



HAL
open science

Une autre sociologie des usages ? Pistes et postures pour l'étude des chaînes sociotechniques

Jérôme Denis

► **To cite this version:**

Jérôme Denis. Une autre sociologie des usages ? Pistes et postures pour l'étude des chaînes sociotechniques. 2009. halshs-00641283

HAL Id: halshs-00641283

<https://shs.hal.science/halshs-00641283>

Preprint submitted on 15 Nov 2011

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.

Une autre sociologie des usages ?

Pistes et postures pour l'étude des chaînes sociotechniques

Jérôme DENIS

TELECOM ParisTech
Département Sciences Économiques et Sociales

denis@telecom-paristech.fr

<http://ses.telecom-paristech.fr/denis>

<http://www.scriptopolis.fr>

Septembre 2009

Article de synthèse pour le programme TIC & Migrations (MSH Paris)

Depuis quelques années, l'approche par les sciences sociales des pratiques liées aux technologies de l'information et de la communication est en profond renouvellement. Cela est à la fois dû à l'objet même des recherches qui s'est en quelque sorte métamorphosé et au regard que les chercheurs adoptent aujourd'hui sur lui. Sur le premier versant, les paysages technologiques dans lesquels nous évoluons n'ont plus grand chose à voir avec les espaces stabilisés dans lesquels apparaissaient une innovation radicale (le câble, la visiophonie, le téléphone portable) qui ont fait l'objet des premières études sociologiques en termes d'« usages ». La profusion des technologies est aujourd'hui chose ordinaire aussi bien dans le domaine de la vie domestique, que dans celui des pratiques culturelles ou encore du travail. Et les innovations permanentes empêchent définitivement de supposer une stabilité, fût-elle de courte durée, des environnements technologiques. Sur l'autre versant, la tradition, déjà hétérogène, de la sociologie des usages a connu, comme le reste de la sociologie, des bouleversements qu'elle a certes en partie participé à créer, mais qui l'ont assez largement travaillée. Deux grands mouvements tiennent de ce point de vue une place importante. L'anthropologie des sciences et des techniques, d'abord, et la perspective qu'elle a développée à propos des dynamiques d'innovation, est devenue un point de ralliement quasiment incontournable, notamment par son ambition de remettre à plat certaines distinctions peu discutées en sciences sociales. Elle invite par exemple à ne pas distinguer a priori ce qui relèverait du technique, du social, du naturel ou du politique, afin de comprendre, comment ces domaines deviennent distincts au fur et à mesure de la stabilisation des innovations et de leurs usages. L'autre avancée scientifique s'ancre dans les principaux courants de ce que l'on peut appeler l'écologie de l'activité : il s'agit des travaux de l'action située, de la cognition distribuée ou encore des *workplace studies*. Les innombrables enquêtes dans ces domaines ont représenté un renouvellement du côté de l'analyse des activités « en train de se faire » y compris pour ce qui est de la manipulation des technologies, renvoyant une part de la sociologie des usages à ses lacunes méthodologiques lorsqu'il s'agit de saisir finement les pratiques quotidiennes, pourtant au cœur de ses préoccupations.

Si ce double déplacement n'a pas produit un cadre théorique et méthodologique unifié, il invite tout de même à prendre un peu de recul sur ce que peut aujourd'hui dire la sociologie des usages des technologies de l'information et de la communication. Pour cela, une remise à plat détaillée des options possibles est nécessaire. Elle permettra notamment de comprendre en quoi, et à quelles conditions, la perspective traditionnelle en termes d'usages peut-être dépassée. Elle donnera surtout des pistes pour analyser non plus des usages isolés dans un face à face parfois artificiel entre un usager (ou un groupe d'utilisateurs) et un certain type de technologie, mais l'émergence et la consolidation en situation de chaînes sociotechniques plus ou moins stables dans l'espace et le temps.

La tradition de la sociologie des usages

Avant d'aborder en détail les pistes proposées ici, il convient de revenir rapidement sur le mouvement qui s'est opéré dans les années 1980 autour de ce qui s'est vu, au fil des ans, qualifié de sociologie des usages. S'intéresser aux dispositifs de communication du point de

vue de ce que les gens en font a constitué une petite révolution au sein des sciences sociales qui, en France, n'étaient pas portées jusque là sur ce genre de problèmes.

Il faut d'abord souligner la relative spécificité des études françaises dans le domaine. Comme le rappelle J. Jouët dans son article de synthèse (Jouët, 2000), on ne trouve pas en France de filiation nette (comme en Angleterre ou aux États-Unis) avec les *Media Studies* et les *Cultural Studies*. Or, le foisonnement des recherches menées sur les formes de réception des médias a été primordial et a irradié la grande majorité des études sur les usages dans le monde anglo-saxon. Elles lui ont en quelque sorte donné un pli particulier, et surtout ont été importantes dans leur unification et, d'un certain point de vue, leur homogénéité. Ça n'est pas le cas en France où la préoccupation pour les usages est apparue de manière beaucoup moins « cohérente » (Chambat, 1994), sans bénéficier d'un terrain clairement délimité, qui aurait facilité son identification, mais aussi sûrement réduit ses marges d'innovation.

Ce point est essentiel pour comprendre les problématiques qui ont émergé dans les années 1980, tout comme est important le fait que de nombreuses études ont été menées dans un cadre de recherche industriel, proche de ce qu'on appellerait aujourd'hui la Recherche et Développement (R&D). En France, l'intérêt pour ce que les gens font de certains outils de communication, et les débats scientifiques qui ont commencé à en émaner, sont finalement liés à des questions théoriques très générales, propres aux débats qui traversaient le monde académique à cette période. Pour résumer, on peut dire qu'ils s'inscrivent dans la vague de l'anti-déterminisme qui a parcouru les sciences sociales, mettant à l'agenda de la recherche une notion qui est devenue omniprésente : l'autonomie. Traiter des usages a été pour beaucoup une occasion de mettre en lumière, pour le cas des technologies, les marges de liberté, les formes d'invention, les bricolages dont faisaient preuve ceux qui avaient affaire aux outils de communication. Le mouvement analytique n'est donc pas si éloigné de celui que faisaient à la même époque les anglais et les américains, mais il s'opère dans un cadre différent, autour de discussions spécifiques. C'est finalement une question très générale, anthropologique, que l'on trouve à la racine du débat : l'homme (et la société) face à la technique.

Avec la notion d'usages, c'est bien sûr la figure de l'utilisateur qui prend de l'ampleur, c'est-à-dire celle d'un acteur à part entière qui est appréhendé en tant qu'il produit lui aussi quelque chose et n'est donc pas passif, docile comme l'est, semble-t-il, l'utilisateur pensé par les concepteurs des technologies étudiées. Producteur, il l'est d'ailleurs généralement « contre » les producteurs attirés. C'est moins dans l'action en général qu'il est présenté dans les différentes études, et surtout dans leurs conclusions plus théoriques, que dans la réaction. L'utilisateur détourne, il fait comme le lecteur de M. De Certeau (1990) : il braconne. Il ne fait pas exactement ce que l'on attend de lui, il bricole dans son coin des manières de faire avec les outils dont il dispose. C'est en ce sens qu'il est autonome : il fait émerger ses propres règles, que les chercheurs insistent à faire apparaître comme opposées à celles qui seraient (souvent bien hypothétiquement) les règles officielles, celles auxquelles auraient tenu les concepteurs, ou que porteraient en eux les outils eux-mêmes.

Il y a bien entendu une dimension politique à ce mouvement scientifique. Une dimension double qui vaut comme remise en cause aussi bien du regard que les ingénieurs sont censés porter sur les utilisateurs écervelés, que des pensées critiques de la technique, philosophiques et sociologiques, qui y voient le moyen tout puissant d'une détermination, voire d'une aliénation, sans résistance possible. À la vision d'un monde de dominations pré-établies où les positions des uns et des autres sont renforcées par la manipulation de certains outils (au premier rang desquels la machine-outil dans les usines, mais pas seulement), la salve des premières enquêtes sur les usages dessinent un monde de possibles beaucoup plus ouvert, où dans les interstices de la vie ordinaire les règles se négocient, les espaces de liberté se gagnent et le sens de ce que l'on fait s'invente au jour le jour.

Le mouvement est donc indissociablement théorique et méthodologique. La mise en lumière de ces dynamiques de détournement passe par l'adoption d'une certaine focale d'enquête fort éloignée des grandes études statistiques qui donnent à voir les régularités et les effets de reproduction. Il y a, en tout cas au départ, un déplacement radical du côté des méthodes qualitatives et des préoccupations que certains qualifieraient de microscopiques, mais qu'il vaut sans doute mieux comprendre comme se situant à la même échelle que les usagers. Au cœur des préoccupations de ces prémisses de la sociologie des usages se trouve en effet un objet difficile à approcher, qui nécessite une finesse méthodologique indéniable : le quotidien. Fluctuant, fragmenté, largement invisible, il est le Graal des chercheurs qui s'évertuent à appréhender comment se tissent au jour le jour les arts de faire qui font toute la richesse des usages et des usagers.

On ne dira jamais assez à quel point cette vague d'enquête a été riche, ni comment plus généralement dans tous les domaines des sciences sociales ce mouvement vers des enquêtes à l'échelle humaine, déjà amorcé aux États-Unis depuis longtemps autour de l'École de Chicago ainsi que des travaux de E. Goffman et H. Garfinkel, a ouvert en France la voie d'un profond renouvellement, faits des nombreux « tournants » (linguistique, pratique...) que l'on connaît. Ne pas réduire les personnes que l'on étudie à des positions désignées a priori, c'est-à-dire avant même de faire la moindre investigation, est une avancée considérable. De même que l'intérêt pour tout ce qui fait la banalité de nos existences, ce qui est ordinaire, sans intérêt, les moments et les espaces où rien d'important, rien de « social », ne semble se jouer, est extrêmement salutaire. Il écarte le danger si grand de la surdétermination des objets de recherche par des jugements de légitimité rarement maîtrisés. En France, les technologies de la communication elles-mêmes sont un objet de recherche rarement considéré comme essentiel. La télévision, le téléphone, le magnétoscope : tout cela n'est pas très sérieux. Et que dire du câble ou du visiophone au milieu des années 1980 ?

Mais une fois ces dettes clairement désignées. Il est aussi utile de délimiter les faiblesses de ce que la première sociologie des usages a apporté. Ou plutôt les zones qui restent encore à développer, à préciser voire à redéfinir. En désignant deux principales, je propose dans le même temps d'identifier deux pistes, deux courants de recherche, qui apportent en miroir les éléments nécessaires à leur approfondissement. Il y a d'un côté un manque, un angle mort ;

de l'autre une frustration, la nécessité d'aller plus loin. Dans les deux cas, l'enjeu est d'élargir la base de la sociologie des usages, d'en agrandir la surface et du coup l'ambition.

L'angle mort est bien connu et très tôt souligné : c'est celui de la technique elle-même. Avec la volonté d'abandonner tout déterminisme de ce côté-là de la balance, les études ont très largement négligé les objets mêmes de ce que l'on appelle désormais l'usage. Il manque souvent cruellement aux analyses très documentées des bricolages des uns et des autres une description fine de la technologie qui est ainsi appropriée. Dans cette direction, nous suivrons un chemin qui s'est dessiné à la même période, en parallèle, parfois à la croisée de celui des usages : la sociologie des sciences, très vite devenue sociologie de l'innovation et anthropologie des techniques à la suite des premiers travaux de B. Latour et S. Woolgar (1988), avec ceux notamment de M. Callon, M. Akrich et C. Méadel . C'est avec eux que nous pourrons remonter en amont de ce qu'il faudra finalement appeler une chaîne faite d'attachements aussi bien « techniques » que « sociaux », ou plutôt non-humains et humains.

L'autre zone trop faiblement éclairée de la sociologie des usages est paradoxalement au centre des études qui la nourrissent, mais demeure en quelque sorte à peine ébauchée : il s'agit de ce que l'on appelle avec M. De Certeau le quotidien. On l'a vu, il y a un geste théorique et politique fort à s'intéresser à ce domaine anodin du monde, partagé par tous. Ce qui va de soi, qui se déroule sans que rien ne semble véritablement s'y passer. Mais cet intérêt est loin, dans les premières années de la sociologie des usages, d'être complet. Il y a d'indéniables effets de centrage sur la relation entre l'utilisateur et la technique, tandis que le reste est souvent qualifié de contexte. Cela est renforcé par l'obsession pour les détournements et les arrangements, qui laisse de côté les innombrables moments de commerce pacifié avec les objets techniques, où l'usage est presque invisible tant il est évident et se mélange dans une économie ordinaire des rapports entre les hommes entre eux, les choses entre elles et bien sûr entre les premiers et les secondes. Pour mieux éclairer cette économie et armer méthodologiquement le premier élan vers le quotidien, je mobiliserai non pas un courant de recherche clairement défini, mais plutôt un ensemble de travaux qui ont tous en commun de chercher à décrire précisément l'activité en train de se faire, puisant largement dans la théorie de l'activité de Leontiev et Vygotski : on trouve ici les *Workplace Studies*, l'*Action Située*, ou encore les différentes émanations des travaux autour de la *Cognition Distribuée*. Avec eux, nous pourrons donner une certaine épaisseur à cette entité floue qu'est le quotidien et surtout nous pourrons équilibrer encore une fois le regard, pour aller jusqu'à abandonner la notion même d'usage, au profit d'un intérêt pour ce qui émerge en situation comme couplages et accommodations mutuelles.

Je propose maintenant d'entrer plus en détail dans les apports de chacun et comprendre en quoi ils permettent de renouveler l'approche traditionnelle de la sociologie des usages en réaffirmant l'ambition d'en faire un outil d'analyse des modes d'existence de la technique et des êtres qui s'y associent.

Innovation et anthropologie des techniques

Que retenir, au regard de la sociologie des usages, des propositions qu'ont posées, depuis la fin des années 1970 les travaux de l'anthropologie des sciences et des techniques et du modèle qui s'y développé, l'*actor-network theory* (ANT) ? Le but ici bien sûr n'est pas de procéder à une recension exhaustive des innombrables pistes théoriques forgées par les auteurs revendiquant de près ou de loin cette appartenance. Je souhaite plutôt identifier les apports essentiels pour poser les bases d'une analyse renouvelée de ce que nous pouvons encore appeler ici les usages.

Deux points me semblent incontournables. Le premier est très vaste et trouve sa source dans le programme de sociologie générale que B. Latour (2006) a récemment revendiqué à travers la relecture d'un grand nombre de travaux menés avec ses collègues. Il traite de front la question du rapport entre technologie et société, retournant le point de vue traditionnel qui tend à séparer les deux, accordant à la seconde une primauté, voire une certaine pureté. Le second est plus précis et relève d'avantage d'une démarche d'enquête que d'un programme de refondation disciplinaire. Dans les deux cas, nous verrons que les apports de l'ANT ne sont pas seulement d'ordre théorique et méthodologique : ils donnent aussi une nouvelle portée politique, et si l'on veut bien l'entendre, critique à l'analyse des usages.

Le premier dépassement que permet l'ANT par rapport à la sociologie des usages traditionnelle a donc à voir avec la sociologie tout entière, voire les sciences sociales dans son ensemble. Il se résume à un retournement de perspective, que l'on trouve détaillé dans de nombreux articles, notamment de B. Latour et M. Callon, mais qui est sans doute le plus clairement exposé dans deux textes : l'article de 1994 de B. Latour à propos de l'inter-objectivité (1994) et son dernier livre en date qui défend entre autre l'abandon d'une sociologie durkheimienne au profit de son rival de toujours G. Tarde (2006). Le retournement en question est on ne peut plus simple : c'est une erreur pour Latour de considérer qu'une technologie puisse être extérieure à la société, et plus généralement au « social », puisque le propre des sociétés humaines est précisément d'être technologiques. Ce qui distingue notre société de celles des babouins, ce sont les objets techniques et notamment tous ceux qui permettent deux processus fondamentaux : la localisation (c'est-à-dire l'isolement d'un échange, ou d'une activité, des autres membres de la société) et la globalisation (c'est-à-dire au contraire le transport de petits modules du monde qui, sous la forme de représentants, peuvent être rassemblés dans un même lieu et associés). Les technologies de ce point de vue sont le cœur du social, considéré comme processus permanent d'association. Dans l'élaboration de ce modèle, B. Latour et beaucoup d'autres ont rencontré de nombreuses incompréhensions. La principale est sans doute celles qui voyait dans leurs propositions une manière de dire que les technologies (tout comme les vérités scientifiques, autre objet de recherche favori de ces chercheurs) étaient le produit de construction sociale. Et que si c'était le cas, elles étaient donc d'une certaine manière faites de vent, discutables a priori, voire arbitraires. Or, ce que dit l'ANT, c'est finalement tout le contraire. D'abord, ce qui est construit, difficilement élaboré au fil du temps et de place en place, n'est jamais du vent, justement parce que cela est construit. Ça n'est pas parce que les faits sont faits, pour reprendre le jeu de mots préféré de Latour, qu'ils sont arbitraires, ou conventionnels dans le sens étroit du terme. Au contraire, leur force tient dans ce qu'ils résultent d'un processus,

jamais complètement arrêté, de fabrication collective. Mais surtout, ce qui est l'objet de cette fabrication, c'est le social lui-même. En réalité, ça n'est pas la construction sociale de la technologie qui intéresse l'ANT, c'est *la construction technologique du social*. Ce sont tous les processus par lesquels les humains arrivent à s'associer, à former des collectifs qui s'identifient et qui peuvent un peu durer. Dès lors que l'on adopte une telle perspective, le mouvement de la sociologie des usages est facilité, qui s'évertue, non sans ambiguïtés, à lutter contre un déterminisme technique qui fait systématiquement le tri entre d'un côté une société, ou ses membres, et de l'autre des technologies, pour montrer comment les secondes ont des impacts sur la première. Les deux entités n'existent jamais à l'état pur et l'une ne va pas sans l'autre. Mais dans le même temps, l'axiome tend un miroir à ceux qui étudient les usages comme s'il s'agissait d'un mécanisme autonome, indépendant de ce que fait la technologie concernée, isolant à leur tour deux pôles, pour souligner l'ingéniosité et la liberté des humains. En d'autres termes, l'ANT est un bon moyen de ne pas tomber dans le piège – non négligeable lorsqu'il s'agit d'usages – du déterminisme social qui ne considère l'action que sur son versant humain, refusant aux objets qu'il croise toute force. On le sait, et je ne reviendrai pas sur ce débat complexe ici, un autre axiome de l'ANT consiste précisément à refuser de distribuer ainsi les cartes de l'agentivité. À refuser à vrai dire de les distribuer tout court, trouvant que ceux que l'on étudie le font déjà très bien eux-mêmes (Callon, 1986).

Le cœur du problème de la sociologie des usages de ce côté se trouve donc dans la manière dont elle traite les technologies qui, trop souvent, font seulement « l'objet d'usages » dans ses comptes rendus. Les objets eux-mêmes sont des angles morts, ou des boîtes noires si l'on garde encore un peu le vocabulaire de l'ANT. Cela est d'autant plus discutable qu'un des socles des analyses ainsi déployées est la notion de détournement. Mais que détourne-t-on exactement si l'on n'est pas allé regardé les outils dont on parle d'un peu plus près ? Si l'on ne sait pas comment ils ont été faits, par qui ? Il y a un fort risque de tautologie dans le modèle, à projeter des volontés des concepteurs ou des fonctions des objets techniques sans le moindre fondement empirique, pour ensuite montrer comment ces fantômes sont mis en brèche par les usagers et leurs inventions. Non pas qu'il faille arrêter de parler de détournement, là n'est pas la question. Il faut simplement se donner les moyens d'un tel vocabulaire et il me semble l'ANT en offre tout un tas. Pour remédier à cela. Serge Proulx, auteur central du domaine a développé la notion d'appropriation (Proulx, 2005) , qui présente l'avantage de ne pas supposer de forces contraignantes obscures pour assumer le centrage sur les actions des usagers saisies en positif. Centrée sur la scène de l'usage, cette notion gagne à être complétée d'un éclairage tout aussi positif sur les processus amont de conception, de production, voire de mise en marché des innovations.

Les travaux les plus utiles pour cela sont ceux de M. Akrich, qui depuis le milieu des années 1980 développe ce qu'elle appelle elle même une sociologie des usages pourtant sensiblement différente des études que l'on range habituellement sous cette étiquette (Akrich, 1987 ; Akrich, 1993). C'est que Akrich, à l'instar de la plupart de ses collègues ne s'ancre pas dans les mêmes préoccupations et ne discute donc pas avec les mêmes auteurs et. C'est l'analyse des technologies et des processus d'innovation qu'elle souhaite avant tout renouveler. Et c'est précisément avec les usages et les usagers qu'elle le fait, en profitant

pour faire un bref appel du pied à la "vraie" sociologie des usages et lui faire comprendre qu'il lui manque de quoi s'atteler sérieusement aux objets et à leurs coulisses.

Dans ses premiers travaux, M. Akrich s'évertue à montrer qu'il n'y a jamais de technique à l'état pur dans une innovation. Le meilleur moyen de s'en apercevoir est de suivre les concepteurs à la trace et observer les objets techniques avant qu'ils ne soient refermés sur eux-mêmes, constitués en bien proposé sur un marché. L'enjeu est évidemment de montrer, à la suite de L. Wiener et ses ponts de Long Island ou de B. Latour et de ses tunnels du métro parisien que les artefacts sont éminemment politiques. À cette différence que lorsque chez les deux premiers il s'agit de mettre au jour des décisions explicitement politiques (ne pas laisser passer les bus vers un parc que l'on réserve ainsi aux personnes aisées, empêcher l'usage des lignes du métro par les trains de chemin de fer appartenant à des sociétés de l'adversaire politique), le but de M. Akrich est de repérer des décisions anodines, qui n'ont rien de politique dans leur motif, mais n'en demeurent pas moins le moteur de nouvelles formes de relations entre les hommes et les artefacts mais aussi les hommes entre eux.

Pour résumer, ses travaux montrent que les usages sont très présents dans le processus d'innovation. Les concepteurs ne cessent d'appuyer leurs décisions sur des représentations, de formes très variées, des usagers. Plus encore, Akrich montre que la conception d'un objet technique passe par l'inscription dans ses fonctionnalités et ses formes de programmes d'action, c'est-à-dire de manières convenables de l'utiliser. Pour rendre compte de ce processus, elle forge la notion de « script », qui lui permet de donner à voir les innovations dans leur versant sémiotique, distribuant les rôles, installant les décors et définissant les actions. Les scripts sont donc des programmes d'action implémentés dans les technologies. Par son exemple le plus connu, du décodeur du câble, elle montre clairement que chaque agencement technique est toujours sociotechnique, comme par exemple la manière dont la télécommande permet de piloter les programmes, puis l'interface graphique et ses différents réaménagements au fur et à mesure des tests et des problèmes rencontrés par les usagers. Car ces derniers et leurs manipulations « réelles » sont bien présents dans le modèle, comme ils sont bien présents dans la plupart des démarches d'innovation. C'est tout l'intérêt de ce travail : ne pas construire *a priori* une frontière étanche entre conception et usage. M. Akrich va plus loin, en plaidant pour une vision en continuum des technologies comme des usages, où des premiers moments de l'innovation jusqu'aux ajustements des utilisateurs en situation, les premières et les secondes émergent dans un même mouvement. Du coup, l'observation des difficultés et des aménagements que les usagers ont à faire (par exemple dans le cas des situations de transferts technologiques qui ont fait l'objet de ses premières recherches) est appréhendée d'un point de vue symétrique non pas comme des détournements et des appropriations, mais plutôt comme des occasions pour le chercheur de découvrir certains programmes d'action de la technologie concernée qui n'ont pas été explicitement défendues durant le processus de conception, mais dont on se rend compte « à l'usage » qu'ils ne vont pas de soi.

L'innovation et, en miroir, les usages ainsi étudiés gagnent en symétrie. On ne les saisit plus du seul point de vue des rapports de force, mais comme un jeu d'alignements entre des

positions inscrites dans les technologies (qui misent sur certaines compétences) et des postures d'usagers en chair et en os. Ces alignements pouvant se faire dans les deux sens, on se débarrasse, si l'on étudie les usages avec cette perspective, de l'obsession pour les détournements et les marges d'autonomie de l'utilisateur : la technologie (et la foule qu'elle contient) et ses usagers (dotés de nombreux représentants) sont posés au même plan. Et la première gagne ce que les seconds avaient hérités du mouvement théorique et empirique vers l'autonomie : une épaisseur et une fluidité beaucoup plus grande. Les outils techniques ne sont plus des boîtes noires dont on ne ferait que déduire des fonctions ou des prescriptions.

Mais l'intérêt du modèle pour étudier les usages n'est bien sûr pas d'annuler toute idée de détournement. Au contraire, sa force est précisément de permettre de prendre cette idée au sérieux. Puisque l'on sait en étudiant les technologies de l'intérieur les formes d'usage projetées qu'elles contiennent, on pourra, en étudiant les usages quotidiens, saisir ce qui est réellement détourné. Pour résumer, l'ANT nous fait dire d'abord que tout n'est pas détournement. Il y a des alignements réussis et des formes apaisées d'usage dans lesquelles technologies et usagers sont en régime de familiarité (Thévenot, 1994). L'ANT offre d'autre part les moyens de spécifier précisément l'objet des détournements que l'on peut observer.

Enfin, la symétrie du modèle invite à considérer que les processus de fabrication, de paramétrage et d'ajustements sont partagés. Les technologies et leurs usagers se co-construisent dans des jeux de prescriptions croisées historiquement situés, où les seconds sont invités par les premières à adopter certaines postures et les premières par les seconds à assurer telle ou telle forme d'action¹. Plus généralement, ce ne sont donc jamais des face-à-face entre un utilisateur et une technologie qui ont cours en situation. Les alignements impliquent toujours d'autres technologies et d'autres personnes. Comme le montre M. Akrich (1990), le choix de tel ou tel type de batteries pour un groupe électrogène ne fait pas que configurer un certain usager (dont on cherche à empêcher les bricolages et les intrusions trop profondes dans l'objet technique), il concerne aussi les commerces de matériel électrique de la région, ainsi que le réseau des réparateurs. Cela est plus flagrant encore à propos des technologies d'information et de communication contemporaines qui associent toujours à la dyade technologie/usager, fournisseurs de services, éditeurs de contenus et, de plus en plus aujourd'hui, pairs. Avec l'ANT se dessine donc une vision élargie de l'usage, qui prend la forme d'une chaîne sociotechnique, où la distribution de l'action est hétérogène, différente selon les situations, et où les équilibres ne sont jamais constitués une fois pour toutes.

L'écologie des activités

À la fin des années 1980 et durant la décennies suivantes, un courant de recherche, bien moins unifié que l'ANT qui fait aujourd'hui école, est né autour de travaux variés qui avait pour points communs une méthode d'observation très fine et un intérêt pour les objets

¹ Les exemples de la ceinture de sécurité ou de la porte chez B. Latour (1993) sont des illustrations parfaites de ces processus.

techniques et plus généralement la dimension matérielle des environnements. Témoinnant de ce que certains ont qualifié de « *practice turn* » (Schatzki et al., 2001), ces travaux empruntent à la pragmatique, à la théorie de l'activité et à l'ethnométhodologie. Qu'ils relèvent de l'action située (Suchman, 1987), de la cognition distribuée (Hutchins, 1995) ou des *workplace studies* (Luff et al., 2000), ils défendent tous une vue écologique de l'activité, c'est-à-dire la prise en compte de l'environnement : l'espace et les différentes entités qui l'habitent.

Leurs apports sont essentiels à la sociologie des usages puisqu'ils traitent tous des relations qu'entretiennent des personnes avec des technologies : photocopieurs, instruments de localisation, interfaces de pilotage, système de vidéo-surveillance, etc. Et il me semble que leurs ambitions théoriques quant à la définition même de l'action et les luttes qu'ils mènent face à d'autres disciplines forment des bases essentielles pour enrichir la perspective initiale des usages. Ces travaux, aussi différents soient-ils, sont utiles pour donner une certaine consistance à ce que la sociologie des usages appelle le quotidien.

Le premier point utile est finalement assez proche de la perspective de l'ANT : il s'agit de revendiquer une vision élargie de l'activité, dans laquelle les technologies ont pleinement leur place. L'action de ce point de vue est distribuée dans des entités de natures variées qu'il faut, pour l'étudier, prendre en compte sans en restreindre la liste *a priori*. C'est E. Hutchins qui a sans doute le mieux exprimé cette idée à travers ces études dans la marine et l'aviation. En France, B. Conein est un représentant de longue date de cette tendance (Conein, 1997). Sur ce versant, l'écologie de l'activité ouvre une perspective de transformation assez radicale de la sociologie des usages puisqu'elle invite à en renverser la logique. Quoiqu'on en dise, l'étude des usages adopte toujours une entrée par les technologies. Il s'agit de savoir comment tel ou tel instrument est utilisé, comment il est approprié selon les personnes et les situations. Dans une perspective écologique, l'entrée se fait au contraire par l'activité. Les technologies ne sont pas au centre de l'analyse, même si elles tiennent un rôle essentiel. Ce qui compte avant tout c'est ce que font les personnes étudiées, ce dans quoi elles sont engagées. C'est uniquement parce que l'on suit le cours de leurs actions qu'apparaissent les objets techniques. Ceux-ci considérés comme des équipements, voire des partenaires de l'action. L'« usage » de l'un d'entre eux ne peut donc plus être isolé. Il faut prendre en compte le paysage technologique qui caractérise la situation observée et comprendre comment l'activité se déroule dans cet agencement hybride. La problématique a changé. Avec la sociologie des usages traditionnelles, on avait cette formule : « U (un usager) utilise T (une technologie), éventuellement pour faire A (action) ». L'écologie de l'activité incite à poser tout une autre équation : « U est engagé dans A avec plusieurs T à sa disposition ».

À cela il faut ajouter l'importance de la dimension collaborative de toutes les situations d'usage appréhendées dans cette perspective. L'écologie des situations est non seulement faite de technologies nombreuses de natures et d'âges très différents, mais elle est aussi composée de plusieurs personnes. Ainsi le déroulement des activités est-il toujours saisi dans le double mouvement de sa distribution : technique et social. Voilà un point qui illustre d'une autre manière l'idée d'une chaîne sociotechnique, tout en donnant quelques pistes pour en saisir les contours par l'ethnographie.

Par les positions tranchées que des auteurs comme J. Lave, L. Suchman ou E. Hutchins ont défendues face aux sciences cognitives, l'écologie des activités montre également la voie d'une théorie de l'action avec laquelle la sociologie des usages a été plus ou moins ambiguë, mais qui est à mes yeux essentielle à son développement. L'action située et la cognition distribuée ont opérée une double rupture face aux théories cognitivistes de l'action. La première est évidente : consiste à adopter une vision « non mentaliste » de l'être humain, c'est-à-dire à refuser de loger toutes les capacités de l'action et de la cognition dans le seul cerveau des personnes. L'enjeu est surtout de proposer une redéfinition de ces deux objets : l'action et la cognition sont des processus hybrides dans lesquels les mécanismes mentaux ne constituent qu'un ingrédient parmi d'autres. La seconde rupture découle de la première puisqu'elle porte sur le rôle prédominant de la planification dans les modèles des sciences cognitives. L'observation fine des pratiques montre que les moments où les personnes appliquent un programme qu'elles auraient préparé à l'avance, même à court terme, sont assez rares. Ce que montre les enquêtes, notamment de Lave et Suchman, c'est à quel point l'action est improvisée, à quel point elle est un déroulement jamais totalement prévisible qui implique des ajustements incessants. Ces résultats ont été essentiels dans les domaines respectifs des deux auteurs (éducation et design d'interfaces). Du côté de la sociologie des usages, ils peuvent sembler aujourd'hui triviaux, mais ils ne le sont pas tant que ça. Il y a en effet dans l'héritage du modèle du détournement, des « tactiques » de Michel de Certeau, et encore un peu dans le vocabulaire de l'appropriation, une part d'ombre plus ou moins grande quant à ce que l'on suppose de l'usager. Rappelons-le, l'intérêt pour les usages doit beaucoup au mouvement général de l'autonomie en sciences sociales. Avec celui-ci, c'est indéniablement la figure d'un acteur pleinement conscient et calculateur qui domine. On en comprend la portée face au fonctionnalisme et au structuralisme, mais ce modèle pose aujourd'hui problème, tant il pourrait donner à voir les usages seulement comme des actions raisonnées, entièrement tournés vers la maximisation d'un confort ou d'une utilité prédéfinie pour celui qui les déploie. Se focaliser sur l'observation d'activités saisies dans leur hétérogénéité et leur dynamique est un bon moyen pour couper définitivement court à cette tentation et montrer au contraire que les usages sont toujours circonstanciels, inscrits dans les tâtonnements de toute action humaine.

Conclusions : pistes méthodologiques

On l'aura compris, le but de la manœuvre est de tenir les deux rênes ensemble et donc dans une certaine mesure de les faire dialoguer. Apporter l'épaisseur de l'activité et des actions ordinaires à l'anthropologie des techniques et, inversement, nourrir la description de situations localisées d'un intérêt pour les enchaînements et le passage d'une scène à l'autre.

Cela passe par certaines postures méthodologiques assez simples et une modification du vocabulaire. La première posture consiste à faire varier autant que possible les points de vue et donc les objets de l'attention. La seconde vise à l'élaboration d'histoires, c'est-à-dire d'empans d'action qui débordent une situation observable dans une unité de temps limitée. Quant au vocabulaire, il s'agit d'élaborer une certaine vigilance face à des termes qui ne sont utilisés parfois aveuglément.

L'observation est souvent une méthode invoquée machinalement et il est toujours utile de se plonger quelques instants dans ses rouages. Sans entrer dans les détails techniques², on peut retenir un principe : celui qui consiste à changer de perspectives lors d'une même enquête. Cela permet de minimiser l'effet d'œillères que risque de donner une série d'observations statiques. Comment faire, concrètement ? Le but est de faire varier l'unité de l'action observée et donc la position de l'observateur. Trois principales positions sont possibles. La première s'attache à suivre des personnes dans leurs déambulations au sein d'un espace d'activités hétérogènes. L'observateur peut alors porter son attention sur les différentes « rencontres » qui sont faites avec des humaines ou des non-humains et de comprendre les modalités précises de leur accomplissement (routine, rupture, changements de registres, adaptations, etc.). Dans cette perspective les usages sont saisis comme des moments qui ponctuent un cours d'action. Cette position a tout intérêt à être complétée par une attitude inverse dans laquelle l'observateur définit le champ de son attention d'un point de vue statique. L'unité d'observation est alors un lieu et les questions qui guident le regard ne sont plus « qu'est-ce que X fait ? » mais « que se passe-t-il ici ? ». C'est l'hétérogénéité de l'environnement qui importe ici et le repérage des différentes entités qui l'habitent ou le traversent. Enfin, dans certains cas on peut appliquer la première posture aux non-humains : suivre non plus des personnes mais des objets. C'est un moyen efficace de rompre avec le paradigme du face à face usager/objet qui reste souvent attaché à la notion d'usages. Les technologies sont saisies par leur trajectoire, les différents traitements qu'elles reçoivent et bien sûr les mise en forme (et en mots) dont elles sont l'objet.

Poser la symétrie de ces trois points de vue et essayer de les faire varier au moment même du recueil ethnographique, sont des moyens particulièrement efficaces pour appréhender la richesse de ces situations complexes d'usages. Ne pas adopter un seul angle d'observation permet d'éviter le risque d'une analyse dont les éléments mêmes de compréhension sociologique seraient figés en amont, dès le travail empirique. C'est une des conditions essentielles pour appréhender les chaînes sociotechniques dans leur hétérogénéité, tout en restant attaché à saisir l'épaisseur pragmatique de chacun de leur maillon. C'est comme cela que l'on peut par exemple pleinement rendre compte des combinaisons sur lesquelles repose tout travail relationnel (Denis, 2003).

Par ailleurs, ce souci pour la variation des angles n'est pas réservé à la seule pratique de l'observation. L'entretien — pourvu que l'on n'attend pas de cette méthode qu'elle nous renseigne sur les « représentations » des personnes que l'on interroge, sur les « raisons » qui les poussent à agir — est tout aussi utile pour cela, même s'il ne permet pas un panorama aussi complet. L'intérêt réside dans le travail que doit faire chaque interviewé auquel on demande de reconstituer soit son activité et ses déambulations, soit un lieu, soit ce qu'il sait des manipulations collectives de certaines technologies : la méthode ajoute à ces trois dimensions la variété même des personnes que l'on interroge.

À ce premier principe il faut en ajouter un autre, complémentaire : ce que M. Grosjean et M. Lacoste appellent la « reconstitution d'histoires » (Grosjean & Lacoste, 1999). Le but ici est d'arriver à élaborer des unités d'analyse qui débordent le *hic et nunc* non pas pour élever

² Rien de tel pour cela que le livre indispensable de H. Becker (2002).

une échelle d'observation (nous savons depuis G. Tarde et B. Latour que le monde est plat), mais pour repérer comment certaines situations se répondent les unes aux autres.

L'histoire est une structure de traitement de données qui rend compte du caractère arborescent des interactions (...) : une même histoire est comme le furet de la chanson : elle court, passe de l'un à l'autre ; on la croit réglée en un endroit, elle resurgit ailleurs, donnant un autre sens aux paroles échangées précédemment. Elle peut durer quelques heures, une journée, quelques jours. Pour la plupart extrêmement banales, elles permettent de d'explorer les chemins les plus balisés, les comportements routiniers, les erreurs, les problèmes (...). (Grosjean & Lacoste, 1999)

Comme le soulignent les auteurs, dans leur cas (le travail à l'hôpital), les histoires s'organisent généralement autour de problèmes à résoudre, d'intrigue qu'il faut démêler. Mais la démarche peut être élargie aux usages vus sous le nouvel angle de l'écologie de l'activité et de l'ANT : une histoire étant simplement un pan d'action élargi dont les personnes observées et/ou interrogées peuvent identifier un démarrage et une clôture. Et c'est l'intérêt essentiel de cette posture : laisser à ceux que l'on étudie le soin de délimiter ce qui fait unité ou non. En faisant là, on évite le risque de ne plus jamais arrêté l'enquête au nom de l'infinitude des réseaux sociotechniques. Voilà pourquoi l'on parle de chaînes et non de réseau au sens abstrait du terme, qui d'ailleurs, comme le soulignent J. Law et V. Singleton, est une ontologie qu'il faut aussi apprendre à relativiser (Law & Singleton, 2005). La chaîne a un début et une fin et c'est par la recombinaison des histoires que l'on peut la décrire et en comprendre le fonctionnement quotidien. C'est aussi comme cela que l'on peut percevoir, à travers l'attitude des personnes qu'elles soient observées ou interrogées, à quel point la composition des chaînes sociotechniques est un processus politique et moral (Denis, 2009). En tant qu'agencement de rôles et d'action déléguées entre humains et non-humains, les chaînes sociotechniques étudiées de cette manière donnent en effet régulièrement à voir des difficultés, si ce n'est des conflits, qui soulignent non seulement l'imperfection de l'alignement de certaines entités, mais aussi les arguments qui sont mis en avant par les uns et les autres pour regretter ou critiquer ces décalages.

Pour finir, la double inspiration de l'ANT et de l'écologie de l'activité, invite à renouveler en partie le vocabulaire de la sociologie usages, ou plutôt à se méfier de termes qui semblent aujourd'hui aller de soi par les risques de glissements analytiques qu'ils représentent. Je ne prendrai que deux exemples ici, qui me semblent les plus flagrants, mais il y en a sans doute d'autres.

La sociologie des usages s'est rapidement détachée de la théorie des usages et des gratifications, luttant explicitement contre son fonctionnalisme outrancier (Breton & Proulx, 2006). Le vocabulaire des fonctions y est encore pourtant présent, plus ou moins explicite et n'est pas sans poser problème. Il est d'abord encore largement utilisé comme outil de description des objets techniques. Il est encore fréquent que les chercheurs désignent ceux-ci indépendamment de toute situation d'usages, et décrivent alors des fonctions qui ne seraient que techniques et surtout qui ne sont pas questionnées. Supposer qu'il existe des

fonctions consiste à nier le caractère dynamique du mode d'existence des technologies. On l'a vu, c'est la rencontre en situation entre des scripts et des pratiques qui caractérise les usages. À moins de l'épaissir empiriquement et de la restreindre à l'analyse des processus de conception ou de mise en marché (comment des dispositifs de marketing désignent des fonctions par exemples), il faut donc se méfier du terme fonction. Il y a surtout tout intérêt à l'éviter lorsqu'il prétend décrire une technologie à froid.

L'autre terme problématique, plus largement utilisé encore dans la tradition de la sociologie des usages, est celui de contexte. Si la notion de fonction est facile à délimiter, la référence à un contexte, c'est-à-dire à un « à côté » de « quelque chose » qui serait le centre de l'analyse semble véritablement incompatible avec les directions pointées ici. Du côté des pratiques en situation, la perspective écologique évacue toute réflexion en terme de contexte. Il n'y a jamais de découpage entre un « texte » et un « contexte » dans cette démarche : ce qui compte c'est au contraire la saisie complexe d'un environnement habités d'entités qui s'agencent dans le cours de l'action. La notion même d'écologie élimine l'idée de contexte au sens situationnel. Avec l'ANT, cette direction de recherche évacue un autre usage du terme : celui qui renvoie à une échelle plus grande, dont la figure paradigmatique est la culture. De nombreux usages sont expliqués en partie par des variables dites culturelles. Mais, c'est la rengaine martelée par B. Latour (2006), ni la culture ni le social ne doivent être des principes explicatifs : c'est au contraire ce qu'il faut chercher à comprendre. À l'intersection des deux courants de recherche, la théorie de l'activité (Vygotsky, 1997), et la manière dont J. Goody s'en inspire (Goody, 1986) sont cruciales pour opérer ce retournement. C'est l'usage même des technologies qui est pensé comme producteur de culture. Les objets techniques sont des moyens de médiation du social. Il n'est donc pas question de renvoyer mécaniquement telle ou telle forme d'usage observée en situation à des variables extérieures explicatives. Il faut donner bien plus d'importance que ça aux usages et rendre au terme toute son épaisseur : c'est à travers eux que la culture se *performe*. Et c'est en étudiant l'écologie pragmatique des associations sociotechniques qu'ils cristallisent que leur sociologie se renouvelle depuis quelques années.

Références

- Akrich, M. 1987. Comment décrire les objets techniques ?, *Techniques et culture* (9), p. 49-64.
- Akrich, M. 1990. De la sociologie des techniques à une sociologie des usages, *Techniques et cultures* (16), p. 83-110.
- Akrich, M. 1993. Les objets techniques et leurs utilisateurs. De la conception à l'action. In: Conein, B., Dodier, N. et Thévenot, L. (dir.), *Les objets dans l'action. De la maison au laboratoire*. p. 35-57.
- Becker, H.S. 2002. *Les ficelles du métier. Comment construire sa recherche en sciences sociales*. Paris, La Découverte.
- Breton, P. & Proulx, S. 2006. *L'explosion de la communication. Introduction aux théories et aux pratiques de la communication*. Paris, La Découverte.
- Callon, M. 1986. Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint Jacques et des marins pêcheurs dans la baie de Saint Briec, *L'Année sociologique* (36), p. 169-208.
- Chambat, P. 1994. Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) : évolution des problématiques, *TIS* 6 (3), p. 249-269.
- Conein, B. 1997. L'action avec les objets. Un autre visage de l'action située ? In: Conein, B. et Thévenot, L. (dir.), *Cognition et information en société*. Paris, Éditions de l'EHESS, p. 25-46.
- de Certeau, M. 1990. *L'invention du quotidien, tome 1 : Arts de faire*. Paris, Gallimard.
- Denis, J. 2003. La combinaison des TIC à l'interface de la relation-client dans les TPE, *Réseaux* (121), p. 71-92.
- Denis, J. 2009. Les ressorts de la sécurité informatique. Des hommes, des machines et des données. In: Licoppe, C. (dir.), *L'évolution des cultures numériques, de la mutation du lien social à l'organisation du travail*. Paris, FYP, p. 190-199.
- Goody, J. 1986. *The Logic of Writing and the Organization of Society*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Grosjean, M. & Lacoste, M. 1999. *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*. Paris, PUF.
- Hutchins, E. 1995. *Cognition in the Wild*. Cambridge, MIT Press.
- Jouët, J. 2000. Retour critique sur la sociologie des usages, *Réseaux* (100), p. 487-521.
- Latour, B. 1993. *La clef de Berlin. Petites leçons de sociologie des sciences*. Paris, La Découverte.
- Latour, B. 1994. Une sociologie sans objets ? Remarques sur l'interobjectivité, *Sociologie du travail* (4), p. 587-607.
- Latour, B. 2006. *Changer de société, refaire de la sociologie*. Paris, La Découverte.
- Latour, B. & Woolgar, S. 1988. *La vie de laboratoire*. Paris, La Découverte.
- Law, J. & Singleton, V. 2005. Object Lessons, *Organization* 12 (3), p. 331-355.
- Luff, P., Hindmarsh, J. & Heath, C. (dir.) 2000. *Workplace Studies. Recovering Work Practice and Informing System Design*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Proulx, S. 2005. Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux – modèles – tendances In: Veira, L. et Pinède, N. (dir.), *Enjeux et*

usages des TIC : aspects sociaux et culturels. Bordeaux, Presses Universitaires de Bordeaux, p. 7-20.

Schatzki, T.R., Knorr-Cetina, K. & Von Savigny, E. (dir.) 2001. *The Practice Turn in Contemporary Theory*. London, Routledge.

Suchman, L. 1987. *Plans and Situated Actions*. New York, Cambridge University Press.

Thévenot, L. 1994. Le régime de familiarité. Des choses en personne, *Genèses* 17, p. 72-101.

Vygotsky, L.S. 1997. *Pensée et langage*. Paris, La Dispute.