donne à voir

qu'exceptionnellement dans toute sa rigueur. La plupart du temps, elle ne s'applique qu'à la sphère privée et relève d'une réaction violente provoquée par la crainte de voir les relations familiales et amicales perverties par la logique de vitesse et de gain mise en œuvre dans la sphère professionnelle. La solution est alors brutale et expéditive : la déconnexion totale du domicile.

La fuite en avant et le refus sont des conduites de rupture avec l'expérience du branché. Les deux relèvent finalement d'une impossibilité ou d'une incapacité de conjuguer le désir ou la nécessité d'être branché avec la volonté de préserver un temps à soi. Une pleine expérience de branché renvoie au contraire à la nature hétérogène des logiques d'action qui la déterminent : utilitaire d'un côté et critique de l'autre. Il s'ensuit des conduites de compromis, de ruse, de fines tactiques permettant de conjuguer au mieux l'une des exigences avec l'autre. Bien sûr, l'équilibre est précaire et doit sans cesse être rétabli. Mais c'est précisément parce qu'il n'existe en la matière pas de solution définitive que l'on peut parler, à propos de celui qui se livre à ce travail perpétuel de mise en cohérence, d'acteur autonome (voir *infra* le titre 3 de la partie « des objets aux sujets »). Ces conduites de ruse consistent pour l'essentiel à instaurer des filtres intelligents entre le réseau (la mise en synchronie) et l'acteur (recul réflexif, temps à soi). Il s'agit de garder le contact sans en devenir l'esclave. Ces filtres sont généralement une tierce personne (en particulier le secrétariat sur les lieux de travail et le conjoint ou les enfants au domicile) ou un système mécanique de mise en différé (boîte vocale et à messages du mobile, répondeur enregistreur et fax).

Enfin, cette recherche concluait sur un questionnement en termes de pouvoir et d'apparition d'un nouvel enjeu : « Une distinction prospective peut être introduite entre futurs riches et pauvres de la société informationnelle : les premiers occuperont une position les autorisant à pouvoir filtrer ou se déconnecter, les seconds, non. Parmi les pauvres, il y a toutes chances de retrouver les catégories développant des conduites de fuite en avant : petits artisans, travailleurs indépendants ou alors les cadres fusibles ou les travailleurs nomades médiatiquement soumis à une hiérarchie. Mais aussi ceux qui n'auront pas les ressources morales pour lutter contre l'attrait du tourbillon du zappeur. Les riches seront ceux qui occuperont une position leur permettant d'instaurer un système de filtre sans pour cela se couper de l'information. C'est-à-dire ceux qui pourront se décharger sur des collaborateurs de la sollicitation permanente. Mais la vraie richesse résidera en définitive dans ce que nos groupes ont appelé « la force de caractère », la capacité de dire non, la ressource morale à résister à l'attrait du « tourbillon ». Cette attitude est individuelle. Elle ne se donne pour l'instant pas à voir sous la forme d'un courant d'opinion, encore moins sous celle d'une mobilisation collective. Il est vrai que seule une toute petite minorité de la population vit cette expérience d'ubiquité médiatique. Et que les premiers à l'avoir connue sont précisément ceux (cadres supérieurs et dirigeants) qui ont le plus de ressources individuelles et de moyens culturels pour ne pas s'y perdre. Mais n'est pas interdit de penser que, si le « branchement universel » en vient à toucher une proportion grandissante de la population, le droit à la déconnexion devienne un enjeu social. »

Sur ce sujet, un rapport de recherche et quatre articles sont parus :

- *Une expérience d'ubiquité. Usages du Bi-Bop et du téléphone portatif à Paris et à Strasbourg*, rapport final de recherche, CNET-CNRS, 1994, 87 p.
- « De l'appel au territoire comme effet inattendu de l'ubiquité médiatique », *Espaces et sociétés*, n° 74-75, Paris, 1993, pp. 117-133.

- « Téléinformation, télécommunication et déplacements physiques », in *Netcom*, 1993, vol. 7, n° 1, pp. 104-108.
- « De quelques effets pervers des télécommunications en entreprise », *Communication et organisation*, n° 5, Bordeaux, 1994, pp. 200-211.
- « La société d'ubiquité : riche en informations, pauvre en communications », *Communication et langages*, n° 104, Paris, 1995, pp. 72-79.

3-3- LES USAGERS DU TÉLÉPHONE MOBILE À TOULOUSE

La réponse à un autre appel d'offres, cette fois du CNRS (programme Cognisciences), allait me permettre de poursuivre cette recherche. Je mis d'emblée l'accent sur « la recherche des logiques d'action qui permettraient de comprendre de façon la plus complète l'expérience du branché, à la fois dans sa diversité et dans sa spécificité », de façon à en « interpréter les types de conduites du point de vue de l'apparition — ou pas — de nouveaux enjeux sociaux » (réponse à l'appel d'offre). L'étude proprement dite des usages était désormais secondaire en ce que ceux-ci étaient davantage appréhendés comme des révélateurs que comme l'objet même de la recherche. Par commodité géographique (l'intervention à Strasbourg depuis Pau avait été compliquée à gérer...), je choisis comme terrain d'intervention Toulouse et y constituai une petite équipe avec Sandy Torres, qui venait de passer son doctorat de sociologie (des médias) et Liliane Sochaki, maître de conférences en sciences de l'information et de la communication.

Deux groupes de 10 et 11 usagers se sont réunis 8 fois chacun. La méthode, que la recherche à Strasbourg puis à Paris m'avait permis d'adapter à mon nouvel objet d'étude, est renouvelée, cette fois sans grand changement. L'intervention sociologique a donc d'abord consisté à un échange de témoignages afin, dans un second temps, de remonter vers des logiques d'action capables de rendre compte de ce qu'il y avait de social dans l'expérience individuelle de chacun. Nous n'allons pas ici exposer en détail le travail des groupes grâce auquel ces logiques d'action ont pu être définies (pour cela, voir le rapport de recherche 1997). Ce travail s'est étiré sur plusieurs séances et a parfois revêtu un caractère ardu, en tout cas éloigné de la simplicité des premières séances de témoignage. Mais il faut aussi souligner que ce même travail a, chaque fois et dans le même temps, été gratifiant pour tous ceux qui s'y livraient. Les participants à nos groupes ont en effet eu vraiment conscience de contribuer à produire une connaissance permettant à chacun de mieux comprendre ce qu'il vivait. Certes, les sociologues intervenaient souvent pour faire des synthèses et pour proposer des pistes interprétatives. Mais ces dernières n'étaient finalement retenues que si elles faisaient réellement sens pour les présents tout en étant transversales aux différents groupes d'interventions. Les logiques dégagées par ce travail sont : une logique d'intégration et de reconnaissance dans un système d'appartenance réticulaire et technologique ; une logique utilitaire, de gain et de puissance dans un système de concurrence et de compétition ; et une logique de prise de distance et d'autonomie dans un système d'individualisation et de subjectivation. Quatre séries d'interviews ont complété cette recherche : une série, en parallèle de l'intervention, de 15 interviews, puis, une fois l'intervention terminée et afin d'affiner certaines analyses, une série de 12 interviews de femmes, une autre de 12 interviews d'adolescents et une dernière de 8 interviews d'employés nomades. Enfin, des observations participantes, certaines filmées, ont été systématiquement faites durant toute la durée de cette recherche.

Le résultat principal de cette recherche est d'être parvenu à donner une image sociologique de l'expérience du branché et d'en dégager des enjeux. Plutôt que d'en faire ici le résumé, je préfère me limiter à brièvement présenter les trois logiques

d'action que nous avons dégagées et qui informent cette expérience (je développerai ses formes dans le titre 3-3-2 et les discuterai dans la deuxième partie « des objets aux sujets »).

3-3-1- Être branché : logique d'intégration

Cette première logique alimente la conscience très forte de la nécessité d'être intégré à un ensemble de réseaux pour exister économiquement et socialement. Cette logique d'intégration renvoie d'abord à notre système économique de compétition où tout est à la fois lié et concurrentiel. La généralisation de l'information en temps réel conduit à un branchement constant et à des délais de réponse chaque fois plus courts : il n'est plus possible d'être à la fois compétitif et hors des synapses de ce système désormais mondial. Mais cette volonté de ne pas rester en dehors et de ne pas être exclu est aussi à la base des motivations personnelles, individuelles et non professionnelles au « branchement ». Cet élan intégrateur, cette volonté « d'en être » et de ne pas « perdre le contact », n'est compréhensible que si l'on ne perd pas de vue le fantastique mouvement d'ouverture relationnelle et d'accélération des échanges qui s'est opéré durant la seconde moitié du XX^e siècle. Chacun veut profiter de « l'immense ouverture », synonyme de « choix identitaire » et « d'opportunités de rencontre » que notre société de communication met à sa portée. Chacun « s'essaie » donc à l'appartenance de ce qui lui paraît la plus profitable en fonction de qu'il perçoit de ses besoins, nécessités ou goûts du moment. L'appartenance n'est plus imposée, ne relève plus du destin : elle semble choisie. Le cercle social d'appartenance, qui définissait assez bien l'individu jusqu'à peu, disparaît au profit d'un ensemble de bulles identitaires et occupationnelles plus ou moins éphémères et le plus souvent sans grande surface de recoupement entre elles. Dans la gestion de cette hétérogénéité identitaire et occupationnelle, le mobile arrive sans doute à point nommé. Il permet de passer immédiatement d'une « tribu » à une autre, rend plus certains et rentables les déplacements, multiplie les possibilités de rencontres et coordonne les occupations. En activant le bon réseau au bon moment, il est possible de partager à distance et d'être reconnu malgré l'absence : l'intégration passe par la connexion. Celle-ci aide aussi, dans un environnement de plus en plus ouvert et porteur d'opportunités, à ne pas laisser s'évanouir trop rapidement le parfum des rencontres.

Toutefois, dans la pratique effective des mobiles, c'est moins ce type de communication (vers des « connaissances ») qui domine que des échanges avec des parents et des amis proches. Dans leur usage privé (en dehors donc des appels purement instrumentaux et informationnels à destination de services), les mobiles servent avant tout à resserrer des liens forts *existant déjà*. La taille très faible du réseau d'intense sociabilité téléphonique montre un désir de recentrage et de continuité en apparence contradiction avec le désir d'ouverture et d'opportunités relationnelles qui vient d'être signalé. Mais les deux relèvent d'un même phénomène différemment vécu par le branché. D'un côté, celui-ci cherche à accroître son réseau de connaissance, et son mode de vie l'y porte quotidiennement. De l'autre, son zapping occupationnel ne cesse de rendre plus difficile son vécu avec les quelques personnes qui constituent son réseau le plus intime et le plus cher. La distance, les trajets, les horaires asynchrones et la perte des routines rendent plus difficiles les rencontres apaisées, l'écoute et le partage avec les êtres chers. Le mobile permet justement de mieux organiser ces rencontres et de les poursuivre par une sorte de continuité médiatique.

Le succès intégrateur du mobile est donc à chercher dans l'apparente synthèse qu'il permet entre ouverture et recentrage, zapping et continuité. Il « chosifie » en effet en lui

l'unité perdue des liens qui ne se recoupent plus, ni dans l'espace, ni dans le temps. Objet médiateur, il semble condenser ce qui est épars.

3-3-2- Être efficace : logique stratégique

Ici, ce n'est pas en termes de reliances affectives ou relationnelles, et encore moins de « cocooning téléphonique » ou de « jouissance ubiquitaire », que les motivations sont prioritairement exposées, mais d'efficacité, de gain et de rentabilité. Le choix d'un mobile est surtout présenté comme étant le fruit d'un raisonnement de type économique. Il s'agit de gérer l'urgence, de rentabiliser les temps morts, de rationaliser les tâches en temps réel, bref d'être performant. Le fait de pouvoir être, par l'écoute et la parole, dans deux voire trois endroits à la fois décuple les possibilités d'action, donc de gains éventuels. Le type de communication qui correspond à cette approche du réel est presque toujours utilitaire, instrumental et informatif. Le calcul, le jeu et la ruse définissent le mieux les actions des uns envers les autres, chacun étant considéré par chacun comme potentielle ressource ou « cible » avec lesquelles il faut « faire des coups ». Il ne faut pas pour autant croire que la logique stratégique ne se déploie qu'autour de grands enjeux. Elle peut rendre compte de conduites tout à fait banales, dont les fins (plaisir, reconnaissance ou bénéfice) sont visées par de « petits égoïsmes bien pensés ». Par exemple, joindre un collègue connecté de façon à s'assurer de son éloignement afin de profiter de son absence pour intervenir sur son terrain relève aussi d'une logique stratégique. Les « petits exemples » de ce type sont légion. Cette logique d'action ne semble donc pas s'embarrasser d'états d'âme, de tourments moraux et encore moins de sentiments de générosité ou de compassion. L'altruisme et le partage, lorsqu'ils se donnent à voir, ne sont avancés que comme « mises » dans le jeu stratégique avec l'espoir de les récupérer décuplées.

Mais, comme le notent Dubet et Martuccelli (1998, p. 58), il n'est cependant pas nécessaire d'avoir une image cynique de cette logique d'action. D'une part, parce que le fait de repérer cette logique dans la conduite d'un individu ne signifie pas que cet individu puisse être assimilé à un « pur égoïsme ». Il s'agit plus simplement d'un point de vue, d'une lecture possible de la situation afin d'orienter son action, et non pas d'une « nature » profonde et monolithique. D'autre part, parce que les fins poursuivies ne sont pas nécessairement égoïstes ou narcissiques : le calcul stratégique peut être mis au service d'une cause, d'un engagement ou d'une croyance.

3-3-3- Être autonome : logique de subjectivation

Si les deux précédentes logiques avaient été dégagées, dans l'histoire des groupes, sous la forme de l'évidence et de la nécessité pour la première (intégration), et de la justification et de la contrainte pour la seconde (stratégique), c'est sous la forme de la distanciation et de la critique que la troisième est apparue. Pour être exact, il faudrait dire que l'élément déclencheur fut plutôt de l'ordre de la gêne et d'un certain malaise. Ce qui « gênait » les participants et leur donnait l'impression de « ne pas être compris », c'était que l'on puisse penser que leur façon d'être et d'agir dans l'espace médiatique « n'était que ça ». « Ça », c'est-à-dire, pour faire court, de la reconnaissance statutaire ou de l'utilitarisme, autrement dit de l'appartenance et de l'intérêt. C'est dans cette prise de distance avec des définitions restrictives d'eux-mêmes que leur critique s'est peu à peu construite. Leur expérience de branché renvoyait aussi à une autre façon d'agir et en particulier à une volonté de ne pas entièrement correspondre au rôle de parfait gestionnaire et d'excellent branché que le système économique, que la pression du temps, que la concurrence et qu'une part d'eux-mêmes s'accordaient à leur voir jouer.

Cette logique d'action renvoie à la notion de sujet, d'acteur autonome de sa propre vie. Elle permet à l'individu de se « regarder de l'extérieur » et de concevoir sa vie non seulement comme déterminée par son héritage et par son insertion dans un système d'interdépendance, mais aussi comme le produit de sa réflexivité et de sa liberté individuelle. L'objectivation du monde qu'opère la modernité concerne aussi l'individu en lui donnant une définition extérieure de ce qu'il est (statut, rôles qu'il doit jouer, ressources sociales auxquelles il a recours pour agir). Or, nous montre de manière particulièrement saisissante toute l'œuvre de Georg Simmel, l'individu moderne ne parvient jamais à totalement coïncider avec cette objectivité-là. *Il est cela* : sa capacité réflexive l'en informe sans contestation possible. *Mais il se sent aussi autre chose* : une partie de son être se dérobe, sans cesse rétive à être cernée par une quelconque objectivité. Ce « reste de soi profond » est vécu par l'individu comme intrinsèquement personnel, intérieur, irrécupérable. Cette scission entre objectivité et subjectivité le soumet à une tension dont il ne peut se défaire.

Cette tension, qui est au fondement même des modalités existentielles de la modernité, se trouve multipliée chez l'individu contemporain. La mise à distance du monde, qui a accompagné son objectivation et sa rationalisation, a permis de le rendre plus maîtrisable et contrôlable. Comme le souligne Giddens (1994), le développement technologique et organisationnel a délivré l'individu des dangers et craintes situationnelles d'autrefois. Mais l'approfondissement du caractère objectif de la vie, en désamorçant les réponses sociales « enchantées » qu'apportaient mythes et traditions au questionnement existentiel, est aussi celui de l'insécurité ontologique. Celle-ci conduit l'individu à un nécessaire travail de construction de son existence de telle sorte qu'elle puisse avoir un sens à ses propres yeux. En somme, en l'absence d'un traitement social, l'individu doit trouver en lui-même le sens de son existence et surtout en expérimentant l'efficacité sous la forme d'un contentement et d'un sentiment de vérité. La radicalisation instrumentale du réel se traduit chez l'individu par un besoin de préserver sa propre subjectivité sous une forme d'authenticité de soi à soi et de soi aux autres. C'est précisément à cette préservation que renvoie la logique critique sous la forme d'un écart, d'un « quant-à-soi empêchant l'individu d'être totalement son rôle ou sa position, d'être son personnage social » (Dubet, 1994, p. 129).

La meilleure définition dialectique à laquelle sont parvenus les participants à nos groupes au moment de fonder la validité de leurs actions qui sont menées au plus près de cette logique critique a consisté à dire qu'elles visent toutes à défendre : d'une part l'irréductibilité de l'individu moderne à ses rôles et statuts, et d'autre part la subjectivité propre à chacun. Dans cette dialectique, une partie de cette logique (mais une partie seulement) pourrait être assimilée à de l'anti-utilitarisme, pour peu que l'on rapporte celui-ci à « la certitude, réflexive ou pré-réflexive, consciente ou non, que le seul moyen de satisfaire ses besoins et ses intérêts est de ne pas sacrifier sa vie au travail de leur satisfaction » et que « l'humanité ne devient proprement humaine qu'au-delà de l'instrumentalité » (Caillé, 1989, p. 11).

3-4- SOCIOLOGIE DE L'EXPÉRIENCE DES « BRANCHÉS »

Si la façon de se situer et d'articuler ces trois logiques est chaque fois particulière aux individus, ce n'est que dans la mesure où le matériau de cette « façon » est social qu'il devient objet de sociologie. Je ne fais ici que reprendre l'approche que Dubet (1994) fait de l'expérience sociale lorsqu'il la définit comme « la combinaison subjective, réalisée par les individus, de plusieurs types d'action » et lorsqu'il précise que ces types d'action renvoient à des systèmes sociaux qui préexistent à l'individu : « les expériences sociales

sont des combinaisons subjectives d'éléments objectifs » (pp. 135-136). L'expérience sociale désigne donc « les conduites individuelles et collectives dominées par l'hétérogénéité de leurs principes constitutifs, et par l'activité des individus qui doivent construire le sens de leurs pratiques au sein même de cette hétérogénéité » (p. 15).

Rapportée aux trois logiques d'action définies ci-dessus, l'expérience du branché apparaît donc comme un effort d'imagination et un travail concret visant à mettre en cohérence des aspirations de nature hétérogène qui en résultent. Le branché gère cette hétérogénéité par des conduites d'ajustement et d'hybridation dont je dégage trois archétypes : zapper, filtrer et préserver. Toutefois, le poids des déterminants sociaux est parfois tel que le branché n'est plus en mesure d'assurer cette mise en cohérence entre les différentes logiques. Il sort alors de l'expérience pour, selon les cas, tomber dans le tourbillon du zappeur, s'engager dans une fuite en avant technique, s'enfermer dans un refus, ou encore ne plus vivre ses communications que sous la forme d'un clivage utilitaire-affectif. Le social vécu à travers son expérience ne lui apparaît alors plus comme une combinaison, comme le résultat d'un effort de mise en cohérence, mais déchiré, éclaté.

L'expérience du branché peut être représentée comme un cercle sur lequel agissent les forces attractives correspondant aux trois logiques d'action. Plus le branché se situe au centre du cercle, et plus il est en position de vivre une « pleine expérience » : sa position d'équidistance lui permet de ne pas être trop violemment attiré par l'une ou l'autre des forces. Au contraire, plus il est proche de la circonférence, et plus son action a de chance d'être « aspirée » par l'attraction d'une force ou par la résultante de deux. L'attraction de la force opposée (sur le cercle de l'expérience) peut dans certains cas être si faible que le branché se retrouve déséquilibré au point de tomber dans une situation qu'il ne maîtrise plus. Il quitte alors l'expérience, happé par l'attraction de l'une ou l'autre des logiques d'action.

3-4-1- Représentation de l'expérience du branché

3-4-2- Entre le logique d'intégration et logique utilitaire : zapper

Lorsque l'on part de la logique d'intégration pour remonter vers la logique utilitaire, c'est la reconnaissance par le lien qui domine : les télécommunications permettent d'activer ou de maintenir des appartenances à des groupes d'affinités électives. La facilité des appels, en regard des déplacements physiques et des échanges épistolaires, permet de « garder le contact », de « continuer à se suivre de loin en loin » ou de « ne pas se perdre de vue ». Informée par la logique utilitaire, cette reconnaissance par le lien va être jouée comme une ressource en vue d'obtenir des gains ou d'améliorer une position relative sur une échelle hiérarchique. L'appartenance médiatique est instrumentalisée, jouée et « rentabilisée » selon une vision stratégique des échanges. La participation d'un individu à un réseau (correspondance) est dans ce cas proportionnelle aux profits qu'il compte en tirer.

Si l'on part maintenant de la logique utilitaire pour redescendre vers la logique d'intégration, c'est d'abord la volonté de gains sous la forme de distinction qui domine. Elle est essentiellement dictée par le système de compétition économique. Mais les discussions dans nos groupes ont clairement montré qu'elle répondait aussi à un désir de reconnaissance, de bénéfices et de puissance individuelle. L'action consiste ici à saisir toutes les occasions, toutes les opportunités pour obtenir des bénéfices, souvent d'ordre symbolique. Les appels téléphoniques sont d'abord stratégiques et intéressés. Ce n'est qu'en un second temps que les relations en découlant peuvent conduire à un sentiment d'appartenance. L'intégration qui en résulte sera toujours vécue sous une forme distinguante, c'est-à-dire comme une appartenance synonyme de gratification.

Zapper est l'action spécifique qui résume le mieux l'attitude du branché dans sa gestion simultanée des logiques utilitaire et d'intégration. Il s'agit d'adopter la conduite la plus agile possible au niveau télécommunicationnel, c'est-à-dire d'aller rapidement d'une information à une autre afin d'en évaluer les potentialités. Cette attitude dépasse de loin l'expérience du branché, mais celle-ci permet de particulièrement bien la cerner. Dans la représentation circulaire que je donne de l'expérience du branché, le zappeur se situe à l'opposé de la logique critique. Il continue toutefois d'appartenir pleinement à cette expérience tant qu'il est capable, ne serait-ce que de façon marginale, d'instaurer une distance critique en regard de son zapping. Par contre, lorsqu'il refuse cette distance ou que, de façon plus certaine, les contraintes du système d'interdépendance, la pression de l'offre ou les nécessités du système d'intégration ne lui permettent plus de prendre ce recul, il sort du cercle de l'expérience pour tomber dans le tourbillon du zappeur. Ce type de conduite s'enferme alors sur lui-même et a toute chance de contaminer celui qui la porte d'un mal bien connu (l'hébétude, la sidération) ou inédit (le syndrome du zappeur).

3-4-3- Entre logique utilitaire et logique critique : filtrer

Si l'on part de la logique utilitaire pour aller vers la logique critique, l'autonomie de l'acteur est d'abord pensée comme la distance réflexive nécessaire à toute action stratégique. On peut dire qu'elle fait partie de la logique utilitaire elle-même. Elle permet la mise en perspective, la réflexion sur les fins et les moyens. Partant toujours de la logique utilitaire, la prise de distance peut aussi être vécue comme une pure ressource de l'action stratégique. Le dégagement et l'arrêt peuvent en effet être programmés dans un souci d'efficacité et de rentabilité. Non seulement pour mieux évaluer la pertinence et l'adéquation des moyens mobilisés pour parvenir à des fins, mais pour être physiquement et mentalement apte à « tenir le coup ». Des « parenthèses », des « bulles de repos » sont aménagées, permettant au branché efficace de « souffler un peu » et de « recharger ses batteries ». Plus on est près de la logique utilitaire, et plus on a de chance

de voir le « repos du guerrier » instrumentalisé selon une vision rentabiliste de la réalité. Mais, pour les personnes qui ont défendu cette position, cette distance permet *aussi* l'expérience d'une altérité envers la logique utilitaire. Le « repos du guerrier » ne doit pas être interprété seulement comme un corollaire « hygiénique » et nécessaire à la performance, mais aussi comme une distance permettant de vivre autre chose, selon un autre point de vue. Évidemment, plus cette distance est grande, et plus la critique a de chance d'être forte et productrice de conduites de type non utilitaire ou, en tout cas, ne relevant pas, aux yeux de ceux qui la portent, d'une vision stratégique de l'action.

Si l'on va maintenant de la logique critique vers la logique utilitaire, la notion de départ est celle de liberté individuelle ou, si l'on reprend le vocabulaire des groupes, de « droit à gérer sa vie comme on l'entend », « d'autonomie », de « temps à soi » ou « d'espace personnel ». Ceci n'est en rien antinomique avec la logique utilitaire liée au système de compétition. En sociologie, l'individualisme méthodologique conçoit au contraire la liberté individuelle et l'autonomie des conduites comme un préalable à l'action stratégique. Mais cette attitude peut conduire à la critique de la stricte vision stratégique lorsque celle-ci prétend ramasser en elle tout le sens de l'action. La revendication d'exister aussi en dehors de cette logique apparaît alors sous la forme de résistance. Le résultat de ce dialogue tendu entre critique et participation a été appelé par un membre des groupes « petits arrangements avec », terme qui a ensuite été repris par plusieurs participants. Comme le « repos du guerrier », les « petits arrangements avec » illustrent bien la conduite de filtre. Seulement, ces « arrangements » relèvent sans doute d'une critique plus consciente que le « repos du guerrier ».

Il est toutefois des situations où, bien que la conduite de filtre soit souhaitée, sa concrétisation dans l'expérience du branché sous la forme du « repos du guerrier » ou des « petits arrangements avec » ne soit pas possible. Trop dominé par les exigences du système d'interdépendance économique ou statutaire, l'acteur *veut* filtrer mais ne *peut* pas sous peine de perdre son statut ou ses gains (par exemple un petit artisan dans un milieu très compétitif qui l'oblige à rester connecté s'il ne veut pas se faire doubler par la concurrence). Le branché se sent dépassé et risque alors de développer des pathologies dues au stress et au sentiment d'être dépossédé de son propre rythme. La fuite en avant a alors toute chance de caractériser son action. Sa recherche éperdue de solutions techniques à ses problèmes de gestion professionnelle (et, bien souvent, d'effacement des frontières entre son espace-temps professionnel et son espace-temps privé) ne fait que retarder les choses.

3-4-4- Entre logique critique et logique d'intégration : préserver

Si l'on part de la logique critique pour descendre vers la logique d'intégration, c'est d'abord à travers l'insatisfaction produite par la conduite de filtre que l'appel à l'authenticité se donne à voir. Le filtre est dénoncé comme étant trop « calculateur », parfois même « cynique ». « Contraint » à filtrer par la logique utilitaire, le branché a parfois l'impression de se couper de son authenticité, de sa « spontanéité » et de son « ouverture » aux autres. De la même façon, la planification du temps et sa rentabilisation dans les relations professionnelles — en particulier à travers son dédoublement médiatique — sont dénoncées lorsque leur logique utilitariste déteint trop fortement sur les relations amicales et « gratuites ».

Il ne faudrait pas en déduire que le mobile est rejeté, loin de là. C'est seulement un certain usage qui est dénoncé. D'autres sont possibles. Par exemple, un individu peut fort bien s'en servir pour échapper de façon ostentatoire à la catégorisation dont il pense être l'objet et qu'il considère comme réductrice. Il utilisera alors son mobile pour *aussi*

signifier à son environnement qu'il n'est pas « seulement » ce qu'il paraît. Qu'il est plus que cela. Ce dont tout le monde, bien sûr, est déjà convaincu. Mais, de son point de vue, l'usage public du mobile le prouve de façon spectaculaire. Un individu peut ainsi paraître seul, mais, dès qu'il sort son mobile de sa poche, il n'est manifestement plus esseulé. Aux yeux des inconnus qui l'entourent, la conversation qu'il maintient *prouve* qu'il ne l'est pas. Le « je suis plus » ou le « je suis ailleurs », ou le « je suis aussi quelqu'un d'autre que ce que je parais être à première vue » rappelle de façon caricaturale la volonté d'échapper à son personnage et matérialise aux yeux de tous la complexité identitaire. Bien sûr, il ne s'agit là que d'une petite partie de la motivation du branché. Mais il est des cas où prime la volonté d'échapper au regard réducteur des autres.

Si l'on quitte maintenant la logique d'intégration pour remonter vers la logique critique, le point de départ n'est pas le lien médiatique vécu comme reconnaissance statutaire se donnant à voir sur un réseau (comme lorsqu'on va, de l'autre côté du cercle de l'expérience, de l'intégration vers la stratégie). Le lien médiatique est au contraire vécu de façon négative, comme une espèce de conformisme à un statut qui, précisément, lie trop étroitement la personne ou la restreint mécaniquement à ses rôles. Le sentiment de ne pas être reconnu dans sa complexité et dans sa richesse produit une sensation d'étouffement, tout comme le constat d'être « utilisé » par le réseau en tant que simple ressource génère un malaise. En quelque sorte, l'individu a ici la conscience malheureuse d'être réduit à n'être que l'objet du filtre ou des appels intéressés des autres. Ce qui est positivement vécu par le branché quand il adopte, en tant qu'appelant, un point de vue utilitaire est ici négativement interprété : par exemple la « légèreté des appels », leur labilité, la possibilité de mentir plus facilement ou celle de jouer sur l'ubiquité médiatique.

Plus on s'approche de la logique critique, et plus ce qui « se perd » dans les télécommunications de type utilitaire est positivement exprimé. On y retrouve le « contenu » de ce que certains ne voulaient pas trop directement associer à la prise de distance critique : l'écoute, le don, les relations désintéressées, l'amour, l'amitié et, en définitive, ce que deux participants nommeront « la vraie communication »... C'est un déficit de relations affectives, gratuites, non soumises à des effets de comparaison, de hiérarchisation et de concurrence qui s'exprime alors. Ce qui est recherché, c'est bien de pouvoir « parler avec » et donc aussi d'être écouté et si possible compris. Nos sociétés ne prennent plus en charge l'écoute et tout le monde n'a pas les moyens de se payer une psychanalyse d'entretien. Comme le souligne Giddens (1992 et 1994), la vie quotidienne est devenue « dure et froide », surtout faire de relations impersonnelles au sein de systèmes abstraits, désincarnés et désenchantés. Certes, en approfondissant l'objectivation du monde, ces systèmes ne cessent de le sécuriser. Mais, dans le même temps, ils le « désenchantent », c'est-à-dire le privent des grands récits mythiques, traditionnels et religieux qui lui permettaient de faire spontanément sens aux yeux des hommes²⁴.

La sécurité matérielle de l'individu contemporain s'accompagne de son insécurité ontologique. C'est dans le cadre de cette dynamique qu'il faut comprendre la recherche d'un bien-être émotionnel et le besoin de relations interpersonnelles fortes qui « réchauffent » et rassurent. D'où l'importance qu'accorde Giddens aux transformations de l'intimité et aux « relations pures », c'est-à-dire des relations d'amitié ou d'amour qui nécessitent à la fois un fort engagement personnel et une écoute de l'autre dans son

²⁴ Sur ce thème, voir Marcel Gauchet (1985) et, évidemment, Max Weber (1971).

effort de construction de lui-même dans toute sa complexité²⁵. Ce qui est attendu, c'est une capacité réciproque de confiance, d'ouverture et d'écoute afin de pouvoir mutuellement se rassurer et s'accompagner. Bien sûr, il serait possible, ici aussi, d'y déceler une forme d'utilitarisme : c'est bien pour être rassuré et son pour son bien-être affectif que l'on maintient ces relations. Mais, outre le fait que, si l'on part sur ces bases, tout devient utilitaire (ce concept perdant du coup son opérativité), il faut noter que, dans ce type de relation, les fins ne sont pas séparées des moyens. Ces derniers sont davantage vécus comme échanges de dons et de contre dons, et comme partages de biens émotionnels que comme des ressources d'actions téléologiques.

L'association du mobile avec des appels brefs et utilitaires peut amener certains à cliver leurs communications. D'un côté, les communications « rentables », intéressées et stratégiques, et de l'autre, les communications « gratuites », intersubjectives et conviviales. D'un côté, la « communication utile », associée à l'espace professionnel et « social », de l'autre, la « vraie communication », vécue de façon quasi insulaire dans l'espace privé et intime. Spontanément, la télécommunication nomade est associée à la première ou à sa capacité à organiser la seconde qui, elle, se fait en face à face. On sort alors du cercle de l'expérience : la tension entre les deux logiques est rompue en faveur d'une claire spécialisation des communications. D'un côté les télécommunications utilitaires, brèves et instrumentales, et de l'autre les communications en face à face, « gratuites » et conviviales.

Sur ce thème, un rapport de recherche, un livre et quatre articles sont parus :

- *Un désir d'ubiquité. Téléphone mobile et société*, Paris, Seuil, 2002.
- *Proximité médiatique et prise de distance. Usages du téléphone portatif à Toulouse*, rapport final de recherche, CNET-CNRS, 1997, 108 p.
- « L'usage du téléphone portatif comme expérience sociale », *Réseaux* n° 82-83, Paris, 1997, pp. 149-164.
- « De l'usage des téléphones portatifs comme expérience du dédoublement et de l'accélération du temps », *Technologies de l'information et Société*, volume 8, n° 2, Paris-Bruxelles-Montréal, 1996, pp. 169-187.
- « Lieux publics, téléphone mobile et civilité », *Réseaux*, n° 90, Paris, 1998, pp. 71-84.
- « Il telefonino. L'uso del telefono portatile come esperienza sociale », in *Il senso delle cose. I significati sociali e culturali degli oggetti quotidiani* (éd. A. Semprini), Milan, Franco Angeli, 1999, pp. 207-228.

4- NOUVELLES RECHERCHES

Cette représentation de l'expérience du branché m'a permis, ces dernières années, de commencer à développer plusieurs thèmes d'application.

4-1- ESPACE MÉDIATIQUE ET ESPACE PHYSIQUE

Problématique : En quoi le *mélange* (et non la simple superposition) des lieux virtuels de télécommunications (via les terminaux NTIC) avec les lieux physiques de

²⁵ « Les relations « pures » donnent l'occasion d'un développement de la confiance fondé sur des engagements volontaires et une intimité croissante. Une fois accomplie et relativement assurée, une telle confiance donne une assurance psychologique due aux liens forts établis entre une confiance naturelle et la réassurance que donnent des personnalités bienveillantes. » (Giddens, 1991, p. 186).

communication modifie-t-il les comportements de sociabilité urbaine ? *Mélange* car il s'agit bien désormais de gérer à la fois un ici physique et un ailleurs médiatique. Le concept « d'ubiquité médiatique » se réfère précisément à ce mélange de deux espaces-temps sensibles. Les expériences (combinaisons de logiques d'action) qui en résultent constituent notre sujet de recherche dans l'optique de savoir en quoi et comment elles questionnent les pratiques urbaines déjà connues et en déterminent de nouvelles.

Afin de répondre à plusieurs appels d'offres, je viens de constituer une petite équipe composée de Laurent Despin (docteur en aménagement), Sandrine Rui (docteure en sociologie), José Eguido (docteur en sociologie), Liliane Sochacki (docteure en Sciences de l'info-com), Nicole Lompré (docteure en ergonomie) et Anne Saouter (docteure en anthropologie).

Sur ce thème sont parus :

- « Réseaux de télécommunication et constructions territoriales », in *Réseaux et territoires* (éd. J-M. Offner et D. Pumain), Paris, l'Aube, 1996, pp. 99-136.
- « L'urbanité blessée par la brutalité médiatique », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n° 77, Paris, 1998, pp. 59-62.
- « La communication non-verbale des utilisateurs du téléphone mobile dans les lieux publics », *Communication et organisation*, n° 18, Bordeaux, 2001, pp. 313 à 325.

4-2- TÉLÉCOMMUNICATION ET URGENCE

L'hypothèse principale qui structure ces travaux pose que l'accélération du temps et l'extension des actions menées « en urgence » ont un prix. Prix collectif, en ce que la confusion de plus en plus observable entre l'urgent et l'important conduit à des dysfonctionnements tactiques et à des erreurs stratégiques, et prix individuel en ce que la « différence de pression temporelle » entre « temps de l'urgence » et « temps personnel » produit de plus en plus d'accidents psychiques (implosion dépressive et explosion addictive pour parler comme Ehremberg). Deux hypothèses secondaires complètent la principale. La première pose que l'écrasement du temps sur le présent est un bon indicateur (et nous le ferons fonctionner comme analyseur) du mode de production dominant du sens dans notre société (chute des catégories de l'espoir, de l'attente et de la planification au profit de l'immédiat et de la « distraction » au sens pascalien du terme). La deuxième pose que la prise de conscience collective du « prix » de ce changement, pour l'instant essentiellement vécue de façon individuelle, va se traduire par l'émergence de nouveaux enjeux sociaux de type à la fois organisationnel et culturel autour du thème de la gestion du temps, et en particulier des formes actuelles de sa marchandisation généralisée .

Sur ce thème sont parus :

- « Télécommunications et généralisation de l'urgence », *Sciences de la société*, n° 44, Toulouse, 1998, pp. 83-96.
- « Mobile telecommunications and the management of time », *Social Science Information Information en sciences sociales*, vol. 39, n° 2, Londres-Paris, 2000, pp. 255-268.
- « Télécommunication, urgence et désir d'immédiat », in *La société malade de l'urgence* (éd. N. Auber), Paris, La Découverte, 2002 (à paraître).

4-3- TÉLÉCOMMUNICATIONS MOBILES ET TRAVAIL

La généralisation des télécommunications mobiles crée de nouvelles « zones d'incertitude » au sein de l'entreprise ou des organisations. La connexion permet à la fois un contrôle accru mais aussi de nouvelles formes de solidarité. Le contrôle vise à rendre les tâches des employés nomades plus rationnelles et prévisibles aux yeux de la hiérarchie dans le but d'une meilleure efficacité et rentabilité des moyens engagés. Un nouvel enjeu apparaît : celui du « contrôle des moyens de contrôle », c'est-à-dire, dans notre cas, celui du temps et des formes de connexion. Face à ce contrôle, les employés nomades auront-ils la possibilité de superposer, à leur insertion physique professionnelle, une participation hertzienne privée ou collective ? Et dans quelle mesure pourront-ils se servir de ces outils pour organiser leurs mobilisations ? Pour l'heure, il semble que la nouveauté de l'utilisation professionnelle des mobiles ait plutôt conduit à plus de contrôle qu'à plus d'autonomie, à plus d'individualisation des contraintes qu'à plus de solidarité.

Sur ce thème est paru :

- « L'apparition de nouvelles inégalités au sein des entreprises télécommunicantes », in *La sociedad de información* (ouvrage collectif), San Sebastian, Eusko Ikaskuntza, 1998, pp. 23-26.

4-4- L'IDENTITÉ MÉDIATIQUE

La possibilité de jouer de l'espace et de soi dans l'espace médiatique (y compris de façon anonyme sur Internet), pose le problème des limites identitaires du branché. Jusqu'alors, ces limites étaient, pour l'essentiel, le fruit de l'ordonnement des *soi* sociaux joués par l'individu, les fantasmes ne se donnant pas si facilement à reconnaître et encore moins à vivre dans le réel social. Mais la réalisation virtuelle de ces fantasmes sur Internet ou l'immédiateté relationnelle grâce aux mobiles charge le *moi* d'une nouvelle dimension et par là même peut provoquer chez l'individu un nouveau questionnement sur ses limites identitaires : « *Jusqu'où suis-je moi ?* » Autrement dit : l'individu « s'essaie » à différents *soi virtuels*. Il peut s'y perdre, s'y oublier, et s'y enfermer sous forme de dépendance. À l'inverse, il peut s'en servir pour mieux se situer et mieux se penser dans sa capacité créatrice : en questionnant les limites du *moi*, l'emprunt de *soi virtuels* interpelle alors le *je* de façon constructive.

Sur ce thème sont parus :

- « Le cocooning téléphonique », in *La vie privée à l'heure des médias* (éd. P. Baudry et Vitalis A.), Paris, Editions du CNRS, 2001 (sous presse).
- « Le Moi, le Soi et Internet », *Sociologie et société*, vol. 32, n° 2, Montréal, 2001, pp. 135-151.
- « Identidad real, identidad virtual », in *Identidad y desarrollo local* (éd. J-L. García Rodríguez), Santa Cruz de La Palma, éditorial del Cabildo, 2001 (sous presse).
- « La identidad local frente al proceso de globalización », in *Identidad y desarrollo local* (éd. J-L. García Rodríguez), Santa Cruz de La Palma, éditorial del Cabildo, 2001 (sous presse).

PARCOURS D'ENSEIGNANT

Durant les quinze années que je viens de passer à l'université comme maître de conférences, j'ai dispensé plusieurs types d'enseignements. Je n'ai jamais fait le même cours pendant plus de quatre ans (même si, pour des raisons d'ordre administratif, le titre de certains enseignements peut rester inchangé). Il me semble impossible de pouvoir capter l'attention des étudiants si l'on répète plus d'un certain nombre de fois les mêmes développements, les mêmes exemples, etc. Bien sûr, un cours de premier cycle n'a pas le même ton qu'un séminaire de troisième cycle. Mais les étudiants doivent pouvoir percevoir à la fois la certitude des connaissances de l'enseignant et sa capacité à les « vivre » devant eux.

Lorsqu'ils figurent en détail, les contenus des cours reprennent les textes parus dans le « guide de l'étudiant ».

1- COURS EN PREMIER CYCLE

- *Sociologie générale* pour les 2^o années du DEUG de Sciences économiques à la Faculté de Droit et Sciences économiques (deux heures de cours hebdomadaire). Contenu : « Ce cours vise à répondre aux questions : Quel est l'objet de la sociologie ? Quelles sont les conditions historiques de la formation de la pensée sociologique ? À quels moyens théoriques et empiriques fait-elle appel ? Quels sont les objectifs de recherche des grands courants de la pensée sociologique ? ». J'ai donné ce cours durant quatre ans, puis l'ai repris, en le transformant continuellement, pour les 2^o année du DEUG de géographie et d'histoire de la Faculté des Lettres (en tout, huit ans d'enseignement).

- *Sociologie de la communication et des médias* (deux heures de cours et une heure de TD hebdomadaires). Contenu : « Le cours vise à offrir aux étudiants les principaux outils épistémologiques nécessaires à une réflexion sur la communication, à leur présenter un tour d'horizon des approches et théories les plus répandues dans ce domaine, et à les sensibiliser aux questions que la révolution médiatique actuelle pose à nos sociétés. » Cours donné pendant 12 ans sous quatre formes : « Sociologie des médias » ; « Identité et communication » ; « Pathologies de la communication » ; « Réseaux sociaux et communications ».

- *Sociologie de l'action et des mouvements sociaux* (deux heures de cours hebdomadaires). Contenu : « Le cours visant à cerner les mécanismes par lesquels les sociétés se produisent et changent leurs modèles de fonctionnement. Il présente les principaux outils d'analyse sociologique de l'action et des mouvements sociaux et introduit des débats autour des concepts de : historicité et classes sociales, État et société civile, ordre et changement, démocratie et totalitarisme, structures sociales et libertés individuelles, public et privé, etc. » Ce cours, optionnel pour l'ensemble des étudiants de la Faculté des Lettres et Sciences humaines a été assuré pendant dix ans et renouvelé plusieurs fois.

2- COURS EN DEUXIÈME CYCLE

- *Sociologie de l'identité* pour les licences d'études basques à la Faculté pluridisciplinaire de Bayonne (une heure de cours hebdomadaire). Ce cours est dédié à l'analyse sociologique des formes de l'identité individuelle et collective. Cours effectué depuis quatre ans.

- *Sociologie de l'identité et du sujet* pour les maîtrises d'aménagement (25 heures de cours par an). Cours « d'ouverture » pour la prise en compte de données socioculturelles pouvant être négligées par des approches étroitement socio-

économiques, puis de focalisation sur les instruments qu'offre la sociologie pour penser l'identité et le sujet. Cours dispensé depuis la rentrée 1991-1992.

- *Sociologie des télécommunications* pour les licences d'aménagement (dix heures de cours par an). Télécommunications et aménagement : déterminismes techniques et déterminismes sociaux. Réseaux sociaux et réseaux techniques. Cours dispensé depuis la rentrée 1999-2000.

- Durant les dix dernières années, j'ai dirigé, en moyenne, deux maîtrises par an.

3- COURS EN TROISIÈME CYCLE

- DEA « Sociétés, aménagement, développement local », Université de Pau : séminaire de 10 heures/an (depuis 1988) sur le thème *Les conditions de la recherche, méthodologie*.

- DEA « Sociétés, aménagement, développement local », Université de Pau : séminaire de 6 heures/an (entre 1988 et 1996) sur le thème *Réseaux sociaux et territoires*.

- DEA « Sociétés, aménagement, développement local », Université de Pau : séminaire de 6 heures/an (de 1996 à 2000) sur le thème *L'espace public*.

- DEA « Sociétés, aménagement, développement local », Université de Pau : séminaire de 6 heures/an (depuis 2000) sur le thème *Espace médiatique et identités*.

- DEA « Études basques », Universités de Pau et de Bordeaux III : séminaire de 15 heures/an (depuis 1988) sur le thème *Initiation à la recherche, méthodologie*.

- DESS « Aménagement et développement territorial », Université de Pau : cours de 12 h par an (depuis 2001) sur le thème *Réseaux et territoires*.

- DESS « Aménagement et développement territorial », Université de Pau : cours de 12 h par an (depuis 2001) sur le thème *Identité locale et mondialisation*.

- DESS « Communication interne d'entreprise », Université de Bordeaux III : cours de 15 heures par an, effectués pendant quatre ans (1989-1994), de *méthodologie et techniques d'enquête*.

- DESS « Communication interne d'entreprise », Université de Bordeaux III : séminaire de 10 heures, effectués pendant quatre ans (1989-1994), sur le thème de *Sociologie de l'ubiquité médiatique*.

- *Postgrado* « Ordenación y gestion del territorio », Universidad del Pais Vasco, Bilbao (les *postgrados* sont des diplômes espagnols de troisième cycle accessibles aux titulaires de masters (bac + 5) et diplômes d'ingénieurs) : séminaire de 10 heures/an (depuis l'année 1997) sur le thème *Nuevas tecnologías de comunicación, identidad y desarrollo*. J'ai été l'organisateur et le responsable de la partie « sociologie » (60 h) de cette formation pendant quatre ans (1997-2000).

- Interventions ponctuelles en DEA ou formations doctorales en sociologie ou géographie sociale aux universités de : Bordeaux II, Bordeaux III, Toulouse le Mirail, Grenoble, EHESS, Paris I, Paris VIII, Paris X, Madrid (Complutense), Barcelone (autonoma), Valladolid, Santander, Oviedo, Bilbao (publica et Deusto), Saint-Sébastien, Vitoria, Pampelune (publica), La Laguna.

- Durant les six dernières années, j'ai dirigé, en moyenne, un DEA par an.

BIBLIOGRAPHIE

1) OUVRAGES (3)

- *Question nationale et mouvements sociaux en Pays Basque*, Paris, l'Harmattan (coll. Questions Contemporaines), 2002.
- *L'Internet, nouvel espace citoyen ?* (co-éd. avec S. Proulx), Paris, l'Harmattan (coll. Logiques Sociales), 2002.
- *Un désir d'ubiquité. Sociologie des usages du téléphone mobile*, Paris, à paraître.

2) CHAPITRES D'OUVRAGES (15)

- « L'homme branché : mobile et pressé », in *Les nouvelles cartes du temps*, (éds. F. Ascher et F. Godart), Paris, l'Aube, 2002 (à paraître).
- « Télécommunication, urgence et désir d'immédiat », in *La société malade de l'urgence* (éd. N. Auber), Paris, La Découverte, 2002 (à paraître).
- « Le local à l'heure d'Internet », in *Identité et société-monde* (éd. P. Boudreault), Québec, Presses de l'université Laval, 2001, sous presse.
- « Identidad real, identidad virtual », in *Identidad y desarrollo local* (éd. J-L. García Rodríguez), Santa Cruz de La Palma, editorial del Cabildo, 2002 (sous presse).
- « La identidad local frente al proceso de globalización », in *Identidad y desarrollo local* (éd. J-L. García Rodríguez), Santa Cruz de La Palma, editorial del Cabildo, 2002 (sous presse).
- « Le cocooning téléphonique », in *La vie privée à l'heure des médias* (éds. P. Baudry, Claude Sorbets et André Vitalis), Bordeaux, Presses Universitaires de Bordeaux, 2002, pp. 91-103.
- « Internet comme espace inédit de construction de soi », in *L'Internet, nouvel espace citoyen ?* (éds. F. Jauréguiberry et S. Proulx), Paris, l'Harmattan, 2002, pp. 225-246.
- « Il telefonino. L'uso del telefono portatile come esperienza sociale », in *Il senso delle cose. I significati sociali e culturali degli oggetti quotidiani* (éd. A. Semprini), Milan, Franco Angeli, 1999, pp. 207-228.
- « L'apparition de nouvelles inégalités au sein des entreprises télécommunicantes », in *La sociedad de información* (ouvrage collectif), San Sebastian, Eusko Ikaskuntza, 1998, pp. 23-26.
- « Réseaux de télécommunication et constructions territoriales », in *Réseaux et territoires* (éds. J-M. Offner et D. Pumain), Paris, l'Aube, 1996, pp. 99-136.
- « Nuevas tecnologías de comunicación y espacios de futuro », in *Ciencia, tecnología y cambio social* (ouvrage collectif), San Sebastian, Eusko Ikaskuntza, 1996, pp. 299-303.
- « Europe, langue basque et modernité en Pays Basque français », in *Le Pays Basque et l'Europe* (ouvrage collectif), Baïgorry, Izpéguy, 1994, pp. 41-54.
- « Nationalismo y violencia política », in *Sociología del nacionalismo* (éd. A. Perez-Agote), Bilbao, Universidad del País Vasco, 1989, pp. 351-361.
- « Espace et identité basques », in *La production sociale des espace* (éd. P. Bidart), Pau, Presses universitaires de Pau, 1986, pp. 91-103.
- « Le nouveau nationalisme basque », in *Processus sociaux, idéologies et pratiques culturelles dans la société basque* (éd. P. Bidart), Pau, Presses universitaires de Pau, 1985, pp. 163-183.

3) RAPPORTS DE RECHERCHE (9)

- *Proximité médiatique et prise de distance. Usages du téléphone portatif à Toulouse*, rapport final de recherche, CNET-CNRS, 1997, 108 p.

- *Une expérience d'ubiquité. Usages du Bi-Bop et du téléphone portatif à Paris et à Strasbourg*, rapport final de recherche, CNET-CNRS, 1994, 87 p.
- *Pays Basque 2010*, rapport final de recherche (collectif), CCI de Bayonne, 1993, 443 p.
- *Le regard en plus. Notes sur l'expérimentation du visiophone analogique ATT à Bordeaux*, CNET-CNRS, 1992, 49 p.
- *Un Goût d'ubiquité. Usages sociaux du visiophone*, rapport final de recherche, CNET-CNRS, 1989, 121 p.
- *Innovation et résistance culturelle au changement*, rapport final de recherche, en collaboration avec J. Candau, F. Fourquet et A. Gachiteguy, PIRTEM-CNRS, 1988, 112 p.
- *L'identité basque : du culturel au politique (1960-1970)*, rapport final de recherche, Ministère de la Culture, 1985, 60 p.
- *Recherche sur les dirigeants d'E.D.F. comme acteurs*, rapport final de recherche, en collaboration avec M. Wiewiorka, CADIS-CNRS, 1985, 119 p.
- *Question nationale et mouvements sociaux en Pays Basque sud*, thèse de doctorat de sociologie, École des hautes études en sciences sociales, 1983, 354 p. et annexes.

4) ARTICLES DANS REVUES À COMITÉS DE LECTURE (17)

- « Le Moi, le Soi et Internet », *Sociologie et société*, vol. 32, n° 2, Montréal, 2001, pp. 135-151.
- « La communication non-verbale des utilisateurs du téléphone mobile dans les lieux publics », *Communication et organisation*, n° 18, Bordeaux, 2001, pp. 313 à 325.
- « Mobile telecommunications and the management of time », *Social Science Information en sciences sociales*, vol. 39, n° 2, Londres-Paris, 2000, pp. 255-268.
- « Lieux publics, téléphone mobile et civilité », *Réseaux*, n° 90, Paris, 1998, pp. 71-84.
- « Télécommunications et généralisation de l'urgence », *Sciences de la société*, n° 44, Toulouse, 1998, pp. 83-96.
- « L'urbanité blessée par la brutalité médiatique », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n° 77, Paris, 1998, pp. 59-62.
- « L'usage du téléphone portatif comme expérience sociale », *Réseaux* n° 82-83, Paris, 1997, pp. 149-164.
- « De l'usage des téléphones portatifs comme expérience du dédoublement et de l'accélération du temps », *Technologies de l'information et Société*, volume 8, n° 2, Paris-Bruxelles-Montréal, 1996, pp. 169-187.
- « La société d'ubiquité : riche en informations, pauvre en communications », *Communication et langages*, n° 104, Paris, 1995, pp.72-79.
- « Identité basque et stratégie atlantique », *Sciences de la société*, n° 34, Toulouse, 1995, pp. 149-157.
- « De quelques effets pervers des télécommunications en entreprise », *Communication et organisation*, n° 5, Bordeaux, 1994, pp. 200-211.
- « De l'appel au territoire comme effet inattendu de l'ubiquité médiatique », *Espaces et sociétés*, n° 74-75, Paris, 1993, pp. 117-133.
- « Interactivité médiatique désenchantée : l'expérience de télévision participative à Biarritz », *Les papiers. Economie-société-communication*, n° 11, Toulouse, 1993, pp. 17-29.

- « Usos domésticos del videoteléfono. Resultados experimentales de una tecnología », *TELOS. Cuadernos de Comunicación, Tecnología y Sociedad*, n° 22, Madrid, 1990, pp. 125-132.
- « Regards partagés. L'expérience visiophonique », *Métropolis*, n° 90, Paris, 1990, pp. 66-73.
- « Nuevas tecnologías de la comunicación y representación del espacio. Medios y retos del cambio social », *TELOS. Cuadernos de Comunicación, Tecnología y Sociedad*, n° 20, 1989, Madrid, pp. 53-60.
- « Usages domestiques du visiophone », *Technologies de l'information et Société*, vol. 2, n° 2, Paris-Bruxelles-Montréal, 1989, pp. 89-102.

5) AUTRES ARTICLES ET ACTES DE COLLOQUES PUBLIÉS (14)

- « Le local, rempart à l'ubiquité médiatique », *Pouvoirs locaux*, n° 41, Paris, 1999, pp. 44-50.
- « Activité professionnelle, gestion du temps et télécommunication mobile », in *Actes du colloque : Rencontres de la communication mobile*, Motorola, Paris, 1998, pp. 43-46.
- « Télécommunications et dédoublement du temps », *Temporalistes*, n° 38, Montpellier, 1998, pp. 10-14.
- « Les limites du télé-enseignement par visiophone », in *Information, communication et technique. Regards sur la diversité des enjeux. Actes du Xe Congrès national des Sciences de l'information et de la communication*, Grenoble, 1996, pp. 39-50.
- « Sentiments et raison envers une langue minoritaire », in *Langues et dynamique régionales* (éd. FLAREP), Ajaccio, 1995, pp. 13-21.
- « La prise en compte des usagers dans la conception des nouveaux outils de télécommunication », in *Projets et réseaux en question*, Société européenne de projectique, 1997, pp. 101-108.
- « Ubiquité médiatique et minorités », *Europolis*, n° 6, Paris, 1997, pp. 39-50.
- « La méthode d'intervention sociologique appliquée à l'étude des usages », in *Actes du colloque : Penser les usages*, Paris, France Telecom, 1997, pp. 259-264.
- « Visiofonía y relaciones intersubjetivas », in *Actes du 2^e Congrès international de sémiotique visuelle*, Bilbao, 1992 s. p.
- « Nouvelles technologies de communication, programmation et sujet », in *Autour de l'œuvre de Michel Chadeffaud*, ouvrage collectif, Université de Pau, Pau, 1990, pp. 121-125.
- « Les revendications identitaires », *Les cahiers de l'IFOREP*, n° 57, Paris, 1989, pp. 88-115.
- « L'industrie basque en Espagne », *Les cahiers de l'IFOREP*, n° 56, Paris, 1989, pp. 66-73.
- « Usages du visiophone », in *Communications : les années 90. Actes des 10^e journées internationales de l'IDATE*, Montpellier, 1988, s. p.
- « L'espace visiophonique », in *Actes des rencontres transdisciplinaires sur les usages cognitifs, pragmatiques et sociaux de l'espace*, Université de Pau, 1988, pp. 146-150.

COMMUNICATIONS DANS DES CONGRÈS, COLLOQUES OU SYMPOSIUMS

- 19-22 septembre 2001, Montréal (Canada) [reporté] : colloque international « 2001 bogues. Globalisme et pluralisme ». Titre de la communication : *Le droit à la déconnexion*.

- 18-25 septembre 2001, Cerisy : colloque national « Modernité : la nouvelle carte du temps ». Titre de la communication : *Nouveaux rapports au temps, désir d'immédiat et pathologie de l'urgence.*
- 28 juin - 1^{er} juillet 2001, Amsterdam (Pays-Bas) : colloque international « Knowledge : the New Wealth of Nations ? ». Titre de la communication : *L'urgence comme angoisse de temps.*
- 9 janvier 2001, Paris : journées d'étude DATAR. Titre de la communication : *Nouvelles technologies de l'information et de la communication et nouvelles territorialités.*
- 18 et 19 décembre 2000, Tours : journées d'étude « Technologies d'information et de communication, espaces et sociétés urbaines ». Titre de la communication : *Technologies de l'information et de la communication et espaces-temps urbains.*
- 23-24 novembre 2000, Bordeaux : colloque national « La vie privée à l'heure des médias ». Titre de la communication : *La déteinte de la gestion de la vie professionnelle sur la vie privée.*
- 5 octobre 2000, Oviedo (Espagne) : journée d'étude « Identidad y nuevas tecnologías de la información ». Titre de la communication : *La identidad en los procesos de desarrollo local.*
- 7 septembre 2000, Sophia-Antipolis : journée d'étude « Visions fertiles ». Titre de la communication : *Nouvelles technologies de communication, urgence et sens.*
- 3-8 juillet 2000, Québec (Canada) : congrès mondial de l'Association Internationale des sociologues de langue française « Une société-monde ? ». Titre de la communication : *Les NTIC ne sont pas des arrosoirs comportementaux : des études d'impacts à la sociologie des usages.*
- 3-8 juillet 2000, Québec (Canada) : congrès mondial de l'Association Internationale des sociologues de langue française « Une société-monde ? ». Titre de la communication : *La valeur du temps de déconnexion dans une société hypermédiatisée.*
- 3-8 juillet 2000, Québec (Canada) : congrès mondial de l'Association Internationale des sociologues de langue française « Une société-monde ? ». Titre de la communication : *Le local sur Internet n'a plus rien de spatial : de quelques conséquences sociales.*
- 27 juin 2000, Grenoble : séminaire de travail DATAR. Titre de la communication : *Lieux, espace public et nouvelles technologies de la communication.*
- 12 juin 2000, Saint- Sébastien (Espagne) : journée d'étude « Nuevas tecnologías de comunicación y sociedad ». Titre de la communication : *Identidad local e y globalización mediática.*
- 30 mai 2000, Paris : exposition du CNRS « Oser le savoir ». Titre de la communication : *Nouvelles technologies de la communication et vie privée.*
- 26-27 mai 2000, Bordeaux : colloque national « Non-verbal, communication, organisation ». Titre de la communication : *La communication non-verbale des utilisateurs du téléphone mobile dans les lieux publics.*
- 16-18 mai 2000, Paris : journées d'étude « Observatoire des tendances ». Titre de la communication : *Société de télécommunication, société de l'immédiat ?*
- 10-13 mai 2000, Montpellier : 1^{er} congrès européen Sciences de l'Homme et Sociétés « Penser la mutation ». Titre de la communication : *Reprendre le temps dans une société de l'immédiat.*
- 26 avril 2000, Paris : journée d'étude « La vitesse, clef de voûte de la nouvelle économie ». Titre de la communication : *De l'urgence de prendre le temps.*

- 18 avril 2000, Paris : journée d'étude « Le temps : contrainte ou optimisation ? ». Titre de la communication : *Ce qui est urgent est-il important ?*
- 23 mars 2000, Tarbes : journée franco-espagnole d'étude « Les NTIC sont-elles facteurs d'insertion ou d'exclusion ? ». Titre de la communication : *Les nouveaux pauvres des télécommunications.*
- 15 mars 2000, Paris : journée d'étude « Sens et performance ». Titre de la communication : *Le temps réel des télécommunications contre la réalité du temps.*
- 25 février 2000, Pau : journée internationale d'étude « Espace public et écologie urbaine ». Titre de la communication : *Espace public et civilité.*
- 5 novembre 1999, Bayonne : colloque international « Identité et universalité ». Titre de la communication : *Peut-on encore défendre une identité à l'heure de la mondialisation ?*
- 12-16 juillet 1999, Santa Cruz de Tenerife (Espagne) : colloque international « Identidad y desarrollo local ». Titre de la communication : *Telecomunicación, identidad y desarrollo.*
- 9-10 octobre 1998, Paris : journées d'étude « La communication mobile ». Titre de la communication : *Activité professionnelle, gestion du temps et téléphonie mobile.*
- 26 juillet-1^{er} août 1998, Montréal (Canada) : XIX^e congrès mondial de sociologie. Titre de la communication : *Le syndrome du zappeur.*
- 4 juin 1998, Ottawa (Canada) : colloque international : « Autoroutes de l'information et développement régional ». Titre de la communication : *Cyberespace et appartenance territoriale.*
- 4 février 1998, Paris : journée d'étude « Télétravail et territoires », Ministère de l'Équipement, du Logement et des Transports et Futuribles International. Titre de la communication : *Produits nomades et territoires.*
- 29-30 janvier 1998, Paris : colloque international « Vitesse et vie sociale ». Titre de la communication : *Ubiquité médiatique et gestion du temps.*
- 11-12 décembre 1997, San Sebastian (Espagne) : colloque international « Projets et réseaux en question ». Titre de la communication : *La prise en compte des usagers dans la conception des nouveaux outils de télécommunication.*
- 25-27 novembre 1997, Pamplona (Espagne) : colloque international « La sociedad de información ». Titre de la communication : *La aparición de nuevas desigualdades en empresas telecomunicantes.*
- 6 novembre 1997, Saint-Laurent-de-Neste : colloque national « Revalorisation du monde rural et implantation industrielles ». Titre de la communication : *Territoire et ubiquité médiatique.*
- 25 juin 1997, Brest : journées d'étude « La mobilité », École Nationale Supérieure des Télécommunications de Bretagne. Titre de la communication : *L'ubiquité médiatique.*
- 27-29 mai 1997, Arcachon : colloque international « Penser les usages ». Titre de la communication : *La méthode d'intervention sociologique appliquée à l'étude des usages.*
- 15-16 mai 1997, Tarbes : colloque international « Urgence, gestion des crises et décision ». Titre de la communication : *Les dangers de l'urgence généralisée.*
- 1^{er} et 2 avril 1997, Gif-sur-Yvette : journées d'étude CNRS « Conception d'interfaces intelligentes et évolution des activités de télécommunication ». Titre de la communication : *L'usage des téléphones portatifs comme expérience d'ubiquité médiatique.*

- 14-16 novembre 1996, Grenoble : Xe congrès national des Sciences de l'Information et de la Communication. Titre de la communication : *Les limites du télé-enseignement par visiophone.*
- 7-8 novembre 1996, Bordeaux : colloque international « Approches de la mondialisation : universalisme technique et recomposition des sociétés ». Titre de la communication : *Internet : existe-t-il encore quelque chose entre l'universalisme technique et les particularismes virtuels ?*
- 19-20 septembre 1996, Nanterre : journées d'étude Europolis « Minorités, représentations, territoires ». Titre de la communication : *Ubiquité médiatique et minorités.*
- 8-12 juillet 1996, Evora (Portugal) : XVe congrès mondial de l'Association Internationale des Sociologues de Langue Française. Titre de la communication : *Cyberespace, appartenances et distance.*
- 21 mars 1996, Bordeaux : rencontres ISIC-Journal Le Monde « Internet, quels publics, quels usages, quels enjeux ? ». Titre de la communication : *Cyberespace : quelle territorialité pour l'utilisateur ?*
- 11 et 12 mars 1996, Sion (Suisse) : colloque international « Fin des territoires ou diversification des territorialités ? La géographie interrogée », seconde partie. Titre de la communication : *De l'ancrage local comme contrepoids fantasmé de l'ubiquité médiatique.*
- 25 et 26 janvier 1996, Toulouse : symposium national « Télécommunications, relations sociales et constructions territoriales ». Titre de la communication : *Téléphone mobile et pratiques du territoire.*
- 29 novembre-1er décembre 1995, Bilbao (Espagne) : colloque international « Ciencia, tecnología y cambio social ». Titre de la communication : *Nuevas tecnologías de comunicación y espacios de futuro.*
- 28 et 29 octobre 1995, Ajaccio : colloque national « Langues et dynamique régionales ». Titre de la communication : *Sentiments et raison envers une langue minoritaire.*
- 1er et 2 juin 1995, Bruxelles (Belgique) : colloque international « Minority language education ». Titre de la communication : *Le basque à l'école maternelle et élémentaire.*
- 12-13 octobre 1994, Bordeaux : séminaire international de l'Institut des Hautes Études de la Sécurité Intérieure « La sécurité dans une Europe ouverte ». Titre de la communication : *Le nationalisme basque.*
- 30 mai - 1er juin 1994, Toulouse : colloque national « Géographie, information et communication ». Titre de la communication : *Survaleur des communications en face à face dans un environnement médiatique.*
- 14- 18 décembre 1993, Bilbao (Espagne) : colloque international « Collective identities in contemporary world ». Titre de la communication : *Identité, langue et modernité en Pays Basque.*
- 27 novembre 1993, Bayonne : colloque régional « Le Pays Basque et l'Europe ». Titre de la communication : *L'identité locale.*
- 25-29 octobre 1993, Pau : 118e congrès national des sociétés historiques et scientifiques. Titre de la communication : *Les immigrés en Pays Basque espagnol et leur participation au mouvement national.*
- 11-15 décembre 1992, Bilbao (Espagne) : IIe congrès international de sémiotique visuelle. Titre de la communication : *Visiofonía y relaciones intersubjetivas.*

- 15 mai 1992, Issy-les-Moulineaux : colloque national « Géographie de la communication et des télécommunications ». Titre de la communication : *Télécommunication et territoires vécus*.
- 1^{er} avril 1992, Paris : journée d'étude « La visiophonie ». Titre de la communication : *Prospective des usages du visiophone à partir de l'expérience de Biarritz*.
- 21-22 juin 1991, Paris : II^e conférence européenne sur les réseaux sociaux. Titre de la communication : *La télévision interactive*.
- 20 juin 1991, Bayonne : colloque national « Nouvelles technologies de communication et développement ». Titre de la communication : *De quelques utopies technicistes en matière de développement lié aux nouvelles technologies de communication*.
- 16 mai 1990, Paris : séminaire de l'Observatoire International de Prospective Régionale « Vie quotidienne, nouvelles technologies et territoire ». Titre de la communication : *Usages sociaux du visiophone*.
- 28-30 septembre 1989, Pau : colloque international « Autour de l'œuvre de Michel Chadeffaud ». Titre de la communication : *Nouvelles technologies de la communication, programmation et sujet*.
- 28-30 septembre 1989, San Sebastian (Espagne) : III^e congrès des sociologues de l'État espagnol. Titre de la communication : *Usos sociales de las nuevas tecnologías de comunicación*.
- 16-18 novembre 1988, Montpellier : X^e journées internationales de l'IDATE. Titre de la communication : *Usages domestiques du visiophone*.
- 14-15 octobre 1988, Pau : colloque national « Rencontres transdisciplinaires sur les usages cognitifs, pragmatiques et sociaux de l'espace ». Titre de la communication : *L'espace visiophonique*.
- 21-25 septembre 1987, Vitoria (Espagne) : colloque international « Sociologia del nacionalismo ». Titre de la communication : *Violencia politica y terrorismo en el Pais Vasco*.

RESPONSABILITÉS SCIENTIFIQUES ET ADMINISTRATIVES

- Responsable de la section de sociologie de l'Université de Pau (depuis 1992).
- Membre du Conseil de l'UFR « Recherche et III^e cycle » de l'Université de Pau (depuis 1992).
- Membre du Conseil Scientifique de l'Université de Pau (1996-2000).
- Membre des Commissions de spécialistes en sociologie des Universités de Pau (depuis 1990) et de Bordeaux II (depuis 1992).
- Responsable du programme « Sujet, distanciation et territorialité » de l'UMR 5603 du CNRS (SET).

- Directeur de l'Institut de Recherche sur les Sociétés et l'Aménagement (Université de Pau-CNRS) (depuis 1999)²⁶.
- Membre du Comité Consultatif Régional de la Recherche et du Développement Technologique d'Aquitaine, section Sciences Sociales et Humaines (depuis 1999).
- Membre du Conseil d'administration de la Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine (depuis 1999).
- Co-responsable de la formation post-doctorale « Ordenación y gestión del territorio » délivré par Eusko Ikaskuntza-Universidad del País Vasco à Bilbao (1997-2000).
- Co-fondateur et co-responsable du Groupe de travail « Sociologie de la communication » au sein de l'Association Internationale des Sociologues de Langue Française (depuis janvier 2000).
- Membre du Conseil de développement du Pays Basque, collège des personnalités qualifiées (depuis 1997).

APPARTENANCES À DES ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

- Société Française de Sociologie (SFS).
- Association des Sociologues-Enseignants du Supérieur (ASES).
- Association Internationale des Sociologues de Langue Française (AISLF).
- Association Internationale de Sociologie (AIS)
- Société française des Sciences de l'Information et de la Communication (SFSIC).

²⁶ L'IRSAM regroupe un ensemble d'équipes de recherche en Sciences Humaines et Sociales réunies autour du thème des rapports entre société, espace, territoire et aménagement. L'Institut (dont le programme pluriformation a été reconnu en juin 1999 par le Ministère de l'Éducation et de la Recherche) fonctionne comme un pôle d'animation scientifique (organisation de colloques et de séminaires), un outil de mise en commun d'équipements indispensables à la recherche (salles de réunion, d'informatique, de reprographie et de télédétection), un lieu de formation à la recherche (DEA et Colet doctorale), et enfin comme un outil d'aide à la divulgation des résultats de la recherche (télécommunications et conférences). Les équipes de recherches sont : le SET (Société Environnement Territoire), Unité mixte de recherche 5306 du CNRS ; l'IRAA (Institut de Recherche sur l'Architecture Antique), Laboratoire Propre du CNRS 5550 ; le Groupe de recherche Élités du Sud, Équipe d'accueil 3002 ; le CECL (Centre d'Étude des Collectivités Locales), Équipe d'accueil 1926 ; le CRA (Centre de Recherche Anthropologique), Équipe d'accueil 2963 ; le GRA (Groupe de Recherche Archéologique), Jeune équipe 2245 et l'Observatoire de l'Eau. Il héberge aussi les enseignements du DEA Sociétés, Aménagement et Développement local, du Certificat International d'Écologie Humaine, l'École doctorale Lettres et Sciences humaines et les maîtrises de l'IUP Aménagement et développement territorial en Formation continue

DEUXIÈME PARTIE
SOCIOLOGIE DES NTIC : DES OBJETS AUX SUJETS

INTRODUCTION

Si un individu s'était endormi durant une vingtaine d'années et s'il se réveillait aujourd'hui, quel serait le changement qui attirerait le plus son attention dans les rues, les gares, les cafés, les lieux publics ? Pas le mouvement précipité des passants qui se croisent toujours sans se voir, ni les panneaux publicitaires que l'on continue de voir sans regarder, ni la richesse qui se reproduit et la misère qui persiste, ni même la mode puisqu'il n'y en a plus. Non, la nouveauté qui l'interpellerait le plus serait sans doute que, tous les dix pas, il croiserait des individus parlant tout seul. Exerçant son regard, il s'apercevrait vite qu'*ils parlent ailleurs* et comprendrait qu'ils sont désormais *branchés*. Et ce, où qu'ils soient. Rentrant chez lui, il regarderait la télévision, écouterait la radio ou lirait la presse, et il apprendrait que le nouvel impératif de nos sociétés n'est pas tant, par exemple, de se mobiliser contre la misère, l'injustice ou l'absence de liberté, que de s'équiper en réseaux de télécommunications encore plus performants afin d'augmenter le volume des échanges d'informations et leur rapidité, le *nec plus ultra* en la matière étant Internet. Internet et les mobiles : la télécommunication toujours, partout, omniprésente donc, voilà ce qui lui serait présenté comme étant non seulement la nouveauté de ce début du XXI^e siècle, mais aussi la promesse d'une vie meilleure.

Mais que signifie donc cette fièvre télécommunicationnelle ? Et puisque tout le monde semble l'avoir, quel émoi ou quelle maladie traduit-elle chez nos contemporains ? Lorsque, au début des années 70, notre dormeur s'abîma dans son long sommeil, la France était pourtant bien loin d'être obsédée par les télécommunications. Elle était même en la matière nettement distancée par ses partenaires européens²⁷. Mais, en l'espace de dix ans, elle va non seulement rattraper ce retard, mais devenir (avec le Canada) le pays du monde le plus avancé en réseaux de télécommunications. Ainsi, en 1973, seulement 5 millions de lignes téléphoniques étaient installées et un particulier devait attendre en moyenne 16 mois pour en posséder une. Six ans après (1979), la France était passée à plus de 14 millions de lignes et l'attente était réduite à trois mois... Ce qui explique que, bien qu'étant une technologie ancienne, le téléphone fut alors vécu par une majorité de Français comme une nouvelle technologie de communication. Au même moment, l'investissement massif de l'État dans la Délégation Générale aux Télécommunications (DGT) permet de rendre opérationnel le réseau Transpac. « En quelque dix ans, la DGT va se retrouver à même d'offrir des produits, telle la télématique, sans même savoir s'il y avait une demande sociale, et sans connaître les usages susceptibles de se développer. »²⁸

À cette fin (repérer et même trouver des usages !), plusieurs expérimentations du vidéotex sont lancées²⁹. La décision, rapidement prise (plan « Télématique »), de distribuer le Minitel à grande échelle fera de la France le pays leader en matière de

²⁷ « De tous les pays développés, la France est le seul où le téléphone ne s'est pas développé. Considéré comme un gadget par le ministre des PTT en 1967, il n'est pas censé intéresser le grand public, ni lui être utile, et les notables qui régissent alors le pays le tiennent en défiance » (Yves Toussaint, 1992, p. 193).

²⁸ Yves Toussaint, 1992, p. 194.

²⁹ Vélizy, Versailles et Val-de-Bièvre, « Télem » à Nantes, « Claire » à Grenoble, « Messagerie Grétel » à Strasbourg et « annuaire électronique » en Ille-et-Vilaine. Par ailleurs, plusieurs expérimentations de la télématique en milieu rural sont réalisées durant la seconde moitié des années 80.

réseaux interactifs³⁰. Une autre expérimentation lancée en 1984, celle du visiophone en milieu résidentiel, est aussi une première mondiale. Les plans « Informatique pour tous » puis « Câble » vont par ailleurs traduire de façon opérationnelle le discours très volontariste de l'État sur la nécessité pour la France de rentrer de plain-pied dans la « société de communication ». Le Plan « Informatique pour tous » est lancé dès le début des années 80. Il vise à mettre en place, dès la rentrée 1985 et dans 50 000 établissements scolaires, plus de 120 000 ordinateurs et à assurer la formation, pour la même date, de 110 000 enseignants. Le Plan « Câble », mis en œuvre à partir de 1983, propose quant à lui de câbler les principales villes de France. La maîtrise d'ouvrage est confiée à la DGT et l'exploitation commerciale à la commune ou à l'exploitant que celle-ci choisit³¹.

Parallèlement, quatre rapports sont commandés à des experts par le gouvernement sur le thème de la « société de l'information ». Sont successivement rendus : le rapport Théry (1994) sur « Les autoroutes de l'information », le rapport Breton (1994) sur « Les téléseuices en France », le rapport Miléo (1996) sur « Les réseaux de la société de l'information » et le rapport Martin-Lalande (1997) sur « L'Internet ». Les deux premiers relèvent d'un colbertisme *high-tech* : il faut, par une intervention vigoureuse de l'État, que la France puisse relever le défi du passage à un autre type de société tout en préservant son unité et le principe de l'accès universel qui est la base du service public. Les deux autres rapports sont plus sensibles à l'ouverture du secteur des télécommunications à la concurrence et pensent même que celle-ci accélérera le mouvement. Mais, pour les quatre, il s'agit bien de parvenir au même but : le passage de la France à la société de l'information par le biais d'un équipement technique volontaire. D'une façon ou d'une autre, les experts pensent que les réseaux se rempliront ensuite tous seuls et que l'augmentation des flux d'informations est nécessairement une bonne chose. Il n'y a donc nul étonnement à constater que la France fut aussi le pays dans lequel les études sur les usages des nouvelles technologies de communication (NTIC) ont été, et de loin, les plus nombreuses dans la décennie 80 : il fallait tout de même avoir quelques idées sur ce que l'on allait mettre dans les « tuyaux »...

Mais le terme de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), aussi leitmotiv soit-il dans le discours médiatique, est bien vague. Le cédérom, le *walkman*, le téléphone mobile, l'Internet, la télévision interactive ou les systèmes de domotique peuvent-ils être sans distinction nommés NTIC ? Faut-il ainsi appeler globalement toutes les technologies, liées à l'information et à la communication, apparues ces vingt dernières années ? Et dans ce cas, pourquoi en exclure la radio, la téléphonie fixe ou la désormais « vieille » télévision, puisqu'elles aussi ont été transformées par leur numérisation et leur hybridation avec d'autres médias ? Une distinction sémantique interculturelle va nous aider à opérer une première réduction dans l'ensemble de ces technologies afin de restreindre les usages pris en compte dans le cadre de ce travail. Le terme français d'*usage* n'a en effet pas tout à fait le même sens que son équivalent anglais *use*. En français, le sens est plus restreint et renvoie à « l'acte d'employer quelque chose ». Il n'est donc par exemple pas question « d'usage de la

³⁰ 300 000 Minitels en 1984, 2,5 millions en 1986, et plus de 6 millions en 1990.

³¹ La loi du 30 septembre 1986 modifie cette donne et autorise les communes à établir elles-mêmes des réseaux en choisissant tant le constructeur que l'exploitant. Ceci explique, qu'actuellement, seulement 44 des 373 réseaux soient contrôlés par France Télécom, mais aussi que ces 44 réseaux — les premiers, donc les plus denses, donc les plus rentables — représentent 65,9 % du parc total des connectés.

télévision » alors que l'on parle d'usage du téléphone. Par contre, le terme anglais s'applique plus largement à « l'action d'utiliser », les recherches sur les *uses* renvoyant aussi bien aux médias de masse qu'aux nouvelles technologies de communication personnelle³². Je serai en la matière doublement français : en employant le mot usage dans son acception française, et en parlant surtout des recherches françaises. Non pas, évidemment, que des recherches n'aient pas été menées sur ce thème dans d'autres pays, j'y ferai au contraire souvent référence, mais les recherches françaises sur l'usage des NTIC occupent manifestement une place remarquable, au point où l'on peut sans chauvinisme aucun, les qualifier (une fois n'est pas coutume) de leader dans les années 80.

Une seconde sélection sera opérée : ne seront pas pris en compte les médias « irradiants » tels que la radio, la télévision, quand bien même fussent-ils « interactifs » dans leur dimension homme / machine, par exemple le Web sur Internet. Le socle technologique sur lequel reposent les conduites ici étudiées ne sera constitué que par les machines et les réseaux permettant la *réciprocité communicationnelle*, c'est-à-dire la bi-directionnalité des informations. Or, les NTIC se réduisent singulièrement lorsqu'elles « redeviennent » NTC³³. Il faut donc entendre par là : téléphone (fixe, portable), fax, visiophone et Internet dans ses dimensions IRC ou ICQ et e-mail³⁴. Seront particulièrement retenus le téléphone mobile et les *chats* sur Internet. Ces deux « machines-réseaux à communiquer » ouvrent en effet des perspectives réellement nouvelles en termes de communication³⁵. La différence essentielle entre les mobiles et toutes les technologies de communication l'ayant précédé, et en particulier le téléphone fixe, réside en ce que, pour la première fois, la localisation physique des interlocuteurs importe peu. D'où qu'ils se trouvent, il leur est désormais possible d'être immédiatement, par l'écoute, la voix et bientôt le regard, dans deux, voire trois endroits en même temps. Un espace sans distance et un temps sans délai se superposent peu à peu à l'espace-temps « classique » de chaque « branché »³⁶. De nécessairement successifs et spatialement exclusifs l'un de l'autre, l'ici et l'ailleurs se muent en branchements possibles pouvant être immédiatement et simultanément vécus. De son côté, les IRC ou ICQ d'Internet ouvrent des « espaces » totalement nouveaux, physiquement non situés, dans lesquels peuvent se déployer des échanges anonymes entre individus désincarnés. Ce relatif décollement des internautes en regard des lieux,

³² Sur cette différence, voir Michèle Martin (1997).

³³ « Redeviennent » car les NTIC étaient appelées NTC au début des années 80. La distinction entre information et communication sera traitée plus loin ; notons simplement pour l'heure que la communication implique une réciprocité que l'information n'appelle pas.

³⁴ IRC, *Internet Relay Chat* (bavardage sur Internet), permet de participer à une discussion, à un « bavardage » en temps réel avec des inconnus, pour le simple plaisir d'échanger. Bien sûr, au fur et à mesure des connexions, les habitués d'un canal IRC se « reconnaissent » et peuvent aller plus avant dans leurs échanges. Les forums sont basés sur le même principe, mais les échanges sont asynchrones et consignés en mémoire. L'ICQ, sigle phonétique de *I Seek You* (je vous recherche), est un système (racheté par AOL en 1998) du même type que l'IRC, mais avec sélection de ses partenaires (voir aussi *MSM Messenger Service*, *AOL Com People & Chat* ou, en France, *Voilà Chat*). Pour une présentation historique du dispositif, voir Mirashi M. (1993) et pour une approche des contraintes sociotechniques de l'IRC, Latzko-Toth G. (2000). L'e-mail est désormais trop connu pour être présenté.

³⁵ L'expression « machines à communiquer » est empruntée à Pierre Schaeffer (1970 et 1972), bien qu'il ne désignait ainsi que le cinéma, la radio et la télévision.

³⁶ « Branchés » : c'est par ce terme que nous désignerons les usagers des NTIC interactives, surtout lorsqu'elles ont mobiles, sauf dans les cas où ils sont obligés de rester à l'écoute (les branchés sont alors contraints d'être des « connectés »).

corps et statuts va permettre l'apparition d'un type d'action totalement inédit : celui de la manipulation identitaire à laquelle un individu va pouvoir se livrer en superposant une identité virtuelle à son identité réelle, une identité fantasmée à son identité sociale. Après avoir exposé les approches spontanées (et majoritaires) des usages et « effets » des NTIC (titre 1), je montrerai l'originalité, la richesse et la relative unité des études sur les usages des NTIC menées en France dans les années 80, au point où l'on a parlé, durant quelque temps, de « l'école française des usages » (titre 2). En s'opposant au modèle déterministe (« l'impact » des NTIC), ces études ont permis, et c'est leur grand mérite, de faire apparaître la figure de *l'utilisateur comme acteur* derrière celle du consommateur censément passif. Mais je montrerai aussi les limites d'une telle approche et plaiderai (titre 3) pour une prise en compte plus globale de *l'expérience d'ubiquité médiatique*. Celle-ci sera présentée à la fois dans sa spécificité, complexité et modélisation, et dans sa capacité à « fonctionner » comme révélatrice de certains traits et changements de notre environnement social.

1- LES APPROCHES « CLASSIQUES »

1-1- LE DÉTERMINISME TECHNIQUE : L'IMPACT DES NTIC SUR LE SOCIAL

« La science découvre, l'industrie applique et l'homme suit »³⁷. Cette affirmation, à la gloire de la science et de la technologie et qui était en exergue de la plaquette présentant l'exposition universelle de Chicago de 1933, pourrait résumer le type d'approche qui, à la fin de la décennie des années 70 et durant toute celle des années 80, a dominé les discours et les études sur les NTIC. Comme l'industrie l'avait été en son temps, les NTIC vont être investies d'une capacité à définir *un nouveau monde*. Leur caractère novateur et presque « magique » (car permettant la réalisation partielle d'un attribut de Dieu, l'ubiquité) ne fera que renforcer cette vision des choses. Cette approche, qui pourrait être qualifiée de déterminisme technique ou de technicisme, se situe toujours en aval de la conception de la technologie³⁸. Elle consiste, par l'observation de la mise en place des technologies, à évaluer leurs « effets » sur les comportements individuels et collectifs, et, partant, sur l'organisation et le changement social. La question posée est en définitive de savoir comment la technique influe sur le socioculturel, l'économique et le politique. La quasi-totalité des études dites « d'impact », massivement réalisées en France à la suite du rapport de Simon Nora et d'Alain Minc (1978) et à la demande d'institutions nationales ou locales désireuses de prévoir les « retombées sociales et économiques » d'un tel processus, relèvent de ce type d'approche. Leurs réponses varient de l'utopie d'un monde transparent où une démocratie réellement participative et une convivialité authentique seraient enfin obtenues grâce à l'interactivité médiatique, aux techniques *soft* et aux réseaux décentralisés, jusqu'à la vision éminemment pessimiste de sociétés décomposées où le spectacle de l'hédonisme et la mise en scène du narcissisme cacheraient mal la détresse de masses anonymes et solitaires, faites d'individus aliénés, récepteurs muets de messages et de programmes conçus ailleurs.

C'est sans conteste le premier type de réponses (les positives) qui a dominé pendant plus de dix ans, tant en Europe, aux États-Unis qu'au Japon. Il n'est peut-être pas inutile de rappeler leur contenu au moment (2001) où l'extension d'Internet semble réactualiser ces visions et où nombre de ses thuriféraires reprennent sans précaution ce qui a déjà été dit (et qui s'est, pour l'essentiel, révélé inexact) il y a vingt ans sur la télévision conviviale, sur les réseaux câblés ou même, en France, sur le Minitel. Ces approches partent toujours d'un double constat : l'espace médiatique est un espace sans distance physique où les lieux s'effacent en se télescopant et où la communication peut s'effectuer immédiatement, de façon interactive et sans intermédiaire. Dans ce nouvel espace, des projets peuvent être investis sous la forme utopique de leur réalisation, et ceci au sens étymologique du terme (*ou-topos* = non-lieu, c'est-à-dire dans un espace sans lieu). Participant à l'accélération générale des flux, les NTIC sont en effet décrites comme des outils de libération envers le déterminisme spatial qui imposait d'être physiquement non éloigné pour être rapidement accessible. Pour la première fois dans l'histoire de l'humanité apparaît une réelle possibilité de rupture du binôme espace-temps, où économie de l'un (espace) se traduisait par gain de l'autre (temps). L'éloignement n'est plus *ipso facto* un facteur pénalisant.

Ainsi, si les villes ont classiquement pu être décrites comme des « accélérateurs d'échanges » (Braudel, 1979), des « commutateurs sociaux » (Claval, 1981) ou des

³⁷ Rapporté par Jean-Jacques Salomon, 1992, p. 274. L'exposition de Chicago était consacrée à « Un siècle de progrès scientifiques et techniques ».

³⁸ Victor Scardigli (1994, p. 300) parle de « techno-logique »

« machines informationnelles » (Fourquet, 1973) parce qu'elles permettaient des économies d'échelle lorsque la transmission des informations prenait du temps, l'effacement de ce même temps de transmission permet d'imaginer une « périphérie sans fin » et une « excentricité généralisée, signe avant-coureur du dépassement de la forme urbaine industrielle » (Virilio, 1984, p. 156)³⁹. Optimistes en termes d'aménagement, certains prédisent même que les nouvelles technologies de communication, couplées à la micro-informatique, permettront l'éclatement de la production dans de petites unités à taille humaine dispersées sur tout le territoire avec, comme application extrême, le télétravail à domicile (A. Toffler, 1980, J. de Rosnay, 1986 ou J.-J. Servan-Schreiber, 1980). Reliées entre elles par des réseaux hyper performants, ces nouvelles unités de production et de vie laisseraient entrevoir la réalisation d'une décentralisation réussie et d'une autogestion possible⁴⁰. Cette décentralisation permettrait à son tour de résoudre les problèmes d'aménagement que l'hypertrophie des métropoles a posés : nuisances (bruit, pollution), baisse de la qualité de la vie (trajet résidence-travail chaque fois plus long et stressant), surcoûts (flambée de la rente foncière, transports en commun déficitaires, frais de gestion urbaine) et lente agonie des campagnes (où vies économiques, culturelles et politiques sont happées par la centralisation urbaine des activités).

Conscientes de ces nouvelles potentialités de développement économique, la plupart des collectivités territoriales cherchent à se brancher sur les réseaux les plus performants afin de rester dans la course aux implantations d'entreprises nomades, proposant même à ces dernières des facilités d'accès à l'information sous forme d'abonnements gratuits à des banques de données ou de téléports, de la même façon qu'elles s'étaient mises à leur offrir, dans les années 70, des facilités foncières pour leur implantation. Cependant, beaucoup de ceux qui ont cru un peu trop vite que les nouvelles technologies de communication allaient ainsi gommer les inégalités territoriales se posent désormais la question des limites d'un tel phénomène. Leur actuelle déception est sans doute à la mesure de l'utopie techniciste qui les animait il y a quelques années, comme si la technique pouvait influencer aussi directement sur l'économique, le socioculturel ou même le politique. Ils se sont entre-temps rendus compte que ces technologies, non seulement n'étaient pas parvenues à générer *par elles-mêmes* plus d'égalité territoriale dans un espace plus homogène, mais avaient au contraire participé, dans la majorité des cas, à la reproduction des inégalités territoriales (voir plus loin).

³⁹ Dans la société de communication, « le radio-concentrisme des échanges et des communications horizontales perd sa valeur au même titre que l'extrême désertification verticale au profit d'une configuration morphologique inapparente où le nodal succède au central dans un environnement électronique prépondérant où la télé-localisation favorise le déploiement d'une excentricité généralisée, périphérie sans fin, signe avant-coureur du dépassement de la forme urbaine industrielle ». Ce phénomène annonce « la déchéance prochaine des politiques d'aménagement territorial (...), le déclin de l'État national (...) et la dérégularisation des différents systèmes d'organisation et de gouvernement (privilégiant la centralité et l'agrégatif) » (Paul Virilio, 1984, p. 156 et pp. 115-116).

⁴⁰ Par exemple : « La société de communication doit être une société de microsociétés avec des communautés aux dimensions humaines, c'est-à-dire d'une taille moyenne, assez grande pour traiter en local une majorité de problèmes, mais assez limitée pour que toute la population puisse être rassemblée et embrassée du regard (...). La grande migration urbaine a détruit les communautés, leur unité et leur convivialité, dispersé ou supprimé leurs activités. Les réseaux câblés interactifs, tels les forums d'antan, devraient faire naître ou recréer de nouveaux villages, même au cœur des zones les plus déshéritées (...). Les réseaux locaux favoriseraient le développement de structures légères et décentralisées ou d'entreprises moyennes (quelques centaines d'employés) que les diverses formes de télétravail permettront d'intégrer progressivement aux nouvelles communautés de vie » (Voge, 1983, pp. 201-202).

Un autre pan de l'utopie télécommunicationnelle expose comment l'agilité des « nouvelles proximités médiatiques » pourrait chasser la pesanteur des relations déterminées par la contiguïté physique et faire oublier le temps perdu avec un voisinage inintéressant ou, selon, la solitude et l'anonymat des grands ensembles résidentiels. À un autre niveau, celui de l'inscription spatiale de l'organisation sociale, ce serait la fin du modèle pyramidal où le sommet fait figure de centralité toute puissante. À la place apparaîtrait un système réticulaire sans centre où chaque point de l'espace, en correspondance directe avec l'ensemble des autres, se passerait désormais des intermédiaires qui, jusque-là, jouaient bien souvent un rôle de censeur et d'accaparement que la hiérarchie leur octroyait. Ainsi Yoneji Masuda, qui sera pour beaucoup, au niveau international, le visionnaire et l'expert de la « société de communication » et, pour le gouvernement japonais, le responsable de l'ambitieux « plan pour la société de l'information : objectif 2000 » (lancé au début des années 70), prévoit que « la société de l'information offrira de nouveaux concepts de liberté et d'égalité, qui incarneront la liberté de décision et l'égalité d'opportunité » (1980, p. 149, trad. propre). L'avènement de cette société (qu'il appelle « Computopia », abréviation de *computer* et *utopia*) « permettra à l'homme de se libérer du travail réducteur jusqu'alors nécessaire à sa subsistance au profit d'un temps désormais libre » (*ibidem*, p. 149). « La future société d'information deviendra une société sans classe, libre de tout pouvoir d'imposition, le cœur de la société étant constituée de communautés volontaires. Une communauté volontaire est une société dans laquelle l'indépendance individuelle est en harmonie avec l'ordre du groupe, et dont la structure sociale est décentralisée et basée sur une cohésion mutuelle. Par « décentralisée », j'entends que tout individu ou groupe d'une communauté volontaire est indépendant et est en lui-même un centre. Et « cohésion mutuelle » veut dire que les individus et les groupes qui constituent les centres partagent une attraction mutuelle pour former un groupe social » (*ibidem*, p. 151).

Quelques années plus tard, les Américains Garrett et Wright (1981, p. 489) renchérisent en écrivant que « les réseaux de communication devraient permettre un mode de décision plus rapide et plus souple dans lequel tous les membres d'une communauté donnée pourraient participer. Au lieu du jeu fermé auquel se livre actuellement une petite élite, la politique serait ainsi l'affaire quotidienne de chacun (...). Par ailleurs, ce système rendra possible la gestion d'une économie décentralisée et démocratique : les gens exprimeront leurs besoins depuis leurs terminaux et les producteurs pourront directement adapter la production à ces informations (...). Alors que le mouvement écologiste actuel rebute l'opinion qui n'y voit qu'un appel à se préparer à la chute imminente de la civilisation et au retour à la société préindustrielle (...), nous pensons qu'un nouvel âge d'or est tout à fait possible. » Cet espoir sera repris tel quel par Al Gore (1994) dans son plan « Global Information Infrastructure » (GII) : « La GII ne sera pas seulement une métaphore de la démocratie en fonctionnement. Elle encouragera dans la réalité le fonctionnement de la démocratie en rehaussant la participation des citoyens à la prise de décisions. Elle favorisera la capacité des nations à coopérer entre elles. J'y vois un nouvel âge athénien de la démocratie forgée dans les forums que la GII créera ». Une fois encore, la croyance que de nouvelles technologies peuvent combler l'espérance d'un monde plus convivial et plus juste domine.

Contrairement donc à ce que pouvait encore observer et dénoncer Jacques Ellul (1981) dans les années 70, c'est moins une « idéologie de la technologie » en soi, froide et synonyme de négation des valeurs humanistes qui domine à partir des années 80 qu'une « idéologie de la communication », chaude et censée apporter bonheur et progrès. C'est

la communication *elle-même* qui est érigée en nouvelle utopie conciliant liberté individuelle, universalisme et convivialité⁴¹. La technologie est la condition de cette transparence communicationnelle. Elle est célébrée en tant qu'outil libérateur, et ce d'autant plus qu'elle est « soft » et non polluante. Il est à ce propos plaisant d'observer qu'un des principaux pourfendeurs de l'idéologie de la technologie, Ivan Illich, exclue de sa critique les technologies de communication (et en particulier le téléphone) sous prétexte qu'elles sont « conviviales » (alors que les autres sont souvent décrites comme « dangereuses » ou « aliénantes »). En ce sens, Illich peut être qualifié de *go between* entre les deux idéologies, la seconde (de la communication) reprenant la notion de convivialité qu'il développe et défend (en particulier dans son ouvrage *La convivialité*, 1973) pour la convertir en l'un de ses piliers à côté de l'ubiquité et de la transparence⁴². De son côté, Jean-Jacques Servan-Schreiber, avec son Centre mondial pour l'informatique, développera l'utopie populiste d'un passage direct des sociétés du tiers-monde d'une organisation locale et traditionnelle à une société ouverte et développée de la communication en s'économisant les méfaits d'une société industrielle : « La révolution du micro processeur et des télécommunications apporte précisément les moyens d'accélérer d'une manière jusque-là inimaginable un processus de développement qui permette de tendre vers l'égalisation à un horizon qui n'est plus de 150 ans, mais sans doute celui d'une génération » (1980, p. 425).

Il est aisé, plus de dix ans après, de montrer les faiblesses de telles études prospectives. Certes, les conclusions auxquelles certaines aboutissent sont rétrospectivement assez fantaisistes... On aurait cependant tort de les rejeter sans autre forme de procès sous prétexte que leurs prévisions se sont dans l'ensemble révélées inexactes. Car, au-delà de leurs prévisions, ces études sont non seulement significatives d'une façon de penser, mais aussi révélatrices des attentes et des tensions qui travaillaient le corps social qui les a produites. Par exemple, si l'idée selon laquelle le développement des nouvelles technologies de communication allait permettre la décentralisation de certaines activités économiques ou leur éclosion dans des zones jusqu'alors tenues à l'écart du développement est si fréquemment revenue dans ces scénarios prospectifs, c'est certainement parce qu'elle rencontrait de réels besoins. Si une redéfinition des frontières entre espace de travail et espace de vie, allant dans le sens d'un décloisonnement des activités et d'une meilleure réalisation personnelle, a suscité tant de projections, ou encore si la réappropriation d'espaces publics et conviviaux a stimulé aussi souvent l'imagination, c'est sans doute que ces thèmes faisaient écho à de véritables attentes.

Que ces attentes aient massivement choisi la célébration des techniques « soft » de communication pour se muer en prophéties ne doit pas étonner. Elles apparaissent en effet à un moment où les croyances et idéologies jusqu'alors pourvoyeuses de sens et d'espérance connaissent un déclin certain. Face aux incertitudes que ces dernières ne comblent plus, la technique enfin propre et conviviale apparaît aux yeux de beaucoup comme quelque chose de solide, de sûr, d'à la fois incontournable et réconfortant : elle quitte ainsi imperceptiblement sa condition de pure production humaine pour se charger d'une dimension transcendante. « L'avantage de l'idéologie techniciste, relève Dominique Wolton, 1992, p. 74), c'est qu'elle apporte une solution simple à des problèmes complexes : elle permet une « intégration » de dimensions sociologiques,

⁴¹ Pour un exposé de cette idéologie, voir Philippe Breton et Serge Proulx (1989). Pour sa critique, voir Philippe Breton (1992) et Dominique Wolton (1997).

⁴² Pour une critique de la notion de convivialité, voir Gérard Claisse (1997) qui signale que celle-ci n'apparaît dans les dictionnaires français qu'au début des années 80 et associée au nom d'Illich.

économiques, techniques et culturelles et une globalisation de la réponse.» La spectaculaire reconversion médiatique d'anciens idéologues dans la célébration de l'*high-tech* au cours des années 80 est peut-être une des dernières tentatives pour collectivement conjurer (avant que d'y « post-modernistement » tomber) la peur du vide laissé par la disparition des grands récits⁴³. Les performances quasi magiques des nouvelles technologies de la communication n'ont certainement fait qu'accentuer le phénomène. Raison de plus pour ne pas prendre au pied de la lettre les représentations qu'elles ont suscitées.

Tous les tenants de cette approche en termes d'impacts ne sont toutefois pas aussi optimistes. Pour certains en effet, l'ubiquité médiatique, loin de permettre aux individus de se rapprocher pour avoir une meilleure prise sur leur destin, risque plutôt de les arracher de leur cadre de référence pour mieux les manipuler. La critique est ici plutôt culturelle : face à l'adversité, à l'absence de perspective, à la crise ou à l'anomie, il serait possible de fuir, via les nouvelles technologies de communication, vers des « ailleurs » plus en accord avec l'imaginaire et les désirs de chacun. S'économisant les désagréments que toute communication *in situ* risque de lui faire courir, un individu en mal de reconnaissance ou que le réel désespère peut en effet se brancher sur un réseau (CB, messageries sur minitel, téléconvivialité anonyme, etc.) pour parler de lui, se dire et se représenter tel qu'il voudrait être, en dehors de toute référence sociale et de tout repère d'identification ou code de classement. Seule compte à cet instant l'image qu'il veut bien donner de lui-même⁴⁴.

Au lieu de freiner la déliquescence du lien social, la désertification des lieux publics de sociabilité et l'enfermement de chacun dans sa sphère privée, les nouvelles technologies de communication ne feraient au contraire qu'accélérer ces phénomènes. Elles précipiteraient l'atomisation des individus en rendant non seulement supportable mais agréable leur isolement. Elles les installeraient dans une sorte d'hédonisme douillet, les conduisant à s'enfermer chez eux avec un frisson de satisfaction au moment où les discours sécuritaires ne cessent de se développer. Replié sur soi, chacun préférerait désormais consommer ses relations au monde à moindres frais, via des lucarnes électroniques, sans contact direct, sans s'exposer à la critique, au risque ou à l'inconnu, contribuant ainsi à vider un peu plus de toute vie les lieux publics en les rendant par là

⁴³ Sur ce thème, voir Serge Proulx, 1994.

⁴⁴ Phénomène que Claude Baltz (1984) nomme « clivage » dans un article où il analyse les messageries sur minitel. On peut alors se poser la question de savoir si ce que certains cherchent prioritairement à travers les nouvelles technologies de communication n'est pas plus leur auto-valorisation narcissique que le développement des échanges. C'est en tout cas ce que constate Dominique Boullier (1986, p. 44) dans son étude sur les *cibistes* : « Bien loin de vouloir multiplier les rencontres pour elles-mêmes, les cibistes y cherchent surtout la réhabilitation de leur capacité à s'auto-définir, à s'approprier leur monde, à s'inventer un statut. Ils fuient en quelque sorte une situation sociale où ils se font posséder, où ils ne s'appartiennent plus ». Michel Bonetti et Jean-Paul Simon (1986, p. 17) vont dans le même sens lorsqu'ils écrivent : « Ce qui est recherché, c'est plus la possibilité d'expression, d'énonciation et à travers ça la reconnaissance par l'autre, qu'on ne cherche pas nécessairement à identifier. Communication narcissique avant tout, où l'on attend du média qu'il permette de s'exprimer, ou bien qu'il parle de soi (fonction miroir), pouvant ainsi contribuer à la réinsertion ou à la valorisation d'individus ou de groupes. » Phénomène que Dominique Wolton appelle « solitudes interactives » (1999, pp. 106-107).

même encore moins attirants pour ceux qui s'obstineraient à les fréquenter⁴⁵. Pour les plus pessimistes, on risque de perdre la notion même d'échelle géographique à force de n'entrer en contact avec la réalité qu'à travers des outils qui se jouent des dimensions physiques. À la conjonction de différents terminaux, de plus en plus dégagé d'un vécu anthropologique de l'espace, l'individu deviendrait totalement dépendant des outils médiatiques dans ses perceptions géographiques, la moindre défaillance de ces outils entraînant des catastrophes existentielles.

Mais, que les descriptions de la future société de communication soient paradisiaques ou apocalyptiques, la démarche qui les produit relève au fond d'une même application mécanique de la pensée de Marshall McLuhan (1968) : *medium is message*. L'important n'est pas le message pris en lui-même (le contenu et le méta-message), mais le mode de communication, c'est-à-dire la technique médiatique employée. C'est elle qui est censée influencer directement ou subliminalement sur le socioculturel, voire sur le politique. Le rôle du sociologue, du psychosociologue ou du géographe consiste alors à mesurer les « effets » et les « impacts » des nouvelles technologies de communication sur l'organisation et le changement social ou sur les pratiques de l'espace. C'est contre ce type d'approche techniciste que certains se sont insurgés en rappelant le poids de la reproduction sociale dans l'adoption des technologies.

1-2- LE DÉTERMINISME SOCIAL : HIÉRARCHIE ET REPRODUCTION DU SOCIAL

Il ne s'agit plus ici, comme précédemment, de partir des technologies pour voir comment elles agissent sur le social, mais du social pour déterminer en quoi sa reproduction conditionne leur développement. Or, force est de reconnaître que la structuration spatiale de notre société est pour l'essentiel inégale, hiérarchique et centralisée. D'où la critique virulente que fait par exemple Jean-Pierre Garnier (1986, pp. 117-118) des visions par trop optimistes évoquées plus haut : « Les réseaux électroniques où circule l'information sont organisés selon une structure hiérarchique et centralisée qui ne fait que redoubler et reproduire, et donc consolider, dans l'espace médiatique, la hiérarchisation et la centralisation propre à la structure de l'espace social, qu'il soit envisagé sous l'angle institutionnel, économique, politique ou culturel (...); il serait illusoire de compter sur l'extension et la densification du réseau médiatique pour mettre fin à la ségrégation sociospatiale (...). Dans une société divisée en classes, la médiation croissante de la communication n'atténue ni, à plus forte raison, n'élimine la hiérarchisation des espaces ».

La même démonstration peut être faite pour l'organisation du travail : directement reliés au centre, les acteurs périphériques s'y réfèrent chaque fois plus afin d'éviter les conséquences négatives d'une décision inadéquate. Ils s'habituent ainsi à une perte d'autonomie de décision et contribueraient par là même au renforcement du modèle pyramidal du pouvoir : « L'accélération des communications a eu pour effet une plus grande centralisation des pouvoirs, une moins grande délégation accordée aux intermédiaires politiques ou commerciaux, quand bien même toute technologie nouvelle en ce domaine permettrait théoriquement le contraire » (Beaud, 1984, p. 159).

⁴⁵ Pour Richard Sennett par exemple (1979, pp. 220-221), « les communications électroniques sont l'un des moyens par lesquels la notion de vie publique a été étouffée ». « Certes, écrit-il, la masse d'informations qui nous parvient est chaque jour plus importante, on voit davantage, mais on agit moins ensemble ». Ceci renvoie au « paradoxe de l'isolement et de la visibilité », paradoxe qui annonce le déclin de l'urbanité, des masques sociaux, des règles de convenance, de la *res publica*.

C'est à partir d'une hypothèse semblable que Gérard Claisse (1986, p. 54) organise sa réflexion sur l'espace urbain : « Avant de modifier l'organisation de l'espace, le développement des télécommunications s'inscrit dans une structure spatiale qui conditionne l'architecture et la répartition géographique des réseaux ». Ainsi, est-il démontré, les nouveaux réseaux de communication les plus perfectionnés sont construits, dans leur quasi-totalité, dans les zones de concentration démographique, ce qui accentue encore plus les disparités spatiales. Seules les zones rentables (peu de travaux en génie civil pour un maximum d'abonnés) sont câblées. À l'intérieur de ces zones, une seconde ségrégation intervient alors : les services offerts étant relativement chers, seule une clientèle solvable y a accès. Dix ans plus tard, le même auteur (1997) constate que « la réticularité cellulaire qui devait permettre d'en finir avec le vieux modèle de la concentration et de la centralisation nous renvoie en permanence l'image de la centralité : accroissement de la polarisation et des hiérarchies urbaines, de la concentration et de la centralisation ».

Contre une vision trop idyllique de la décentralisation, Alain Gras (1997, p. 114) note pour sa part qu'il « est vain de faire croire, une fois de plus, à la souplesse des télécommunications pour les présenter comme un vecteur de délocalisation. Car ce sont en réalité les nœuds du système qui absorbent les flux et ces nœuds sont situés dans les régions ou les villes qui sont déjà les plus riches. » La seule véritable délocalisation à laquelle on assiste est mondiale et concerne soit les industries polluantes, soit celles qui demandent une main-d'œuvre bon marché. Géographiquement, elle se fait toujours « au profit des centres de pouvoir industriel, financier, commercial (à la recherche d'une main-d'œuvre certes qualifiée mais surtout bon marché) et rend inintéressant l'espace interstitiel, physiquement peu éloigné, où les conditions de travail sont proches de celles du centre » (*ibidem*, p. 115). Étudiant l'implantation très inégale d'Internet, de nombreux auteurs montrent ainsi comment ce réseau se développe de façon inégale en ne faisant que creuser le fossé existant entre les pays riches du nord et pauvres du sud⁴⁶. On voit comment le *topos*, chargé de toute l'épaisseur du social, et en particulier de sa dimension inégalitaire, résiste à l'*ou-topos* d'un espace sans distance et par là même aux espérances qu'il semblait porter.

Le fait de croire que les innovations perdent leur caractère discriminant parce que leurs retombées atteignent des « effets masse » et donc se « démocratisent » revient par ailleurs à avoir une vision bien singulière du processus d'innovation (longtemps appelé « progrès »). Dans nos sociétés hyper concurrentielles, l'innovation ne se fige jamais. Elle est au contraire mue par un mouvement dynamique et l'enjeu de luttes dont le but est toujours, finalement, la différence et le pouvoir. Qu'un territoire se dote de nouvelles infrastructures désormais à la portée de tous ne signifie donc pas qu'il rattrape pour cela son retard. Car, entre temps, les territoires « en avance » auront selon toute vraisemblance adopté des infrastructures encore plus performantes. Ainsi, et rapporté aux techniques de communication, François Ascher (1995, p. 71) montre bien comment, si un « certain type de télécommunications se diffuse sur les territoires et se banalise, ce qui prive ces techniques de la première génération de leur valeur discriminante (...), la connexion des petites villes sur ces télécommunications banalisées ne comble aucunement leur handicap dans la concurrence interurbaine. Car, dans le même temps, de nouveaux besoins en télécommunications se développent, et de nouvelles infrastructures nécessaires se localisent... dans les zones les plus développées ».

⁴⁶ Voir par exemple Torrès (1995), Loader (1998), Castells (1998), Schon, Sanyal et Mitchell (1999), Wolton (1999), Wyatt, Henwood, Miller et Senker (2000).

Plaçant aussi leurs études dans une logique de la reproduction, d'autres auteurs ne contestent pas que les technologies puissent avoir quelques effets sur le social. Mais, contrairement aux « technicistes », ils pensent que, loin de dynamiquement transformer la société, les nouvelles technologies de communication ne font que la figer dans la reproduction de ses inégalités. Alors que, chez les technicistes, la technique est présentée comme *origine du changement*, elle est ici pensée comme *condition de la reproduction des inégalités*. De telles études renvoient indirectement à l'école critique pour laquelle les médias sont avant tout des outils d'aliénation. En permettant aux habitants des concentrations urbaines, atomes perdus au milieu d'inconnus, de communiquer avec quelques autres atomes connus mais géographiquement éloignés ou avec des ailleurs purement ludiques ou imaginaires, les nouvelles technologies de communication ne font que rendre « supportable » une inscription sociospatiale que tout, par ailleurs, devrait porter à refuser. Ainsi, se demande Gabriel Dupuy (1982, p. 34), « la suburbanisation, la périurbanisation auraient-elles été urbainement possibles sans le téléphone ? Que l'on se souvienne des symptômes du « mal des grands ensembles » dans les années 60 ! Maladies de déracinement, de migration, de déportation hors des quartiers anciens où la communication était établie de longue date par le voisinage, mais aussi maladie de l'inorganisation, de l'absence d'équipements de première nécessité (médecin, pharmaciens...), de commerce, de transports. Le téléphone n'est-il pas arrivé à point ? » De la même façon, la télédistribution, les messageries minitel et les *chats* Internet ou bientôt le visiophone, en permettant de créer un espace convivial artificiel capable de se substituer, au moins en partie, à un environnement physique peu agréable ou même dévalorisant, désamorcerait d'éventuelles mobilisations visant le changement.

L'ensemble de ces réactions, rappelant l'importance de l'organisation sociospatiale antérieure à l'introduction des nouvelles technologies de communication, est sans doute nécessaire face aux visions par trop déterministes de l'influence de la technique sur le social. Elles sont même indispensables face à « l'idéologie de la communication » qui, prenant appui sur les prouesses techniques des NTIC, promet un peu vite l'Eldorado. Il est évident qu'aucune technologie, quelle qu'elle soit, ne saurait mécaniquement bouleverser les habitudes, les croyances et règles, les systèmes de valeur et de pouvoir, bref les principaux traits de la reproduction sociale des sociétés d'accueil. La conception même des technologies est largement tributaire de cette reproduction (voir plus loin le modèle de la traduction). Mais s'en tenir là (peu des auteurs cités dans cette section le font), sous prétexte que les représentations sociospatiales évoquées plus haut ne sont que fictions face au poids de la reproduction sociale, reviendrait à s'interdire, d'une part de penser l'innovation technologique comme stimulation du changement social et, d'autre part, d'appréhender les représentations suscitées par cette innovation comme révélateur d'attentes sociales.

1-3- LA SOCIOLOGIE DE LA DIFFUSION : LE MODÈLE DE L'ADOPTION

Le *founding father* de cette approche est sans conteste Everett M. Rogers qui, dès les années 1950, focalise ses recherches sur le thème de la diffusion des innovations techniques⁴⁷. Ses interrogations sur la diffusion n'apparaissent toutefois pas *ex nihilo* : elles s'inscrivent dans une tradition anthropologique américaine qui, sous le nom de

⁴⁷ On doit à Joseph Schumpeter la distinction entre invention et innovation. L'invention concerne la traduction technique d'une idée, tandis que l'innovation renvoie à la sanction positive de l'utilisateur (rapporté par Akrick, Callon et Latour, 1988, p. 4).

« diffusionnisme » s'intéressait déjà aux modes d'adoption des innovations⁴⁸. Mais la publication de son ouvrage phare *Diffusion of innovations* en 1962 marque une étape incontestable dans l'histoire des théories de la diffusion. En modélisant le processus d'adoption de l'innovation en cinq phases, Rogers offre un schéma général susceptible d'être appliqué à toute innovation pour comprendre sa diffusion⁴⁹. Selon Rogers (qui se heurtera pour cela à certains de ses collègues économistes), la perception « subjective » de l'innovation par les individus, vécue en termes de distinction ou de satisfaction, joue un rôle tout aussi important que sa dimension « objective », pensée en termes économiques. Pour être adoptée, une innovation technique devra répondre de cinq caractéristiques : son avantage relatif (non seulement en termes de prix ou de bénéfices escomptés mais aussi subjectifs), sa compatibilité avec les valeurs du groupe d'appartenance, sa complexité, la possibilité de la tester et sa visibilité. De leur côté, les usagers sont classés selon cinq profils types : les « innovateurs », les « adoptants précoces », la « majorité précoce », la « majorité tardive » et les « retardataires » (1995, p. 22). L'ensemble de ces typologies permet de suivre l'évolution du *taux d'adoption* considéré comme la variable descriptive essentielle de la diffusion. Le classement des adoptants en différentes catégories permet par ailleurs de suivre le processus de diffusion sur une échelle de temps. C'est ainsi que le profil des adoptants passerait d'un groupe restreint et marginal (les innovateurs et les passionnés) à un groupe plus large (les leaders) puis à une majorité de plus en plus représentative de la population en général, jusqu'à saturation de ce qui est entre-temps devenu la demande. La représentation graphique de ce processus est une courbe en S étiré, l'apogée de la courbe signifiant la fin de la progression différentielle de l'innovation (1995, p. 11).

Méthodologiquement, il s'agit de statistiquement relever, dans un premier temps, les disparités en termes de taux d'équipement selon les groupes sociaux (qui possède quoi) et d'utilisation (qui fait quoi avec quelle fréquence) pour, en un second temps, chercher à expliquer ces disparités en les corrélant avec les variables socio-démographiques classiques pour définir les groupes sociaux : âge, sexe, profession, revenu, habitat, taille de la famille, etc. Des techniques statistiques sophistiquées sont mobilisées pour permettre de cerner la ou les variables explicatives des écarts constatés. De la même façon, les corrélations entre les taux d'équipement et la fréquence d'usage, ainsi que les pratiques de sociabilité, de loisirs, de déplacement, etc., permettent d'obtenir des données sur les éventuels changements dans les pratiques (Chambat, 1994, p. 254). Par son côté normatif et prescriptif, facile à comprendre et semblant tomber sous le sens, cette approche a connu un grand succès et souvent joué un rôle de guide prospectif au moment de lancer une innovation sur le marché. Plus sociologiquement, elle a permis de réintroduire l'épaisseur du social entre l'innovation et l'individu par l'intermédiaire du

⁴⁸ Son représentant le plus fameux en fut Alfred Kroeber (1923) dont certaines idées furent reprises par Linton (Boullier, 1989, p 35). Le célèbre article de Bryce Ryan et Neal Gross (1943) sur la diffusion du maïs hybride dans l'Iowa s'inscrit dans ce courant de pensée (quarante ans plus tard, Henri Mendras (1983) traitera lui aussi de l'introduction du maïs hybride, mais cette fois en France et dans la région de Pau...).

⁴⁹ Ces phases sont la « connaissance » (exposition à l'innovation et acquisition de quelques notions sur son fonctionnement), la « persuasion » (début d'une prise de position sur l'innovation), la « décision » (choix d'adoption ou pas), la « mise en œuvre » (utilisation et évaluation de l'innovation) et la « confirmation » (affirmation du choix) (Rogers, 1995, p. 161-163).

rôle important tenu par le milieu d'appartenance et par les « go between », contacts interpersonnels et réseaux d'influences⁵⁰.

Évidemment, ce modèle a fait l'objet de nombreuses critiques. Parmi les plus courantes, on peut citer celles qui dénoncent le caractère tautologique de la typologie des adoptants. Ainsi, Bardini (1996, pp. 130-131) doute du caractère heuristique de la catégorisation des « innovateurs » (premiers adoptants) selon leur *innovativeness* (propension à innover) : la théorie ne repose-t-elle pas sur des notions qui montrent d'emblée ce qu'elle veut démontrer (les « leaders » sont les plus innovateurs...) ? De la même façon, Patrice Flichy (1995, p. 29) pose la question de l'efficacité de l'analyse en termes de leaders d'opinion au moment de constituer la base théorique d'une réflexion sur la diffusion des médias. Mais la critique majeure faite au modèle diffusionniste concerne le statut du rapport entre les usagers et l'innovation technique elle-même. Celle-ci est en effet donnée une fois pour toutes, indépendamment du milieu qui l'a produite. En amont, Michel Callon et Bruno Latour (1985) font une critique de cette « vision d'après-coup de l'innovation » qui oublie les processus de déplacement et de traduction dont elle est le fruit. En aval, le même type de critique est adressé par Dominique Boullier (1989) : l'approche diffusionniste s'interdit de penser les transformations de l'innovation elle-même à travers sa diffusion. Ce « positivisme de l'innovation, qui ne se transformerait plus, note Boullier (p. 33), entraîne une visée instrumentale de la société et marque toute stratégie qui se résumerait à bien connaître un milieu pour y faire pénétrer les innovations voulues ». Les usagers ne sont finalement perçus qu'à travers leur passivité : ils adoptent plus ou moins rapidement l'innovation et, lorsqu'ils la refusent, leur conduite est négativement interprétée comme une « résistance au changement ». Cette résistance n'est jamais entrevue comme un refus potentiellement porteur, par exemple, d'un contre modèle de développement, mais comme un retard, synonyme de lourdeur ou d'incapacité à comprendre le progrès (significativement, Rogers nomme les derniers à adopter l'innovation les « retardataires »). Cette vision sous-entend un *a priori* favorable à l'innovation : par principe, celle-ci est considérée comme positive. Au milieu réceptif de l'adopter plus ou moins vite... On peut par ailleurs critiquer la vision très dichotomique de cette approche (objet technique – société réceptrice) en ce qu'elle s'interdit de prendre en compte les transformations techniques qui ne manquent pas d'être effectuées *au cours même du processus de diffusion* par effet de feed-back. Les données de la fameuse courbe en S qui modélise la diffusion dans le temps ne sont donc pas exactes puisque le succès mesuré au temps $t + 1$ (par exemple au haut de l'S étiré) ne concerne plus tout à fait le même objet apparu au temps t (par exemple en bas de l'S). Entre temps, des améliorations, prenant en compte les premières observations d'usage, auront été apportées. Rogers lui-même reviendra sur ce parti pris technologiste en reconnaissant que l'innovation subit un processus de « réinvention », terme qu'il introduit dès 1980 pour rendre compte de la façon dont les usagers modifient le dispositif au fur et à mesure qu'ils l'adoptent (Rice et Rogers, 1980)⁵¹. Depuis, ce modèle n'a pas cessé

⁵⁰ Il n'est pas neutre, remarque Patrice Flichy (1995, pp. 27-28), que Rogers se réclame des travaux d'Elihu Katz, l'inventeur, avec Paul Lazarsfeld, de la notion de « two step flow communication » en sociologie des médias (ceux-ci n'influencent pas directement le public « one step flow » mais par l'intermédiaire de groupes ou de leaders qui reprennent, transforment ou rejettent le message des médias « two step flow »).

⁵¹ Dans la quatrième édition (1995) de *Diffusion of innovations*, Rogers consacre aussi quelques pages (174-180) à ce processus (et intitule significativement un paragraphe « La réinvention n'est pas nécessairement mauvaise »...).

d'être amélioré, prenant en compte non seulement cet effet de feed-back mais aussi de multiples variables (par exemple le glissement statutaire des leaders lors du processus). Les techniques de traitement statistique sont devenues de plus en plus sophistiquées, les variations « en temps réel » des courbes projetées selon l'évolution interne de chaque variable en constituant le paradigme. Les courbes continuent certes d'être en S, mais les statisticiens de la diffusion sont de moins en moins sûrs des angles de courbure...

1-4- LA SOCIOLOGIE DE L'INNOVATION : LE MODÈLE DE LA TRADUCTION

Si l'approche de la diffusion s'attache à l'analyse de l'adoption d'une innovation *après* sa première mise au point, les approches dites « de l'innovation » s'intéressent prioritairement à ce qui se passe *avant*, c'est-à-dire au moment de sa conception. Leur objet d'étude est la science et la technique *en train de se faire*. Il est montré que celles-ci, loin d'exister comme réalités autonomes, sont en fait le résultat de rapports de forces, d'opérations d'enrôlement entre chercheurs (porteurs dans leur diversité de visions non seulement techniques mais aussi sociales, économiques et politiques), d'assemblages au sein de réseaux qui confortent, affaiblissent ou instaurent des liens permettant d'établir des choix dont seront issues les innovations. Bref, parler d'innovation dans ce cadre revient à identifier les jeux d'interactions des divers acteurs qui participent à l'élaboration de l'innovation.

Le courant à la fois le plus novateur et désormais dominant dans les modèles que cette approche propose, est représenté par les sociologues du Centre de sociologie de l'innovation (CSI) de l'École des Mines de Paris, dont les recherches s'inscrivent dans ce qu'il est désormais convenu d'appeler le *modèle de la traduction*⁵². Celui-ci part du principe qu'il n'y a pas à opposer science, technique et société. D'une part parce que la distinction entre science et technique ne tient pas à l'observation : on a affaire aux mêmes processus et aux mêmes opérations. Il s'agit d'un même phénomène que l'on peut appeler « technoscience » (Latour, 1989). D'autre part, parce que, l'innovation étant un processus social, son produit (l'objet technico-scientifique) ne peut être que social. Il n'y a pas d'un côté du « technico-scientifique pur » dépourvu de toute dimension sociale et de l'autre du « social pur » dans lequel il n'y aurait de place que pour des relations entre humains. « Ni des nécessités purement techniques ni l'imposition de certaines formes sociopolitiques ne peuvent expliquer la forme prise par les innovations » (Akrich, 1993, p. 36). Il faut au contraire penser ensemble les rapports des hommes entre eux et les rapports qu'ils entretiennent avec la nature et la technique⁵³.

Le modèle de la traduction s'applique donc à examiner la nature des interactions sociales dont les innovations technologiques font l'objet⁵⁴. L'examen des controverses qui accompagnent tout processus d'innovation a montré l'imbrication étroite des

⁵² D'abord appelée « nouvelle sociologie des sciences et des techniques », ses fondateurs en furent Bruno Latour, Michel Callon et Madeleine Akrich. Pour une présentation d'autres courants historiques de la sociologie de l'innovation qui refuse la coupure entre technique et société, voir Flichy, 1995, pp. 75-90. Y sont en particulier traités le courant de la « technologie culturelle » (André Leroi-Gourhan) et celui des « socio-constructivistes » (David Bloor ainsi que Trevor Pinch et Wiebe Bijker).

⁵³ Jean-Jacques Salomon (1981 et 1992) ne dit pas autre chose (voir en particulier 1992, chapitre XI).

⁵⁴ Par traduction, Callon et Latour entendent « l'ensemble des négociations, des intrigues, des actes de persuasion, des calculs, des violences, grâce à quoi un acteur ou une force se permet ou se fait attribuer l'autorité de parler ou d'agir au nom d'un autre acteur ou d'une autre force » (in K. Knorr-Cetina et A. Cicourel (éd.), *Advances in Social Theory and Methodology. Toward an Integration of Micro and Macro Sociologies*, Routledge, Boston, 1981, cité par Flichy, 1995, p. 94).

contenus techniques et sociaux, ce qui explique que deux projets en compétition impliquent en général la confrontation de deux conceptions sociales. L'idée centrale de cette approche est qu'un système sociotechnique ne peut se stabiliser qu'après toute série d'opérations visant à convaincre, à produire des rapprochements, à enrôler, à faire pression, à constituer des alliances ou des oppositions opportunes. Dans tout ce processus, l'énoncé d'innovation sera plus ou moins bien « traduit » par ses porteurs afin qu'il puisse être compris de tous ceux qui (collègues, institutions, diffuseurs) doivent l'adopter pour qu'il acquière le statut de « fait scientifique ». L'inventivité des savants, généralement mis en scène pour expliquer les découvertes, ne sont, montrent Latour et Woolgar (1988), qu'une « reconstruction a posteriori » de la découverte sous la forme de récits la plupart du temps dithyrambiques contribuant au mythe de la science et du savant coupés de la société. Car les « éclairs de génie » ne s'expliquent le plus souvent que « par le hasard des circonstances, les aléas des rencontres, des discussions avec les collègues. Au bout d'un certain temps, l'énoncé scientifique non contesté est réifié, il s'intègre aux savoirs scientifiques du moment, il devient une boîte noire, un fait scientifique stable considéré par chacun comme faisant partie de la nature » (Flichy, 1995, p. 92).

Dans ce cadre, le travail du sociologue consiste à « décrire les opérations par lesquelles le scénario de départ, qui se présente essentiellement sous une forme discursive, va progressivement, par une série d'opérations de traduction qui le transforment lui-même, être approprié, porté par un nombre toujours croissant d'entités, acteurs humains ou dispositifs techniques » (Akrich, 1993a, p. 92). Les notions de médiation et de réseaux sont ici centrales. Elles permettent en effet de montrer l'enchevêtrement de la technique et du social à travers les diverses représentations que les innovateurs ont de la société et des futurs usagers de leur découverte. Sur le plan méthodologique, les techniques ethnographiques sont privilégiées pour suivre l'innovateur au travail et pour décrire comment il mobilise ses ressources et réseaux afin d'inscrire sa vision sociale dans des propositions techniques. Parallèlement, l'analyse des discours permet de repérer les différentes transformations des énoncés.

Incontestablement, cette approche a apporté un sang neuf dans la sociologie de l'innovation, de la science et de la technique. En refusant la coupure entre le social, le scientifique et le technologique, les sociologues du CSI (pour aller vite) ont abordé sous un jour nouveau la question de l'innovation. Leur réponse en termes, essentiellement, de stratégie, d'influence, de stabilisation de réseaux et de contrôle a permis de réintroduire le social dans les laboratoires, le pouvoir dans les réseaux et le doute dans les certitudes scientifiques. Mais cette approche n'est pas exempte de critiques. La première consiste à relever, qu'à force de trop vouloir montrer que les innovations techniques sont le produit d'arrangements et de stabilisations de réseaux d'influence, on en vient à passer sous silence toute contrainte inhérente à l'activité technique elle-même. Or, rappelle Louis Quéré (1989, p. 116) qui cite Simondon (1969, p. 247), « l'articulation des éléments qui rentrent dans la composition d'un objet technique n'est ni arbitraire ni libre, car l'ingénieur est soumis à une exigence qui est celle de l'objet lui-même, à savoir une exigence d'unification interne, de cohérence avec lui-même, de convergence des fonctions dans une unité structurale ». Le refus de l'illusion de l'objectivité des innovations techniques (pensée comme la séparation d'un a-social scientifique et technique) a conduit trop loin en oblitérant toute consistance aux principes internes de la machine ou de l'objet lui-même. Pourtant, note encore Quéré, ce rappel d'une exigence de validité propre à la technique elle-même n'est incompatible ni avec une théorie des réseaux, « ni avec le principe d'une construction collective des machines, ni même avec

la prise en considération de la fonction médiatrice de l'objet technique dans la constitution de réseaux humains » (p. 116).

Une autre critique concerne le modèle d'action privilégié par la sociologie de la traduction : celui de l'action stratégique. À partir du moment où l'innovation est pensée comme stabilisation des liens de pouvoir et de reconnaissance dans des réseaux d'interactions, la question de l'autonomie et de la distance des acteurs envers ces mêmes réseaux (condition de la stratégie) doit au moins être posée. Car la reconnaissance implique toujours une « régulation normative » (Goffman) par laquelle chacun peut donner sens à l'action de chacun. Or cette régulation n'est pas arbitraire. Les acteurs (de l'innovation entre autres) « ne disposent pas à leur gré de la matière dont ils instaurent des rapports entre eux. Dans leurs associations, qu'elles soient occasionnelles ou durables, ils semblent s'orienter en fonction d'exigences de validité qu'il leur faut honorer. » (Quéré, 1989, p. 114). L'acteur peut donc être autonome, mais pas indépendant. Or, la question de la force et de la pesanteur de la culture scientifique, tout comme celle des conditions de l'autonomie des acteurs ne sont jamais posées en tant que telles par la sociologie de l'innovation. Pour elle, elles font partie des données de base.

Enfin, une dernière critique, plus proche de notre objet d'étude concerne le statut de l'innovation elle-même. Toute la dynamique de la démonstration en termes de traduction conduit à un objet fini dont on imagine mal qu'il puisse, après tant de tractations, de tensions et de compromis, être remis en question sur certains points de sa conception. En somme, on pourrait écrire que l'approche en termes de conception-traduction se complèterait assez bien avec l'approche diffusionniste : une fois conçu, l'objet n'intéresse en effet plus les sociologues de l'innovation qui peuvent ainsi « passer le bébé » aux diffusionnistes qui ne s'intéressent, eux, qu'à son adoption par la société. La question de l'objet *dans l'action des usagers* n'est finalement jamais posée. Comme le reconnaît Madeleine Akrich elle-même (1993b, p. 36) « dès que l'objet technique devient objet de consommation ou d'utilisation, il cesse d'intéresser l'analyste qui ne voit dans l'utilisateur que le prolongement non problématique du réseau constitué par l'innovateur. Autrement dit [la sociologie de l'innovation] a certes redonné de l'épaisseur aux objets, mais cela au détriment des acteurs qui s'en saisissent ». Et ce n'est pas la façon dont l'utilisateur est alors et a posteriori réintroduit dans le processus (par le biais « des modes d'emploi, des formes socialisées d'apprentissage ou d'instruments annexes » (*ibidem*, p. 55-56) qui change grand-chose à l'affaire : l'utilisateur est toujours plus « agi » qu'acteur.

1-5- TENTATIVES DE DÉPASSEMENT : MÉDIATION, CONFIGURATION ET AFFORDANCE

Cherchant à dépasser ces limites, Madeleine Akrich va introduire la figure de l'utilisateur non seulement dans la phase de conception de l'objet technique, mais aussi au-delà de l'innovation (pensée comme première acceptation dans la phase de diffusion). Elle va le faire d'abord de façon « classique » au sein même de la théorie de l'innovation en montrant le rôle de l'*usager virtuel*. À chaque niveau de la conception, les concepteurs *imaginent* l'objet manipulé par l'utilisateur. Celui-ci est plus ou moins *virtuel* : complètement lorsqu'il n'est qu'anticipé comme futur utilisateur (et l'image qui en résulte varie bien entendu selon les concepteurs) ou « presque pas du tout » lorsque des tests d'*usabilité* sont effectués en laboratoire ou lors d'expérimentations auprès de « vrais » utilisateurs. Mais, quel que soit le degré de sa « virtualité », il y a bien « une *inscription* de l'utilisateur dans le dispositif » (1993b, p. 56). *L'anticipation des usages*

est donc inscrite dans le dispositif d'innovation lui-même. De la même façon, note-t-elle, « il y a inscription — par la pratique — du dispositif dans le corps de l'utilisateur par le recours à des intermédiaires : modes d'emploi, instruments annexes, formes socialisées d'apprentis-sage » (*ibidem*, p. 56)⁵⁵. Les *scripts* formalisent précisément cette inscription de l'utilisateur. Force est de reconnaître que l'avancée vers l'usager est ici minimale : il n'est finalement qu'*imaginé* et les usages ne sont qu'*anticipés*. Le « modèle tourbillonnaire de l'innovation » (Akrich, Callon et Latour, 1988b), qui intègre bien les épreuves successives que l'innovateur et la figure de l'usager virtuel font subir à un nouveau dispositif technique, s'en accorde du reste très bien.

Steve Woolgar, avec son modèle de la *configuration*, n'est pas loin de cette approche. Dans son étude (1991) sur la mise au point d'une nouvelle gamme d'ordinateurs, il considère la technologie comme un texte et montre comment la conception d'une innovation technique revient à « configurer ses usagers », c'est-à-dire à intégrer dans le dispositif technique lui-même une définition de l'identité des usagers ainsi que différentes contraintes susceptibles d'intervenir lors de l'utilisation. Les usagers doivent donc « lire » (avec un talent allant d'un quasi-illettrisme à une grande culture technique) le texte de leur « représentation d'usage » écrit par les concepteurs (avec plus ou moins de talent ici aussi selon leur capacité à traduire les attentes des futurs usagers en éléments opératoires). Dans leur étude sur les sites « web » associés à des émissions de télévision (donc deux médias différents), Thierry Bardini et Serge Proulx (1999) emploient aussi ce concept dans sa capacité à décrire « un certain arrangement d'éléments opérationnels ou fonctionnels » déterminé par les concepteurs en fonction de l'idée qu'ils se font des futurs usagers-acteurs. « Pour nous, une configuration renvoie à une représentation active, orientée vers un but : elle n'est pas rêve, mais bien fiction opérationnalisable (...). Nous dirons que les représentations des concepteurs s'opérationnalisent en configurations (...) » (1999, p. 6). Même s'il n'y fait pas référence, Patrice Flichy (1995, pp. 208-213) reprend l'essentiel de ce concept avec sa notion de « cadre de fonctionnement »⁵⁶.

En étendant ce schéma au-delà de l'innovation, Akrich franchit toutefois un pas. Elle pose en effet le problème des *usages concrets* et donc celui des interfaces, des *médiations* entre le réseau de conception du nouveau dispositif technique et le réseau de sa diffusion. Il n'est dès lors plus possible de considérer l'innovation comme un simple produit donné une fois pour toutes. Les « réactions », les « résistances » aux *scripts* ou les « trouvailles » des usagers doivent *aussi* être prises en considération et réinjectées sous forme d'informations dans le processus de conception lui-même (qui devient dès lors « permanent »). Les décalages entre *scripts* et usages « réouvrent les négociations » (pour reprendre les termes de la sociologie de l'innovation), mais avec une différence de taille. Il y a désormais un acteur de plus : l'usager.

De la même façon, Josiane Jouët met au centre de son analyse des NTIC la notion de « double médiation ». « Cette dernière est à la fois technique car l'outil structure la pratique, mais aussi sociale car les formes d'usage et le sens accordé à la pratique se ressource dans le corps social » (1993b, p. 101). Une première lecture de Jouët pourrait laisser penser que ce qu'elle appelle médiation relève d'un certain

⁵⁵ Les modes d'emploi sont dans ce cadre analysés comme des « traducteurs » entre l'opacité de l'objet technique et l'usager (voir Akrich M., Boullier D., Le Goaziou V. et Legrand M. (1990).

⁵⁶ De son côté, Laurent Thévenot (1991) montre comment le fabricant cherche à « discipliner l'utilisation » afin de maintenir « la probité de l'objet » par des interdictions d'utilisations (mode d'emploi), des dispositifs pratiques contraignants et des normes de « bon usage ».

déterminisme technique : « Si les outils informatisés concourent à une technicisation de l'acte de communication, ils sont aussi porteurs de valeurs de rationalité et de performance qui pénètrent les pratiques. Ces technologies (...) apparaissent comme des organisateurs de l'action » (ibid., p. 104). Pour elle, « la médiation de l'objet technique n'est donc pas neutre et conduit à une technicisation de l'action qui se repère dans l'accomplissement de toutes les activités ordinaires par le truchement des technologies digitales. La rationalité de la technique structure la pratique qui adopte en retour les valeurs de performativité de l'objet » (ibid., p. 117). Toutefois, cette médiation est double : « D'un autre côté, l'incorporation de l'opérationnalité technique s'accompagne d'une multiplicité de pratiques et favorise l'éclosion des subjectivités ». Or, relève-t-elle, cette subjectivité n'est pas ontologique, mais socialement informée. Par elle, « le social s'infiltré dans les pratiques ». « Il constitue souvent le cadre de référence, l'univers de motivations et de désirs qui insuffle sa dynamique à la pratique. La pratique dans sa mise en œuvre peut être empreinte de subjectivité, mais les cadres régulateurs de l'action se situent dans la société ». Si les technologies de communication jouent un rôle organisateur sur la production sociale, il se produit dans le même temps une socialisation de ces outils qui leur donne forme. Face au modèle techniciste, le social se rebiffe et se manifeste dans des pratiques novatrices qui agissent en retour sur la configuration sociotechnique. Face au modèle sociétal, la technique montre son emprise sur les modalités de l'action. La construction de l'usage social de ces techniques repose donc sur des processus complexes de rencontre entre l'innovation technique et l'innovation sociale. » (*ibidem*, pp. 117-118).

Partant de cette nouvelle ouverture à l'utilisateur et s'appuyant sur la psychologie naturaliste de James Gibson, Thierry Bardini va proposer la notion d'*affordance* pour comprendre la relation des usagers au nouveau dispositif technique⁵⁷. Pour Gibson, l'*affordance* (de *to afford* : donner, fournir) d'un objet est « une combinaison spécifique des propriétés de sa substance et de ses surfaces en référence à un animal ». « Bien qu'une *affordance* consiste en des propriétés physiques en référence à un animal particulier, elle ne dépend pas de cet animal » (1977, p. 67, cité par Bardini, 1996, p. 141). Bardini remplace, en quelque sorte, l'animal par l'utilisateur : « Alors que l'inscription suppose un « scribe » (en l'occurrence l'ingénieur, le designer, le technicien, bref, le concepteur), un auteur, la notion d'*affordance* traduit une possibilité pour l'utilisateur (« l'animal » dont parle Gibson). Un dispositif quelconque n'est ainsi plus réduit à un texte que l'utilisateur doit lire pour l'utiliser, il permet au contraire un certain nombre d'utilisations. Ses *affordances* sont perçues par l'utilisateur en tant que « propriétés physiques de sa substance et de ses surfaces » sans pour autant être des qualités intrinsèques du dispositif mais plutôt des propriétés émergentes de la perception du dispositif par l'utilisateur. En ce sens, l'*affordance* traduit une relation de l'utilisateur au dispositif » (1996, pp. 141-142). Dans le modèle de la traduction, la médiation suppose l'existence d'un code symbolique rendant la communication possible entre concepteur et utilisateur, code renvoyant en grande partie à l'acculturation technique. Bardini, au contraire, veut dépasser cette vision sémiotique et mettre l'accent sur les rapports concrets, relevant de la perception, qu'entretiennent les utilisateurs avec le dispositif technique : « la notion d'*affordance* réintroduit la possibilité d'un rapport physique et concret entre le dispositif et l'utilisateur (...) et ce rapport passe par la perception de l'utilisateur, c'est-à-dire, pour reprendre l'expression de Francisco Varela, par les six sens

⁵⁷ Curieusement, Bardini ne cite pas Donald Norman (1988) qui, pourtant, emploie lui aussi cette notion dans un sens similaire.

de l'utilisateur et pas seulement par le sixième, la pensée » (*ibidem*, p. 142). Finalement, l'*affordance* est appréhendée comme un *go between* pratique entre concepteur et usager. Vues du côté du concepteur, les *affordances* sont le résultat de sa prise en compte de la virtualité de l'utilisateur, et vues du côté de l'utilisateur, elles sont la trace du concepteur virtuel⁵⁸.

⁵⁸ La notion d'*affordance* correspond assez bien à ce que George Mead appelait l'*inside* (1980, p. 137) d'un l'objet physique (voir *supra*, première partie, titre 3-1).

2- DES OBJETS AUX USAGES

Très peu d'articles ont été écrits sur la généalogie des études d'usage des NTIC. À ma connaissance, seuls deux auteurs se sont pour l'instant livrés à ce travail : Josiane Jouët en 1993 puis en 2000, et Pierre Chambat en 1994⁵⁹. Ces auteurs situent l'origine de ces études au début des années 80. Pour Josiane Jouët (2000, p. 492), c'est encore plus précisément l'ouvrage de Jean-Claude Baboulin, Jean-Pierre Gaudin et Philippe Mallein, *Le magnétoscope au quotidien, demi-pouce de liberté*, publié en 1983, qui inaugure ce champ de la recherche. Mais il s'agissait déjà là de premiers résultats. Je préfère identifier le début de ces recherches, leur « lancement » comme dit Alain Giraud, à la tenue du colloque « Sciences humaines et télécommunications » qui fut organisé par le CNET et le CNRS à Issy-les-Moulineaux, en avril 1977⁶⁰. Il correspond très précisément au moment où, en France, le nombre d'abonnés au téléphone a crû plus rapidement que le trafic téléphonique et où la question de « l'informatisation de la société » est posée (le rapport Nora - Minc paraîtra quelques mois plus tard).

Contrairement à ce qui se passe alors dans les pays anglo-saxons, ce nouveau champ de recherche ne va pas se développer dans le prolongement des études sur les usages des mass médias, et en particulier de la télévision. Les grands débats entre sociologues américains (inaugurés à la suite de la parution, en 1944, de *The people's choice* de Lazarsfeld, Berelson et Gaudet) sur la réception des mass médias demeurent peu connus en France en dehors des spécialistes de la communication, pas plus du reste que les recherches des *Cultural studies* britanniques (hormis l'ouvrage de Hoggard, *La culture du pauvre*, publié en France en 1970). Il n'existe pas, en la matière, de tradition sociologique française⁶¹. La sociologie de ce qui va très rapidement être appelé les NTC « nouvelles technologies de communication » va se former sur un terrain vierge. Nouveaux outils, nouvelle sociologie. D'entrée donc, il semble que ce soit le développement de ces technologies qui questionne la sociologie plutôt que l'inverse. Celle-ci va même se faire « interpellée » par les institutions de recherche publique : la DGT et le CNET qui vont lancer de nombreux appels d'offres, mais aussi le CESTA et, dans une moindre mesure, les Plans câble et télématique⁶². La façon dont ces appels d'offres sont lancés va grandement contribuer à « l'autonomisation du champ ». En effet, à cette époque, « les commanditaires ont judicieusement distingué les études de marketing, réalisées par des bureaux-conseils, des recherches sociologiques dont l'objectif n'était pas tant de fournir des clés pour l'action que de comprendre les

⁵⁹ Philippe Mallein et Yves Toussaint (1994), Victor Scardigli (1994), Dominique Wolton (1997), Florence Millerand (1998) et Serge Proulx (2001) y font référence, mais de façon annexe.

⁶⁰ Ses actes ont été publiés par Alain Giraud, Jean-Louis Missika et Dominique Wolton (1978) sous le titre « Les réseaux pensants. Télécommunications et société ».

⁶¹ Exception faite du CECMAS, créé en 1960 par George Friedmann, Edgar Morin et Roland Barthes. Mais, comme l'indique Dominique Wolton (1997, pp. 70-71), « la plupart des questions sur l'influence des médias sont alors déjà posées et traitées par la recherche anglo-saxonne », et « Mai 68 va mettre fin à ce début d'étude des médias et de la communication ». La décennie suivante sera d'abord vide de toute recherche, puis pleine de contresens : « il ne sera plus question que de domination, d'aliénation, d'idéologie dominante. L'école de Francfort triomphe avec les figures emblématiques de Marcuse et d'Adorno. Sur le plan économique, les thèses sur l'impérialisme culturel américain confirment définitivement le fait que les médias appartiennent aux « appareils idéologiques d'État » (*ibidem*, p. 72).

⁶² Le Centre d'Études des Systèmes et des Technologies Avancées a été créé en 1982 par le ministère de la Recherche. Il sera remplacé en 1986 par l'association Descartes, qui disparaîtra elle-même en 1994 (cette date semble décidément représenter un point d'inflexion).

réactions du corps social face à l'arrivée des nouveaux objets de communication » (Jouët, 2000, p. 493).

2-1- L'ÉCART ENTRE LES USAGES PRESCRITS ET LES USAGES EFFECTIFS

Les premières recherches réalisées dans ce nouveau champ sociologique (s'inaugurant donc dans son extradétermination) mettent presque toutes l'accent sur les écarts entre les usages observés et les usages prescrits par les promoteurs des nouvelles « machines à communiquer ». En particulier, les nombreuses études menées sur le vidéotex (Minitel) montrent de façon exemplaire comment un terminal de communication, primitivement conçu pour uniquement consulter des banques de données, va concrètement être aussi utilisé à des fins de divertissement et de rencontres virtuelles (messageries). Les études de Claude Baltz, Dominique Boullier, Jean-Marie Charon, Eddy Cherki, Josiane Jouët, Philippe Mallein, Marie Marchand, Chantal de Gournay, Pierre-Alain Mercier, Victor Scardigli et Yves Toussaint semblent s'accorder pour dégager la notion d'usage dans sa capacité à signifier l'autonomie des pratiques⁶³. La grande liberté de ces premiers chercheurs envers les commanditaires de leurs études mais aussi envers le néo structuralo-marxiste encore dominant à l'époque, leur sensibilité à la montée de l'individualisme et à la contestation des cadres traditionnels de l'action, ne sont sans doute pas étrangères à ce *paradigme de l'autonomie*. Au demeurant, celui-ci est également observable dans d'autres secteurs de la sociologie à un moment où la discipline hésite face à la crise de l'idée même de société⁶⁴. La remise en cause de l'évolutionnisme, la critique de l'idéologie du progrès, la valorisation de la réalisation de soi et déjà l'idéologie de la communication invitent par ailleurs à être particulièrement réceptif aux résistances à l'ordre technologique. Ce n'est toutefois pas la technologie en soi qui est dénoncée (bien que certaines technologies le soient effectivement par ailleurs : voir le débat sur le nucléaire), mais ses usages prescrits ou, si l'on préfère, l'image déterministe qu'ingénieurs et planificateurs leur font revêtir. Les premières expérimentations des « NTIC » font apparaître qu'il y a, de la part de leurs promoteurs institutionnels, « aucune considération de besoin, mais des stratégies politiques et économiques dans lesquelles les acteurs n'ont aucun droit de regard et encore moins de parole » (Laulan, 1985, p. 80). On voit comment la critique du déterminisme technique est ici doublée de celle du pouvoir économique ou, selon les auteurs, du pouvoir technocratique. Face aux « impératifs de rentabilité des industriels et des décideurs engendrant une sorte de violence (viol) des utilisateurs », ceux-ci « résistent » (*ibidem*, p. 30). Par « résistance », Anne-Marie Laulan entend « la réaction multiple, diverse, créatrice et toujours active que les citoyens, les utilisateurs, les publics apportent aux offres technologiques qui leur sont faites » (*ibidem*, p. 9). « Corrélative de l'impérialisme du progrès et du rendement, la résistance renvoie à un autre type de consensus social, où le bonheur n'est pas imposé ni décidé, où l'avenir n'est pas domestiqué, où l'existence sociale n'est pas planifiée » (*ibidem*, p. 11). C'est sur cette

⁶³ Pour une bibliographie complète sur ce thème, voir le numéro commun des revues TIS (vol. 2, n° 1) et Réseaux (n° 37) consacré aux « dix ans de vidéotex ».

⁶⁴ Voir par exemple le colloque sur « L'auto-organisation » tenu à Cerisy en juin 1981 (Dumouchel P. et Dupuy J.-P., 1983) ou celui sur « L'autonomie » organisé à Biviers en novembre 1983 (CEPS et CREA, 1985).

image de l'utilisateur résistant, actif et inventif que va se développer la sociologie des usages de ce qui, un temps, sera appelée « l'école française des usages »⁶⁵.

2-2- DU BRICOLAGE AU DÉTOURNEMENT

Tous les chercheurs de cette « école » feront, à un moment ou à un autre, référence à Michel de Certeau. Le vocabulaire qu'ils emploient y renvoie implicitement lorsqu'il n'est pas cité. Que ce soit Jouët, Baboulin et Gaudin, Toussaint et Mallein, de Gournay ou Charon et Cherki lorsqu'ils décrivent « les manières de faire » avec le magnétoscope, le « bricolage » de la micro-informatique ou « l'appropriation active » du Minitel. Que ce soit Boullier (1984) ou Mercier (1984) lorsqu'ils parlent au même moment de « détournements de l'usage normalisé ». Que ce soit Perriault (1989, p. 14) lorsque, contre les technologues « qui ne voient que deux sortes de gens : ceux que se servent *bien* des appareils et ceux qui s'en servent *mal* », il pose que les usagers développent toujours « des déviances, des variantes, des détournements et des arpeges ». Que ce soit Laulan (1985, pp. 83-84) lorsqu'elle décline la « résistance aux systèmes d'information » en « inventions de procédures » et en « détournements », ou encore Jauréguiberry (1989, p. 6) lorsqu'il décrit les « squats » du visiophone « réalisés au moyen d'explorations, art de faire et procédures inédites », la référence à de Certeau est omniprésente. Et ce n'est sans doute pas un hasard : tous ces chercheurs procèdent à la fois d'une tradition critique du pouvoir *et* d'une volonté de penser l'acteur social dans son autonomie. Pour eux, l'approche que fait de Certeau des pratiques quotidiennes est doublement séduisante. Elle permet à la fois d'aborder les usages des NTIC avec une sociologie attentive aux usagers pensés non plus seulement comme de simples consommateurs passifs mais aussi comme des acteurs, et d'échapper à la vision totalisante et bien pessimiste « d'enfermement des pratiques par le pouvoir » à laquelle conduisent à la même époque les travaux dominants de Bourdieu et de Foucault. De Certeau se préoccupe en effet moins de savoir comment le pouvoir joue avec les faibles que de décrire comment ceux-ci se jouent de la discipline (étudiée par Foucault) et de la domination (étudiée par Bourdieu). Ce que relèvent ces chercheurs au moment de définir leur objet — et non plus terrain — d'étude, c'est la façon dont de Certeau pose le fait que « les usagers bricolent avec et dans l'économie culturelle dominante les innombrables et infinitésimales métamorphoses de sa loi en celle de leurs intérêts et de leurs règles propres » (de Certeau, 1980, p. 13).

« 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* les produits imposés par un ordre économique dominant » (*ibidem*, p. 11, souligné par de Certeau). Avec de Certeau, apparaît donc la possibilité de penser l'acteur social dans son autonomie autrement que sous la forme d'un militant mu par une idéologie et

⁶⁵ Le fait que le secteur des télécommunications soit alors nationalisé en France a certainement contribué au dégagement de cette « école ». D'une part, parce que le financement d'une recherche libre sur ce thème a, nous venons de le voir, matériellement permis la constitution d'un champ sociologique. Et d'autre part, parce que, en donnant une image particulièrement brusque de l'imposition techniciste, parfois à la limite du caricatural (« des méthodes de hussard » écrit Eddy Cherki, 1987, p. 99), les ingénieurs télécoms et les grands corps de l'État vont rendre d'autant plus lisibles les écarts entre usages prescrits et usages effectifs. En ce qui concerne le financement de la recherche, notons que la revue *Réseaux*, qui demeure en français la référence en matière d'analyse des usages des NTIC, a été financée pendant plus de quinze ans par le CNET (premier numéro en juin 1983).

s'inscrivant dans une stratégie. Entre le militant et l'aliénation, l'utilisateur est replacé dans sa capacité d'acteur. L'invention du quotidien ne se fait pas avec de grandes mobilisations, qui ne font que reproduire le pouvoir sous d'autres formes, mais par le biais de micro-résistances visant au contraire à lui échapper : « Le quotidien s'invente avec mille manières de *braconner* » (*ibidem*, p. 10). « L'école française des usages » va s'emparer de cette image des usagers décrits comme des « producteurs méconnus, poètes de leurs affaires, inventeurs silencieux de sentiers propres dans les jungles de la rationalité fonctionnaliste » (*ibidem*, p. 19) pour étudier comment « les procédures populaires jouent avec les mécanismes de la discipline et ne s'y conforment que pour les tourner » et pour montrer comment « ces manières de faire constituent les mille pratiques par lesquelles des utilisateurs se réapproprient l'espace organisé par les techniques de la production socioculturelle » (*ibidem*, p. 14)⁶⁶.

Pendant quelques années, la quasi-totalité des sociologues des usages des NTIC vont se reconnaître dans ce type d'approche. Délaissant les approches quantitatives, ils vont s'appliquer à repérer les manières de faire, prendre le temps d'observer, d'écouter et de revenir sans cesse sur les formes d'usage afin de les modéliser. Leur sociologie est donc qualitative et nécessite dans tous les cas une forte implication des chercheurs. Il leur faut en effet intervenir pour constater, intervenir pour vérifier, intervenir pour comprendre. Car à partir du moment où l'on parle de « braconnages », de « détours » et de « pratiques de résistance », il faut s'attendre à ne pas pouvoir les lister d'avance. Et si ces usages se rapportent de surcroît à des techniques nouvelles, il faudra par définition s'immiscer pour observer. C'est pour cette raison que les méthodes employées par les sociologues des usages sont toutes « intervenantes »⁶⁷.

L'approfondissement des problématiques va toutefois progressivement confronter l'ensemble de ces chercheurs à une même question : est-ce que « l'art de faire » est une façon de « faire avec » en « s'accommodant », à l'image du bricoleur qui adapte comme il peut ce dont il dispose parce qu'il n'a pas le choix, ou s'agit-il de « résister » en « détournant », à la manière du judoka qui, se sachant plus faible que lui, se sert de la force de son adversaire pour lui faire perdre pied ? Dans le premier cas, nous ne sommes jamais que dans une version francisée (donc un peu plus contestataire au niveau du discours) des études en *uses and gratifications* américaines. Dans le second, la « résistance » des usagers conduit plutôt vers une problématique d'un acteur social plus

⁶⁶ Dans sa lecture de l'œuvre de Michel de Certeau comme paradigme de l'activité des usagers, Serge Proulx (1994, p. 188) note que cette seconde position rejoint elle-même une partie (la plus fidèle à ses fondateurs dirait Mattelart) des *cultural studies* qui travaillent sur la réception de la télévision et visent, « par une observation fine des usages de la télévision à domicile, à saisir la dynamique contradictoire entre les ruses et tactiques employées par les téléspectateurs et les « généralités imposées » par une culture de masse omniprésente et envahissante » (voir en particulier Silverstone R., 1989, ou Morley D., 1986).

⁶⁷ Il est sans doute significatif que l'ouvrage de Didier Vrancken et Kuty Olgiers (éds, 2001) sur « La sociologie et l'intervention » ne fasse aucune référence à l'ensemble de ces travaux pourtant très importants du point de vue de l'intervention. D'une façon plus générale, il semble que la sociologie académique soit quelque peu condescendante envers cette sociologie des NTIC. Peut-être faut-il y voir les conséquences d'un double mouvement. D'une part, beaucoup de sociologues de formation qui ont fait partie de cette « école » ont rejoint la 71^e section du CNU (Sciences de l'information et de la communication) pour y faire carrière, avec tout ce que cela suppose (publications dans des revues d'infocom plutôt que de sociologie, colloques, réseaux, etc.). D'autre part, dans son souci de construire son autonomie disciplinaire (elle est créée en 1975), la 71^e section a sans doute coupé trop de ponts avec les disciplines dont proviennent ses chercheurs, ces derniers ayant certainement été payés en retour pour leur « désertion ». Tout cela laisse à penser que l'interdisciplinarité en sciences humaines et sociales représente encore un beau chantier en France.

critique. Les réponses à cette question feront éclater « l'école française des usages » qui, pendant quelques années, avait donné une image suffisamment unie pour qu'elle puisse être ainsi nommée à l'étranger. Certains, devant la raréfaction des expérimentations de France Télécom et la forte demande en aide au développement de structures privées se recycleront sans difficulté dans le conseil⁶⁸. Quelques-uns se focaliseront sur un travail de description chaque fois plus minutieux des procédures d'usage au point que l'on peut raisonnablement douter qu'il s'agisse encore de sociologie (les ethnométhodologues ne réclament au demeurant pas ce label). D'autres enfin opteront pour approfondir l'idée d'une dimension « critique » des usages en posant que sa dimension non stratégique n'est pas pour cela synonyme de passivité et d'inefficacité en termes de changement social.

2-3- REPRÉSENTATIONS D'USAGE ET SIGNIFICATIONS POUR LES USAGERS

Un produit peut à la fois très bien marcher techniquement et tomber en panne économiquement. Pour peu qu'une publicité désastreuse n'ait pas accompagné son lancement, deux raisons peuvent alors expliquer sa faillite commerciale. Soit son prix de vente semble trop élevé au consommateur pour les satisfactions qu'il compte en tirer, soit ce produit, au prix raisonnable, se heurte à un problème d'acceptation : l'usager, oublié dans sa spécificité lors de la conception du produit, se venge. La science, la technologie et l'économie étaient au rendez-vous, le social et ses acteurs pas. Certes, l'essentiel du rôle des ingénieurs-concepteurs est de résoudre des problèmes d'ordre technique. Intermédiaires entre les découvertes scientifiques et les systèmes techniques, ils se doivent de traduire le théoriquement possible en pratiquement faisable. Mais leur horizon d'interrogation sur les finalités de leur produit s'en trouve le plus souvent réduit. Leur logique de concepteurs suit en effet le droit fil de la résolution de problèmes techniques précis dans un environnement donné de contraintes physiques. Le social n'est entrevu que comme un récepteur muet et supposé avide de nouveautés. La seule dimension hétérogène à la technique qui intervient (souvent tardivement et presque toujours sous forme d'un rappel à l'ordre) est d'ordre économique : le scientifiquement possible doit devenir non seulement techniquement mais aussi économiquement faisable.

Le danger d'une telle logique de conception fermée semble évident : emportés par l'effort et souvent la passion de résolution de problèmes purement techniques, les concepteurs produisent de réels bijoux technologiques malheureusement inadaptés à la culture de ceux qui auront à s'en servir. Alain Gras, Caroline Morico, Sophie Poirot-Delpech et Victor Scardigli (1994) ont ainsi montré comment l'informatisation dans le monde aéronautique avait été différemment vécue selon les catégories de travailleurs qu'elle concernait, et au premier chef les pilotes de ligne et les contrôleurs aériens. Pour les contrôleurs aériens, l'innovation est assimilée à un processus coopératif. L'innovation se fait avec eux : ils participent, en les testant, à la mise au point des nouveaux dispositifs d'aide au contrôle. Les contacts fréquents qu'ils entretiennent avec les concepteurs de systèmes les conduisent à intégrer en partie les représentations des concepteurs, et ceux-ci s'imprègnent en retour de l'environnement humain des contrôleurs. Les négociations dont parle l'école de la traduction intègrent donc ici l'utilisateur. L'innovation est finalement le résultat d'une cogestion de la recherche et se

⁶⁸ Voir par exemple l'évolution d'un institut comme l'IDATE qui, en l'espace de quelques années, a totalement abandonné la recherche, qu'il avait pourtant sérieusement impulsée au début des années 80, pour se consacrer uniquement au service et au conseil.

soldera au final par une réussite au niveau de son adoption. C'est presque l'opposé qui se passe avec les pilotes de ligne. L'informatisation des cockpits (celui du A 320 fait en la matière figure de pionnier) est portée par des ingénieurs formés à la seule rationalité technico-opérationnelle et se heurte d'entrée à la vision humaine (si ce n'est potentiellement héroïque) des pilotes. « Les ingénieurs opèrent un clivage de l'univers entre les créateurs et les autres hommes, pilotes aussi bien que passagers » (Gras et *al.*, 1994, p. 229)⁶⁹. Alors que les pilotes comptent sur leur savoir-faire, leur expérience et leur intuition pour faire face aux aléas du pilotage et en particulier aux situations de danger, les ingénieurs veulent au contraire informatiquement tout prévoir afin de ne laisser aucune chance à l'erreur. Erreur que les pilotes entendent immédiatement comme humaine... L'antagonisme de ces deux cultures se soldera par une forte résistance et à une mobilisation de la profession contre l'innovation. Au total, on voit donc comment la connaissance de la culture des groupes d'appartenance est importante au moment de comprendre les types d'usages d'une innovation, la résistance étant l'un d'entre eux.

Plaidant pour une sociologie de l'appropriation, Alain Gras (et *al.*, 1994, pp. 261-262) signale que celle-ci se décline à trois niveaux : « Au niveau individuel, l'utilisateur agit de façon à ce que l'innovation convienne à sa personnalité : il l'intègre dans ses schèmes perceptivo-moteurs familiers, ses habitudes de travail et son expérience antérieure (...). Plus globalement, il organise l'ensemble de ses objets techniques quotidiens pour leur donner un sens personnel, lié à la trame de sa propre vie : comme s'il réalisait une « mise en intrigue » de l'innovation, pour parler comme Paul Ricoeur ». Au niveau du groupe d'appartenance, où les cultures de métier, des classes d'âge et de milieux jouent un rôle fondamental. Et enfin au niveau de la culture, « au sens géographique de culture régionale ou nationale ».

Les deux premiers niveaux se retrouvent souvent dans les recherches de « l'école française des usages » des années 80. Ainsi, Mallein et Toussaint (1994, p. 318) notent-ils que « Nos [10 ans de recherche] ont montré que l'insertion sociale d'une NTIC, son intégration à la quotidienneté des usagers, dépendait moins de ses qualités techniques « intrinsèques », de ses performances et de sa sophistication que des significations d'usage projetées et construites par les usagers sur le dispositif technique qui leur était proposé. Face à un nouveau dispositif technologique, d'une manière plus ou moins explicite et consciente, les usagers effectuent une sorte de procès en légitimité de son usage. De l'issue de ce procès dépendront les conditions de l'intégration sociale de la nouvelle technologie de l'information et de la communication ». Jouët (2000), Chambat (1994) ou Proulx (2001) font exactement le même constat.

Le troisième niveau est par contre moins développé et pourrait être l'objet de futures études, par exemple européennes. Victor Scardigli (1993) a toutefois déjà bien montré comment une même innovation technique est différemment adoptée selon les données spécifiques et en particulier culturelles du lieu. Ce qui donne par exemple « des visages fort différents à Berlin ou Paris, métropoles pourtant également remarquées pour leur ouverture à l'innovation. Et un contraste aussi fort oppose l'Émilie-Romagne et la Catalogne, alors même que ces régions constituent, pour leur propre pays, le modèle du développement économique ou d'exercice de la citoyenneté » (1994, p. 306). Ling, Julsrud et Krogh (1997) décrivent de leur côté combien le vécu particulier qu'entretiennent les Norvégiens avec la nature, en particulier avec l'étendue, le silence

⁶⁹ Bien sûr, des distinctions peuvent être faites parmi les ingénieurs selon leur plus ou moins grande adhésion aux « lois économiques qui coïncident avec l'évolution technologique ». Mais, au final, « personne ne doute au point d'envisager un changement d'orientation » (*ibidem*, p. 238).

et la forêt en se « ressourçant » au cours de longs week-ends, dans leurs *hytte* (cabane, chalet) les conduit à délaisser régulièrement leur téléphone mobile alors que, le reste du temps, ils en font un usage immodéré⁷⁰. À un tout autre niveau, celui des médias, les travaux comparatifs de Liebes et Katz (1990), sur le « décodage » différencié de la série *Dallas* par les téléspectateurs de différents pays, relève de cette démarche. De façon plus générale, il n'y a aucune raison de penser que les désirs d'immédiat et de transparence communicationnelle soient universels.

2-4- LES USAGES DANS LA DYNAMIQUE DE LA VIE QUOTIDIENNE

La nécessité de prendre en compte l'environnement quotidien des usagers pour comprendre leurs modes d'appropriation va donner lieu à une série de recherches ou plutôt de parties de recherches. Peu vont en effet se focaliser uniquement sur les modes de vie, les « micro-cultures », les styles et modes de distinction, les genres liés au sexe ou à l'appartenance ethnique. Par contre plusieurs chercheront à corréliser types d'usage et appartenances. Ainsi, Chambat (1994, p. 259) peut-il noter que « les différences de taux d'équipements ou de fréquences d'usages ne sont que le révélateur des disparités de significations que revêtent les pratiques concernées pour les différents groupes sociaux. Mettre à jour ces significations nécessite le recours à des investigations plus qualitatives s'appuyant sur les tendances lourdes qui affectent l'évolution des modes de vie ». C'est ainsi que Gérard Claisse et Frantz Rowe (1993) en France, comme John Dimmick, Scott Paterson et Jaspreet Sikand (1996) aux États-Unis emploient une méthode originale : celle du carnet de bord où sont notées chacune des communications émises ou reçues pendant une ou deux semaines. Leurs travaux mettent en relief de fortes discriminations sociales (par exemple, le nombre de messages par personne est deux fois plus élevé chez les cadres supérieurs que chez les ouvriers). De même, les célibataires utilisent deux fois plus le téléphone que les personnes vivant en famille. Hormis les célibataires, où il n'y a pas de différence notable entre les sexes, le sexe apparaît comme une variable très discriminante de l'usage du téléphone : les femmes téléphonent en moyenne deux fois plus que les hommes. Mallein et Toussaint (1994, p. 317) rappellent que « le développement de nouveaux usages n'émerge pas *ex nihilo* (...). L'apparition de nouvelles pratiques se greffe sur le passé, sur des routines, sur des survivances culturelles qui perdurent et continuent à se transmettre bien au-delà de leur apparition ». De son côté, Gilles Pronovost (1994, p. 379) insiste sur la nécessité de « situer les usages dans le contexte de l'ensemble de leurs pratiques culturelles ». Toute la difficulté réside dans l'opération d'évaluation de l'autonomie culturelle ou, plus simplement, de la mise en forme de l'originalité des modes de vie. À moins de décalquer les catégories classiques de la sociologie quantitative pour les recomposer (Juan, 1995), il ne reste au sociologue qu'à se transformer en ethnologue s'il veut vraiment évaluer la prégnance culturelle dans les modes d'appropriation des NTIC.

C'est ce que certains vont faire, comme Alain Tarrus (1994) qui n'hésite pas à suivre pas à pas, durant plusieurs jours d'affilée, des usagers du téléphone mobile ou Anne Monjaret (1996) qui partage des bureaux d'employés afin d'étudier les différences sexuées dans le traitement de la gestion des relations familiales par téléphone sur les lieux de travail. Mais ce type d'étude demeure assez rare. Il est par contre impossible de ne pas faire ici référence aux *cultural studies* britanniques, même si cette désormais

⁷⁰ Les Finlandais ont été, avec les Suédois et les Norvégiens (jusqu'à la fin 1999), les leaders de la communication mobile en Europe.

tradition de recherche n'a eu que peu d'écho en France⁷¹. Au départ, on ne peut pas dire que les fondateurs se soient vraiment intéressés aux technologies de communication. L'exploration des réseaux de sociabilité et des modes de socialisation des « classes populaires » par Richard Hoggart, Stuart Hall, Raymond Williams et Edward Thompson étaient clairement associée à une problématique du pouvoir culturel et cherchait plutôt à dégager les mécanismes de résistance à la domination culturelle et à évaluer la capacité à établir des représentations alternatives à l'ordre imposé. La démarche était donc clairement orientée vers une dénonciation de la domination⁷². Ce n'est que dans les années 80 que les *Cultural Studies* vont s'intéresser de près aux médias, et particulièrement aux conditions de réception de la télévision⁷³. La méthodologie, de plus en plus fine, déployée pour l'observation du schéma de l'*encoding-decoding* va conduire à mettre l'accent sur l'importance du cadre domestique de réception, en particulier familial et amical. C'est dans la radicalisation de cette pratique méthodologique qu'Armand Mattelard et Erik Neveu (1996, p. 39) situent le « tournant ethnographique » des *cultural studies* et l'incorporation, « de façon exponentielle, de chercheurs qui œuvrent sur les médias, les *gender studies*, la géographie humaine, l'ethnicité, les loisirs et la consommation. » Le projet *The household uses of information and communication technologies*, mené par Silverstone, Morley, Dalhberg et Livingstone (1989) s'inscrit parfaitement dans cet effort de recontextualisation des usages (au sens anglais du terme) dans un but de compréhension de la complexité du phénomène de la réception⁷⁴. Les études actuelles de Leslie Haddon (1997), Richard Ling (1998) ou Tom Julsrud (1997) sur l'usage du téléphone mobile adoptent le même type d'approche.

Dans le même ordre d'idée de contextualisation, il faut signaler les approches en termes de *filière d'emploi* entre anciens et nouveaux outils de communication ou encore de *déclinaison d'usages*. Il s'agit d'évaluer en quoi et comment l'activité communicationnelle réalisée à partir ou avec d'anciennes technologies conditionne l'emploi des nouvelles. Boullier (1992) montre par exemple comment le magnétoscope a été associé à la TV (alors qu'au départ il avait été conçu pour effectuer des montages vidéo) ou le fax au téléphone. De son côté, Chambat (1994, p. 259), qui parle de « filières d'objets » et de « filières d'usages », rappelle comment l'adoption du micro-ordinateur s'est d'abord faite en référence à la machine à écrire et comment les premières utilisations du téléphone mobile se calquaient sur les pratiques connues du téléphone fixe. Promovost (1994, p. 382) préfère quant à lui parler de « *continuum* empirique d'usage », tandis que Mallein et Toussaint (194, p. 321) décrivent « l'accrochage du nouveau système technique à un système déjà implanté » ou de « fonctionnalité seconde à partir des usages préexistants »⁷⁵.

⁷¹ Il faut par exemple attendre le début des années 90 pour voir les premières traductions de textes (dont le célèbre *Encoding-Decoding* de Stuart Hall) des *cultural studies* paraître, grâce aux efforts des revues *Hermès* et *Réseaux*.

⁷² Voir par exemple Hall S. et Jefferson T. (éds) (1993).

⁷³ Voir Morley D. (1992).

⁷⁴ Voir le numéro spécial 79 (1996) de la revue *Réseaux* consacré aux recherches anglaises.

⁷⁵ Les approches des NTIC du point de vue de la psychologie cognitive ou de l'ergonomie ne sont pas ici abordées, elles nous conduiraient trop loin de notre sujet. Pour une approche en ces termes de l'appropriation des artefacts communicationnels, voir Florence Millerand (2002). Plus largement, voir par exemple Donald Norman (1988 et 1993), Maurice de Montmollin (1990), Pierre Rabardel (195) ou Gérard Poulain (1996).

2-5- USAGE DE LA NOTION D'USAGE DES NTIC⁷⁶

Il fallait s'attendre à ce qu'une attention aussi poussée sur les formes d'usage soit un jour commercialement récupérée. La libéralisation du secteur des télécommunications, la concurrence entre opérateurs et entre fabricants de terminaux, ont en effet, en quelques années seulement, transformé l'image des usagers des NTIC. Considéré comme « un citoyen plus ou moins prioritaire pour obtenir une connexion » jusqu'au début des années 70 (Moeglin, 1990), puis comme « clients » dans les années 80 (ce terme est repris par les grandes entreprises nationalisées EDF-GDF et SNCF), l'utilisateur devient dans les années 90 « un consommateur exigeant dont les besoins et les attentes font l'objet d'une attention particulière » (Carré et Panico, 1997). Depuis quelques années, les investissements dans les réseaux sont tels qu'il est devenu impensable que la demande en télécommunications arrête sa progression. Les scénarios de développement se basent tous sur des prévisions à la hausse : celle-ci est en effet devenue économiquement indispensable⁷⁷.

La prise en compte des formes usages par les opérateurs se fait à deux niveaux. Le premier relève d'une démarche étroitement marketing et au fil de l'eau. Il s'agit de repérer, parmi les multiples usages, ceux qui ont le plus de succès (vision quantitative donc) pour immédiatement calquer dessus des messages publicitaires. Rien n'empêche ensuite de procéder à des études plus poussées et de cerner des types d'usages plus restreints afin d'y associer des « niches commerciales » plus ciblées. Le second niveau est plus proche de la notion d'usage telle qu'elle a été définie plus haut, c'est-à-dire dans sa capacité à braconner, à détourner ou à imaginer en acte. L'expérience du Minitel a montré tout l'intérêt qu'il y eût à savoir observer l'utilisateur dans son appropriation de l'objet ou du service. Car ce sont finalement les « braconniers » de Grétel qui ont imaginé le Minitel dans ce qui fera son succès. Si l'on en était resté aux premiers usages imaginés par les ingénieurs du CCETT, le Minitel aurait sans doute connu le même désastre que, par exemple, en Allemagne. L'idée est donc de pouvoir intégrer des pratiques « d'usages porteurs » dans la « conception permanente » des objets techniques. Il faut pour cela faire appel à de véritables sociologues menant des études qualitatives. Et c'est ici que se pose la question de l'utilisation marchande, mais aussi, *in fine*, technologiste des études d'usage. C'est en effet en se basant sur ces études que les opérateurs vont pouvoir proposer de nouveaux services afin de rentabiliser leurs paris technologiques et financiers.

Et c'est exactement cette « récupération » que va théoriser, puis proposer sous forme de service, Philippe Mallein avec sa « Conception Assistée par l'Usage pour les Technologies d'Information et de Communication » (CAUTIC)⁷⁸. Après avoir montré l'importance des habitudes et cultures des usagers dans la « mise en procès » qu'ils font de la nouvelle technique, Mallein en déduira dès 1994 « qu'une telle façon de poser le problème de l'usage exprime une nouvelle forme d'interaction offre-demande relative

⁷⁶ La formule est de Jean-Guy Lacroix, Pierre Moeglin et Gaëtan Tremblay (employée lors de leur communication au 8^e congrès national des Sciences de l'infocom. à Lille, 1992).

⁷⁷ Le récent épisode de l'attribution des licences UMTS est l'expression caricaturale de ce phénomène. La *croissance* en un besoin croissant en télécommunications parmi la population a conduit les opérateurs à payer des sommes astronomiques pour avoir l'autorisation de mettre en place un nouveau réseau qui, lui-même, coûtera des sommes non moins astronomiques. Dès que ce réseau sera opérationnel, cette *croissance* se transformera en *injonction à télécommuniquer encore plus*. La seule justification réelle, quels que seront les arguments employés pour vanter les nouveaux services, résidera *in fine* dans la nécessité de rentabiliser les investissements effectués selon une perspective de puissance et de croissance technologique.

⁷⁸ Pour la mise au point de cette méthode, Philippe Mallein recevra en 2000 le Cristal du CNRS.

aux NTIC » (Mallein et Toussaint, 1994, p. 318). Ce sera là le début d'un cheminement qui conduira ce chercheur, tout à fait représentatif de l'école française des usages, à penser son travail comme rouage d'une conception interactive entre producteurs et usagers. Sa méthode consiste, en un premier temps, à « lire le destin de la mise en usage d'un nouveau produit ou service dans sa confrontation aux technologies « anciennes », aux pratiques existantes, à l'identité sociale et professionnelle de l'utilisateur (place dans les enjeux, les imaginaires et les tactiques des divers usagers), et aux structures et aux évolutions d'ensemble de l'environnement social et professionnel de l'utilisateur » (Froger et Mallein, 1997, p. 359). En un second temps, « si les concepteurs s'inspirent du savoir ainsi dégagé pour l'intégrer à leurs produits et services, alors ces derniers auront une excellente qualité d'usage, une valeur d'usage forte, qui favorisera un développement rapide de l'ingénierie concourante avec une technologie adaptée. S'ils ne le font pas, s'ils reproduisent par exemple la démarche d'imposition de technologies uniquement pensées par les ingénieurs concepteurs, alors ils auront toutes chances de mettre sur le marché des produits ou des services inadaptés à l'usage, sans signification d'usage pour une majorité, et courent un risque certain »⁷⁹.

Au moins Mallein est-il convaincu de « rendre service à la société » et de ne pas « trahir » son métier de chercheur. Beaucoup d'autres feront ce passage au conseil moins professionnellement et moins ouvertement. Quoi qu'il en soit, cette « récupération » des études d'usage peut être lue de deux façons, les deux étant sans doute exactes. D'un côté, cette attention nouvelle aux usagers est une façon de les reconnaître dans leur capacité d'acteurs et non plus seulement de consommateurs passifs. Ce ne sont plus uniquement leurs « attentes » (ce qui était bien vague) qui sont prises en considération, mais surtout leurs « inventions » et leurs « réécritures » des produits ou des services. D'un autre côté, si l'imposition de types d'usages par les opérateurs s'estompe bien au bénéfice d'une réelle prise en compte d'un usager désormais tout puissant, le choix du développement des réseaux eux-mêmes n'est jamais posé comme enjeu de société. Ce développement est présenté comme « naturel » ou « inévitable » (voir le discours actuel sur Internet). Les avis des usagers sont l'objet de toutes les attentions tant qu'ils sont récupérables dans la perspective d'une augmentation des flux. Mais les raisons et les fins de cette augmentation ne sont jamais posées en tant que telles. La liberté d'usage et, mieux, la possibilité de pouvoir créer de nouvelles fonctionnalités ou « horizons d'usages » ne fait que renforcer l'impensé des choix techniques.

⁷⁹ Site sur lequel la méthode du CAUTIC est exposée : www.ad-valor.com.

2-6- RÉINTRODUCTION DE LA LOGIQUE DU POUVOIR

Michel de Certeau pensait que les « manières de faire » des usagers « traçaient » des « ruses d'intérêts *autres* » et « des désirs qui ne sont ni déterminés *ni captés par les systèmes où elles se développent* » (de Certeau, 1980, p. 20, je souligne). Mais le système d'innovation en boucle qui vient d'être exposé laisse désormais bien peu de latitude à ces ruses ! Car ce système s'appuie précisément sur le « traçage » des « ruses » et des « manières de faire » des usagers face à l'innovation pour mieux adapter cette dernière et la faire correspondre en retour à ce qui aura été entre temps repéré comme leurs « attentes » et leurs « besoins ». Mieux la faire correspondre comment ? Mais sous forme d'objets ou de services marchands plus performants, bien entendu ! Et il n'y a là rien de nouveau. Depuis la grande crise des années 30, chacun sait qu'il ne saurait y avoir de bénéfiques sans ventes et que celles-ci dépendent tout à la fois des capacités financières et des désirs subjectifs des acheteurs. La décision de ces derniers se situant au croisement entre leurs possibilités économiques et leurs besoins socioculturellement déterminés. Il s'agit donc désormais de s'intéresser au consommateur non plus sous la simple forme d'acheteur anonyme à la fin de la chaîne conception-production-vente du produit, mais au contraire sous la forme complexe d'individus mus par des désirs, des attentes et des besoins particuliers dont il faudra déterminer le contenu afin de concevoir des produits capables d'y répondre. Impressionnant retournement inaugurant un nouveau rôle pour les *social scientists* que Galbraith a bien résumé par sa célèbre formule désabusée : « L'homme n'est un objet de science pour l'homme que depuis que les automobiles sont devenues plus difficiles à vendre qu'à fabriquer ».

Il faut ici opérer une distinction entre, d'une part les situations de surencombrement du marché par des produits concurrents sensiblement équivalents et, d'autre part, les situations d'introduction de produits totalement nouveaux, sans concurrence immédiate. Dans le premier cas, les études consisteront à repérer des désirs et besoins dits « flottants » (c'est-à-dire semi-inconscients) pour, en un second temps, mettre en scène leur exaucement (sous forme de photos, clips ou slogans) en y associant le nom ou l'image d'un produit. À qualité, distribution et prix égaux, le produit ayant su être associé à la meilleure réalisation symbolique d'un fantasme « flottant » remportera une part supplémentaire non négligeable du marché : il s'agit là d'un des principes centraux de la publicité et ceci ne nous intéresse pas directement ici. Dans le second cas (introduction d'une innovation) ces études peuvent encore relever du simple marketing publicitaire, le fantasme mobilisé étant alors souvent celui de la distinction dans laquelle le désir d'être associé à la modernité, au progrès et même au futur est souvent prépondérant. Mais elles peuvent aussi conduire à de véritables explorations du social afin de déterminer quels sont les facteurs favorables ou au contraire défavorables à la commercialisation d'une innovation. Celle-ci introduite, il s'agira d'en suivre la diffusion afin de repérer, précisément, les « résistances » ou les « manières de faire » des premiers usagers afin d'améliorer « en temps réel » l'objet ou son image⁸⁰. Rapporté aux technologies de communication, ce phénomène est ainsi décrit par Serge Proulx (1994, p. 197) : « L'explosion actuelle de la communication marchande semble se fonder sur la prise en compte systématique, dans l'élaboration des nouvelles stratégies commerciales de promotions des bien informationnels, de tactiques possibles de résistance de la part des usagers (...). Le pouvoir de résistance des individus est limité et doit être décrit dans le contexte d'un espace communicationnel *imposé* par les responsables de l'offre technologique. L'anticipation des pratiques de détournement et

⁸⁰ Sur l'application de ce principe à la filière automobile, voir Philippe Messine, 1987.

de résistance des usagers est dorénavant partie prenante du travail de « production de la demande » effectué aujourd'hui par les responsables de l'offre des nouveaux projets techniques d'information et de communication ».

De son côté, André Vitalis (1997, p. 152) note que « la société d'information est pensée à partir des possibilités offertes par la nouvelle donne technique : numérisation généralisée et création de supports multimédias, mobilisation instantanée des données et facilitation des échanges à travers des réseaux de plus en plus étendus, multiplication des logiciels et des interfaces, etc. Ce ne sont pas les réformes indispensables à mettre en œuvre, les progrès à accomplir ou les finalités souhaitables qui sont considérés en priorité. Pour la première fois dans l'histoire, on considère d'abord les moyens pour, en fonction de ceux-ci, définir un projet social global qui concerne l'économie et le travail, mais aussi la cohésion sociale, la santé ou la culture. On prend tout d'abord en compte un développement technologique que l'on se propose de favoriser et on regarde ensuite ce qui pourrait être fait à partir de lui. » Et Jean-Guy Lacroix (1994, p. 146) va plus loin en notant que « c'est l'offre qui amorce le processus d'implantation et la généralisation des NTIC, y compris en ce qui a trait à la formation des usages sociaux de ces technologies. Cela ne veut pas dire pour autant que les consommateurs n'ont aucune influence sur le processus d'informatisation sociale, [mais] que l'action des usagers ne se manifeste qu'en réponse aux propositions des promoteurs industriels et des marchands ».

Victor Scardigli (1994, p. 311) relève toutefois que cette façon d'aborder les rapports entre offre industrielle ou marchande et usagers réactifs repose elle-même « sur une vision optimiste du fonctionnement social, où l'avenir résulte d'un compromis entre chacun des partenaires : producteurs et consommateurs d'une innovation, patrons et salariés, classes sociales qui composent une région, tous partageraient encore, peu ou prou, la même religion du progrès humain par le progrès technique. Pour « réussir », une innovation doit s'inscrire dans le prolongement de la culture anthropologique de ses utilisateurs. Or, continue Scardigli, tel n'est pas le cas de la vie quotidienne où des systèmes très sophistiqués, à base d'informatique et de télécommunications, commencent à gérer la vie au foyer comme celle de la cité : gestion des logements et immeubles « intelligents », circulation automobile et autres macro-systèmes. Cette informatisation prend le sens d'une greffe d'une vision du monde et de l'homme, pétrie de rationalisme cartésien et de jansénisme, sur une autre. La greffe réussira-t-elle ? Les ingénieurs pensent le monde comme un ensemble d'objets soumis à des lois scientifiques et se proposent de le rendre plus parfait en obligeant les hommes-utilisateurs du progrès technique à se plier à cette mathématisation, alors que l'immense majorité de la population continue sans doute de vivre dans une autre culture, qui privilégie l'événement et le hasard, la liberté d'initiative et l'intuition, le romantisme et la passion »⁸¹. Scardigli illustre de façon saisissante sa pensée en rapportant les propos d'un adjoint d'Alain Minc qui, en 1980, lui décrivait comment « une multitude d'habitudes quotidiennes peuvent être prises en charge par les technologies nouvelles. Les gens communiquent entre eux en face à face, ils s'échangent des services ou des

⁸¹ Anne-Marie Laulan (1985, p. 61) parle de la « mentalité algorithmique des ingénieurs », tandis que Jean-Marie Charon (1987, p. 112) décrit comment l'approche des ingénieurs du CCETT, qui ont conçu en 1977 la première maquette de ce qui deviendra Télétel, était portée par un projet « rationalisateur et moderniste » et aux yeux de qui « l'utilisateur était préoccupé d'abord par la performance, le gain et la rentabilité ».

informations gratuitement : tout cela peut et doit constituer le marché de l'informatisation de la France. Il faut marchandiser l'informel » (*ibidem*, p. 301) ...

Alain Gras resserre la critique en montrant comment la technoscience ne cesse d'imposer à l'individu contemporain une connexion accrue à des réseaux. « Nous sommes partie prenante d'une infrastructure faite de réseaux interconnectés, qui rend l'individu complètement dépendant des choix techniques (...) opérés en des lieux mystérieux et pour des raisons que personne ne connaît. Mais en ces lieux mystérieux opère tout le pouvoir de la technoscience obsédée de puissance. Dans les milieux des producteurs de technique agissent ainsi les impératifs qui amènent à rendre plus rentables en termes financiers les équipements, aussi bien que les valeurs de compétition entre scientifiques qui poussent à la découverte indépendamment de toute considération sur les conséquences » (Gras, 1997b, p. 140). Conséquence de cette pression : « si [l'individu] ne se branche pas volontairement sur les réseaux, il est condamné à une vie solitaire ou à un exil campagnard, et il ne fera que survivre » (*ibidem*, p. 140). Armand et Michèle Mattelart (1986, p. 120) n'hésitent pas à parler de « programmation » et de « taylorisation » des consommateurs des technologies de communication : « Le taylorisme est né associé à la notion de discipline, de corps disciplinés, d'appareil disciplinaire. Aujourd'hui, avec la connaissance démultipliée des mouvements du consommateur, avec les apports des sciences de l'intégration fonctionnelle et affective, ce corps est produit et programmé en ses désirs et ses motivations par d'autres « disciplines » fondées sur la forme organisation-valorisation, qui n'agissent plus par code disciplinaire, mais par code de séduction. »

3- DES USAGERS AUX SUJETS

3-1- TRANSITION

La sociologie des usages permet de dépasser l'image d'un usager « buvard » qui, selon sa porosité, absorberait avec plus ou moins de talent l'innovation technologique. En intervenant dans le quotidien même de cet usager et en observant ses « manières de faire », cette sociologie l'a d'abord dégagé de ce rôle passif. En mesurant l'écart entre les usages effectifs des nouvelles machines à communiquer et les usages prescrits par leurs promoteurs, elle a ensuite permis de penser cet usager comme acteur. En repérant comment ses « déviations », ses « braconnages » et ses « détournements », étaient non seulement des réactions et des façons d'être, mais aussi des créations et des manières de faire, elle a posé la question du changement social à partir des usages des NTIC, la débarrassant au passage de tout technicisme. Cependant, cette sociologie — dont l'objet est finalement ce que Jacques Perriault a appelé la « logique de l'usage » — a toutefois ses limites. En effet, si elle permet de bien cerner les pratiques à un niveau micro sociologique, elle ne parvient que rarement à prendre en compte le macro sociologique, c'est-à-dire à produire une connaissance sur les grands courants qui traversent notre société, et à montrer en quoi et comment les usages peuvent y renvoyer. Cette limite est repérable à trois niveaux.

1) Par son oubli que l'innovation est déjà elle-même un objet social. La sociologie des usages a eu trop souvent tendance à considérer l'objet ou le dispositif dont l'usage était étudié comme un produit au départ exogène à la société⁸². La sociologie de la traduction montre pourtant bien comment il y a, en amont de la diffusion, incorporation, « hybridation » entre solutions techniques et problèmes sociaux, et que l'innovation technologique est grandement dépendante des rapports de pouvoir qui structurent le social.

2) Par son opposition trop systématique entre la technique et l'utilisateur⁸³. Il en résulte une sorte de face à face dans lequel la technique est souvent appréhendée dans sa logique propre (comme indépendante du social) et l'utilisateur considéré dans son individualité et sa subjectivité. Ceci conduit d'une part à accentuer le premier travers (poser la technique en soi, comme extérieure à la société) et d'autre part à « psychologiser » le comportement des utilisateurs, et donc à risquer de perdre de vue la détermination sociale des usages.

3) Par la surestimation de l'autonomie de l'utilisateur. En s'opposant au modèle déterministe, les études d'usage ont permis, et c'est leur grand mérite, de faire apparaître la figure de *l'utilisateur comme acteur*. Mais celui-ci est pourtant pris dans des structures qui limitent constamment ses capacités de « résistance », de « bricolage » ou de « détournement ». Et si cette façon de faire est, comme le pense Michel de Certeau, une manière de ruser avec le pouvoir, encore faut-il nommer ce dernier et dire en quoi il

⁸² Il faut reconnaître que la façon dont ont été lancées les premières expérimentations de la DGT portait à commettre cette erreur. Les ingénieurs télécoms reconnaissaient alors eux-mêmes lancer des produits « dont les prouesses émerveillaient tout le monde » (DGT, 1982), mais dont « personne n'avait vraiment idée de l'utilité sociale » (Charon, 1987).

⁸³ Par exemple Jacques Perriault qui pose la relation d'usage comme « une sorte de négociation entre l'homme, porteur de son projet, et l'appareil, porteur de sa destinée première » (1989, p. 220). Ou, de façon encore plus nette, Anne-Marie Laulan qui systématise l'opposition entre « la technologie électronique qui génère la perte d'identité » et « la vitalité des résistants qui n'ont pas encore oublié le goût de la liberté » (1985, pp. 11 et 55).

pèse sur les modes d'usage, chose qu'un enfermement sur l'utilisateur pris comme une monade ne permet pas.

En se focalisant trop sur les usages « en soi », cette approche court donc le risque d'oublier l'amont et l'aval social des usages. Un bilan de l'ensemble des études de « l'école française des usages » fait heureusement apparaître que ce n'est jamais tout à fait le cas.

Certaines études, se plaçant aussi en amont, mettent en effet l'accent sur les relations entre types d'usage et appartenances socioculturelles, entre usages organisationnellement situés et capacités stratégiques, ou encore entre latitude d'usage et pouvoir économique et politique.

D'autres, se situant aussi en aval, questionnent les usages dans leur capacité à influencer sur le partage entre espace privé et espace professionnel, sur les formes d'organisation du travail, sur la gestion du temps et de l'espace, ou encore sur les rouages démocratiques dans un environnement d'immédiateté communicationnelle. Toutefois, beaucoup ont tendance à « naturaliser » les usages en les étudiant de façon certes très fine, mais avec une méthodologie qui, relevant d'une ethnographie minutieuse, ne leur permet pas d'aller au-delà de l'économie interne des usages.

Mes recherches m'ont peu à peu conduit à privilégier une position qui se situe presque à l'opposé : *ce sont moins les usages (en soi) qui m'intéressent que ce qu'ils peuvent nous apprendre de notre société*. Et les usages des NTIC me paraissent justement être d'excellents *révélateurs* de certains traits et évolutions de notre environnement social. En photographie, un révélateur est une solution employée pour le développement d'un cliché et qui rend visible l'image latente. Il peut être intéressant d'en étudier la formule chimique, et il est bon que certains s'y livrent. Mais l'utiliser afin de faire apparaître ce qui n'est, jusqu'à son intervention, qu'imaginable semble beaucoup plus motivant. Or, comme l'ont bien montré Dubet et Martuccelli (1998), l'image de notre société est devenue floue, insaisissable. Les catégories qui permettaient de donner un sens global à notre environnement social sont désormais éclatées, centrifugées et dispersées au point où il devient impossible de donner un nom à *la* société. Partout, on assiste à la crise du système, du travail et de l'État-nation, triade à travers laquelle la société avait jusqu'ici donné un sens à son intégration et pensé les formes de son action. Au même moment, la radicalisation de la modernité tend à disjoindre d'un côté le sujet, les sentiments individuels, l'autonomie morale et la foi, et de l'autre l'économie, le public fonctionnel, l'utilitarisme instrumental et la rationalité.

Si l'on accepte que « l'ancienne idée de société est remplacée par la représentation des formations sociales comme des ensembles complexes dans lesquels des communautés d'intégrations sont juxtaposées à une série de marchés et à des cultures proposant une définition du sujet », et que « ces divers éléments s'imbriquent sans nécessité fonctionnelle, sans cohésion centrale » en laissant place à « des sociétés qui se perçoivent comme fragiles, fragmentées, tirées entre des logiques contradictoires ou indifférentes les unes aux autres » (Dubet et Martuccelli, 1998, p. 53), alors il faut aussi en tirer les conclusions et *cesser de penser la société comme une unité*, comme une structure capable de tout intégrer. La représentation de la société comme un sujet qui articule les multiples dimensions de la vie sociale n'est plus tenable. Désormais, « le monde social se présente comme un ensemble de formations sociales et non plus comme un ensemble de sociétés, comme un ensemble de systèmes et non comme un système, et l'expérience de l'hétérogénéité se substitue à celle de l'unité » (*ibidem*, p.

53). L'image de la société est donc floue, non seulement parce que celle-ci bouge tout le temps, mais aussi parce qu'elle n'a plus d'unité. Et rien ne sert de vouloir tordre la réalité sociale pour lui redonner un semblant de cohérence figée qui rétablirait la sociologie explicative dans sa superbe. Il faut non seulement accepter l'idée de l'éclatement du social, mais en faire l'objet même de la description sociologique. L'analyse sociologique consiste alors à donner un sens aux relations d'interdépendance qui seront observées entre ces « éclats de société ».

La sociologie s'étant bâtie sur l'idée de société (opposée à la communauté), il ne faut pas s'étonner de constater son actuelle dispersion en « sociologies locales », chacune pointant à sa façon la crise de la sociologie classique⁸⁴. Mais se pose alors la question : *comment faire de la sociologie sans s'enfermer dans l'un de ses champs*, par exemple dans notre cas la sociologie des usages ? Ou encore, car il n'y a aucune raison de dédaigner ces sociologies locales, comment faire *une* sociologie sans renoncer pour cela à l'idée de *la* sociologie, c'est-à-dire, finalement, à celle de société ? Sauf à tomber dans une réaction nostalgique néo-structuraliste ou à succomber aux sirènes post-modernes d'une désarticulation générale (et en particulier celle de la sociologie), la seule réponse possible consiste à penser la société *non plus comme une unité donnée et structurante, mais comme un résultat éphémère et aléatoire des pratiques sociales*. La société n'est plus une totalité « en soi » qui à la fois détermine les acteurs sociaux et constitue l'enjeu de leurs mobilisations, mais le produit « pour soi » de leurs conduites afin de construire une représentation à la fois intellectuelle et concrète de leur vie sociale⁸⁵. Il est dès lors possible de travailler dans un champ sociologique (pratiques locales) tout en ne perdant pas de vue : d'une part que les pratiques observées sont aussi des « représentations en action », et d'autre part que les actions sont aussi productrices de représentations (cohérence sociale). C'est ainsi que les usages des NTIC peuvent être étudiés *et* comme pratiques « locales » *et* comme constructions « générales ». Mais il faut pour cela que ces usages renvoient à une expérience qui soit à la fois suffisamment forte (prégnance au quotidien) aux yeux de ceux qui la vivent, et importante au point de condenser en elle plusieurs points de vue de la réalité sociale globale.

Bien entendu, considérer les études d'usages des NTIC comme de *la* sociologie et non plus comme *une* sociologie implique deux préalables, l'un théorique et l'autre méthodologique. Le premier, qui constitue l'objet du prochain titre (3-2) renvoie au concept d'expérience sociale par lequel il est à la fois possible d'étudier les conduites des acteurs (dimension descriptive), de rapporter, en amont, ces conduites à des logiques sociales (détermination sociale) et de montrer comment leur combinaison particulière (qu'il est possible de modéliser : l'expérience étudiée acquiert alors un sens sociologique) peut être productrice d'écarts, de réactions ou d'innovations contribuant à modeler la réalité sociale. Le second préalable est méthodologique (titre 3-3) : si l'observation et le suivi quantitatif ou qualitatif (carnet de bord, artifices techniques permettant de mesurer les flux réels, interviews approfondies, etc.) sont des techniques

⁸⁴ « La sociologie semble prise dans la division du travail continue qu'elle a elle-même si souvent décrite. Au fil des années, se sont formés des assemblages d'objets et de théories qui se constituent comme autant de territoires séparés, comme autant de domaines clos ne se disputant guère et dialoguant encore moins » (Dubet et Martuccelli, 1998, pp. 52-53).

⁸⁵ « L'idée de société ne découle plus de « fondements naturels », mais elle est le résultat d'un travail constant, à travers divers conflits, pour dégager une représentation pratique de la vie sociale. « Représentation » signifie que la société se construit à distance des faits sociaux. « Pratique » signifie que cette représentation, pour circonstancielle qu'elle soit, informe et anime les conduites collectives en les insérant dans un cadre large de signification, elle leur donne sens » (Dubet et Martuccelli, 1998, p. 302).

incontournables pour rendre compte des usages « en soi » (et nous les avons nous-mêmes employées), elles n'atteignent pas l'efficacité de l'intervention sociologique au cours des indispensables aller et retour entre pratiques et logiques d'action, et au moment de la validation des modélisations. L'adaptation de cette méthode à l'étude de l'expérience d'ubiquité médiatique que permettent les NTIC sera donc exposée en détail.

3-2- LA NOTION D'EXPÉRIENCE D'UBIQUITÉ MÉDIATIQUE

Si le choix de la méthode d'intervention sociologique pour étudier les usages du visiophone à Biarritz m'apparaît aujourd'hui méthodologiquement discutable (voir *supra*, titre 3-1 de « parcours de recherche »), je dois reconnaître que la suite de mes recherches doit beaucoup à cette « erreur d'appréciation ». En mettant en œuvre cette méthode, qui permet une écoute aussi attentive qu'assidue des usagers dans leurs témoignages et dans leur effort pour rendre compte de leur vécu, je me suis donné l'occasion de prendre conscience de dimensions de leurs usages qu'une trop grande focalisation sur les usages eux-mêmes m'aurait conduit à négliger. Ce fut au demeurant ma première réaction lorsque, à Biarritz, certains des participants aux groupes d'intervention sociologique commencèrent à vouloir parler de ce qui m'apparaissait alors être des « états d'âme ». Rapportés à une approche en termes d'usages, parler par exemple « d'authenticité » ou « d'éthique dans la communication » me paraissait en effet à la limite du hors sujet. Ces réactions m'apparaissaient soit trop psychologiques, soit trop philosophiques, en tout cas, pas assez sociologiques. Ce qui m'intéressait alors, en bon sociologue des usages, c'était les manières de faire, les braconnages et les détournements, ce qu'ils comportaient d'inédit et de capacité créatrice. Bien sûr, cela impliquait aussi de poser la question de l'insertion de ces usages dans des représentations plus générales et de mettre ces dernières en relation avec les déterminants sociaux classiques mais, de là à prendre en compte les états d'âme des usagers...

Je me suis rétrospectivement rendu compte que c'est l'orientation *aussi* inductive que j'avais donnée à la méthode d'intervention sociologique qui m'a permis d'échapper à la « mise en absolu » des usages. Autrement dit, ce sont les usagers eux-mêmes qui, dans leur insistance à vouloir parler de certains sujets (par exemple la crainte de trop instrumentaliser leur environnement en choisissant leur mode de télécommunication en fonction de leurs interlocuteurs), m'ont conduit à doubler l'étude du contenu et de la représentation de leurs usages par celle de leur *expérience d'usagers*. Comme je l'ai déjà indiqué dans la partie « parcours » (*supra*, titre 3-1), une relecture des comptes rendus de l'intervention sociologique réalisée à Biarritz me fit prendre conscience que ce que j'avais d'abord repéré comme des juxtapositions ou des contradictions d'usages étaient plutôt des tensions entre les différentes logiques d'action auxquelles ces mêmes usages renvoyaient. Par exemple, « l'effet piégeant du visiophone » pouvait, pour un même individu, à *la fois* être utilisé pour obtenir un gain ou parvenir à une fin *et* susciter un sentiment de malaise devant une telle instrumentalisation de la communication, donc relever *et* d'une logique stratégique *et* d'une logique critique. La lecture, au même moment, de textes de François Dubet, qui devaient donner lieu à la publication de son ouvrage *La sociologie de l'expérience*, m'amena à définitivement considérer la problématique des usages sous un angle différent.

Au-delà des formes d'appropriation auxquelles conduisait l'étude des usages, c'était désormais les logiques d'action qui les informaient et surtout leur combinaison dans des

types de conduite qui m'intéressaient. Ce n'est que rapportées à des logiques sociales générales déterminant aussi d'autres expériences dans la réalité sociale que les formes d'usage peuvent prendre une signification sociologique. Dit autrement : le branché vit et construit son expérience d'ubiquité médiatique non pas dans le vide et « pour soi », mais à partir d'un matériau social. Certes, ce matériau paraît hétéroclite et même particulier à chacun, mais le travail du sociologue consiste justement à montrer sa dimension sociale, et ce n'est que dans la mesure où il parvient à le faire que les formes de l'expérience peuvent être modélisées et donc revêtir une signification. Bien sûr, on pourrait rétorquer qu'il s'agit là d'une construction intellectuelle, d'une pure représentation de la vie sociale. Mais le sociologue n'est-il pas aussi là pour ça ? Son rôle doit-il se cantonner à mesurer des indicateurs, à décrire minutieusement (par exemple des usages) et à se contenter, dans le souci de ne pas prendre position, de rapporter les justifications de chacun ? Nous serions alors non seulement dans une « société du vide » (Barel, 1984), mais dans une sociologie vide. *Le sociologue doit aussi intervenir*. Et la vocation de la sociologie est aussi de participer à la construction des représentations de la société. Si elle prend garde de ne pas céder à la tentation d'en rétablir une image unitaire, son devoir est peut-être même, comme le suggèrent Dubet et Martuccelli (1998, p. 15), « de contribuer à sa définition positive en lui restituant ses capacités d'action ».

Pourtant, lorsqu'on l'aborde, l'expérience d'ubiquité médiatique apparaît tout d'abord comme individuelle, donc *a priori* non sociale. Elle semble d'abord renvoyer à la subjectivité spécifique de ceux qui la vivent. Les pratiques sont singulières et il est désormais (contrairement à leur tout début) impossible de définir un utilisateur type du téléphone mobile ou de l'Internet. Les usages sont diversifiés et chacun semble « s'hybrider » de façon personnelle avec l'innovation. Lisant cela, on pourrait penser que l'étude de cette expérience relève donc d'une approche de type psychologique. En effet, cette subjectivité spécifique est bien personnelle : chacun vit de façon individuelle le fait d'être ici et ailleurs à la fois, avec ses perceptions, ses sentiments, ses états d'âme, ses affects et ses prédispositions psychologiques. La diversité des témoignages (lors de la préparation de l'intervention et de ses premières séances) le prouve bien. Les branchés disent « je » et non pas « nous ». Mais ce n'est pas le caractère individuel de ces témoignages que j'ai retenu. Ou plutôt : je suis certes parti d'eux et de ce qu'ils avaient de plus singulier, de plus subjectif et même, pourrait-on dire, de plus psychologique. Il en va de toute façon toujours ainsi, quand bien même le sociologue, à l'affût de déterminants sociaux « objectifs », ne voudrait pas le reconnaître. Ce dont nous parlent en effet les individus, lorsqu'on prend le temps de les écouter, c'est avant tout de ce qui les touche directement, de ce qu'ils éprouvent, ressentent et sont en mesure d'exprimer. Mais je n'ai retenu de ces témoignages que ce qui, bien que vécu individuellement, renvoyait à quelque chose de commun avec les autres participants. Ce que l'intervention sociologique a permis de réaliser, c'est une « mise en miroir » des expériences individuelles : dans les groupes d'intervention, chacun a pu reconnaître en partie la structure de son expérience dans le témoignage des autres. Et c'est cette reconnaissance et sa mise en commun qui a constitué le matériau premier de notre travail.

Ce qui a été le plus reconnu, ce qui a le plus « fait miroir » lors des premières séances des groupes d'intervention, ne fut ni un style de vie particulier, ni une culture distincte, ni même un comportement commun des branchés. Trop de différences existaient entre les présents pour qu'une figure empirique singulière du branché puisse être dégagée. La

seule chose qui est apparue comme réellement partagée fut d'abord l'hétérogénéité des logiques constitutives de cette expérience. C'est-à-dire l'impossibilité, pour chacun des présents, de la réduire à une seule cause, à un seul mode de gestion ou à un seul type de comportement. Par exemple, lorsque les groupes ont abordé la question du temps (de façon spontanée à travers le thème de l'économie de temps permise par le téléphone mobile), il est très vite apparu qu'au-delà de la spécificité de l'expérience de chacun, l'ubiquité médiatique renvoyait pour tous à une tension entre le désir de gagner du temps et la volonté de ne pas l'instrumentaliser trop complètement. À partir de la perception commune de cette tension, il a ensuite été possible aux groupes, avec l'aide des sociologues, de dégager les deux logiques d'action principales à partir desquelles l'expérience de chacun pouvait être comprise. D'un côté une logique utilitaire qui pousse à plus de gains, de vitesse et d'efficacité, et de l'autre une logique critique qui appelle à plus de distance, d'autonomie et de volonté de préserver un temps à soi. Ce qui était partagé (ce qui faisait donc miroir) n'était pas les conduites individuellement adoptées pour gérer la tension entre ces deux logiques (encore que des recoupements fussent observables et donc possibles à cataloguer), mais la nécessité ou la volonté même de les coordonner. Ce qui était commun n'était pas le contenu des réponses mais le questionnement.

Cette représentation de l'expérience renvoie directement à celle que François Dubet a modélisée ces dix dernières années. Partant du constat qu'il était devenu impossible d'étudier les conduites sociales observables sur ses terrains de recherche (mouvements sociaux, immigration et école) comme de simples rôles, de simples actions stratégiques d'intérêts ou encore de simples réactions à un type de domination, Dubet va en déduire trois constats sur lesquels il va ensuite bâtir sa définition de l'expérience sociale. Ces constats sont :

1) Il n'est plus possible de penser l'identité sociale comme un « être », une unité ou un programme. L'environnement est devenu trop changeant, le quotidien trop diversifié et les représentations du réel trop hétérogènes pour que l'on puisse continuer à parler de l'identité d'un individu en simples termes d'héritage, d'intégration et d'habitus. « Tout se passe comme si les acteurs adoptaient simultanément plusieurs points de vue, comme si leur identité n'était que le jeu mouvant des identifications successives, comme si autrui était à tour à tour défini de multiples manières, allié et adversaire, proche et exotique » (Dubet, 1994, p. 16). Bien sûr, chacun a besoin de se penser dans son unité, mais celle-ci n'est plus donnée : elle est désormais le produit d'un « travail ».

2) Les individus ne se confondent plus avec le système⁸⁶. « Les acteurs paraissent n'être jamais pleinement dans leur action, dans leur culture ou dans leurs intérêts, sans que cette distance puisse apparaître pour autant comme un défaut de socialisation. Ils ménagent sans cesse un quant-à-soi et une distance critique. » (*ibidem*, p. 17). Ce « quant-à-soi », ce décalage des individus à leurs personnages, ce « regard extérieur »

⁸⁶ Dubet utilise la notion de « système » sous deux acceptions. La première renvoie aux « divers mécanismes de détermination de l'action. C'est en ce sens que l'on peut parler de système d'intégration, de système d'interdépendance et de système culturel. Chacun de ces systèmes possède sa propre logique et ses propres types de causalité ». La seconde acception réfère à « la société globale » ou à « un de ses aspects tenant au contexte élargi de l'expérience elle-même » (Friedberg, Vidal et Dubet, 1996, p. 98).

sur soi, ses rôles et ses statuts n'est pas l'apanage des classes moyennes individualistes, mais se manifeste dans toutes les couches de la population⁸⁷.

3) La notion d'aliénation, pensée comme effet d'une domination capable de contrôler l'existence sociale, ne permet plus de comprendre la majorité des attitudes de subordination au pouvoir, de démission résignée ou d'acceptation meurtrie. La vision de la société comme un système intégrateur et donc potentiellement aliénant n'est plus tenable. Les déterminations étant désormais multiples, l'aliénation ne saurait être totale. La domination ne peut donc agir que de façon segmentée ou, si l'on préfère, partielle. « La domination sociale n'unifie pas l'expérience sociale, mais elle la disperse plus encore » (*ibidem*, p. 19). À partir de ses terrains d'étude, Dubet montre comment la notion d'aliénation (renvoyant à un système unique) doit être remplacée par celle de dépossession de la maîtrise de sa propre expérience. L'incapacité ou les conduites d'échec à « gérer » la diversité des logiques qui déterminent une expérience prennent ainsi dans notre société la place que l'aliénation pouvait occuper lorsque les « systèmes » d'intégration, de compétition et culturel étaient intégrés ou paraissaient en tout cas l'être sous la forme d'un même horizon du paysage social.

Prenant appui sur ces trois constats, Dubet définit l'expérience sociale comme « la notion qui désigne les conduites individuelles et collectives dominées par l'hétérogénéité de leurs principes constitutifs, et par l'activité des individus qui doivent construire le sens de leurs pratiques au sein même de cette hétérogénéité » (*ibidem*, p. 15). Il s'agit donc pour l'individu d'une activité de gestion, d'un travail, d'une façon de combiner subjectivement les éléments hétérogènes et objectifs qui le fondent socialement. D'une façon peut-être moins technique, Dubet et Martuccelli (1998, p. 57) décrivent comment l'expérience sociale procède d'un double mécanisme. « D'une part, elle est une manière d'éprouver le monde social, de le recevoir, de le définir à travers un ensemble de situations, d'images et de contraintes déjà là. Elle est la version subjective de la vie sociale. D'autre part, et parce que ce monde n'a ni unité ni cohérence, l'expérience sociale est une manière de construire le monde social et de se construire soi-même. L'expérience n'est ni totalement contrainte, ni totalement libre. C'est une construction inachevée de sens et d'identité, quand les individus ou les groupes sont confrontés à des logiques d'action autonomes, logiques que l'idée de société et les conceptions classiques de l'individu visaient à intégrer, voir à confondre, sans d'ailleurs y parvenir jamais totalement. »

Dubet fait l'hypothèse que l'expérience sociale est toujours portée par trois logiques fondamentales : la logique stratégique, qui renvoie aux intérêts et au pouvoir ; la logique d'intégration, qui fonde l'intériorisation du social, des rôles et des statuts ; et la subjectivation, par laquelle l'individu se construit en tant que sujet autonome et capable de créativité. Ces logiques renvoient elles-mêmes aux systèmes (ou, si l'on veut, « sous-systèmes ») d'intégration, d'interdépendance, et d'action historique. Partant du principe qu'il n'y a plus d'unité de l'ensemble social, Dubet ne donne pas d'autre signification à ce que l'on appelle encore *le* système social que « le simple constat d'une co-présence de ces éléments [sous-systèmes]. Le fait que la société tienne ensemble ne signifie pas nécessairement qu'elle soit un système » (1994, p. 150).

⁸⁷ On pourrait à cet endroit parler d'extension de la modernité, pour laquelle cette scission de l'individu avec lui-même le conduit dans un exil intérieur perpétuel, source de tensions inépuisables mais aussi de richesses. Ce qui était valable pour quelques-uns il y a un siècle est désormais vécu par le plus grand nombre.

Rapportée à mon champ d'étude, cette construction théorique allait me permettre, lors de mes recherches auprès des usagers du téléphone mobile à Strasbourg et Paris puis à Toulouse de mieux appréhender les conduites et les tensions des branchés (déjà observées mais non réellement étudiées en tant que telles à Biarritz). Les trois logiques décrites par Dubet constituèrent en effet un précieux *background* théorique au moment de donner un sens social à leur expérience d'être « ici et ailleurs à la fois ». Bien sûr, il s'agit probablement là d'une « petite expérience » : elle ne renvoie pas à de grandes mobilisations, semble bien personnelle, très éclatée et deviendra peut-être un jour banale⁸⁸. Mais, lorsque l'on interroge les usagers, on constate que la « petite expérience » est presque toujours décrite comme *importante pour eux* et qu'elle renvoie même, aux yeux de beaucoup, à *des interrogations nouvelles sur leur vécu social et à la façon dont ils coordonnent ses différentes dimensions*. Et c'est précisément ces interrogations et cette façon-là qui me sont parues sociologiquement importantes et que j'ai ensuite cernées par la notion de *révélateur* (voir *infra*, titre 3-5). Les conduites qui se déploient dans l'expérience du branché sont en effet doublement révélatrices. D'une part, elles déstabilisent, décalent ou en tout cas font entrevoir sous un jour nouveau certains pans de la réalité sociale qui étaient jusqu'alors vécus sous la forme d'évidences. Par exemple les formes de sociabilité liée à la proximité physique sont interrogées par de nouvelles formes de proximités sensorielles avec des personnes géographiquement non situées. D'autre part, l'expérience d'ubiquité médiatique crée elle-même de « nouveaux territoires » virtuels dans lesquels des identités « non possibles » dans les formes physiques du social se construisent et se mettent à échanger entre elles. Ces identités factices peuvent ensuite révéler les identités réelles dans des dimensions peut-être inconnues jusqu'alors.

Les trois logiques étudiées par Dubet se retrouvent dans l'expérience du branché sous la forme particulière de trois impératifs⁸⁹.

1) *Il faut être branché*, c'est-à-dire intégré et reconnu dans un système d'appartenance réticulaire et technologique. L'injonction est ici lancée par les grands opérateurs, les fabricants de terminaux et les concepteurs de systèmes. Mais elle est aussi alimentée par l'idéologie de la communication qui consiste à croire que plus il y aura de volume, de rapidité et de transparence communicationnelle, et plus la société (et par conséquent ses membres) sera interactive, instruite et démocratique. Enfin, il devient tout simplement difficile d'y échapper sous peine d'un déclassement social⁹⁰.

2) *Il faut être efficace*. La motivation est ici celle du gain et de la puissance dans un système d'interdépendance le plus souvent vécu sous la forme de concurrence et de compétition. La logique déployée est de type utilitaire et stratégique. Les NTIC sont utilisés comme d'excellents moyens pour parvenir à gagner du temps, être plus performant et multiplier les opportunités. Cette logique est bien sûr celle qui structure

⁸⁸ Mais rien n'interdit d'étudier de « banales » ou « petites » expériences et de rapporter la configuration des conduites qui s'y déploient à de « grandes » logiques d'action. Ce n'est pas l'objet d'étude qui fait la sociologie, mais la façon dont la mise en relation d'une observation méthodologiquement contrôlée avec une théorie du social est faite.

⁸⁹ Pour le développement de ces logiques, voir *supra*, pp. 48-51.

⁹⁰ « Ceux qui, organisations ou individus, négligeront les nouveaux champs de possibilité et de compétition qu'ouvre la société de l'information prendront le risque de sacrifier leur avenir ou celui de leurs successeurs. Ce sont les futurs sans-abri numériques » (Gilles Bauche, 1996). Il s'agit là du doigt menaçant de ceux qui, maîtres du développement, tracent la frontière entre les « info-riches » et les « info-pauvres ». Mais la pression peut aussi être amicale et relever d'un désir individuel d'ubiquité. Qui ne s'est pas entendu dire, par un ami ayant vainement cherché à le joindre : tu aurais pu être branché !

notre système de compétition économique, mais nous avons pu montrer comment elle se donne aussi à voir dans la gestion de la vie personnelle.

3) *Il faut être autonome*. La détermination est ici aussi sociale, peut-être faudrait-il écrire civilisationnelle en ce qu'elle est étroitement liée à la modernité. Cette « nécessité » d'écart et de décalage réflexif renvoie à la capacité, pour l'individu moderne, à prendre de la distance par rapport à ses rôles et à son personnage social. Une exigence d'authenticité de soi à soi peut conduire à critiquer une trop suffisante intégration ou une trop parfaite stratégie. Cette logique conduit le branché à s'interroger sur le sens de l'accélération communicationnelle et par là même sur le lien social : plus de communication pourquoi ?

L'expérience du branché va consister à combiner ces trois injonctions sociales. Bien entendu, la façon de le faire est chaque fois particulière, individuelle et subjective. Mais le matériau de cette combinaison renvoie bien à quelque chose d'objectif et de socialement construit. L'intervention sociologique, dans la succession de ses groupes, a permis de dégager trois types de conduite, fruit de l'hybridation de ces injonctions au branchement, à l'efficacité et à l'autonomie. Ces types de conduite sont : *zapper* qui se situe entre les logiques d'intégration et stratégique ; *filtrer*, entre logiques stratégique et critique ; et *préserver*, entre logiques critique et d'intégration⁹¹. Le branché, dans son expérience, va tenter de donner une cohérence au vécu de ces conduites qu'il peut adopter tour à tour. Dans la représentation circulaire que j'ai donnée à cette expérience (voir *supra*, p. 52), le branché est d'autant plus sujet qu'il se situe au centre de ce cercle. De là, à plus ou moins égale distance de l'influence des logiques d'action, il peut à la fois zapper, filtrer et préserver. Ces conduites sont certes déterminées, puisqu'insérées dans les systèmes auxquels renvoient les logiques d'action qui les informent (elles ne seraient sans cela tout simplement pas sociales). Mais ces conduites ne sont jamais entièrement dépendantes de l'un des systèmes car leurs déterminations sont multiples. Par contre, cette dépendance grandit et se spécialise au fur et à mesure que le branché se situe plus près de la circonférence. Ainsi, très proche de la circonférence et au niveau de la logique stratégique, l'expérience du branché n'est pas loin de se résumer à être efficace, à saisir toutes les opportunités et à « faire des coups » grâce à ses connexions, ses branchements et ses réseaux. Son expérience est comme « happée » par un désir de gain, de reconnaissance ou de puissance. Les autres dimensions ne sont là qu'au service de cette logique ou bien comme trace de « mauvaise conscience » (logique critique) ou de fidélité à un habitus (logique d'appartenance). Une lecture de type identique peut être faite pour les deux autres logiques (d'intégration et critique). Aux trois « résultantes » de ces logiques : zapper, filtrer et préserver, correspondent trois « idéaux » : le bon choix, la maîtrise des flux de communication et l'authenticité dans la communication (voir *infra*, titre 3-4).

3-3- LA MÉTHODE D'INTERVENTION SOCIOLOGIQUE ET L'ÉTUDE DES USAGES

Considérer les usages du téléphone mobile non seulement comme des actes épars de consommation d'un service mais aussi comme une expérience sociale inédite impliquait dès lors d'être spécialement attentif, au-delà de la singularité des actions de chacun, à l'émergence de types de conduites transversales (c'est-à-dire communes à plusieurs individus, à défaut de l'être à tous) afin, en un second temps, de déterminer de quelles logiques sociales elles dépendaient. Il fallait par ailleurs se donner les moyens

⁹¹ Pour la présentation de ces types de conduite, voir *supra*, pp. 52-56.

méthodologiques pour « redescendre » ensuite vers les pratiques afin de vérifier si la modélisation des logiques d'action en un système interprétatif était bien adéquate à la compréhension des conduites étudiées. Il était donc impensable de procéder par enquête quantitative au cours de laquelle les usagers interrogés doivent répondre aux questions que se posent les commanditaires de l'étude, et dont rien ne permet de penser *a priori* qu'elles recourent les préoccupations des personnes interrogées et qu'elles constituent de bons indicateurs de l'innovation. Travailler sur les usages d'une innovation implique une grande capacité d'écoute, une sensibilité de discernement et de synthèse. Bien sûr, de longues séries d'entretiens approfondis permettraient aussi de repérer les modes d'usage et dégager les logiques sociales qui les informent. J'ai du reste aussi utilisé cette méthode, ainsi que l'observation participante. Mais, pour l'avoir déjà pratiquée, il me semblait que la méthode d'intervention sociologique possédait, rien qu'à ce stade, un avantage certain : ce travail se fait sous la forme d'une dynamique qui permet de trier assez rapidement ce qui est important de ce qui ne l'est pas. L'oubli ou l'erreur d'appréciation sont contrés à la fois par le nombre des participants (il se trouve toujours quelqu'un pour dire « mais nous n'avons pas parlé de ça... »), par la multiplication des groupes, par le changement des sociologues, et par le retour constant que font les participants sur leur témoignage grâce aux comptes rendus de séance. Travailler sur une innovation implique aussi un minimum de durée d'observation (ce sujet est traité plus loin). La méthode par interviews ne le permet pas, à moins de renouveler les séries dans le temps. Encore faut-il alors, pour avoir de réels éléments de comparaison, que les personnes interviewées soient les mêmes. Par définition, une intervention, elle, prend du temps : plusieurs mois. De plus, le fait de réunir de nouveau les groupes plusieurs mois après la fin de l'intervention lors d'une séance « de retour » constitue sans doute une « censure temporelle » très sérieuse⁹². Choisir la méthode d'intervention sociologique pour étudier des usages n'allait cependant pas de soi.

1) Une méthode n'est pas une recette. Même si, en aval, elle consiste à appliquer un ensemble de procédures, elle est, en amont, dépendante de l'idée que l'analyste se fait de son objet et de ce qu'il espère trouver. En ce sens, une méthode est toujours *in fine* la pratique d'une théorie. Pour le concepteur de la méthode d'intervention sociologique, Alain Touraine, cette théorie est celle de l'action et des mouvements sociaux. Derrière les situations, les pratiques et les organisations, Touraine a toujours cherché à comprendre comment les sociétés se produisaient. Sa réponse est connue : par le conflit entre acteurs dont l'enjeu est la structuration de la société et la mise en forme de ses relations avec son environnement. Au départ, la méthode d'intervention sociologique fut donc conçue dans une optique actionnaliste pour étudier des luttes et mobilisations collectives afin de modéliser la production conflictuelle de nos sociétés (nous sommes en 1976). Elle repose sur le principe que le sens d'une action ne saurait résider entièrement dans la situation qui l'enveloppe. Autrement dit, l'analyse — si fine et si précieuse soit-elle — des « déterminants objectifs » de l'action (données économiques, niveaux statutaires, événements historiques) ne saurait en épuiser le sens. Car, entre situation et action, réside toujours la représentation de ceux qui les vivent. La méthode d'intervention sociologique a la prétention de rendre compte de cette représentation sans tomber dans le piège d'en être le simple rapporteur. Elle consiste à réunir plusieurs

⁹² Nous avons en effet, et sans exception, réuni de nouveau tous nos groupes d'intervention afin, d'une part, de recueillir leurs commentaires sur le rapport final de recherche et, d'autre part, de les questionner sur les changements qu'ils avaient entre-temps pu observer dans leur comportement et ceux des autres utilisateurs.

groupes d'acteurs afin de les amener, au-delà du témoignage de leur engagement, à faire l'auto-analyse de leur action. Mais cette auto-analyse a ses limites : aucun acteur ne peut se dégager complètement de son idéologie, de ses intérêts et de ses aspirations. C'est pour cela que le sociologue intervient : il doit, à un moment donné, proposer ses propres hypothèses. Celles-ci sont construites en mobilisant un arsenal sociologique classique (modèle théorique, données statistiques, éléments de comparaison, informations historiques) et en exploitant au mieux l'auto-analyse des acteurs. C'est en ce sens qu'une intervention sociologique peut être décrite comme l'analyse de l'auto-analyse des acteurs. Mais son aspect le plus original réside dans le fait qu'elle ne se contente pas de cette analyse : elle cherche aussi à en évaluer la vraisemblance. Les hypothèses et l'analyse du sociologue doivent pouvoir trouver un écho favorable chez les acteurs. La connaissance dégagée lors d'une intervention sociologique n'est jamais que la mesure argumentée de cet écho, autrement dit celle de la distance entre l'analyse du sociologue et l'auto-analyse des acteurs.

2) Originellement, la méthode consistait à réunir, une quinzaine de fois, plusieurs groupes d'acteurs impliqués dans une mobilisation lors de rencontres de deux à trois heures chacune⁹³. En un premier temps, ces groupes sont confrontés à des interlocuteurs qui, extérieurs au groupe, représentent ou incarnent une position importante dans le problème étudié. Les réactions du groupe face à ces interlocuteurs constituent une grande partie du matériau sur lequel l'auto-analyse des acteurs portera. À cette fin, toutes les séances sont enregistrées et leur retranscription dactylographique distribuée aux membres des groupes. Le second temps est celui de l'auto-analyse des acteurs. Les séances sont alors fermées et l'un des sociologues (il y a toujours au moins deux par groupe) aide le plus possible à cette auto-analyse tandis que le second, plus silencieux, adopte une distance critique⁹⁴. Le troisième temps est celui où les sociologues, et plus particulièrement le second, présentent au groupe des hypothèses interprétatives afin de les faire valider ou contester de façon constructive. Un débat s'instaure alors entre sociologues intervenants et acteurs analysants.

3) Contrairement à ces premières interventions, nous n'avions pas affaire à des militants. Les personnes que nous sollicitons n'étaient pas portées par un engagement, une idéologie ou un projet historique. Il était par ailleurs délicat de leur demander de dégager du temps pour participer à notre recherche alors qu'une de leurs caractéristiques était précisément d'en manquer et d'être constamment pressés... Il nous a donc fallu intervenir pour faire émerger une demande. À cette fin, nous avons adopté une attitude transparente se révélant valorisante pour nos interlocuteurs : nous n'allions pas nous contenter de les écouter et d'analyser leur témoignage. Nous leur demanderions aussi de s'associer à la production d'une connaissance, autrement dit d'être producteurs d'un savoir. C'est en tout cas, à l'origine, cette perspective de se retrouver avec des personnes vivant la même expérience d'ubiquité médiatique pour discuter des problèmes qu'elle pose, cette perspective de dégagement potentiel de sens, qui rendait à nos yeux le mieux compte de la motivation des usagers à participer à nos interventions. Toutefois, et rétrospectivement, je peux apporter une réponse plus précise à cette question de la participation : beaucoup ont accepté de donner de leur temps et de partager ce lieu de témoignage, de réflexion et d'analyse, parce que l'usage de cet « outil d'ubiquité » les renvoyait à des problèmes inédits, à des tensions et des

⁹³ Le principe de l'intervention sociologique et son fondement théorique sont exposés dans Alain Touraine, 1978. Voir aussi François Dubet, 1990 et 2001.

⁹⁴ Sur tous ces points, voir CADIS, 1982.

questionnements pour lesquels ils n'avaient pas de réponse. Ils sentaient, souvent confusément, que ces problèmes n'étaient pas spécifiquement personnels et qu'ils renvoyaient sans doute à une problématique plus générale, plus sociale. Mais leur expérience et son caractère inédit ne leur permettaient guère d'aller plus loin dans cette voie. La recherche leur offrait précisément la possibilité de traiter ces problèmes non pas de façon individuelle, mais collective. En somme, et dit très simplement, je pense qu'ils ont accepté de participer à notre intervention pour « y voir un peu plus clair ».

4) Les premières interventions sociologiques donnaient un grand rôle aux interlocuteurs extérieurs aux groupes. Les rencontres avec ceux-ci constituaient une étape clé dans l'histoire des groupes : en particulier parce qu'elles permettaient d'observer et d'enregistrer des comportements échappant aux discours idéologiques spontanés des acteurs. Il s'agissait, je le rappelle, d'étudier des mobilisations collectives fortes, ayant donc un discours structuré sur le sens des actions menées et sur les rapports conflictuels qui les opposaient à leurs adversaires. Le but des séances « ouvertes » (c'est-à-dire avec des interlocuteurs extérieurs) était justement de déconstruire ce discours pour y substituer une figure plus « objective » de ces rapports conflictuels. Les échanges, souvent tendus, permettaient aux acteurs de prendre une certaine distance avec la représentation « toute faite » qu'ils avaient de leur mobilisation. Ce qui « allait de soi » pouvait être problématisé, devenir objet d'une discussion fondée (un peu plus) en raison. Mais il s'agissait alors d'étudier des luttes portées par des individus engagés. Rien de tel dans notre cas : ce n'était pas une mobilisation collective à laquelle nous avions affaire, mais à une expérience vécue individuellement. Il n'y avait pas d'idéologie à relativiser, de représentation organisationnelle à mettre à distance, en tout cas pas directement. C'était plutôt l'inverse qui constituait notre point de départ : une versatilité individuelle et subjective. Il y avait certes un « discours bavard » — inflationniste même au niveau médiatique — sur la « société de communication » et sur les « fantastiques impacts des nouvelles technologies de communication sur la société », mais l'expérience d'ubiquité médiatique renvoyait d'abord à des vécus individuels.

5) Il nous a donc fallu imaginer une façon de passer des questionnements individuels que cette expérience suscitait aux problématiques sociales auxquelles elle pouvait renvoyer. Pour cela, même si des interlocuteurs étaient présents dans nos deux premiers groupes, nous les avons remplacés, dans les cinq autres groupes, par des séances de témoignage. Le but était de créer une synergie entre les membres des groupes afin de dégager, au-delà de l'individualité de leurs témoignages, la figure sociale de ce qui leur était commun. C'est donc — contrairement aux premières interventions sociologiques — en partant de ce qu'il y a de plus individuel, de ce qui peut apparaître comme étant à la frontière de la psychologie, que l'on remonte vers le social. Cette remontée se fait par un processus de « mise en miroir » : il faut que, lors des premières séances d'une intervention les uns puissent reconnaître en partie la structure de leur expérience dans le témoignage des autres. C'est la multiplication de ces moments de reconnaissance qui constitue le matériau sur lequel l'auto-analyse des acteurs peut ensuite porter.

6) Durant ces séances de mise en miroir, les sociologues maintiennent une attitude sans doute plus ouverte mais tout aussi ferme que lors des premières interventions. À ce stade, leur démarche est avant tout faite d'écoute cumulative et leur attitude est plutôt inductive : à maintes reprises, nous avons en effet pu constater que, sans le témoignage de l'un des participants repris par un autre, il ne nous serait sans doute jamais venu à l'idée de poser telle ou telle question, question se révélant pourtant importante pour la compréhension du sujet. Les sociologues ont beau être imaginatifs, leurs questions ont

toujours un certain décalage avec la réalité sociale, surtout lorsqu'il s'agit d'étudier des actions et attitudes innovantes. Mais il leur faut aussi, et dans le même temps, intervenir comme « maîtres du jeu » en évitant les dérapages trop individualistes, les longs « tunnels » des bavards ou les mises en empathie qui font retomber la dynamique de l'intervention.

7) Les groupes d'utilisateurs parviennent, semble-t-il, au stade de l'auto-analyse beaucoup plus rapidement que les groupes de militants. L'auto-analyse commence généralement dès la troisième séance, même si la « mise en miroir » continue parallèlement durant encore une ou deux séances supplémentaires. Peut-être est-ce parce que la nécessité de se dégager d'une vision trop individuelle et non intellectuellement construite est moins difficile que celle de prendre de la distance envers une idéologie trop forte ? Peut-être est-ce aussi parce que (mais il s'agirait là d'un biais dont il faudrait se méfier) les participants à nos interventions avaient, de par leurs formations et leurs métiers, une propension à conceptualiser supérieure à la moyenne ? Mais nous voulons y voir aussi le fruit d'une exigence méthodologique que nous n'avons qu'exceptionnellement pas respectée : laisser au minimum trois jours aux membres des groupes pour lire la retranscription dactylographique intégrale de ce qui s'est dit lors de la séance précédente avant de se réunir de nouveau. Si cette exigence peut paraître au départ un peu fastidieuse aux membres des groupes (mais l'habitude est ensuite très vite prise⁹⁵), elle représente aussi pour les sociologues une très lourde contrainte organisationnelle. En l'espace de quelques jours, entre deux et trois heures d'enregistrement doivent être décryptées, dactylographiées, dupliquées et adressées par courrier aux participants de l'intervention... Mais nous tenons cette exigence pour essentielle : le fait de pouvoir ainsi lire ce qui s'est préalablement dit offre une indéniable opportunité de prise de distance, de réflexion et de questionnement.

8) L'objet d'une intervention sociologique ne saurait être, en soi, l'usage d'un appareil ou d'un service. Si ce que l'on cherche à mesurer est le degré de satisfaction des utilisateurs, une enquête classique par questionnaire suffira sans doute. Si l'on veut repérer certains types particuliers d'usage ou bien des situations d'utilisation précises, la mise en place d'une technique d'observation doublée d'entretiens individuels s'avérera certainement la méthode la plus adéquate. Et si l'on veut mieux cerner « l'utilisabilité » (la plus ou moins grande satisfaction ergonomique) de certains prototypes avant d'en lancer la version définitive sur le marché, des expérimentations en laboratoire ou sur des sites choisis apporteront à coup sûr des réponses précieuses. Le recours à la méthode d'intervention sociologique pour l'étude des usages n'est concevable qu'à partir du moment où les utilisateurs débordent leur simple statut de consommateurs. Mais ce n'est pas pour autant que toutes ces « actions d'usage » appellent une intervention sociologique. Pour que celle-ci soit possible — à défaut d'être nécessaire —, il faut que ces usages renvoient à une expérience sociale. Celle-ci doit : d'une part être assez originale et isolable pour pouvoir être nommée et cernée, d'autre part être suffisamment prégnante par ceux qui la vivent pour qu'ils aient le sentiment qu'elle informe une part importante de leur conduite sociale. Ce n'est donc pas n'importe quel usage, très loin de là, qui peut être l'objet d'une intervention sociologique.

⁹⁵ Nous retrouvons ici le biais signalé plus haut : lire trente pages de compte-rendu tous les quinze jours implique une certaine prédisposition intellectuelle. Avec d'autres populations, il faudrait sans doute remplacer ce procédé ou tout au moins le doubler par des rappels beaucoup plus détaillés (pourquoi pas vidéo) en début de chaque séance, de ce qui s'est passé lors de la précédente, ce qui nécessiterait sans doute plus de temps. Les sociologues restent dans tous les cas la mémoire des groupes.

9) Notre échec à mener à bien une intervention sociologique auprès des usagers du service Top-Message à Toulouse en est la démonstration. Top Message est un service de répondeur en ligne. L'utilisateur dispose des avantages d'un répondeur classique (avec en plus la possibilité de prendre des messages alors que la ligne est occupée) sans ses inconvénients (encombrement, branchements, service après-vente)⁹⁶. Sortant de l'intervention avec des usagers du Bi-Bop à Paris et à Strasbourg, nous pensions pouvoir approfondir certaines de ses conclusions en travaillant avec les usagers de cette « machine à différer sans rien perdre ». Nous venions en effet de montrer que l'expérience d'ubiquité médiatique des usagers du Bi-Bop, au niveau de la gestion du temps, relevait d'une sorte de « dialogue tendu » entre deux logiques sociales. D'un côté, une logique de gain et de vitesse qui est celle de la connexion, et de l'autre, une logique critique qui est celle de la préservation d'un temps à soi. Une des façons de gérer la tension entre ces deux logiques était l'instauration de filtres visant à sauvegarder le différé là où la tyrannie de l'instant menaçait et l'absence là où l'ubiquité médiatique imposait d'être présent. Et les répondeurs et boîtes vocales étaient précisément utilisés selon cette perspective. Nous pensions donc, en intervenant auprès des usagers de Top Message, tomber sur des acteurs vivant une expérience d'ubiquité médiatique et ayant décidé d'instaurer des filtres. À l'issue des deux premières réunions, force fut de reconnaître notre erreur. Si les membres de nos deux groupes participaient activement aux réunions, la dynamique de connaissance sociologique laissait à désirer. Malgré l'intervention des sociologues, les témoignages restaient très empiriques, et la redondance de certains d'entre eux signalait déjà leur épuisement. Il semblait qu'au moins la moitié des participants parlait de l'usage de Top-Message comme s'il s'agissait de leur four à micro-onde : l'usage ne renvoyait pas à une expérience suffisamment forte pour qu'elle puisse devenir l'objet d'une intervention sociologique. Dès que les témoignages sortaient d'une description purement pratique du service et de ses usages, ils devenaient très généraux. Entre, l'originalité et la prégnance d'une expérience faisaient défaut. L'intervention menaçant de se convertir en aimables réunions « où l'on cause ». La lecture attentive du décryptage des deux premières réunions en apportait confirmation : l'intervention n'apportait rien de plus qu'une interview. Les deux ou trois personnes qui, par groupe, allaient au-delà ne trouvaient pas écho de leurs témoignages chez les huit ou neuf autres. Il fut donc décidé d'arrêter cette intervention.

10) Cette « expérience » ne fut toutefois pas entièrement négative. Elle m'a permis en effet d'établir un double enseignement méthodologique. Le premier est que les limites de la méthode résident en grande partie dans celles de son objet. L'expérience étudiée doit non seulement être vécue comme importante ou intense par ses acteurs, mais elle doit aussi renvoyer à des logiques d'action socialement déterminées. Or il s'est avéré que, pour la majorité des personnes présentes, l'usage de Top-Message n'était finalement qu'un élément de confort non problématique. Bien sûr, un questionnement sur l'immédiat, sur le différé, sur l'absence, etc., pouvait y être développé. Mais cela ne nécessitait pas la mise en route d'une méthode aussi lourde qu'une intervention sociologique. Le second acquis méthodologique est que, lorsqu'elle ne marche pas, une intervention sociologique se transforme très vite en une interview collective doublée d'une sorte de dynamique de groupe avec tous les travers que cela entraîne. Dans une intervention sociologique, le personnage central n'est ni un leader de groupe, ni un

⁹⁶ À la suite de cette expérience, concluante, ce service a été étendu à l'ensemble du territoire national. Il fonctionne encore aujourd'hui.

contre-leader, ni le plus prolixe, ni les sociologues, mais la figure de l'expérience elle-même qui apparaît peu à peu derrière les témoignages. La connaissance de cette expérience est le ressort qui motive le travail du groupe. Dans une intervention qui ne marche pas, nous assistons très vite à l'inverse : chacun cherche plus à paraître dans ses certitudes qu'à être dans son témoignage puis dans son analyse. Pour avoir mené, parallèlement à la constitution de ces deux groupes, dix interviews individuelles, j'ai pu constater que celles-ci peuvent finalement s'avérer plus efficaces et plus « rentables » en informations qu'une interview collective.

3-4- LES IDÉAUX DE L'EXPÉRIENCE DU BRANCHÉ

Méthodologiquement appréhendée comme nous venons de le voir, et théoriquement traitée à partir des éléments avancés en titre 3-2, l'expérience du branché peut être décrite à travers les trois types de conduite que nous avons dégagés : zapper, filtrer et préserver. Ces dernières renvoient elles-mêmes et respectivement à trois « idéaux » : réaliser le meilleur choix, maîtriser les flux de télécommunications et parvenir à une communication authentique.

3-4-1- Réaliser le meilleur choix

En permettant un réaménagement du temps et en donnant l'illusion d'un affranchissement des contraintes spatiales, l'ubiquité médiatique multiplie les opportunités d'appartenance comme les probabilités de gains. La conscience de cette situation peut conduire le branché au *mythe du meilleur choix*. Ce mythe peut être résumé ainsi : le meilleur choix est celui qui est fait à partir d'un maximum d'informations sur un sujet donné. Autrement dit, plus le nombre d'informations sera élevé, et plus le choix aura de chances d'être bon. Application : les télécommunications permettant de recueillir un maximum d'informations, de façon de plus en plus rapide et dans des champs de plus en plus divers, les choix s'optimisent nécessairement. À condition évidemment d'adopter la conduite d'agilité télécommunicationnelle adéquate : zapper, c'est-à-dire aller rapidement d'une information à l'autre afin d'en évaluer les potentialités. Le mythe du meilleur choix est à la base d'un comportement largement observé chez les récents utilisateurs d'outils d'ubiquité médiatique : celui de rester constamment à l'écoute et de tout faire pour rester connecté au plus grand nombre de réseaux possible afin d'obtenir un maximum d'informations. Tant que le coût de recherche de cette information (en particulier en temps et en attention) n'entrave pas la bonne conduite du reste des affaires du branché, la démarche ne peut être que bénéfique. Un homme averti en vaut deux. Mais le meilleur est inflationniste... Selon ce point de vue, le choix a en effet d'autant plus de chances d'être meilleur que l'étendue des comparaisons est vaste. Il existe donc une tentation de vouloir rassembler encore plus d'informations afin de faire un choix « d'autant meilleur ». On sait que la rationalité limitée consiste justement à savoir s'arrêter dans cette recherche. Il y a un moment où il faut savoir cesser de récolter des informations supplémentaires et choisir parmi les éléments dont on dispose⁹⁷. Mais le désir du mieux porte souvent à faire fi de cette rationalité et conduit à développer des conduites de type irrationnel si ce n'est pathologique.

⁹⁷ Continuer à chercher risque de rendre anachroniques les premières informations (le temps qui s'écoule entre le recueil de ces informations et le choix étant synonyme, dans bien des cas, de changement dans les données mêmes du problème). D'autre part, le choix résultant de l'attente peut s'avérer plus coûteux (en termes d'investissement par rapport au supplément de gain escompté). Sur ce thème, voir March J. et Simon H. (1991).

L'une d'entre elles consiste à toujours remettre la décision du choix à plus tard en prétextant ne pas avoir encore rassemblé toutes les données du problème. Denis Ettighoffer et Gérard Blanc (1998, p. 186) rapportent qu'il existe déjà en anglais un mot pour désigner « ces temporisateurs dont la vie est un combat permanent contre leur pulsion de fuir leurs obligations, de les remettre au lendemain et de se disperser en se consacrant à des tâches secondaires » : les *procrastinators*⁹⁸. À l'opposé, on voit dans le même temps se développer des conduites de « passage à l'acte ». Ne supportant plus la pression d'informations trop souvent contradictoires, le choix est brusquement effectué en empruntant un mode de résolution inconscient qui se réfère non pas au présent mais à une situation ancienne ou archaïque dans le développement du sujet. C'est le caractère insupportable de la situation actuelle qui renvoie à une tension passée et déclenche le comportement qui aurait dû alors être suivi. Cet acte, adéquat dans la situation passée, ressurgit dans le présent d'une façon certes inappropriée mais qui permet d'échapper à l'indécision (Dupré F., 1984, et Millaud F., 1998). Et force est de reconnaître que l'usage des NTIC, en permettant d'accumuler un maximum d'informations et de repousser les prises de décision jusqu'à la dernière minute (instantanéité) a plutôt tendance à accentuer ces tendances irrationnelles.

Zapper est le type de conduite qui correspond au désir du meilleur choix. Tant que les résultats positifs s'accumulent, ce type de conduite est positivement vécu par l'acteur. Il correspond même assez bien à l'image idéale que certains se font de la société post-moderne « de communication ». Libre sur un marché libre, le zappeur se composerait une vie à la carte dont la programmation n'aurait d'autre objet que la satisfaction la plus immédiate de ses désirs et attentes. Les opportunités et choix se multipliant, la vie deviendrait une sorte de *surfing* jouissif et parfois esthétique sur des situations qui, à l'image des vagues, seraient à la fois éphémères et constamment renouvelées dans une sorte de mouvement perpétuel. En regard des idéologies et utopies collectives du siècle passé, que trop de mouvements ont cherché à imposer avec les errements que l'on sait, le caractère éphémère et individuel des passions post-modernes serait le meilleur garant des libertés (Gilles Lipovetsky, 1983 et 1987). Toutefois, si le zapping peut conduire à cette sorte d'intensité jouissive et à une dispersion légèrement enivrante, il peut aussi donner le vertige à ceux qui le systématisent trop en règle de vie et les attirer dans ce que j'ai appelé le « tourbillon du zappeur » (voir *supra* p. 44). Habité par la crainte de rater quelque chose d'important, par l'anxiété du temps perdu, par le stress du dernier moment, par le désir jamais totalement assouvi d'être ici et ailleurs en même temps, par l'insatisfaction des choix hâtifs et par la hantise de ne pas pouvoir faire face à l'accumulation continue d'informations, le zappeur court le risque de ne plus s'appartenir, de ne plus être capable de gérer sa vie autrement que sous la forme d'une espèce de réflexe à parer au plus pressé. Dans ce cas, l'information devient bruit et la vitesse précipitation. Le zappeur ne surfe plus : il se fait rouler par une vague d'interpellations qu'il ne domine plus. Comme le remarque Edgar Morin (1981, p. 26), « L'excès d'information étouffe l'information quand nous sommes soumis au déferlement ininterrompu d'événements sur lesquels on ne peut méditer parce qu'ils sont aussitôt chassés par d'autres événements (...). Alors que l'information apporte forme aux choses, la surinformation nous plonge dans l'informe. »

Pour pouvoir « donner forme » aux informations, pour être capable, tout simplement, de les distinguer, une prise de distance est nécessaire. Pour cesser d'être étourdi par leur

⁹⁸ Du latin *pro* (devant) et *cras* (demain).

défilement, troublé par leurs couleurs changeantes et ébloui par l'éclat de leur nouveauté, il faut savoir prendre du recul, être capable d'arrêter leur déferlement. Alors, ces mêmes informations peuvent être rapportées à un système de représentations et de significations qui permet, par la comparaison, la confrontation et la vérification, de formuler une interprétation. Mais le branché obsédé par le mieux a tendance à faire défiler de plus en plus vite ce qui lui est proposé afin d'être sûr de faire le meilleur choix. Tout, dans la stratégie économique et les tactiques publicitaires des opérateurs de réseaux et des fournisseurs de service est fait pour encourager ce « désir de mieux » car il est producteur de flux en télécommunications. L'offre en réseaux d'information, en services interactifs et en machines à communiquer ne cesse de pousser le branché dans ce sens. Bien sûr, personne ne se plaint d'avoir une meilleure offre. Mais il n'est pas certain que chacun possède une culture de la modération, de la distance et de la réflexion capable de résister à cette offre en information et en communication. Le danger est alors grand de tomber, sans s'en apercevoir, dans le tourbillon du zappeur⁹⁹.

3-4-2- Maîtriser les flux de télécommunications

Mes recherches sur les usages du téléphone mobile ont montré que le tourbillon du zappeur joue, dans l'expérience des branchés, un rôle de repoussoir (voir *supra* pp. 44-46). Pourtant l'idéal du meilleur choix y attire constamment le branché, et la conduite de zappeur y pousse sans cesse. Sans parler, évidemment, du système d'interdépendance, en particulier dans sa dimension économique, qui, lui, s'accommode parfaitement d'un branchement généralisé. La même attirance est observable chez certains usagers d'Internet pour qui l'appétence boulimique d'informations semble remplacer tout appétit de connaissance (Wolton, 1999). Pourtant, y tomber (dans le tourbillon du zappeur) serait synonyme pour le branché d'une sortie de son expérience et d'une perte de son contrôle. Il ne serait plus alors à la confluence de trois systèmes (interdépendance, intégration et subjectivation), mais aspiré à l'intérieur d'un seul. Parce qu'entièrement déterminé par les impératifs de ce système, le branché pourrait alors être qualifié, comme pouvait le faire la sociologie critique il y a encore trente ans, d'aliéné. La force de la logique d'action critique (qui se trouve à l'opposé sur le cercle de l'expérience) « retient » cependant le branché et l'empêche la plupart du temps de tomber dans ce tourbillon. Face au danger de la trop complète détermination de son expérience par la seule logique de recherche d'opportunité, de gain et de puissance, une réaction, visant à restaurer une autonomie d'action, à rétablir une distance réflexive et à se dégager d'une vision trop utilitariste de la réalité, est observable.

La nécessité de maximaliser ses opportunités de gain, de rentabiliser son temps et d'augmenter l'efficacité de ses contacts d'un côté, et, de l'autre, la volonté de ne pas « perdre son âme » dans cette course, d'avoir un rapport autre que purement instrumental avec les autres et de préserver une distance synonyme d'autonomie individuelle, se traduit par une recherche de compromis visant à conjuguer au mieux l'une de ces exigences avec l'autre. Les conduites qui en dérivent consistent pour l'essentiel à instaurer des « sas » entre les réseaux et le branché. L'idéal recherché est de

⁹⁹ L'analyse de Gérard Claisse (1997, pp. 123-124) est à cet égard bien pessimiste : « À l'interconnexion en temps réel de nos prothèses informationnelles, répond la déconnexion généralisée de nos capacités à comprendre, à mettre en perspective, à contextualiser, à interpréter les informations qui nous parviennent. L'information entre, sort, circule, mais ne s'arrête pas. La prolifération d'informations nous rend aveugles ». Dominique Wolton (1997) prévient des mêmes dangers, mais pense toutefois (p. 350), qu'« il reste une marge de manœuvre » dont il appelle de ses vœux l'élargissement.

parvenir à maîtriser les flux télécommunicationnels qui passent par lui, c'est-à-dire de pouvoir garder ses contacts et une ouverture suffisante sans pour cela en devenir l'esclave. Cet idéal de maîtrise est particulièrement repérable dans les techniques de filtre mises en place par les branchés. Ces filtres sont généralement une tierce personne (en particulier le secrétariat sur les lieux de travail et le conjoint ou les enfants au domicile) ou un système mécanique de mise en différé (boîte vocale et à SMS pour les mobiles, répondeur-enregistreur et fax pour les téléphones, tri automatique pour les e-mails). Nous avons pu observer comment de véritables trésors d'imagination pouvaient être déployés par les branchés pour échapper à la « dictature de l'immédiat », à l'inflation d'informations, aux contraintes des réseaux ou au désir d'omniprésence de ses correspondants.

Mais, quelle que soit cette volonté de mieux maîtriser les flux grandissants d'informations et d'interpellations télécommunicationnelles, il y a des situations où les branchés *n'ont pas* cette possibilité. J'ai par exemple montré en détail (Jauréguiberry, 2002, chapitre IV) comment certains employés nomades, cadres, et personnels de garde étaient obligés de rester constamment branchés. Si l'on voulait forcer le trait, on pourrait écrire qu'il y a d'un côté ceux qui ont le pouvoir de se déconnecter, et donc d'imposer aux autres leur (relative si répondeur) inaccessibilité, et de l'autre ceux qui ne l'ont pas ; d'un côté ceux qui ont le pouvoir d'imposer aux autres une disponibilité d'écoute permanente, et de l'autre ceux qui doivent se plier à cette volonté ; d'un côté donc ceux qui ont le pouvoir de se débrancher et de l'autre ceux qui ont le devoir de rester connecté. Parmi les branchés, les nouveaux pauvres sont ceux qui vivent dans l'obligation de répondre immédiatement, et qui ne peuvent donc pas échapper à la situation de vivre dans une sorte d'interpellation continue, et les nouveaux riches sont ceux qui ont la possibilité de filtrer et donc d'instaurer de la distance vis-à-vis de cette même interpellation¹⁰⁰.

J'appelle les premiers, ceux qui n'ont pas le choix, les *connectés*. Les seconds, qui gardent une autonomie suffisante et qui peuvent donc se déconnecter, sont les *branchés*. Bien entendu, ce ne sont pas les NTIC qui créent de toutes pièces cette inégalité. Celle-ci dérive de la hiérarchie, des rapports de force, des statuts, en définitive des types de pouvoir *déjà existants* au sein des entreprises, organisations ou réseaux. La question n'est donc pas de considérer les NTIC comme producteurs *sui generis* de nouvelles formes d'exploitation, mais de savoir si la simultanéité télécommunicationnelle qu'ils autorisent tend plutôt à renforcer les inégalités existantes (sous la forme du couple contrôle/dépendance) ou au contraire à les éteindre (en permettant d'expérimenter de nouvelles formes d'organisation dans le sens d'une plus grande autonomie de chacun).

3-4-2- Parvenir à une communication authentique

Se situant, dans le cercle de l'expérience, à l'opposée de la logique utilitaire, les conduites se déployant entre la logique critique et la logique d'intégration visent toutes à préserver l'autonomie, l'authenticité et la complexité du branché dans ses rapports aux autres. Il lui est malaisé d'en parler car c'est la part de lui-même qui, à ses yeux, doit échapper à toute définition d'objectivation *a priori*. Ces conduites sont plutôt réactives face à ce qui empêche cette authenticité d'exister. Sont tour à tour dénoncés : les opérateurs et fournisseurs de services qui ne cessent de pousser à « la communication

¹⁰⁰ Entendons-nous bien : dans leur quasi-totalité, les branchés font partie des privilégiés de nos sociétés qui, elles-mêmes sont matériellement des privilégiées au niveau mondial. Mais ceci n'empêche pas que de nouvelles formes de dépendance et de domination y apparaissent.

pour la communication », l'instrumentalisation de la communication, le rapport strictement utilitaire aux autres à travers des appels brefs et intéressés, l'approche étroitement statutaire des interlocuteurs, et la planification purement fonctionnelle de la vie. Ce qui est défendu est à la fois la préservation de l'autonomie de chacun et l'existence d'une « qualité humaine » dans les échanges médiatisés.

Le terme générique d' « échanges médiatisés » ou de « télécommunications » recouvre en fait deux grands types de communications. Leur distinction va aider à mieux comprendre le désir exprimé par les branchés d'une « communication authentique ». Dans le premier type de communication, l'information transmise condense à elle seule le motif de l'appel. Il s'agit, dans la plupart des cas, d'échanger de pures données informationnelles et fonctionnelles : obtenir un horaire, faire une réservation, passer une commande, confirmer un rendez-vous ou fournir une précision technique. Lorsqu'il n'est pas personnellement — et encore moins affectivement — connu, le correspondant est appelé à cause de son statut, de la place ou de la fonction qu'il occupe. Cela suffit à cadrer l'échange et à en définir la nature. Dans ce type de communication, le lien unissant les interlocuteurs relève généralement d'une interdépendance fonctionnelle et formalisée. Ce qui est alors recherché, c'est l'efficacité de la transmission et la performance communicationnelle. Cette recherche implique donc, selon une logique mathématique de la communication, de réduire les bruits pouvant affecter l'échange, réduction généralement obtenue par la maîtrise des contingences et la formalisation accrue des séquences communicationnelles¹⁰¹. Lorsqu'il se fait à distance, par l'intermédiaire d'outils de télécommunication, ce type de communication finalisée et formalisée renvoie à proprement parler à la *télé-information*. Il en va différemment lorsque la communication est entendue non plus seulement comme simple échange d'informations mais aussi comme *relation* renvoyant à une *communauté intersubjective*. Ici, la communication vise tout autant (et souvent plus) à instituer, confirmer ou réactualiser par l'échange la nature de la relation interpersonnelle liant les interlocuteurs. Bien sûr, au niveau du contenu (qui équivaut, la tonalité de la voix en moins, à la retranscription écrite de l'échange téléphonique), les échanges peuvent se résumer à de purs constats, données ou énoncés fonctionnels. Mais, au-delà même de ce qui est dit, c'est ce qui est donné à comprendre de la relation qui importe. Le vécu intersubjectif de l'échange est dans ce cas central¹⁰². Le terme de *télé-communication* devrait être réservé à ce second type de communication lorsqu'elle est électroniquement médiatisée.

Pour mieux saisir la différence entre ces deux types de communication, on peut s'imaginer téléphonant à un correspondant et tombant sur son répondeur automatique.

101 Ce type de communication correspond assez bien du *modèle d'activité instrumentale et stratégique orientée vers le succès* défini par Jürgen Habermas (1987, tome 1, p. 295 : « Le modèle de l'activité rationnelle par rapport à une fin procède du point de vue où l'acteur est au premier chef orienté vers un objectif à atteindre à travers des fins suffisamment précisées, où il choisit les moyens qui, dans la situation donnée, lui semblent appropriés, et où il calcule, au titre des conditions annexes du succès, d'autres conséquences prévisibles de l'action »).

102 Ce type de communication correspond assez bien au *modèle d'activité communicationnelle orientée vers l'intercompréhension* défini par Jürgen Habermas (1987, tome 1, p. 296) : « Je parle d'actions communicationnelles lorsque les plans d'action des acteurs participants ne sont pas coordonnés par des calculs de succès égocentriques, mais par des actes d'intercompréhension. Dans l'activité communicationnelle, les participants ne sont pas primordialement orientés vers le succès propre; ils poursuivent leurs objectifs individuels avec la condition qu'ils puissent accorder mutuellement leurs plans d'action sur le fondement de définitions communes des situations ».

S'il s'agit d'une *télé-information stricto sensu*, la perte ne semblera pas grande car, dans ce cas, la machine remplace à peu près parfaitement l'interlocuteur. Sauf si l'on attend de ce dernier une réponse immédiate, on peut dire que la communication sera réussie puisque l'information aura bien été transmise. Par contre, s'il s'agit d'une *télé-communication* (telle que définie plus haut), il y aura frustration : ce n'est pas une machine qui est recherchée, mais un interlocuteur. Bien entendu, un grand nombre — la majorité sans doute — des appels se situent entre les deux ou, plutôt, mélangent les deux¹⁰³. Cette distinction entre *télé-information* et *télé-communication* n'a pas pour but de trier les échanges téléphoniques en deux, la nature des uns excluant obligatoirement celle des autres. Elle vise plus modestement à opérer une différenciation archétypale à partir de laquelle il est possible de répartir les branchés sur une échelle dont les extrêmes sont : d'un côté ceux qui peuvent (continuer à) nouer des rapports autres que purement instrumentaux ou fonctionnels avec leurs interlocuteurs, et, d'un autre côté, ceux qui ont accès moins à des personnes concrètes qu'à des interlocuteurs-fonctions, des interlocuteurs-ressources ou des interlocuteurs-statuts. D'un côté des télécommunications au cours desquelles la « dimension humaine », c'est-à-dire affectuelle et intersubjective, importe autant que la dimension instrumentale (l'interlocuteur est d'abord vécu comme un sujet, dans sa complexité et son irréductibilité à un ou plusieurs statuts). De l'autre côté, des télé-informations pour lesquelles le hasard, l'affect, la séduction ou la répulsion sont évacués comme « bruits » au profit d'une pure instrumentalisation « neutre », spécialisée et segmentée de l'échange (l'interlocuteur est avant tout appréhendé comme un statut ou une ressource). D'un côté donc la communication comme phénomène complexe et comme enrichissement potentiel, et de l'autre son instrumentalisation, sa « chosification »¹⁰⁴.

Or, toutes les observations nous conduisent à un même constat : le développement des outils de télécommunication *en entreprise et dans les services* semble augmenter la masse des communications tendant vers le premier type (télé-informations fonctionnelles) au détriment de celles qui relèvent plutôt du deuxième type (télécommunications intersubjectives). Cela ne veut pas dire que l'intersubjectivité ne parvient pas à passer par téléphone ou par e-mail, loin de là ! Mais que, globalement, le remplacement de communications en face à face par des appels médiatisés se solde par un appauvrissement en intersubjectivité au profit d'une spécialisation et d'un enrichissement instrumental. Tout, dans le fonctionnement de l'entreprise, et plus généralement dans celui de notre système économique, pousse à aller plus vite et plus directement à l'essentiel. Dans ce cadre, les déplacements physiques, coûteux en temps, sont, chaque fois que possible, remplacés par des télécommunications. Mais le caractère même des échanges médiatisés, à l'encontre de ce qui se passe dans les rencontres en

¹⁰³ Voir par exemple la typologie adoptée par G. Claisse et F. Rowe (1993, p. 181) dans leur approche à la fois quantitative et qualitative des télécommunications des ménages (communications relationnelles, relationnelles-fonctionnelles, fonctionnelles-relationnelles et fonctionnelles). De son côté, Philippe Zarifian (1995, p.131), dans son étude sur le travail et la communication dans la grande entreprise industrielle, critique la différenciation opérée par Habermas dans ce qu'elle a de trop systématique et relève en particulier que l'agir orienté vers le succès peut être « enveloppé » dans l'agir communicationnel.

¹⁰⁴ Bien avant Habermas, Abraham Moles (1988) avait déjà différencié ces deux archétypes communicationnels : la communication « fonctionnelle » ou « froide » d'un côté et la communication « relationnelle » ou « chaude » de l'autre : « La fonctionnelle est celle dont la valeur se mesure à l'efficacité (...), la communication chaude est celle visant à recréer la présence humaine dans sa prégnance et sa chaleur, dans ses errances et ses connotations » (cité par Claisse et Rowe, 1993, p. 180).

face à face, n'engage guère à lier conversation, à parler d'autre chose que ce pour quoi l'on joint son correspondant. Aucun élément extérieur, ressenti de façon partagée dans l'espace commun d'un face à face et prêtant donc à des remarques annexes « non fonctionnelles », n'est vécu lors d'un échange médiatisé (y compris visiophonique). Il est extrêmement difficile de « nouer relation » avec un correspondant que l'on joint pour des raisons précises dans le cadre de son travail, et ce d'autant plus qu'il est inconnu. Ce qui ne relève pas d'une transmission efficace d'informations apparaît au mieux comme un « emballage » nécessaire à une intercompréhension polie, au pire comme une perte de temps.

Il en résulte une sorte de dureté communicationnelle. De la même façon que le remplacement d'un courrier par un fax ou par un e-mail se traduit par une certaine désinvolture dans les formes d'échanges épistolaires, seules les données transmises et surtout leur urgence importent au téléphone. Les messages d'accompagnement sont réduits à leur plus simple expression. En quelque sorte, l'urgence et l'instrumental engendrent une forme de brusquerie dont la pression des événements ou de la concurrence sert d'excuse. Les victimes de cette brusquerie sont elles-mêmes productrices de communications formalisées laissant peu de place à la chaleur humaine, et même de moins en moins aux formes classiques de politesse. Mais, à trop vouloir rentabiliser les télécommunications, en particulier mobiles, on court le risque de les surcharger d'attentes irréalisables (instantanéité, efficacité et transparence totale) et de délester les communications ordinaires de la « charge d'humanité » qu'elles renfermaient encore. Il en résulte une tension que nous avons pu constater de façon récurrente chez de grands télécommunicants entre une rationalisation instrumentale croissante (efficacité) et une sorte de déficit en sentiments (affect) révélée par cette trop grande ou trop unique rationalisation. D'où l'appel à l'idéal d'une « communication authentique ».

3-5- LES USAGES DES NTIC COMME RÉVÉLATEURS

Les tensions que produisent entre eux ces trois idéaux vers lesquels tendent les activités de zapper, filtrer et préserver, m'apparaissent être d'excellent révélateurs (voir l'introduction à ce thème *supra*, pp. 116-117) de certaines dimensions de notre société.

3-5-1- Un besoin de sécurité

Les sociologues le répètent depuis vingt ans : la vie de l'individu contemporain est de plus en plus éclatée. Désormais privé d'un centre fixe, le cercle social d'appartenance, qui définissait assez bien l'individu jusqu'à peu, disparaît au profit d'un ensemble de bulles identitaires et occupationnelles plus ou moins éphémères et le plus souvent sans grande surface de recoupement entre elles. Chacun, mu par le mythe du meilleur choix, « s'essaie » à l'appartenance qui lui paraît la plus profitable en fonction de qu'il perçoit comme étant ses besoins, nécessités ou goûts du moment. L'appartenance n'est plus imposée, ne relève plus du destin : elle semble choisie. Le résultat instable de ce processus peut conduire à ce que Michel Maffesoli (1988) a métaphoriquement nommé « tribus » (au sens de regroupement d'individus s'agrégant autour d'un « totem » : une passion commune, un même intérêt ou une activité partagée). Dans la gestion de cette hétérogénéité identitaire et occupationnelle, les NTIC arrivent sans doute à point nommé. Elles permettent en effet de passer immédiatement d'une « tribu » à une autre, rendent plus certains et rentables les déplacements (le téléphone mobile est excellent pour cela), multiplient les possibilités de rencontre et facilitent la coordination des

occupations. En activant le bon réseau au bon moment, il est possible de partager à distance et d'être reconnu malgré l'absence : l'intégration passe par la connexion. Et celle-ci aide, dans un environnement de plus en plus ouvert et porteur d'opportunités, à ne pas laisser s'évanouir trop rapidement le parfum des rencontres.

Toutefois, si l'on prend par exemple la pratique *effective* du téléphone mobile, c'est moins ce type de communication (vers des « connaissances » ou des « opportunités ») qui domine que des échanges avec des parents et des amis proches. Dans leur usage privé (en dehors donc des appels purement instrumentaux et informationnels à destination de services), *les mobiles servent avant tout à resserrer des liens forts existant déjà*. En ce qui concerne les téléphones fixes, on sait que le réseau de sociabilité téléphonique est non seulement de 1,5 à 3 fois moins étendu que le réseau de sociabilité généré par les rencontres en face à face (de 5 à 6 personnes en moyenne pour le premier et de 9 à 17 personnes pour le second), mais qu'il est composé à plus de 70 %, par des parents ou des amis proches (Rivière, 2000, p. 694). La mobilité des appels ne modifie pas cette caractéristique. Ou plutôt, les conditions des appels devenant plus faciles grâce à la portabilité des téléphones, un plus grand nombre de « connaissances » est spontanément joint. Mais, dans le même temps, le nombre des appels quotidiens à destination des intimes augmente lui aussi pour les mêmes raisons. Il y a donc à *la fois* plus ouverture relationnelle et davantage de recentrage affectif. Mais, globalement, la proportion entre le nombre des appels à destination des « connaissances » d'une part et des « intimes » d'autre part ne semble pas changer¹⁰⁵.

La taille très faible du réseau d'intense sociabilité téléphonique montre un désir de recentrage et de continuité en apparence contradiction avec le désir d'ouverture et d'opportunités relationnelles qui a été signalé plus haut. Mais les deux relèvent en fait d'un même phénomène différemment vécu par le branché. D'un côté, celui-ci cherche à accroître son réseau de connaissance, et son mode de vie l'y porte quotidiennement. De l'autre, la dispersion géographique de son activité et son zapping occupationnel ne cessent de rendre plus aléatoire son vécu avec les quelques personnes qui constituent son réseau le plus intime et le plus cher. La distance, les trajets, les horaires asynchrones et la perte des routines, rendent plus difficiles les rencontres apaisées, l'écoute et le partage avec les êtres chers (les « relations pures » de Giddens). Il y a longtemps que contiguïté physique n'est plus synonyme de partage identitaire. Les lieux physiques d'investissement social et de vécu affectif d'un individu n'ont cessé, durant ces trente dernières années, de s'éloigner¹⁰⁶. Le mobile permet justement de mieux organiser les rencontres avec les êtres chers et de les poursuivre par une sorte de *continuité médiatique*. Il restaure le lien là où la distance, la séparation l'accélération de la vie et

¹⁰⁵ Cette caractéristique téléphonique est une tendance lourde. Commentant les premières analyses quantitatives sur l'usage du téléphone fixe, R. Lauraire notait déjà en 1987 que « l'examen des pratiques de sociabilité par téléphone montre que le média tend à sélectionner, dans l'ensemble des réseaux sociaux, des configurations de relations assez spécifiques où les relations familiales ont une large place dans l'ensemble des pratiques, ainsi que les relations avec les amis les plus proches d'un point de vue socio-affectif » (p. 202). En 1993, G. Claisse et F. Rowe parvenaient aux mêmes conclusions en soulignant que « les 4/5^e du trafic téléphonique se réalisent avec des correspondants socio-affectifs, avec des proches » (p. 174). La récente étude statistique de C. Rivière (2000) vient confirmer ces données.

¹⁰⁶ À titre d'exemple : entre 1982 et 1994, les distances parcourues par personne et par jour ont augmenté de 60 % (INSEE, *Enquête transport 1982-1994*, 1997) tandis, qu'entre 1992 et 1996 (en l'espace donc de quatre ans), 62 % des ménages de moins de 35 ans ont déménagé, ce qui veut dire changé de quartier, de ville ou de région, avec ce que cela entraîne de dispersion territoriale des relations (INSEE *première*, n° 647, mai 1999).

l'anonymat l'ont supprimé. Il donne l'impression d'une présence qui permet de rompre la solitude ou l'anonymat. Comment ne pas voir, dans le souci de rester constamment branché ou dans la compulsion de certains à interroger de façon répétitive leur répondeur, une sorte de débauche d'espoir relationnel et d'attente éperdue d'échange ?

3-5-2- La survaleur des face à face

Bien souvent, une télécommunication s'avère plus pratique et plus économique qu'un déplacement physique. Dans certains cas, le choix ne se pose même plus. Mais, dans le même temps, tout le monde s'accorde spontanément (et seule cette spontanéité importe ici, car c'est elle qui est concrètement vécue) pour signaler que, pour les communications intersubjectives, rien ne remplace la présence physique pour bien se comprendre. Le face à face permet en effet un très subtil échange d'impressions entre les interlocuteurs grâce au partage d'un même espace-temps et à l'usage de l'ensemble des sens¹⁰⁷. Au cours d'une télécommunication, les impressions non codifiables dans un message manquent toujours, et ceci d'autant plus que les interlocuteurs ne se connaissent pas bien ou ne se sont pas vus depuis longtemps. En particulier font défaut les repères visuels qui permettent de se faire une idée sur la prédisposition à communiquer ou la sincérité de son interlocuteur (le visiophone ne comble pas cette lacune : voir *supra*, p. 32).

Ce « supplément communicationnel » qu'apporte le face à face par rapport aux télécommunications, est par exemple bien repérable dans l'équation empiriquement vérifiable : plus il y a de télé-communications (dans le sens restreint d'intersubjectivité technologiquement médiatisée), et plus les déplacements physiques pour concrétiser, préciser, vérifier de visu ou « vivre » l'échange sont fréquents. Mais, à cette valeur référentielle classique du face à face, un nouvel élément s'ajoute désormais, de façon sans doute paradoxale pour ceux qui prévoiaient le remplacement de la spatio-socialité par la télé-convivialité : *la survaleur du face à face comme choix communicationnel dans un environnement d'ubiquité médiatique*.

Cette survaleur n'apparaît *que dans la mesure* où, pour entreprendre une communication, un réel choix existe entre un appel téléphonique et un face à face. *Ne sont donc ici prises en compte que les communications pouvant être, aux yeux de l'appelant, remplacées par des télécommunications*. Ainsi, les activités communicationnelles requérant une présence physique autre que celle du type face à face conversationnel ne relèvent pas de ce choix : il ne s'agit pas de déplorer le fait que l'on ne puisse pas embrasser son interlocuteur ou le serrer dans ses bras par téléphone. L'essentiel doit pouvoir être numérisé et donc médiatiquement transmis. La position ici défendue est que si, *dans ces conditions*, le choix du déplacement physique est fait, il investit alors l'échange d'une importance intrinsèque inédite. Selon une logique marchande, ce choix a en effet un prix : celui, en temps, argent et stress, du déplacement aller-retour pour rendre visite à son interlocuteur. Or, dans la plupart des cas, ce prix est supérieur à celui de la télécommunication qui aurait très bien pu remplacer le face à face. Opter pour un déplacement physique revient donc à signifier à son interlocuteur, *et ceci avant même que l'échange proprement dit ne commence*, qu'on lui accorde une importance particulière. En réaction, la position inverse se dessine déjà en filigrane d'un

¹⁰⁷ Le face à face implique que l'on soit « tout à son interlocuteur », presque obligatoirement attentif (au moins à son comportement), alors que, par téléphone, l'on peut très bien faire plusieurs choses à la fois. Avec les téléphones domestiques sans fil, ce comportement devient la règle ; avec les mobiles, il est magnifié.

nombre non négligeable de communications médiatisées : si l'on ne fait « que » téléphoner à son interlocuteur alors qu'un déplacement physique était possible, cet interlocuteur peut en venir à penser qu'il ne vaut pas le déplacement... Conscients de ce phénomène, beaucoup se croient dans l'obligation de justifier par des explications de type empirique (distance, absence de moyen de transport, emploi du temps) leur recours au téléphone dans les cas où, justement, un déplacement physique était tout à fait envisageable.

À cette première survaleur marchande de la présence physique dans un environnement d'ubiquité médiatique, se superpose une seconde survaleur que l'on pourrait qualifier d'usage. Grâce aux NTIC, il n'est plus nécessaire d'être physiquement situé pour être présent. Mais cette « présence », par prolongement sensitif et verbal, n'est jamais totale. En regard de cette ubiquité médiatique, le face à face offre une totalité communicationnelle qui demeure référentielle. Totalité qui a ses avantages (valeur classique du face à face) et ses inconvénients (par exemple celui d'être plus difficilement joignable pendant ce temps ou celui de se mettre dans une situation où il est beaucoup plus délicat d'écourter et à plus forte raison de couper l'échange). À ce niveau de lecture, l'échange en face à face est davantage vécu comme une relation portée par une logique de don que comme une nécessité ayant un prix¹⁰⁸. Les télécommunications permettent *plus* d'échanges. Elles contribuent même largement à la gestion des déplacements physiques eux-mêmes qui, pour la majorité d'entre eux, seraient désormais impossibles à organiser sans elles (ceci va du simple appel téléphonique pour fixer un rendez-vous à la totale dépendance du trafic aérien). Mais la médiatisation électronique ne remplace totalement les déplacements physiques que lorsque ces derniers sont motivés par une stricte délivrance instrumentale d'informations formalisées. Dans tous les autres cas, elles produisent, à des degrés chaque fois divers, un *déficit* que seul un face à face peut combler. D'où un constat à première vue paradoxal : plus il y a de télécommunications et plus il y a aussi de déplacements physiques. *Mais ces derniers changent de nature*. Ils sont de moins en moins motivés par des nécessités d'ordre instrumental (les télé-informations les remplacent très économiquement dans ce cas), et de plus en plus par le désir de vivre les échanges comme création d'intersubjectivité partagée.

3-5-3- Une forme de domination

Les NTIC peuvent relier en liberté. Elles permettent même de créer des libertés nouvelles, par exemple celle d'ouvrir des parenthèses privées pendant le temps de travail sous forme d'échanges d'e-mail privés. Outil de la dissociation du binôme espace-temps de travail, elles autorisent aussi, par d'astucieux systèmes de report de ligne ou d'adresse, d'être officiellement à son bureau tout en étant réellement ailleurs. Mais elles peuvent aussi *lier en dépendance* : lier sous la forme d'une obligation d'écoute constante d'une hiérarchie, lier au point où l'espace-temps privé se trouve colonisé par le professionnel, lier par l'urgence et la nécessité de réagir immédiatement, lier par le stress qui en résulte et qui produit, en définitive, le sentiment d'être dépossédé de son temps, lier enfin par une logique d'action trop utilitaire qui ne permet pas d'entrevoir ses correspondants autrement que comme des fonctions ou des ressources. Dans ce dernier cas, l'interlocuteur est réduit à ne plus être que sa fonction : son statut ramasse en lui seul son personnage avec qui le fortuit, l'affect, la séduction ou

¹⁰⁸ Il n'y a là aucun angélisme : la présence peut être offerte dans un but stratégique et le don s'avérer partiel (non-déconnexion de son mobile durant une visite) ou effectué dans l'attente d'un contre-don.

la répulsion sont évacués au profit d'une pure instrumentalisation de la communication. Le branché n'est plus qu'un connecté.

Le cas des employés nomades est à ce propos paradigmatique. Si le fait d'être en permanence en contact, via les NTIC (ici mobile et GPS), avec un centre de contrôle permet d'éviter les désagréments d'un rendez-vous manqué ou d'un aller-retour au siège de l'entreprise pour consulter une banque de données, il supprime aussi ces temps *morts* aux yeux de l'entreprise, mais bien *vivants* pour l'employé. Temps d'un arrêt imprévu, d'une rêverie éphémère, d'une émotion visuelle, d'un regard, d'un sourire ou de quelques mots échangés. Renvoyant à un temps personnel, privé, intime, ces temps font partie de l'expérience de l'individu au travail mais restent étrangers à sa trop stricte prescription. Pensés comme interférences, « bruits » ou désordre par la nouvelle organisation du travail des employés nomades, ces « temps morts » sont supprimés ou balisés (arrêt café, pause repas, arrêts de repos programmés et non plus décidés). Le travail nomade perd ainsi son « épaisseur » d'imprévu, de potentielle surprise, d'initiative et d'étonnement sans lesquels il devient simple devoir ou stricte nécessité. Trop d'intégration et de programmation peuvent donc nuire et risquent de produire à la fois un déficit d'inédit et une espèce d'éloge du temps perdu, du temps gaspillé, de son utilisation irrationnelle. À trop vouloir rentabiliser le temps, l'efficacité secrète des effets pervers, antinomiques à sa raison d'être.

Cette recherche d'advenance est en fait significative d'un besoin de communication différente, qui soit moins instrumentale, brusque et dure. L'employé nomade, sans cesse rappelé pour contrôle ou surveillance et donc renvoyé à son simple statut professionnel, aspire aussi à être reconnu, ne serait-ce que quelques instants, dans d'autres dimensions de sa personne. Bien sûr, il est payé pour intervenir en tant que professionnel, pour accomplir sa tâche, mais les conditions répétées dans lesquelles elle se déroule l'enferment trop étroitement dans son rôle. Plus l'image « idéale » de sa tâche, du point de vue de l'organisation rationnelle du travail, recouvre l'expérience réelle de l'employé, et moins celui-ci a l'impression d'exister en dehors de son statut. La seule distance qu'il peut alors prendre est celle d'une résistance passive (en étant par exemple désagréable avec ses interlocuteurs...), d'une révolte de son corps contre son rôle par le développement de troubles pathologiques ou par l'adoption d'une conduite cynique visant à ne considérer son travail que comme une parenthèse obligée dans « sa vraie vie ».

3-5-3- Un nouvel enjeu : le droit à la déconnexion

Pour l'heure, cette nouvelle forme de domination est surtout individuellement vécue : le *connecté* est confronté à lui-même. Dans certains cas même, il y a comme une intériorisation de la contrainte organisationnelle présentée... comme une liberté individuelle (celle, par exemple, de pouvoir rester chez soi durant les gardes... tant que tout va bien). Le coût social du stress, de l'énerverment ou du malaise provoqués par cette nouvelle « place » dans l'entreprise n'est collectivement pas mesurable. Il semble renvoyer à des problèmes d'ordre purement individuel ou même psychologique. Pourtant une « main invisible » agit bien et les liens de dépendance renvoient bien à des formes de pouvoir, de domination et donc à des problèmes collectifs. Ce sont des catégories entières de personnel qui les connaissent désormais. Il y a donc de fortes chances pour, qu'au cours des prochaines années, une prise de conscience se fasse autour de ce thème et qu'un nouveau droit en vienne à être revendiqué : le droit à la déconnexion et à l'isolement, le droit de refuser de porter un *beeper* jour et nuit ou bien

d'être téléphoniquement partout et constamment joignable. Le droit à la dignité des personnes qui ne sauraient être réduites à être des fonctions ou des ressources contrôlables et corvéables à distance. Un droit dont l'application ne serait synonyme ni de sanction, ni de fuite, ni d'enfermement.

Un des espaces de cette mobilisation pourrait significativement être celui par lequel ce nouveau mode de domination se déploie : l'espace hertzien. Si, en l'espace de quelques années seulement, le contrôle à distance a détruit nombre d'anciens espaces d'échange d'expérience et de solidarité, rien n'empêche en effet de les refaire revivre sur les ondes. Si les télécommunications mobiles permettent aux dirigeants de mieux organiser les tâches et les tournées de leurs employés, elles peuvent aussi permettre à ces derniers de mieux organiser leurs rencontres et leurs mobilisations. Les routiers, les livreurs et les VRP, les premiers touchés par le contrôle à distance et l'intensification de leur travail, ont donné, il y a déjà longtemps, l'exemple avec leur canal 19 sur la CB par lequel transitent non seulement des formes de solidarités (aide à un collègue en difficulté, signalement d'embouteillages, d'accidents, de radars de la police...), mais aussi des discussions sur les conditions de travail et, plus généralement, sur l'expérience au travail. Bien sûr, les rencontres dans des lieux physiques permettaient de directement nouer des liens de solidarité, de vivre une sociabilité propre à ces métiers nomades, d'exprimer concrètement une « culture de la route » pleine de savoir-faire, d'expressions, de manières d'être et de mémoire. Mais des pans entiers de cette sociabilité et cette culture peuvent aussi se donner à vivre à travers les télécommunications. Mieux : des collègues, jusqu'alors non concernés parce qu'à l'écart de certains axes routiers ou parce qu'ayant de tournées trop brèves, peuvent désormais participer à ces « rencontres hertziennes ». De nouvelles formes de pression sont même envisageables. On peut par exemple raisonnablement penser qu'une grève des télécommunications serait bien plus performante dans certains secteurs qu'une grève des déplacements. La nature même des échanges téléphoniques semble par ailleurs encourager une meilleure écoute et surtout des échanges durant lesquels les individus, à la fois solitaires dans leur cabine de camion ou dans leur voiture et solidaires sur les ondes, peuvent se confier et dire des choses qui, peut-être, n'auraient pas été abordées en face-à-face. Des aspects non directement liés au contenu du travail lui-même (dimension familiale, égalité des sexes, santé, sécurité), mais faisant partie de l'expérience des individus au travail sont plus souvent et spontanément abordés dans cet espace médiatique que dans les espaces physiques classiques. À peu près le même raisonnement est tenu par Éric George (2001) qui a étudié l'Internet comme espace d'action et de lutte de l'Association ATTAC.

On le voit, la généralisation des télécommunications crée de nouvelles « zones d'incertitude » au sein de l'entreprise ou des organisations. La connexion permet à la fois un contrôle accru, mais aussi de nouvelles formes de solidarité. Le contrôle vise à rendre les tâches des employés nomades plus rationnelles et prévisibles aux yeux de la hiérarchie dans le but d'une meilleure efficacité et rentabilité des moyens engagés. On peut donc imaginer que de futures luttes auront pour enjeu le « contrôle des moyens de contrôle », c'est-à-dire, dans notre cas, celui du temps et des formes de connexion. Les nouvelles formes de solidarité seront, elles aussi, l'objet de négociations. Dans quelle mesure les employés nomades auront-ils la possibilité de superposer, à leur insertion physique professionnelle, une participation hertzienne privée ou collective ? Et dans quelle mesure pourront-ils se servir de ces outils pour organiser leurs mobilisations ? Pour l'heure, il semble que la nouveauté de l'utilisation professionnelle des NTIC ait

plutôt conduit à plus de contrôle qu'à plus d'autonomie, à plus d'individualisation des contraintes qu'à plus de solidarité.

CONCLUSION

L'étude des tensions que suscite l'expérience du branché montre, qu'au moment où l'on parle de post-modernisme, c'est à la modernité même à laquelle accèdent le plus grand nombre. Les interrogations existentielles et identitaires de quelques intellectuels viennois (Le Rider J., 1989), « désœuvrés » berlinois ou dandys parisiens (Benjamin W., 1982) de la fin du XIX^e siècle, sont en effet devenues celles de « l'homme ordinaire » de la fin du XX^e. N'étant plus seulement cantonné par le social à un rôle (disciplinaire mais qui était rassurant), revenu des utopies d'émancipation collective (contraignantes mais qui offraient un espoir), l'homme ordinaire est désormais mobilisé à se produire lui-même dans le but de « réussir sa vie » (Ehrenberg, 1998). Si l'on ne perd pas de vue la sécularisation de nos sociétés et donc le fait que l'au-delà religieux ne constitue plus vraiment l'horizon de cette vie (Gauchet, 1995), on comprend la véritable « injonction prométhéenne » qui est lancée à l'individu, et les incertitudes et tensions qui en découlent.

Ce sont précisément ces incertitudes et tensions que nous avons retrouvées chez les branchés. La diffusion extrêmement rapide et massive des NTIC a certainement constitué un moment privilégié pour les étudier. Car une innovation, et à plus forte raison lorsqu'elle est aussi massive et touche d'aussi près le quotidien de chacun, déstabilise toujours et dévoile souvent ce qui, jusqu'à son introduction, « allait de soi ». Un regard nouveau est porté sur ce qui rend possible. L'innovation crée aussi de plus ou moins grandes « zones d'incertitude » (Crozier, 1971) dans lesquelles les logiques d'action qui informent les conduites sont plus facilement repérables. Cette remarque relativise peut-être la portée de mes constats empiriques, en particulier sur les usages des mobiles (certains peuvent disparaître, d'autres se renforcer), mais ne restreint en rien le caractère heuristique de leur observation en ce moment privilégié de leur apparition (la capacité réflexive des acteurs étant bien plus aiguë qu'en temps de simples conduites routinières). Mais, au-delà de ce moment heuristique, l'expérience d'ubiquité médiatique est par sa nature même révélatrice et illustre particulièrement bien les deux grandes aspirations (souvent vécues comme contradictoires) qui animent l'individu contemporain et qui le renvoient à sa condition moderne : faire preuve d'un maximum de rationalité et d'efficacité dans son rapport au monde sans pour autant oblitérer son désir d'autonomie, de création et de sensibilité subjective (Touraine, 1992). Dans leurs usages, les NTIC permettent d'expérimenter à la fois l'intensification de ces deux aspirations et leur cohabitation.

D'un côté, l'objectivation du monde, la rationalisation de la vie, l'instrumentalisation du réel. Ici les NTIC se révèlent être d'excellents outils de gestion des contraintes temporelles, spatiales et relationnelles. Ils permettent de mieux utiliser le réel objectivé selon une logique d'action instrumentale et rentabiliste : économie de temps, meilleure coordination des activités, accélération des échanges, superposition des tâches, contrôle à distance, etc. Les NTIC contribuent pleinement à la radicalisation et à l'extension de la modernité dans des domaines de plus en plus vastes de la vie quotidienne.

L'incertitude, la dispersion, la complexité et le changement perpétuel qui en découlent ne doivent pas trop hâtivement être interprétés comme une crise de la modernité rationalisante et comme une entrée dans une société post-moderne « tourbillonnante ». Il y a certes une accélération des changements, mais ceux-ci sont toujours effectués dans un souci de rationalisation du réel et de l'existence de chacun.

D'un autre côté, la subjectivation de la personnalité, le retournement sur soi, l'exacerbation de l'individualité, la recherche de l'authenticité. Ici encore, les NTIC entrent bien en résonance avec les attentes de l'individu contemporain. En lui permettant de relativiser certains déterminismes fruits, précisément, de l'objectivation du monde et de sa gestion rationnelle, elles replacent l'individu dans sa capacité d'autonomie, de créativité et de sensibilité. Il peut en résulter de nouvelles ressources internes, un renouvellement de la créativité de l'agir et de ses d'expression (Joas H., 1999), une défense de principes moraux visant à appréhender les autres sous un angle autre qu'utilitariste ou encore des mobilisations défendant le principe même d'autonomie face à des systèmes de pouvoir visant à une connexion permanente. Toutefois, la trop grande difficulté à gérer la complexité de ces « attaches au monde » peut aussi conduire à un enfermement sur une supposée « nature de soi », à un égarement dans la recherche d'une communication transparente ou encore à un écrasement de soi sous le poids d'une trop grande exigence envers le monde.

C'est en ce sens que l'on peut écrire que l'expérience du branché est aussi révélatrice de la « radicalisation de la modernité » (Giddens, 1994). L'étude de cette expérience nous apprend en effet qu'il est vain d'espérer un quelconque apaisement des tensions entre subjectivité, rationalisation et appartenance. Il semble au contraire que, sans cesse, des forces centrifuges les éloignent. La reconnaissance et l'acceptation de ces tensions est sans doute le seul destin de l'individu contemporain. La tentation est grande de dichotomiser la vie entre d'un côté des activités « froides », instrumentalement rationnelles et stratégiquement fondées du point de vue d'une logique de l'avoir, et de l'autre des activités « chaudes », à forte subjectivité et affectivement fondées du point de vue d'une logique de l'être. Les marchands de rêves sous la forme d'objets et de services, ainsi que les prophètes d'absolu et d'enfermement s'en accommodent fort bien. À ce stade, et contre l'avis de ceux qui pensent que son rôle doit rester académique, j'estime que le sociologue est investi d'une responsabilité. Il lui faut aussi intervenir et publiquement rappeler que l'individu ne devient sujet de sa propre vie et de l'ensemble social qui constitue son horizon d'action (disons donc la société) qu'en acceptant et en revendiquant la complexité et l'altérité, et avant tout celles qui le constituent.

BIBLIOGRAPHIE

- Agresti B. (1999), « Montagne et téléphone portable : vers une évolution des comportements », in *Actes des deuxièmes rencontres de la téléphonie mobile*, Paris, Motorola, pp. 59-60.
- Akrich M. (1987), « Comment décrire les objets techniques ? », *Techniques et culture*, n° 9, pp. 49-64.
- Akrich M. (1993a), « Les formes de la médiation technique », *Réseaux*, n° 60, pp. 87-98.
- Akrich M. (1993b), « Les objets techniques et leurs utilisateurs. De la conception à l'action », *Raisons pratiques*, n° 4, pp. 35-57.
- Akrich M. (1998), « Les utilisateurs, acteurs de l'innovation », *Éducation permanente*, n° 134, pp. 79-89.
- Akrich M., Boullier D., Le Goaziou V. et Legrand M. (1990), *Genèse des modes d'emploi, la mise en scène de l'utilisateur final*, Rennes, LARES.
- Akrich M., Callon M. et Latour B. (1988a), « À quoi tient le succès des innovations ? Premier épisode : l'art de l'intéressement », *Annales des mines*, n° 11, pp. 4-17.
- Akrich M., Callon M. et Latour B. (1988b), « À quoi tient le succès des innovations ? Deuxième épisode : l'art de choisir les bons porte-parole », *Annales des mines*, n° 12, pp. 14-29.
- Albert E. (1994), *Comment devenir un bon stressé ?*, Paris, Odile Jacob.
- Aronson S. (1971), « The Sociology of the Telephone », *International Journal of Comparative Sociology*, vol. 12, n° 3, pp. 153-167.
- Ascher F. (1995), *Métapolis ou l'avenir des villes*, Paris, Odile Jacob.
- Ascher F. (2000), *Ces événements nous dépassent, feignons d'en être les organisateurs. Essai sur la société contemporaine*, La Tour d'Aigues, l'Aube
- Aubert N. et Gaulejac V. de (1991), *Le coût de l'Excellence*, Paris, Le Seuil.
- Augé M. (1992), *Non-lieux. Anthropologie de la surmodernité*, Paris, Seuil.
- Augoyard J.-F. (1989), « Du lien social à entendre », in *Le lien social, Actes du XIIIe colloque de l'AISLF*, Genève, pp. 702-717.
- Baboulin J. C., Gaudin J. P. et Mallein Ph. (1983), *Le magnétoscope au quotidien : un demi-pouce de liberté*, Paris, Aubier.
- Backhaus G. (1997), « The Phenomenology of Telephone Space », *Human Studies*, vol. 20, n° 2, pp. 203-220.
- Balandier G. (1988), *Le désordre*, Paris, Fayard.
- Baltz C. (1984), « Messagerie Gretel : images de personne(s) », *Réseaux* n° 6, pp. 3-19.
- Bardini T. (1996), « Changement et réseaux socio-techniques : de l'inscription à l'affordance », *Réseaux*, n° 76, pp. 127-155.
- Bardini T. et Horvath A. (1995), « The Social Construction of the Personal Computer User », *Journal of Communication*, n° 45 (3), pp. 40-65.
- Barel Y. (1984), *La société du vide*, Paris, Seuil.
- Bauche G. (1996), « La société de l'information : menace ou opportunité pour l'Europe ? » (en ligne : <http://admiroute.asso.fr/action/sitedito/article/bauche/aspen.htm>)
- Baudrillard J. (1970), *La société de consommation*, Paris.
- Baudrillard J. (1981), *Simulacres et simulations*, Paris, Galilée
- Baudrillard J. (1983), *Les stratégies fatales*, Paris, Grasset.

- Baym N. (1998). « The Emergence of On-Line Community », in Jones S. (éd.), *Cybersociety 2.0 : Revisiting computer-mediated communication and community*, Thousand Oaks, Sage, pp. 35-68.
- Beaud P. (1984), *La société de connivence*, Paris, Aubier.
- Beaudouin V. et Velkovska J. (1999), « Constitution d'un espace de communication sur Internet », *Réseaux*, vol. 17, n° 97, p. 123-177.
- Bechar-Israeli H. (1995), « Nicknames, Play and Identity on Internet Chat », *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 1, n° 2 (revue en ligne : <http://www.ascusc.org/jcmc/vol1/issue2/index.html>).
- Beck U., Giddens A., Lash S.. (1994), *Reflexive Modernization : Politics, Tradition and Aesthetics in the Modern Social Order*, Cambridge, Polity-Press.
- Bell D. (1978), *Les contradictions culturelles du capitalisme*, Paris, PUF.
- Benjamin W. (1982), *Charles Baudelaire*, Paris, Payot.
- Bertho C. (1984), *Histoire des télécommunications en France*, Paris, ERES.
- Betteridge J. (1997), « Answering back : the telephone, modernity and everyday life », *Media, Culture and Society*, vol. 19, pp. 585-603.
- Bloom A. (1987), *L'âme désarmée. Essai sur le déclin de la culture générale*, Paris, Julliard.
- Boltanski L. (1993), *La souffrance à distance. Morale humanitaire, médias et politique*, Paris, Métailié.
- Boltanski L. et Chiapello E. (1999), *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard.
- Boltanski L. et Thévenot L. (1991), *De la justification*, Paris Gallimard.
- Bonetti M. et Simon J.-P. (1986), « Les transformations urbaines », *Réseaux* n° 20, 1986, pp. 9-40.
- Bornot F. et Cordesse A. (1981), *Le téléphone dans tous ses états*, Le Paradou, Actes Sud.
- Boudon R. (1979), *La logique du social*, Paris, Hachette.
- Boudon R. (1984), *La place du désordre*, Paris, PUF.
- Boullier D. (1984), « Usages du videotex et utopie techniciste », *Réseaux*, n° 6, pp. 21-36.
- Boullier D. (1986), « Vol au-dessus d'une bande de citoyens », *Réseaux* n° 20, pp. 43-49.
- Boullier D. (1992), « Modes d'emploi : traduction et réinvention des techniques », in Gras et al. (1992), *Sociologie des techniques de la vie quotidienne*, pp. 239-246.
- Boulin J.-Y. et Plasman R. (1997), *Cadres : temps et charge de travail*, Bruxelles, Eurocadres.
- Bourdieu P. (1979), *La distinction. Critique sociale du jugement*, Paris, Minit.
- Braudel F. (1979), *Civilisation matérielle, économie et capitalisme*, 3 t., Paris, A. Colin.
- Breton Ph. (1992), *L'idéologie de la communication*, Paris, la Découverte.
- Breton Ph. et Proulx S. (1989), *L'explosion de la communication*, Paris, La Découverte.
- Breton T. (1984), *Sofwar*, Paris, Robert Lafon.
- Brousse C. (1999), « La répartition du travail domestique entre conjoints reste très largement spécialisée et inégale », in *France, portrait social*, INSEE, Paris, pp. 135-151.
- Brulois V., Carré D. et Maugéri S. (1996), « Monographies », *Actes des séminaires Actions Scientifiques*, n° 6, France Telecom, pp. 36-43.
- CADIS (1982), *La méthode d'intervention sociologique*, Paris, EHESS.
- Caillé A. (1988), *Critique de la raison utilitaire*, Paris, la Découverte.

- Callon M. (éd.) (1989), *La science et ses réseaux. Genèse et circulation des faits scientifiques*, Paris, La Découverte.
- Callon M. (1986), « Éléments pour une sociologie de la traduction », *L'année sociologique*, PUF, pp. 169-208.
- Callon M. (1989), *La science et ses réseaux. Genèse et circulation des faits scientifiques*, Paris, La Découverte.
- Callon M. et Latour B. (1985), « Les paradoxes de la modernité. Comment concevoir les innovations ? », *Prospective et santé*, n° 36, pp. 13-25.
- Carré D. et Panico R. (1997), « De l'usage du marketing au marketing de l'usage : la finalité de la notion d'usage revisitée », in *Actes du Premier colloque international Penser les usages*, Arcachon, France Télécom, pp. 241-249.
- Castells M. (1998), *L'ère de l'information, t. 2 : La société en réseaux*, Paris, Fayard.
- CEPS et CREA (1985), *L'autonomie aujourd'hui*, Grenoble, PUG.
- Certeau M. de (1980), *L'invention du quotidien, t. 1 : Arts de faire*, Paris, UGE.
- Chambat P. (éd.) (1992), *Communication et lien social*, Paris, Descartes.
- Chambat P. (1994), « Usages des TIC : évolution des problématiques », *Technologies de l'information et société*, vol. 6, n° 3, pp. 249-270.
- Charon J.-M. (1987), « Télétel, de l'interactivité homme/machine à la communication médiatisée », in Marchand et le SPES, *Les paradis informationnels*, pp. 95-128.
- Chatzis K., Mounier C., Veltz P. et Zarifian P. (éds.) (1999), *L'autonomie dans les organisations. Quoi de neuf ?*, Paris, l'Harmattan.
- Chelkoff G. et J.-P. Thibault (1993), « L'espace public, modes sensibles », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n° 57/58, pp. 6-16.
- Claisse G. (1983), *Transport ou télécommunication : les ambiguïtés de l'ubiquité*, Lyon, Presses universitaires de Lyon.
- Claisse G. (1986), « L'espace et son double », *Réseaux* n° 20, p. 51-71.
- Claisse G. (1997), *L'abbaye des télémythes*, Lyon, Aléas.
- Claisse G. et Rowe F. (1993), « Téléphone, communication et sociabilité : des pratiques différenciées », *Sociétés contemporaines*, n° 14-15, pp. 165-189.
- Claval P. (1981), *La logique des villes*, Paris, Litec.
- Commission européenne (1997), *Construire la société européenne de l'information pour tous*, Luxembourg, Office des publications officielles des Communautés européennes.
- Crabb P. (1996), « Answering Machines Take the Answering Out of Telephone Interactions », *Journal of Social Behavior and Personality*, vol. 11, n° 2, pp. 387-397.
- Crozier M. (1971), *Le phénomène bureaucratique*, Paris, Seuil.
- Crozier M. et Friedberg E. (1977), *L'acteur et le système*, Paris, Seuil.
- Curien N. et Perin P. (1983), « La communication des ménages », *Futuribles*, n° 65, pp. 35-58.
- Degenne A. et Forse A. (1994), *Les réseaux sociaux*, Paris Armand Colin.
- Dery M. (1996), *Escape Velocity : Cyberculture at the End of Century*, New York, Grove.
- Deleuze G. et Guattari F. (1990), *Mille plateaux, capitalisme et schizophrénie*, Paris, minuit.
- Dimmick J., Patterson S. et Sikand J. (1996), « Personal Telephone Network : A Typology and Two Empirical Studies », *Journal of Broadcasting and Electronic Media*, n° 40, pp. 45-59.
- Dubet F. (1990), « Action et autoréflexion », *Raisons pratiques*, n° 1, pp. 171-193.

- Dubet F. (1994), *Sociologie de l'expérience*, Paris, Seuil.
- Dubet F. (2001), « Plaidoyer pour l'intervention sociologique », in Vrancken D. et Olgierd K. (éds), *La sociologie et l'intervention*, pp. 89-110.
- Dubet F. et Martuccelli D. (1998), *Dans quelle société vivons-nous ?*, Paris, Seuil.
- Du Castel F., Chambat P. et Musso P. (éds) (1989), *L'ordre communicationnel*, La documentation française.
- Dumont L. (1983), *Essais sur l'individualisme*, Paris, Seuil
- Dumouchel P. et Dupuy J.- P. (éds) (1983), *L'auto-organisation : de la physique au politique*, Paris, Seuil.
- Dupré F. (1984), *La solution du passage à l'acte*, Paris, Eres.
- Dupuy G. (1982), « Téléphone pour la ville : l'enjeu urbain des centraux », *Métropolis*, n° 52-53, pp. 29-37.
- Ehrenberg A. (1995), *L'individu incertain*, Paris, Calmann-Lévy.
- Ehrenberg A. (1998), *La fatigue d'être soi*, Paris, Odile Jacob.
- Elias N. (1975), *La dynamique de l'Occident*, Paris, Calmann-Lévy.
- Elias N. (1991), *La société des individus*, Paris, Fayard.
- Ellul J. (1981), *La société technicienne*, Paris, PUF.
- Ellul J. (1988), *Le bluff technologique*, Paris, Hachette.
- Erikson E. (1982), *Enfance et société*, Paris, Delachaux et Niestlé.
- Ettighoffer D. et Blanc G. (1998), *Le syndrome de chronos. Du mal travailler au mal vivre*, Paris, Dunod
- Fize M. (1997), « Les adolescents et l'usage du téléphone », *Réseaux*, n° 82-83, 1997, pp. 219-230.
- Flichy P. (1992), *Une histoire de la communication moderne*, Paris, La Découverte
- Flichy P. (1995), *L'innovation technique*, Paris, La Découverte
- Flichy P. (1999), « Va-t-on vers le tout mobile ? », in *Actes des deuxième rencontres de la communication mobile*, Paris, Motorola, p. 5-7.
- Fourquet F. (1973), *Les équipements du pouvoir*, Paris, éd. Recherche.
- Fourquet F. (1993), *L'argent, la puissance et l'amour*, Paris, Fondation pour le progrès de l'homme.
- Friedberg E., Vidal D. et Dubet F. (1996), « Symposium sur *Sociologie de l'expérience* », *Sociologie du travail*, vol. 38, n° 1, pp. 81-100.
- Froger J. et Mallein Ph. (1997), « Approche prospectiviste de l'ingénierie concourante », in *Actes du colloque : Penser les usages*, Arcachon, pp. 358-365.
- Garrett J. et Wright G. (1981), *The Microelectronics Revolution*, Cambridge, MIT Press.
- Garnier J.-P. (1986), « L'espace médiatique : un nouveau lieu pour l'imaginaire social ? », in Auriac F. et Brunet R. (éds), *Espaces, jeux et enjeux*, Paris, Fayard, pp. 113-127.
- Gauchet M. (1985), *Le désenchantement du monde*, Paris Gallimard.
- Gauchet M. et Swain G. (1980), *La pratique de l'esprit humain*, Paris, Gallimard.
- Gaudin J.-P. et Mallein P. (1983), *Le magnétoscope au quotidien*, Paris, Aubier.
- Gensollen M. (1999), « La création de valeur sur Internet », *Réseaux*, vol. 17, n° 97, p. 15-76.
- George Éric. 2001. *L'utilisation de l'Internet comme mode de participation à l'espace public dans le cadre de l'AMI et au sein d'ATTAC : vers un renouveau de la démocratie à l'ère de l'omnimarchandisation du monde ?*, thèse de doctorat, Lyon, ENS.
- Giddens A. (1987), *La constitution de la société*, Paris, PUF.

- Giddens A. (1991), *Modernity and self-identity : Self and society in the late modern age*. Cambridge, Polity Press.
- Giddens A. (1992), *The Transformation of Intimacy*, Stanford, Stanford University Press.
- Giddens A. (1994), *Les conséquences de la modernité*, Paris, l'Harmattan.
- Gille L. (1994), « Distance et communication en représentation », in Musso P. (éd.), *Communiquer demain*, pp. 40-48.
- Gibson J. J. (1977), « The Theory of Affordances », in R. Shaw et J. Bransford, (éds), *Perceiving, acting, and knowing. Toward an ecological psychology*, Hillsdale, Lawrence Erlbaum, pp. 67-82.
- Giraud A., Missika J.-L. et Wolton D. (éds) (1978), *Les réseaux pensants. Télécommunications et sociétés*, Paris, Masson.
- Glaziou S. (1999), Les services suivent les utilisateurs dans leurs parcours », in *Actes des deuxièmes rencontres de la téléphonie mobile*, Paris, Motorola, pp. 15-16.
- Glowinski A. (1980), *Télécommunication, objectif 2000*, Paris, Dunod.
- Godet M. (1991), « Les dangers de la (seule) réactivité », *Revue française de gestion*, n° 86, pp. 91-92.
- Goffman E. (1973), *La présentation de soi* (vol. 1 de *La mise en scène de la vie quotidienne*), Paris, Minuit.
- Goffman E. (1973), *Les relations en public* (vol. 2 de *La mise en scène de la vie quotidienne*), Paris, Minuit
- Goffman E. (1974), *Les rites de l'interaction*, Paris, Minuit.
- Goffman E. (1991), *Les cadres de l'expérience*, Paris, Minuit.
- Gore A. (1994), « Principes d'élaboration d'une société de l'information », en ligne : <http://usiahq.usis.usemb.se/journals/itgic/1996/ijgf/gore.htm>.
- Gournay Ch. de (1997), « C'est personnel... La communication privée hors de ses murs », *Réseaux*, n° 82/83, pp. 21-39.
- Gournay Ch. de et Mercier P.-A. (1997), *Téléphone, lieux et milieux. Usages privés et usages professionnels*, rapport de recherche pour le CNET, ronéoté, 1996.
- Grafmeyer Y. et Joseph I. (1979), *L'école de Chicago*, Paris, éd. Du Champ urbain.
- Gras A. (1993), *Grandeur et dépendance. Sociologie des macro-systèmes techniques*, Paris, PUF.
- Gras A. (1997a), *Les macro-systèmes techniques*, Paris, PUF.
- Gras A. (1997b), *L'un et le multiple, ou le macro-système technique comme élément de l'ordre moral*, in Prades J. (éd.), *Bernard Charbonneau*, pp. 135-144.
- Gras A. et Poirot-Delpech S. (éds) (1989), *L'imaginaire des techniques de pointe au doigt et à l'œil*, Paris, l'Harmattan.
- Gras A., Joerges B. et Scardigli V. (éds) (1992), *Sociologie des techniques de la vie quotidienne*, Paris, l'Harmattan.
- Gras A. et Morico C. (éds) (1992), *Technologies du quotidien. La complainte du progrès*, Paris, Autrement
- Gras A., Morico C., Poirot-Delpech S. et Scardigli V. (1994), *Face à l'automate : le pilote, le contrôleur et l'ingénieur*, Paris, Publications de la Sorbonne.
- Guillaume M. (1987), « Le carnaval des spectres », *Cahiers internationaux de sociologie*, volume 82, pp. 73-81.
- Habermas J. (1973), *La technique et la science comme idéologie*, Paris, Denoël.
- Habermas J. (1978), *L'espace public*, Paris, Payot.
- Habermas J. (1987), *Théorie de l'agir communicationnel*, 2 t., Paris, Fayard.

- Haddon L. (éd) (1997), *Communications on the move : the Experience of Mobile Telephony in the 1990s*, Farsta, Telia AB.
- Hall E., 1971, *La dimension cachée*, Paris, Seuil.
- Hall E., 1984, *Le langage silencieux*, Paris, Seuil.
- Hall S. et Jefferson T. (éds) (1993), *Resistance through rituals*, London, Routledge.
- Heidegger M. (1986), *Être et temps*, Paris, Gallimard.
- Heim M. (1991), « The Erotic Ontology of Cyberspace », in Benedikt M., *Cyberspace : First steps*, Cambridge, MIT Press, p. 59-80.
- Heurtin J.-Ph. (1999) in *Actes des deuxième rencontres de la communication mobile*, Paris, 1999, Motorola, p. 39-40.
- Hirschman A. (1983), *Bonheur privé, action publique*, Paris, Fayard.
- Hiltz S. R. et Turoff M. (1993), *The Network Nation*, Cambridge, MIT Press.
- Illich I. (1975), *La convivialité*, Paris, Seuil.
- Jauréguiberry F. (2000), « Mobile telecommunications and the management of time », *Social Science Information*, vol. 39, n° 2, pp. 255-268.
- Jauréguiberry F. (2002), *Un désir d'ubiquité. Téléphone mobile et société*, Paris, Seuil.
- Jauréguiberry F. et Proulx S. (2002), *Internet, un nouvel espace citoyen ?*, Paris, L'Harmattan.
- Joas H. (1999), *La créativité de l'agir*, Paris, Cerf.
- Jonas H. (1997), *Le principe de responsabilité*, Paris, Cerf.
- Joseph I. (1984), *Le passant considérable*, Paris, Méridiens-Kliencksieck.
- Joseph I. (1993), « L'espace public comme lieu de l'action », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n° 57/58, pp. 211-217.
- Joseph I. (2000), *La ville sans qualité*, Paris, l'Aube
- Jouët J. (1987), *L'écran apprivoisé, télématique et informatique à domicile*, Paris, CNET.
- Jouët J. (1989), « Nouvelles techniques : des formes de la production sociale », *Technologies de l'information et Société*, volume 1, n° 3, Paris-Bruxelles-Montréal, pp. 13-34.
- Jouët J. (1993a), « Usages et pratiques des nouveaux outils de communication », in Sfez L. (1993) *Dictionnaire critique de la communication*, vol. 1, pp. 371-376.
- Jouët J. (1993b), « Pratiques de la communication et figures de la médiation », *Réseaux*, n° 60, pp. 99-120.
- Jouët J. (2000), « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, n° 100, pp. 389-521
- Juan Salvador (1995), *Les formes élémentaires de la vie quotidienne*, Paris, PUF.
- Kaufmann J. C. (1988), *La chaleur du foyer. Analyse du repli domestique*, Paris, Méridiens-Klincksieck.
- Lacroix J. G. et Tremblay G. (éds.) (1994), *De la télématique aux autoroutes électroniques. Le grand projet reconduit*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec.
- Lahire B. (1998), *L'homme pluriel*, Paris, Nathan.
- Laïdi Z. (1994), *Un monde privé de sens*, Paris, Fayard.
- Lasch C. (1980), *Le complexe de Narcisse*, Paris, Robert Laffont.
- Lasfargue Y. (1992), « Le harcèlement des télécommunications », *Le Monde initiatives*, 7 oct.
- Latour B. (1989), *La science en action*, Paris, la Découverte.
- Latour B. (1992), *Aramis ou l'amour des techniques*, Paris, la Découverte.

- Latzko-Toth G. (2000), « L'Internet Relay Chat : un cas exemplaire de dispositif sociotechnique », *Composite*, n° 2000-1 (revue en ligne : <http://composite.uqam.ca/2000.1/index.htm>).
- Laulan A.-M. (1985), *La résistance aux systèmes d'information*, Paris Retz.
- Lauraire R. (1987), *Le téléphone des ménages français. Genèse et fonctions d'un espace social immatériel*, Paris, La Documentation française.
- Le Rider J. (1990), *Modernité viennoise et crises de l'identité*, Paris, PUF.
- Ling R., Julsrud T. et Krogh E. (1997), « The Goretex Principle : the *Hytte* and Mobile Telephone in Norway », in Haddon L. (éd), *Communications on the move : the Experience of Mobile Telephony in the 1990s*, pp. 97-119.
- Linhart D. (1994), *La modernisation des entreprises*, Paris, La Découverte.
- Linhart D. et R. (1995), « Les ambiguïtés de la modernisation. Le cas du juste-à-temps », *Réseaux*, n° 69, pp. 45-69.
- Lipovetsky G. (1983), *L'ère du vide*, Paris, Gallimard.
- Lipovetsky G. (1987), *L'empire de l'éphémère*, Paris, Gallimard.
- Loader B. (éd.) (1998), *Cyberspace Divide. Equality, Agency and Policy in the Information Society*, London, Routledge.
- Lyotard J.-F. (1979), *La condition post-moderne*, Paris, Minuit.
- Maffesoli M. (1988), *Le temps des tribus*, Paris, Meridiens Klincksieck.
- Mallein Ph. (1983), « Le magnétoscope, la télévisdion fantasmée et l'intimité familiale », *Culture technique*, n° 9, pp. 257-267.
- Mallein Ph. et Toussaint Y. (1992), « Diffusion, médiation, usages des TIC », *Culture technique*, n° 24, pp. 219-226.
- Mallein Ph. et Toussaint Y. (1994), « Technologie de l'information et de la communication : une approche sociologique pour la conception assistée par l'usage », *Communication et stratégies*, n° 5, pp. 77-99.
- Mallein Ph. et Toussaint Y. (1994), « L'intégration sociale des TIC : une sociologie des usages », *Technologie de l'information et société*, vol. 6, n° 4, pp. 315-335.
- Mc Luhan M. (1968), *Pour comprendre les médias*, Paris, Mame-Le Seuil.
- Marchand M. et le SPES (éds) (1987), *Les paradis informationnels. Du Minitel aux services de communication du futur*, Paris, Masson.
- Martin M. (1997), « Variations sur le thème « usages », in *Actes du Premier colloque international Penser les usages*, Arcachon, France Télécom, pp. 177-190.
- Martinet A.-C. (1991), « Management en temps réel et continuité stratégique sont-ils compatibles ? », *Revue française de gestion*, n° 86, pp. 52-56.
- March J. et Simon H. (1991), *Les organisations*, Paris, Dunod.
- Martuccelli D. (1999), *Sociologies de la modernité*, Paris, Gallimard.
- Masuda Y. (1980), *The Information Society as Post-Industrial Society*, Tokyo, Institute for the Information Society.
- Mattelart A. et M. (1986), *Penser les médias*, Paris, La Découverte.
- Maugéri S. (1995), *Monographie*, Paris, Université de Paris-Nord (Labsic), ronéo.
- Mayère A. et al. (1996), « Utilisation des outils de communication mobile et formes de communication dans le travail », *Technologies de l'information et Société*, volume 8, n° 2, Paris-Bruxelles-Montréal, pp. 129-146.
- Mayère A. (1996), « Communication mobile professionnelle et transformations des entreprises », *Actes des séminaires Actions Scientifiques*, n° 6, pp. 63-86.
- Mead G. H. (1963), *L'Esprit, le Soi et la Société*, Paris, PUF.

- Mead G. H. (1980), *The philosophy of the present*, Chicago, The University of Chicago Press.
- Melka R. (1969), « L'exactitude horaire. Essai de psychologie de l'homme moderne », *Diogène*, n° 65, pp. 22-49.
- Membrado M. (1985), « Le café : un espace hors du temps », *Cahiers de recherches sociologiques* n° 3, Toulouse le Mirail, pp. 13-38.
- Mercier P.-A., Plassard F. et Scardigli V. (1984), *La société digitale : les nouvelles technologies au futur quotidien*, Paris, Seuil.
- Mercier P.-A., Scardigli V. et Tourreau R. (1986), *Télématique et vie locale. L'expérience Aspasie à Marne-la-Vallée*, Paris, M.C.D.-CNRS
- Mercier P.-A. et Y. Toussaint (1994), « Les usages », in Musso (éd.), *Communiquer demain. Nouvelles technologies de l'information et de la communication*, pp. 83-92.
- Mercier P.-A. (1997), « Dopo Ze Bip... Quelques observations sur les usages du répondeur téléphonique », *Réseaux*, n° 82/83, pp. 41-68.
- Merleau-Ponty M. (1945), *Phénoménologie de la perception*, Paris, Gallimard.
- Messine Ph. (1987), *Les Saturniens*, Paris, La Découverte
- Millaud F. (1998), *Le passage à l'acte*, Masson, 1998.
- Millerand F. (1998), *Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation* (document en ligne sur <http://composite.uqam.ca/>).
- Millerand F. (2002), « La dimension cognitive de l'appropriation des artefacts communicationnels », in Jauréguiberry F. et Proulx S. (éds), *Internet, nouvel espace citoyen ?*
- Mirashi M. (1993), *The History of the Undernet*, (document en ligne sur www.undernet.org/documents/uhistory.html)
- Moeglin P. (1996), « La mobilité entre ubiquité et omniprésence », *Actes des séminaires Actions Scientifiques*, n° 6, France Telecom, pp. 14-35.
- Moles A. (1988), *Théorie structurelle de la communication et société*, Paris, Masson.
- Montmollin M. de (1990), *L'ergonomie*, Paris, La Découverte
- Mongin O. (1991), *La peur du vide*, Paris, Seuil.
- Monjaret A. (1996), « Les communications téléphoniques privées sur les lieux de travail. Partage sexué des rôles », *Traverse*, n° 72, pp. 53-63.
- Morin E. (1981), *Pour sortir du XX^e siècle*, Paris, Nathan.
- Morley D. (1986), *Family Television : Cultural Power and Domestic Leisure*, Londres, Comedia.
- Morley D. (1992), *Television audiences and cultural studies*, Londres, Routledge.
- Musso P. (éd.) (1994), *Communiquer demain. Nouvelles technologies de l'information et de la communication*, Paris, l'Aube.
- Nora S. et Minc A. (1978), *Rapport au Président de la République : l'informatisation de la société française*, Paris, La Documentation Française.
- Norman D. (1988), *The Psychology of Everyday Things*, New York, Basic Books.
- Norman D. (1993), « Les artefacts cognitifs », *Raisons Pratiques*, n° 4, pp. 15-34.
- Nowotny H. (1992), *Le temps à soi. Genèse et structuration d'un sentiment du temps*, Paris, éd. de la Maison des Sciences de l'homme.
- Offner J.-M. et Pumain D. (éds) (1996), *Réseaux et territoires*, Paris, l'Aube.
- Orléan A. (1994), *L'analyse économique des conventions*, Paris, PUF.
- Ortega y Gasset J. (1980), *El hombre y la gente*, Madrid, Alianza Editorial.

- Parks M. R. et Flyod K. (1996), « Making Friends in Cyberspace », *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 1, n° 4 (document en ligne sur www.ascusc.org/jcmc/vol1/issue4/vol1no4.html).
- Park R. E. (1925), « La ville. Proposition de recherche sur le comportement humain en milieu urbain », in Grafmeyer Y. et Joseph I., *L'école de Chicago*, Paris, Éditions du Champ urbain, 1979, pp. 79-126.
- Pastinelli M. (1999), « Ethnographie d'une délocalisation virtuelle : le rapport à l'espace des internautes dans les canaux de chat », *Terminal*, n° 79, p. 41-60.
- Payet G. (1998), *La téléphonie mobile à l'hôpital. Quelles logiques d'usage dans le service de soins ?*, Rennes, École Nationale de la Santé Publique.
- Perriault J. (1989), *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*, Paris Flammarion.
- Pinaud G. (1985), *Entre nous, les téléphones*, Paris, INSEP.
- Pool I. de S. (1981), *The Social Impact of the Telephone*, MIT Press.
- Pool I. de S. (1983), *Technologies of Freedom*, Cambridge, Harvard University Press.
- Popcorn F. (1991), *The popcorn report*, New York, Doubleday.
- Popcorn F. et Marigold L. (1996), *Clicking : 16 trends to future fit your life, your work, and your business*, New York, Harper Collins.
- Poulain G. (1996), *Métaphore et multimédia*, Paris, La Documentation Française.
- Prades J. (éd.) (1997), *Bernard Charbonneau : une vie entière à dénoncer la grande imposture*, Ramonville-Saint-Agne, Erès.
- Promovost G. (1994), « Médias : éléments pour l'étude de la formation des usages sociaux », *Technologie de l'information et société*, vol. 6, n° 4, pp. 377-400.
- Proulx S. (1994), « La société de l'information et l'avenir : l'utopie et après ? », in Hamel J. et Maheu L., *Hommage à Marcel Rioux. Sociologie critique, création artistique et société contemporaine*, Montréal, Éditions Saint-Martin, pp. 153-172.
- Proulx S. (éd.) (1988), *Vivre avec l'ordinateur : les usagers de la micro-informatique*, Montréal, Vermette.
- Proulx S. (1994), « Les différentes problématiques de l'usage et de l'utilisateur », in Vitalis A. (1994a), *Médias et nouvelles technologies*, pp. 149-159.
- Proulx S. (1994b), « Une lecture de l'œuvre de Michel de Certeau : l'invention du quotidien, paradigme de l'activité des usagers », *Communication*, vol. 15, n° 2, pp. 171-197.
- Proulx S. (2001), « Usages des technologies d'information et de communication : reconsidérer le champ d'étude ? », in *Actes du XXII^e Congrès national des sciences de l'information et de la communication*, 10-13 janvier 2001, pp. 57-66.
- Putnam R. (1995), « Bowling Alone : America's Declining Social Capital », *Journal of Democracy*, n° 6, pp. 65-78.
- Quéré L. (1982), *Des miroirs équivoques*, Paris, Aubier.
- Quéré L. (1989), « Les boîtes noires de Bruno Latour ou le bien social dans la machine », *Réseaux*, n° 36, pp. 95-117.
- Quéré L. (1990), « Agir dans l'espace public », *Raisons pratiques*, n° 1, pp. 85-112.
- Quéré L. (1992), « Espace public et communication. Remarques sur l'hybridation des machines et des valeurs », in Chambat P. (éd.), *Communication et liens social*, pp. 29-49.
- Quéré L. et Brezger D. (1993), « L'étrangeté mutuelle des passants », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, n° 57-58, pp. 89-100.

- Rabardel P. (1995), *Les hommes et les techniques. Approche cognitive des instruments contemporains*, Paris, Armand Colin.
- Rakow L. et Navarro V. (1993), « Remote Mothering and the Parallel Shift : Women Meet the Cellular Telephone », *Critical Studies in Mass Communication*, n° 10, pp. 144-157.
- Reynaud J.-D. (1989), *Les règles du jeu. L'action collective et la régulation sociale*, Paris, Armand Colin.
- Rheingold H. (1993), *The Virtual Community : Homesteading on the Electronic Frontier*. Reading, Addison-Wesley.
- Rickels L. (1989), « Kafka and Freud on the Telephone », *Modern Austrian Literature*, vol. 22, n° 3/4, pp. 211-225.
- Riesman D. (1964), *La foule solitaire. Anatomie de la société moderne*, Paris, Arthaud.
- Rifkin J. (2000), *L'âge de l'accès*, Paris, La Découverte.
- Ricoeur P. (1983), *Temps et récit (tome 1)*, Paris, Seuil.
- Ricoeur P. (1990), *Soi comme un autre*, Paris, Seuil.
- Riveline C. (1991), « De l'urgence en question », *Gérer et comprendre - Annales des Mines*, n° 22, pp. 82-92.
- Riveline C. (1992), « Trop ou trop peu d'information dans l'entreprise ? », *Brises*, n° 17, pp. 7-11.
- Rivière C. (2000), « Les réseaux de sociabilité téléphonique », *Revue française de sociologie*, vol. 41, n° 4, pp. 685-717.
- Rogers C. (1961), *Le développement de la personne*, Paris, Dunod.
- Rogers E. (1983 et 1995), *Diffusion of innovations*, New York, Free Press.
- Rogers E. (1986), *Communication Technology. The New Media in Society*, New York, Free Press.
- Roman J. (1991), « Citoyenneté et urbanité », in *Citoyenneté et urbanité*, ouvrage collectif, Paris, Esprit, pp. 11-19.
- Rosnay J. de (1986), *Le cerveau planétaire*, Paris, Orban.
- Rot G. (1998), « Autocontrôle, responsabilité, traçabilité », *Sociologie du travail*, vol. 40, n° 1, pp. 15-21.
- Rowe F. et Veltz P. (éd.) (1991), *Entreprises et territoires en réseaux*, Paris, Presses de l'École Nationale des Ponts et Chaussées.
- Ryan B. et Gross N. (1943), « The diffusion of hybrid Seed Corn in two Iowa Communities », *Rural Sociology*, vol. 8, pp. 15-24.
- Salomon J.-J. (1981), *Prométhée empêtré. La résistance au changement technique*, Paris-Londres, Pergamon.
- Salomon J.-J. (1992), *Le destin technologique*, Paris, Balland.
- Sapir E. (1971), *Anthropologie*, Paris, Seuil.
- Scardigli V. (éd.) (1993), *L'Europe de la diversité : la dynamique des identités régionales*, Paris, éditions du CNRS.
- Scardigli V. (1994), « Déterminisme technique et appropriation culturelle : l'évolution du regard porté sur les technologies de l'information », *Technologies de l'information et société*, vol 6, n° 4, pp. 299-314.
- Schaeffer P. (1970 et 1972), *Machines à communiquer (t. 1, Genèse des simulacres, t. 2, Pouvoir et communication)*, Paris, Seuil.
- Schütz A. (1987), *Le chercheur et le quotidien*, Paris, Méridiens-Klincksieck.
- Schon D., Sanyal B. et Mitchell, W. J. (éd.) (1999), *High Technology and Low-Income Communities*, Cambridge, MIT Press.

- Ségur P. (1996), *Le pouvoir et le temps*, Paris, Albin Michel.
- Sennett R. (1979), *Les tyrannies de l'intimité*, Paris, Seuil.
- Servan-Schreiber J.-J. (1980), *Le défi mondial*, Paris, Fayard.
- Sfez L. (1990), *Critique de la communication*, Paris, Seuil.
- Sfez L. (éd.) (1993), *Dictionnaire critique de la communication*, 2 t., Paris, PUF.
- Silverstone R. (1989), « Let us Return to the Murmuring of Everyday Practices : A note on Michel de Certeau, Television and Everyday Life », *Theory, Culture and Society*, vol. 6, n° 1, pp. 77-94.
- Silverstone R. et Hirsch E. (1992), *Consuming Technologies, Media and Information in Domestic Spaces*, London, Routledge.
- Simmel G. (1979), « Digressions sur l'étranger », in Grafmeyer et Joseph (éds), *L'école de Chicago*, pp. 53-59.
- Simmel G. (1979), « Métropole et mentalité », in Grafmeyer et Joseph (éds), *L'école de Chicago*, pp. 61-77.
- Simmel G. (1981), *Sociologie et épistémologie*, Paris, PUF.
- Simmel G. (1991), *La tragédie de la culture*, Paris, Rivages.
- Sociologie du travail (1974), vol. 16, n° 4, *Conditions de travail : le taylorisme en question*.
- Sociologie du travail (1993), vol. 35, n° 1, *Systèmes productifs : les modèles en question*.
- Sola Pool I. de (éd.) (1997), *The social impact of the telephone*, Cambridge, MIT Press.
- Stalk G. (1989), « Le temps : source d'avantage compétitif », *Havard-l'Expansion*, n° 55, pp. 97-110.
- Stanckiewicz F. (éd.) (1988), *Les stratégies d'entreprise face aux ressources humaines. L'après taylorisme*, Paris, Economica.
- Stourdzé Y. (1987), *Pour une poignée d'électrons*, Paris, Fayard.
- Studeny C. (1995), *L'invention de la vitesse*, Paris Gallimard.
- Singly F. de (2000), *Libres ensembles*, Paris, Nathan.
- Tarrius A. (1994), « Entre sédentarité et nomadisme », *Réseaux*, n° 65, pp. 59-70.
- Tassin E. (1991), « Espace commun ou espace public ? L'antagonisme de la communauté et de la publicité », *Hermès*, n° 10, pp. 23-37.
- Taylor C. (1998), *Les sources du moi*, Paris, Seuil.
- Thévenot L. (1991), « Essai sur les objets usuels. Propriétés, fonctions, usages », *Raisons pratiques*, n° 4, pp. 85-111.
- Thibaud J.-P. (1994), « Les mobilisations de l'auditeur-baladeur : une sociabilité publicative », *Réseaux*, n° 65, pp. 71-83.
- Toffler A. (1971), *Le choc du futur*, Paris, Denoël.
- Toffler A. (1980), *La troisième vague*, Paris, Denoël.
- Touraine A. (1965), *Sociologie de l'action*, Paris, Seuil.
- Touraine A. (1973), *Production de la société*, Paris, Seuil.
- Touraine A. (1978), *La voix et le regard*, Paris, Seuil.
- Touraine A. (1992), *Critique de la modernité*, Paris, Fayard.
- Toussaint Yves (1992), « Historique des usages de la télématique », in Chambat P. (éd.), *Communication et lien social*, pp. 193-211.
- Torrès A. (1995), « Une nouvelle vassalisation », *Le Monde diplomatique*, mois d'avril.
- Turkle S. S. (1997), *Life on the Scream. Identity in the Age of Internet*, New York, Touchstone.

- UCC-CFDT (1996), *Résultats de l'enquête sur les lieux, les outils et les temps de travail des cadres*, Centre d'études et de recherches pour l'innovation et le développement économique et social.
- Urry J. (2000), *Sociology beyond societies. Mobilities for the twenty-first century*, Londres, Routledge.
- Vedel Th. (1994), « Sociologie des innovations technologiques et usagers : introduction à une socio-politique des usages », in Vitalis A. (éd.), *Médias et nouvelles technologies*, pp. 13-34.
- Veltz P. (2000), *Le nouveau monde industriel*, Paris, Gallimard.
- Verville D. et Lafrance J-P. (1999), « L'art de bavarder sur Internet », *Réseaux*, vol. 17, n° 97, pp. 181-209.
- Virilio P. (1984), *L'espace critique*, Paris, Christian Bourgois.
- Virilio P. (1989), *Esthétique de la disparition*, Paris, Galilée.
- Vitalis A. (éd.) (1994), *Médias et nouvelles technologies*, Rennes, Apogée.
- Vitalis A. (1997), « Raison technoscientifique et raison humaine », in Prades J. (éd.), *Bernard Charbonneau*, pp. 145-156.
- Vogel J. (1983), « La société de communication. Nouveaux médias pour un nouveau monde », *Études*, mois de février, pp. 189-204.
- Vogel J. (1989), « Les télécommunications, facteurs clé de la structuration de l'économie », in Du Castel F., Chambat P. et Musso P. (éds), *L'ordre télécommunicationnel*, pp. 255-262.
- Vrancken D. et Olgiard K. (éds) (2001), *La sociologie et l'intervention*, Bruxelles, De Boeck.
- Watzlawick P. (1978), *La réalité de la réalité*, Paris, Seuil.
- Watzlawick P., Beavin J. H. et Jackson D.D. (1972), *Une logique de la communication*, Paris, Seuil.
- Weber M. (1971), *Économie et société*, Paris, Plon.
- Winkin Y. (1981), *La nouvelle communication*, Paris, Seuil.
- Winnicott D. W. (1969), *De la pédiatrie à la psychanalyse*, Paris, Payot.
- Winnicott D. W. (1975), *Jeu et réalité. L'espace potentiel*, Paris, Gallimard.
- Winnicott D. W. (1988), *Conversations ordinaires*, Paris, Gallimard.
- Wolton D. (1990), *Éloge du grand public*, Paris, Flammarion.
- Wolton D. (1992), « Médias, nouvelles techniques de communication et l'éternelle idéologie techniciste », in Chambat P. (éd.), *Communication et lien social*, pp. 69-84.
- Wolton D. (1997), *Penser la communication*, Paris, Flammarion.
- Wolton D. (1999), *Internet et après ?*, Paris, Flammarion.
- Wolton D. et Missika J.-L. (1983), *La folle du logis, la télévision dans les sociétés démocratiques*, Paris, Gallimard.
- Woolgar S. (1991), « Configuring the User : the case of usability trials », in Law J., *A sociology of Monsters*, London, pp. 57-99.
- Wyatt S., Henwood F., Miller N. et Senker P. (éds.) (2000), *Technology and In/Equality. Questioning the Information Society*, Routledge, London.
- Zarifian Ph. (1996), *Travail et communication*, Paris, PUF.

TABLE

ÉLAN ET REMERCIEMENTS	4
PREMIÈRE PARTIE : PARCOURS	
PARCOURS DE RECHERCHE	6
1- IDENTITÉS, QUESTION NATIONALE ET MOUVEMENTS SOCIAUX EN PAYS BASQUE	6
1- 1- THÈSE DE DOCTORAT	6
1-1-1- <i>Le premier nationalisme basque</i>	6
1-1-2- <i>Le nouveau nationalisme basque</i>	13
1-1-3- <i>Le mouvement basque</i>	17
1-2- AUTRES RECHERCHES EN PAYS BASQUE	19
1-2-1- <i>La violence politique en Pays Basque (Espagne)</i>	19
1-2-2- <i>Innovation et résistance au changement en Pays Basque rural (France)</i>	20
1-2-3- <i>La stratégie atlantique du gouvernement basque (Espagne)</i>	21
1-2-4- <i>La culture basque comme ressource de l'action (France)</i>	21
1-2-5- <i>L'enseignement en basque à l'école maternelle et élémentaire (France)</i>	22
2- DE LA SOCIOLOGIE DES MOUVEMENTS SOCIAUX À LA SOCIOLOGIE DE LA COMMUNICATION	22
2-1- DE L'IDENTITÉ À LA COMMUNICATION. LES IMMIGRÉS NATIONALISTES	22
2-2- L'EXPÉRIMENTATION DU VISIOPHONE À BIARRITZ	25
2-2-1- <i>Usages domestiques du visiophone</i>	27
2-2-2- <i>L'assistance scolaire par visiophone</i>	30
2-2-3- <i>La télévision interactive</i>	32
2-2-4- <i>Expérimentation du visiophone analogique à Bordeaux</i>	33
3- RECHERCHES SUR LES USAGES DE LA TÉLÉPHONIE MOBILE	34
3-1- LES ACQUIS MÉTHODOLOGIQUES DE L'INTERVENTION DE BIARRITZ	34
3-2- LE BI-BOP ET LES PREMIERS GSM À PARIS ET À STRASBOURG	37
3-3- LES USAGERS DU TÉLÉPHONE MOBILE À TOULOUSE	42
3-3-1- <i>Être branché : logique d'intégration</i>	43
3-3-2- <i>Être efficace : logique stratégique</i>	44
3-3-3- <i>Être autonome : logique de subjectivation</i>	44
3-4- SOCIOLOGIE DE L'EXPÉRIENCE DES « BRANCHÉS »	45
3-4-1- <i>Représentation de l'expérience du branché</i>	46
3-4-2- <i>Entre le logique d'intégration et logique utilitaire : zapper</i>	46
3-4-3- <i>Entre logique utilitaire et logique critique : filtrer</i>	47
3-4-4- <i>Entre logique critique et logique d'intégration : préserver</i>	48
4- NOUVELLES RECHERCHES	50
4-1- ESPACE MÉDIATIQUE ET ESPACE PHYSIQUE	50
4-2- TÉLÉCOMMUNICATION ET URGENCE	51
4-3- TÉLÉCOMMUNICATIONS MOBILES ET TRAVAIL	51
4-4- L'IDENTITÉ MÉDIATIQUE	52
PARCOURS D'ENSEIGNANT	53
1- COURS EN PREMIER CYCLE	53
2- COURS EN DEUXIÈME CYCLE	53
3- COURS EN TROISIÈME CYCLE	54

BIBLIOGRAPHIE	55
1- OUVRAGES	
2- CHAPITRES D'OUVRAGES	
3- RAPPORTS DE RECHERCHE	
4- ARTICLES DANS REVUES À COMITÉS DE LECTURE	
5- AUTRES ARTICLES ET ACTES DE COLLOQUES	
COMMUNICATIONS DANS DES CONGRÈS, COLLOQUES OU SYMPOSIUMS.....	57
RESPONSABILITÉS SCIENTIFIQUES ET ADMINISTRATIVES.....	61
APPARTENANCES À DES ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES	62
DEUXIÈME PARTIE : SOCIOLOGIE DES NTIC : DES OBJETS AUX SUJETS	
INTRODUCTION.....	73
1- LES APPROCHES « CLASSIQUES »	77
1-1- LE DÉTERMINISME TECHNIQUE : L'IMPACT DES NTIC SUR LE SOCIAL	77
1-2- LE DÉTERMINISME SOCIAL : HIÉRARCHIE ET REPRODUCTION DU SOCIAL	82
1-3- LA SOCIOLOGIE DE LA DIFFUSION : LE MODÈLE DE L'ADOPTION	84
1-4- LA SOCIOLOGIE DE L'INNOVATION : LE MODÈLE DE LA TRADUCTION.....	87
1-5- TENTATIVES DE DÉPASSEMENT : MÉDIATION, CONFIGURATION ET <i>AFFORDANCE</i>	89
2- DES OBJETS AUX USAGES	93
2-1- L'ÉCART ENTRE LES USAGES PRESCRITS ET LES USAGES EFFECTIFS	94
2-2- DU BRICOLAGE AU DÉTOURNEMENT.....	95
2-3- REPRÉSENTATIONS D'USAGE ET SIGNIFICATIONS POUR LES USAGERS.....	97
2-4- LES USAGES DANS LA DYNAMIQUE DE LA VIE QUOTIDIENNE.....	99
2-5- USAGE DE LA NOTION D'USAGE DES NTIC	101
2-6- RÉINTRODUCTION DE LA LOGIQUE DU POUVOIR	103
3- DES USAGERS AUX SUJETS.....	108
3-1- TRANSITION.....	108
3-2- LA NOTION D'EXPÉRIENCE D'UBIQUITÉ MÉDIATIQUE.....	111
3-3- LA MÉTHODE D'INTERVENTION SOCIOLOGIQUE ET L'ÉTUDE DES USAGES	116
3-4- LES IDÉAUX DE L'EXPÉRIENCE DU BRANCHÉ	122
3-4-1- <i>Réaliser le meilleur choix</i>	122
3-4-2- <i>Maîtriser les flux de télécommunications</i>	124
3-4-2- <i>Parvenir à une communication authentique</i>	125
3-5- LES USAGES DES NTIC COMME RÉVELATEURS.....	128
3-5-1- <i>Un besoin de sécurité</i>	128
3-5-2- <i>La survaleur des face à face</i>	130
3-5-3- <i>Une forme de domination</i>	131
3-5-3- <i>Un nouvel enjeu : le droit à la déconnexion</i>	132
CONCLUSION	134
BIBLIOGRAPHIE	136