

La notion d'usage : une bonne question ?

Par Anne-France de SAINT LAURENT-KOGAN (Université Rennes 2, PREFICS)
Rennes, le 11 juin 2024

Cette présentation n'est pas le résultat d'une recherche récente, mais un regard posé sur l'évolution de l'approche par les usages pour questionner les enjeux du « numérique » aujourd'hui.

Plan :

1. A l'origine de la sociologie des usages : une logique d'offre
 - i. Une logique de l'offre pour quels usages ?
 - ii. Des usages individuels aux grandes mutations sociales
 - iii. Quels usages aujourd'hui ? une question de designers pour la conception
 2. Discours d'escorte et cécité des infrastructures
 - i. Mots et représentations
 - ii. La figure d'un usager « libéral »
 3. Penser l'activité en régime d'hyper-connectivité numérique
 - i. Le tournant pragmatique
 - ii. L'enjeu des modes de vie
-

1. A l'origine de la sociologie des usages : une logique d'offre

i. Une logique de l'offre pour quels usages ?

La sociologie des usages a émergé en France dans les années 80's avec l'arrivée des Minitels et de la micro-informatique.

Des projets d'ingénieurs n'avaient pas vraiment d'usages.

Une logique de l'offre prédomine avec la représentation « d'un usage » idéal pour guider la conception.

La technique c'est le progrès : une croyance largement partagée.

Lors de l'arrivée de la micro-informatique sur le marché, les questions que se posaient les usagers :

Comment ça marche ? A quoi ça sert ?

D'où la nécessité d'analyser les processus d'appropriation.

Mobilisation des sociologues pour saisir et analyser les processus d'appropriation.

Découverte des détournements et des usages impensés par les concepteurs, qu'ils soient individuels ou collectifs (Minitel rose)

Les usages ne se réduisent pas à ceux pensés par les ingénieurs lors de la conception

La sociologie des usages a permis de comprendre les détournements d'usages, tels qu'ils étaient prévus par les concepteurs.

ii. Des usages individuels aux grandes mutations sociales

Ces recherches sont pétries d'individualisme méthodologique (on part d'analyses des comportements individuels pour comprendre les phénomènes sociaux)

Néanmoins, l'ensemble de toutes ces travaux a permis de saisir des mutations sociales plus globales :

Les usages du numériques ont accompagné / accéléré :

1°/ L'individualisation des modes de vie

L'écran individuel VS la télévision collective qui trône dans le salon au film qu'on visualise seul dans son lit ; un tel personnel VS le téléphone du foyer

2°/ La rationalisation des organisations productives

Efficacité productive aussi bien dans l'industrie, mais surtout dans les activités tertiaires (de service)

3°/ L'accélération / le changement permanent

Les traces numériques laissées par les usages conduisent à la révision constante des services numérisés, qui sont alors en perpétuel changement...

Quand la sociologie des usages relève d'une sociologie critique, cela permet de souligner par exemple :

4°/ Les inégalités sociales qui se retrouvent dans les usages du numérique

Autrement dit, la dimension émancipatoire du numérique, l'est d'autant plus si les individus sont déjà dotés d'un capital social et économique ...

5°/ L'augmentation du contrôle et l'avènement du capitalisme de surveillance

Mais aucun n'a vraiment énoncé les enjeux écologiques des usages du numérique et son empreinte carbone.

iii. La question des usages aujourd'hui : reprise par les designers pour penser la conception

Les designers se positionnent pour penser et intégrer la diversité des usages et des usagers lors de la conception.

De nombreuses méthodes sont mobilisées pour se représenter ces usages : parcours d'usagers, persona, expériences usagers, etc.

Il ne s'agit plus d'interroger les usages construits par les usagers du numérique, mais de les imaginer en amont des applications et des dispositifs lors de la conception.

2. Discours d'escorte et cécité des infrastructures

i. Discours et représentations

Dans les recherches menées en sociologie des usages, on constate aucune prise en compte des enjeux écologiques.

Car la diffusion du numérique depuis ces 30, 40 dernières années dans tous les pans de la société a toujours été accompagnée **d'un discours d'escorte à finalité marketing**, mais aussi idéologique, que les chercheurs.e.s ont maintenu à distance, mais souvent en vain.

Un discours d'escorte d'autant plus puissant qu'il était présent souvent et partout, avec la promesse d'une révolution numérique, d'une révolution démocratique grâce à internet, etc.

Un discours d'escorte qui a façonné nos imaginaires, qui a promis des révolutions à répétition, et la dématérialisation des services !

Puisqu'il s'agissait d'un monde virtuel, de cloud, d'économie immatérielle,

Le discours d'escorte a contribué à notre cécité vis-à-vis des infrastructures

Car les mots façonnent nos représentations, et nous agissons en fonction de ces représentations...

Attention à la manière de nommer les techniques...

Numériser un service, ce n'est pas le dématérialiser. C'est surtout plus d'écrans, plus d'ordinateurs, de câbles, d'antennes, de serveurs, de production d'énergie, etc. C'est parfois même le déshumaniser

Attention aux mots, aux discours : **en finir avec les mots dématérialisation, cloud, virtuel...**

Il faut remettre sur scène « le refoulé logistique de la mégamachine » dirait Yves Citton. Ce que fait l'ADEME avec la fresque du numérique.

Rematérialiser l'immatériel pour mieux appréhender les enjeux environnementaux qui découlent de l'hyper-connectivité.

ii. La figure d'un usager « libéral »

Quelle est la figure de l'utilisateur représentée quand on questionne les usages ?

L'approche par les usages tend à mettre en scène une personne libre de ses choix, rationnelle, heureuse d'entrer en relation avec les autres...

Autrement dit, un individu « libéral »

Rarement sont pris en compte les contraintes économiques et/ou sociales des usages.

3. Penser l'activité en régime d'hyper-connectivité numérique

i. Le tournant pragmatique

Les années 2000 se caractérisent par la diffusion massive des TIC (du numérique) dans tous les pans de la société.

Il ne s'agit plus d'interroger les usages, mais de penser les pratiques sociales dans ce nouvel environnement sociotechnique numérique

Exemple : l'écoute de la musique, s'informer, l'organisation familiale, l'organisation du travail, enseigner, etc.

Ces travaux vont alors évoquer cet environnement comme :

Un régime d'hyper connectivité

Un régime d'hyper sollicitation

Un régime de multi-activités

Car ce qui caractérise cet environnement numérique c'est son côté très sollicitant.

Il se caractérise par **des attracteurs cognitifs très puissants** : la force de l'image, de la vidéo, une notification par si, un mail par là, etc.)

Régime d'opulence relationnelle et communicationnelle

Régime pléthorique : pour ce qui est de l'offre médiatique et culturelle.

Pour comprendre l'intentionnalité de l'agir dans cet environnement numérique, il faut penser le couplage entre l'humain et son environnement

(Comme on ne peut pas penser le développement de l'usage du vélo en ville sans les pistes cyclables)

Les sociologues nous invitent à penser l'activité dans ce « corpus pragmatique »

Ce qui est constitutif de l'activité, c'est le couplage structurel entre l'organisme humain et son environnement. L'intentionnalité de l'agir émerge dans et par ce couplage. (John Dewey)

Penser ce couplage permet de ne pas oublier la force et le pouvoir d'agir des dispositifs et des infrastructures qui les soutiennent.

ii. L'enjeu des modes de vie

Attention à l'approche par les usages

Quelle est la figure de l'utilisateur qu'on se représente quand on questionne les usages ?

Faire reposer la responsabilité des usages sur l'utilisateur c'est s'inscrire dans la thèse de la neutralité technique, comme l'évoque le Shift Project dans le rapport « L'insoutenable usage de la vidéo en ligne »

L'approche par les usages tend à faire l'économie d'une réflexion systémique sur le numérique.

Penser le couplage entre usage et dispositifs (+infrastructures) permet :

D'intégrer les acteurs, une régulation, une histoire, une économie

De repolitiser les enjeux :

Des infrastructures prises dans une société tournée vers la croissance économique.

Constat d'une inefficacité globale des solutions globales. (Flipo)

Et : ne pas oublier la force des mots, le poids des discours qui façonne nos représentations... et nos façons d'agir.

Interroger ce régime d'abondance,

Interroger nos modes de vie (Flipo)