



HAL
open science

Usager

Angeliki Monnier

► **To cite this version:**

| Angeliki Monnier. Usager. 2017, pp.[En ligne]. hal-01704085

HAL Id: hal-01704085

<https://hal.univ-lorraine.fr/hal-01704085v1>

Submitted on 27 Feb 2018

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.

Publictionnaire

Dictionnaire encyclopédique et critique des Publics

Usager

Angeliki Monnier

Référence électronique

Angeliki Monnier, Usager. *Publictionnaire. Dictionnaire encyclopédique et critique des publics*. Mis en ligne le 05 octobre 2017. Accès : <http://publictionnaire.huma-num.fr/notice/usager/>.

Le *Publictionnaire. Dictionnaire encyclopédique et critique des publics* est un dictionnaire collaboratif en ligne sous la responsabilité du Centre de recherche sur les médiations (Crem, Université de Lorraine) ayant pour ambition de clarifier la terminologie et le profit heuristique des concepts relatifs à la notion de public et aux méthodes d'analyse des publics pour en proposer une cartographie critique et encyclopédique.

Accès : <http://publictionnaire.huma-num.fr/>

Cette notice est mise à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'utilisation commerciale - Pas de modification 3.0 France.

Pour voir une copie de cette licence, visitez <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/fr/> ou écrivez à Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.



Usager

Selon son acception commune, le terme « usager » fait référence à un individu qui a le droit de recourir de manière systématique à un service ou à un bien, en général publics, dont il n'a pas la propriété (transports en commun, bibliothèques, infrastructures de santé, etc.). Par extension, il désigne le recours à des dispositifs symboliques : on parlera, par exemple, d'usagers d'une langue. En sciences humaines et sociales, le terme apparaît dans des études visant à mettre en relief les significations culturelles complexes des conduites de la vie quotidienne (Jauréguiberry, Proulx, 2011 : 25) et connaît, depuis quelques décennies, une vraie floraison dans le domaine de la communication. C'est dans le cadre de ce contexte épistémologique et disciplinaire que l'usager nous intéresse ici.

Apparu aux antipodes des paradigmes traditionnels de la communication de masse (modèle dit télégraphique, théorie sur les effets directs, etc.), le concept d'usager met en évidence le rôle du récepteur/destinataire en tant qu'*acteur* au sein du processus communicationnel. Associé surtout à l'étude des technologies de l'information et de la communication (TIC), il s'appuie sur le postulat d'un rapport *individualisé* – à savoir distinguable en raison de ses caractéristiques propres – d'un *sujet* aux médias et aux machines. Il s'éloigne ainsi d'une conception collective, consensuelle et globalisante des pratiques, qui est, par définition, celle qui correspond davantage au concept de public. Selon les cas, l'usage est vu en tant que consommation, utilisation (d'ordre fonctionnel) ou appropriation (maîtrise d'un objet).

Bref retour sur la genèse du paradigme des usages

Pour Éric Maigret (2003 : 260-261), la recherche francophone sur les usages est davantage associée à la sociologie de la consommation des ménages et des pratiques culturelles, tandis que son équivalent anglo-saxon est surtout lié aux études des médias de masse. Si le sens du terme suscite encore des débats (Andonova, 2004), les usages sont communément appréhendés sous l'angle de la tension entre l'autonomie des usagers et le contrôle des dispositifs (Flichy, 2004). Francis Jauréguiberry et Serge Proulx (2011 : 32-84) distinguent trois traditions ayant alimenté les orientations des études sur les usages pendant la période 1980-1995.

Un premier courant de pensée puise dans le modèle du sociologue américain Everett M. Rogers (1962) à propos de la diffusion des innovations techniques, et conduit à considérer l'usage en tant qu'activité de consommation. Les usagers sont classés en différents profils-types selon la façon dont ils se positionnent sur l'échelle temporelle de la diffusion : *innovators*, *early adopters*, *early majority*, *late majority*, *laggards* (retardataires).

Une deuxième tradition de recherche puise dans les sciences de l'ingénieur qui, dès les années 1940, ont cherché à analyser les dispositifs techniques dans le rapport que ceux-ci instaurent avec les humains en termes d'ergonomie et d'utilisation. Cette posture part du principe que les usagers sont pris en compte dans les processus de conception et d'innovation. En même temps, ils constituent un objet d'étude en raison des « détournements » qu'ils inventent face aux prescriptions des concepteurs. Plusieurs chercheur.e.s (notamment Akrich, 1987, 1998 ; Bardini, Proulx, 1998 ; Jouët, 1993 ; Thévenot, 1993) mettent en perspective les usages en lien avec les « affordances » des objets (de l'anglais « *afford* » = offrir, permettre de, etc.), en tant que capacités de ces derniers à suggérer leurs propres utilisations (Bardini, 1996). La démarche emprunte ici l'approche foucauldienne qui identifie des formes de pouvoir et de contrôle dans la configuration même des dispositifs (Foucault, 1977). Les travaux de Bruno Latour (1994) sur la sociologie des sciences et des techniques, qui prônent l'interobjectivité en

tant que cadre d'analyse des sociétés, s'inscrivent au sein de ce courant. L'utilisateur fait partie des acteurs-réseaux qui participent à la médiation technique.

Un troisième apport vient des recherches sur la réception des médias, dans le sillage des *Cultural Studies* et du paradigme sur les usages et les gratifications (*Uses and Gratifications Theory*). L'influence de la pensée de Michel de Certeau (1980) est ici primordiale. L'utilisateur est censé être créatif, voire résistant ; il invente de nombreux « braconnages », « tactiques » et « arts de faire » pour jouer avec les mécanismes de pouvoir et les stratégies institutionnelles, économiques, politiques, etc. qui se trouvent derrière les processus sociaux de consommation.

L'utilisateur, un sujet autonome. Vraiment ?

Si l'attention portée aux usages a permis de mettre en lumière la complexité du rapport entre l'humain et la machine, cette approche n'est pas exempte de faiblesses et de limites. Josiane Jouët (2011 : 51) rappelle que « les origines de la sociologie des usages se sont inscrites dans l'effervescence des nouvelles sociologies de l'après 68, de la critique des phénomènes de domination sociale et de l'accent mis sur l'émancipation des individus ». Dominique Carré (2012) insiste sur le rôle de l'État dans la promotion de certains axes de recherche, en lien avec l'esprit de l'époque et la demande sociale, et montre la montée du *marketing* des usages à des fins notamment publicitaires. Olivier Voirol met en lumière les conditions sociales et culturelles ayant joué un rôle majeur dans la manière dont les sciences sociales ont conceptualisé les pratiques de communication et les usages des technologies. L'auteur pointe les grands défauts du modèle des usages, en l'espèce l'oubli de la critique, l'oubli de la contrainte et notamment l'oubli de la vulnérabilité :

« Le “paradigme des usages” présupposait un sujet actif, compétent, capable de détournements tactiques face aux “stratégies” qui lui étaient imposées [...]. Or cette conception du sujet est bien en peine de penser les bredouillages, les incompétences pratiques et les ruptures individuelles ; elle fait l'impasse sur la question de la brisure, de la fragmentation, de la “fatigue de soi”, en un mot, elle procède d'un oubli de la *vulnérabilité* des sujets » (Voirol, 2011 : 141).

D'autres travaux insistent sur la tendance à surestimer l'autonomie des usagers et à oublier les paramètres structuraux qui forgent des *patterns* d'usage. Ils soulignent que l'usage d'un dispositif technique comporte une signification sociale qui ouvre vers un horizon culturel et politique (Feenberg, 1999 : 55). Ils révèlent des modes d'appropriation différenciés de l'ordinateur et de l'internet selon le niveau d'études et l'appartenance sociale des utilisateurs (Granjon, 2008, 2012). Ils montrent que les particularités sociologiques, mais aussi culturelles, des publics influencent de manière décisive les usages que ceux-ci font des réseaux socio-numériques (Smyrniotis, 2011). Ils prônent la nécessité de revisiter le concept de public en lien avec celui d'utilisateur, afin de mieux saisir la complexité de l'hybridation entre l'individuel et le collectif, à l'ère du numérique (Morelli, 2016). Ils soutiennent que le « processus de prise/déprise/reprise des individus par le dispositif et du dispositif par les individus touche de fait à l'articulation entre la dimension singulière et la dimension collective du dispositif de médiation qu'il convient de se donner les moyens de décrire » (Servais, 2009 : 11).

Les chercheurs.s s'intéressent également aux enjeux économiques du « capitalisme informationnel » qui fait vivre l'internet. Axel Bruns (2008) invente le néologisme *produser* pour signifier la frontière poreuse entre producteur et usager. D'autres portent un regard critique sur la soi-disant émancipation des usagers, leur *empowerment* en tant que « capacité d'agir » et « puissance d'agir » (Proulx *et al.*, 2011). Certains abordent la production et la circulation de contenus au sein des plateformes numériques participatives sous l'angle de travail (*digital labor*), opéré gratuitement par les usagers, travail qui devrait *in fine* être rémunéré (Cardon, Casilli, 2015). Enfin, des voix s'élèvent pour rappeler que si l'usage constitue un axe privilégié de la recherche, il ne devrait pas occulter les phénomènes de non-

usage et ce que ceux-ci révèlent quant au rapport de l'humain à la technologie (Kellner, Massou, Morelli, 2010).

Quelles répercussions pour la recherche ?

Les dernières décennies ont vu la prolifération des études sur les usagers, notamment ceux des TIC : leurs pratiques, leurs motivations, leurs représentations, etc. L'engouement pour ce domaine a conduit à l'explosion du nombre de monographies et de recherches empiriques, devenues réalisables grâce au progrès des outils informatiques. Cette accumulation affecterait le cadre méthodologique voire épistémologique qui circonscrit aujourd'hui la recherche en sciences de l'information et de la communication, mais aussi au-delà. Paradoxalement, au moment du déploiement de logiques systémiques – d'ordre social, économique, idéologique, etc. (Dubet, 2009 : 7-8) –, le « micro », le « local » et l'empirique tendraient à s'ériger en tant que nouvelles formes légitimes de la recherche en sciences humaines et sociales.

En réexaminant les travaux sur les sociologies des usages, depuis l'époque de la télématique jusqu'à l'informatique connectée et aux *Internet Studies*, Josiane Jouët (2011 : 80) reconnaît les progrès acquis en matière de méthodes, mais elle met aussi en garde contre les risques que ces progrès engendrent :

« Les protocoles de recherche ont été renouvelés par le suivi des usagers à la trace et la mise au point de techniques d'observation en ligne. Du coup, le procès de recherche est devenu plus opératoire et s'est technicisé davantage, à l'instar des usages observés. L'étude des modes de production, de coopération, de coordination et de distribution des actions en ligne, tout comme les graphes relationnels, permettent de faire émerger la structure et les flux des réseaux. L'invisibilité des interactions et des relations sociales semble partiellement levée et cette nouvelle "transparence", inaccessible au sociologue jusqu'alors, entraîne une valorisation des instruments de recherche qui n'est pas sans comporter le risque d'une "quantophrénie" techniciste. [...] Cette réification des liens électroniques qui s'affranchit de l'appartenance des usagers à d'autres "mondes sociaux" est susceptible de conduire à une forme d'empirisme et à la reproduction de l'application des mêmes outils à l'observation de quantité de plateformes ».

Ayant bousculé les postulats théoriques dans le champ des recherches en communication, l'utilisateur interroge le sens même de la démarche scientifique.

Bibliographie

Akrich M., 1987, « Comment décrire les objets techniques ? », *Techniques et culture*, 9, pp. 49-64.

Akrich M., 1998, « Les utilisateurs, acteurs de l'innovation », *Éducation permanente*, 134, pp. 79-89.

Andonova Y., 2004, « Parcours réflexif de la problématique des usages », *Communication et organisation*, 25, pp. 158-179.

Bardini T., 1996, « Changement et réseaux socio-techniques : de l'inscription à l'affordance », *Réseaux*, 14, 76, pp. 127-155.

Bardini T., Proulx S., 1998, « Entre publics et usagers : la construction sociale d'un nouveau sujet communicant », pp. 267-274, in : *Médiations sociales, systèmes d'information et réseaux de communication. Onzième congrès national des sciences de l'information et de la communication*, Metz, Centre de recherche sur les médias/Société française des sciences de l'information et de la communication.

- Bruns A., 2008, *Blogs, Wikipedia and Beyond. From production to produsage*, New York, P. Lang.
- Cardon D., Casilli A., 2015, *Qu'est-ce que le digital labor ?*, Paris, Institut national de l'audiovisuel.
- Carré D., 2012, « Étudier les usages. Est-ce encore nécessaire ? », pp. 63-85, in : Vidal G., dir., *La Sociologie des usages. Continuités et transformations*, Cachan, Hermès/Lavoisier.
- Certeau M. de, 1980, *L'Invention du quotidien. Les arts de faire*, Paris, Union générale d'édition.
- Dubet F., 2009, *Le Travail des sociétés*, Paris, Éd. Le Seuil.
- Feenberg A., 1999, *(Re)penser la technique. Vers une technologie démocratique*, trad. de l'anglais par A.-M. Dibon, Paris, Éd. La Découverte, 2004.
- Flichy P., 2004, « L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société », *Réseaux*, 124, p. 17-51.
- Foucault M., 1977, *Dits et écrits. T. II.*, Paris, Gallimard.
- Granjon F., 2008, « Les usages du PC au sein des classes populaires. Inégalités numériques et rapports sociaux de classe, de sexe et d'âge », pp. 22-52, in : Granjon F., Lelong B., Metzger J.-L., dirs, *Inégalités numériques. Clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Paris, Hermès.
- Granjon F., 2012, *Reconnaissance et usages d'Internet. Une sociologie critique des pratiques de l'informatique connectée*, Paris, Presses des Mines.
- Jauréguiberry F., Proulx S., 2011, *Usages et enjeux des technologies de communication*, Toulouse, Éd. Érès.
- Jouët J., 1993, « Pratiques de communication et figures de médiation », *Réseaux*, 11, 60, pp. 99-120.
- Jouët J., 2011, « Des usages de la télématique aux *Internet Studies* », pp. 45-90, in : Denouël J., Granjon F., dirs, *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*, Paris, Presses des Mines.
- Kellner K., Massou L., Morelli P., dirs, 2010, « Les non-usagers des TIC », *Questions de communication*, 18.
- Latour B., 1994, « Une sociologie sans objet ? Remarques sur l'interobjectivité », *Sociologie du travail*, 36, 4, pp. 38-57.
- Maigret É., 2003, *Sociologie de la communication et des médias*, Paris, A. Colin.
- Morelli P., 2016, « Au-delà de l'usage : du public pour penser les TIC », pp. 25-43, in : Morelli P., Pignard-Cheynel N., Baltazart D., dirs, *Publics et TIC. Confrontations conceptuelles et recherches empiriques*, Nancy, PUN-Éditions universitaires de Lorraine.
- Proulx S. et al., 2011, « Paradoxical empowerment of *producers* in the context of informational capitalism », *New Review of Hypermedia and Multimedia*, 17, 1, pp. 9-29.
- Rogers E., 1962, *Diffusions of innovations*, Glencoe, Free Press.
- Servais C., 2009, « Qui dispose des dispositifs de médiation ? », pp. 7-16, in : Aghababaie M. et al., eds, *Usages et enjeux des dispositifs de médiation*, Nancy, Presses universitaires de Nancy.
- Smyrnaioi N., 2011, « Social Networks. A Reflection of Cultural Differences? », *Inaglobal.fr*.

Accès : <http://www.inaglobal.fr/en/digital-tech/article/social-networks-reflection-cultural-differences>.

Thévenot L., 1993, « Essai sur les objets usuels. Propriétés, fonctions, usages », pp. 85-111, *in* : Conein B., Dodier N., Thévenot L., dirs, *Les Objets dans l'action*, Paris, Éd. de l'École des hautes études en sciences sociales.

Voirol O., 2011, « L'intersubjectivation technique : de l'usage à l'adresse. Pour une théorie critique de la culture numérique », pp. 127-157, *in* : Denouël J., Granjon F., dirs, *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*, Paris, Presses des Mines.