

# Interfaces numériques

Volume 6 – n° 2/2017

## Médias sociaux et objets connectés : de nouvelles pratiques interactionnelles ?

*Sous la direction de*

*Isabel Colón de Carvajal et Caroline Vincent*

Introduction - Isabel Colón de Carvajal et Caroline Vincent

Entretien avec Franck Anjeaux, Christine Develotte, Dorothée Furnon, Françoise Poyet  
**CAROLINE VINCENT**

Entretien avec Nicolas Nova, Magali Ollagnier-Beldame, Matthieu Quignard  
**ISABEL COLÓN DE CARVAJAL**

Les actions sociotechniques des objets connectés  
**TIAGO SALGADO et POLYANA INÁCIO**

L'écran au pluriel. Le rapport à l'autre autour de l'écran mobile connecté  
**GHISLAINE CHABERT**

Bibliothèque et liens intergénérationnels. Situations d'interactions avec tablettes  
**MABROUKA EL HACHANI**

Interactions sociales et régulation comportementale des enfants avec TSA (Troubles du Spectre Autistique) face aux tablettes tactiles  
**CENDRINE MERCIER et GAËLLE LEFER SAUVAGE**

Les médias sociaux comme environnement d'interactions hyper-personnelles.  
**GIOVANNIPAULO FERRARI**

La fabrique de la sociabilité littéraire sur les médias sociaux.  
**LORRAINE FEUGÈRE**

Marques et médias sociaux : vers une unification des temporalités sociales ?  
**CÉCILE DOLBEAU-BANDIN et BÉATRICE DONZELLE**

Un réseau socio-pédagogique dans une formation en langue  
**JEAN-FRANÇOIS GRASSIN**

Enjeux de la présence physique et symbolique des écrans au musée  
**EVA SANDRI**

[www/editions-design-numerique.fr](http://www/editions-design-numerique.fr)



Conception graphique : Texturais, Olivier Marcellin, 2017

mai-septembre 2017

Interfaces numériques

Volume 6 – n° 2/2017

Volume 6 – n° 2/2017

# Interfaces numériques

**Dossier**

## Médias sociaux et objets connectés : de nouvelles pratiques interactionnelles ?

*Sous la direction de*

*Isabel Colón de Carvajal  
Caroline Vincent*



# Interfaces numériques

---

## Dossier

**Médias sociaux et objets  
connectés : de nouvelles pratiques  
interactionnelles ?**

*sous la direction de*

Isabel Colón de Carvajal  
Caroline Vincent

© AFDI 2017

ISBN 978-2-84932-105-8  
ISSN en cours d'attribution

Directeur de publication : Nicole Pignier

Éditions Design Numérique  
41, Boulevard Auguste-Blanqui 75013 PARIS  
email : [bd@designersinteractifs.org](mailto:bd@designersinteractifs.org)

<http://www.editions-design-numerique.fr>



# Interfaces numériques

**Dossier > Médias sociaux et objets connectés : de nouvelles pratiques interactionnelles ?**

---

**Sous la direction de Isabel Colón de Carvajal et Caroline Vincent**

- 142 Introduction - Isabel Colón de Carvajal et Caroline Vincent
- 148 Entretien avec Franck Anjeaux, Christine Develotte,  
Dorothee Furnon, Françoise Poyet  
CAROLINE VINCENT
- 167 Entretien avec Nicolas Nova, Magali Ollagnier-Beldame, Matthieu  
Quignard  
ISABEL COLÓN DE CARVAJAL
- 187 Les actions sociotechniques des objets connectés. Des réflexions à  
partir de l'Internet des Objets  
TIAGO SALGADO et POLYANA INÁCIO
- 204 L'écran au pluriel. Le rapport à l'autre autour de l'écran mobile  
connecté  
GHISLAINE CHABERT
- 226 Bibliothèque et liens intergénérationnels. Situations d'interactions  
avec tablettes  
MABROUKA EL HACHANI

- 245 Interactions sociales et régulation comportementale des enfants avec TSA (Troubles du Spectre Autistique) face aux tablettes tactiles  
CENDRINE MERCIER et GAËLLE LEFER SAUVAGE
- 265 Les médias sociaux comme environnement d'interactions hyper-personnelles. Le cas des gestionnaires des médias sociaux  
GIOVANNIPAULO FERRARI
- 289 La fabrique de la sociabilité littéraire sur les médias sociaux. Le cas des blogs, YouTube, Facebook, Twitter et Instagram  
LORRAINE FEUGÈRE
- 305 Marques et médias sociaux : vers une unification des temporalités sociales ? Le cas de Starbucks Coffee Company France  
CÉCILE DOLBEAU-BANDIN et BÉATRICE DONZELLE
- 331 Un réseau socio-pédagogique dans une formation en langue  
Un écran qui reste opaque à l'enseignant ?  
JEAN-FRANÇOIS GRASSIN
- 350 Enjeux de la présence physique et symbolique des écrans au musée  
Promesse d'intuitivité des écrans au Museon Arlaten  
EVA SANDRI

### **Notes de lectures**

---

- 369 Les Figures de l'utilisateur de Twitter  
Nancy : Presses Universitaires de Nancy, 2016.  
JEAN-CLAUDE DOMENGET
- 373 L'appropriation des réseaux socionumériques et les arts de l'encadrer : pour une prise en compte des rapports de force entre utilisateurs et dispositifs  
ESKA | « Systèmes d'information & management », 2015  
THOMAS STENGER et ALEXANDRE COUTANT

- 377 New frontiers in interactive multimodal communication. In The Routledge Handbook of Language and Digital Communication. London, Routledge, 2015  
A. Georgakopoulou & T. Spilioti (Eds.)  
SUSAN HERRING
- 381 Service Design : Process & Methods  
Design Community College Inc., 2016  
ROBERT CUREDALE

#### **Parutions récentes**

---

- 385 Recensement de BENOÎT DROUILLAT



# Médias sociaux et objets connectés : de nouvelles pratiques interactionnelles ?

## < INTRODUCTION >

Isabel Colón de Carvajal<sup>1</sup> et Caroline Vincent<sup>2</sup>

<sup>1</sup>École Normale Supérieure de Lyon, <sup>2</sup>ENS de Lyon, Institut Français de l'Éducation

L'avènement du web 2.0, aussi appelé « web social », a largement marqué la première décennie du XXI<sup>e</sup> siècle. Les objets médiatiques que l'on appelle communément les « médias sociaux » (*social media*) se sont multipliés et diversifiés. Dénomination désormais bien connue, elle n'en demeure pas moins complexe car elle ne recouvre pas une catégorie homogène (Stenger et Coutant, 2011). En effet, sous l'appellation « médias sociaux » se regroupe un ensemble de *plateformes multimodales interactives* (Herring, 2015) telles que les blogs, les plateformes de microblogging (Twitter), les wikis (Wikipédia), les sites, les applications de partage et diffusion de contenus (YouTube, Périoscope, Snapchat), de réseautage (LinkedIn), d'échanges commerciaux (Airbnb, BlaBlaCar), de rencontres amoureuses (Tinder, Once), les réseaux socionumériques (Facebook) et enfin les jeux en ligne (e-sport, MMORPG) ainsi que les mondes immersifs (Second Life).

Parallèlement, les moyens de communication numériques se sont développés et diversifiés : c'est désormais au travers d'écrans de plus en plus nombreux, de taille variée, tactiles, intégrés dans des objets du quotidien, dits « intelligents » (SmartTV, ordinateurs, tablettes, smartphones, montres, lunettes, tables, bracelets, etc.), que l'on



interagit. Et, comme le souligne Develotte (à paraître) : *si les termes « interactions » et « écrans » sont facilement associés dans la vie courante, force est de constater que selon l'action entreprise on peut interagir « à » l'écran, « sur » écran ou encore « par » écran, selon que l'on considère l'écran comme une surface plane, un medium ou un monde immersif.* Ainsi, au sein des « Humanités numériques » (Mounier, 2012), un récent champ propre aux interactions se développe : les interactions multimodales par écran, dans lequel nous souhaitons ancrer ce numéro, et ce, dans une approche pluridisciplinaire. Ce champ s'inscrit dans des problématiques plus larges telles que celle de Geneviève Jacquinet-Delaunay sur « les écrans du savoir ou écrans au savoir » (1996) ou encore celles développées par Mauro Carbone dans « Vivre par(mi) les écrans aujourd'hui. Évolutions et proliférations d'un système complexe », lors du colloque international en septembre 2014 à Lyon. Le numéro 1/2016 de la revue *Interfaces Numériques* intitulé *Métamorphoses des écrans : multiplication*, (Catoir-Brisson et Versel, 2016) questionnait la construction du sens des contenus médiatiques, la relation aux écrans et aux contenus médiatiques, l'inscription des écrans dans l'histoire des médias ; celui-ci interroge spécifiquement les interactions multimodales *via* les « médias sociaux ».

Ainsi, les situations d'interactions multiples peuvent être individuelles (téléphone, messagerie instantanée, médias sociaux, etc.) ou collectives (en co-présence avec des écrans ou à distance : visioconférence, webinaire). Cette diversité pose notamment des questions d'agentivité des écrans dans la situation. Ces situations peuvent advenir en milieu professionnel avec des écrans « classiques » ou spécifiques (écrans de contrôle) ou en milieu privé, et elles peuvent concerner un public lambda ou particulier (apprenants, juges, avocats, etc.). Elles sont le plus souvent multimodales au sens large, c'est-à-dire du point de vue :

1. Des différents canaux de perception et d'interaction ;
2. De la communication entre les personnes (verbal, para-verbal et non verbal) ;

### 3. Des contenus et informations présents sur les écrans.

Par ailleurs, la diffusion de la visio-communication et plus récemment d'objets connectés a stimulé différentes recherches sur la manière de communiquer à l'écran par la mobilisation de plusieurs régimes sémiotiques (Develotte *et al.*, 2011). Les chercheurs ont ainsi souhaité montrer comment la dimension sociale de l'interaction était co-construite à partir des caractéristiques des environnements. Dans ce même sens, à travers des situations d'interactions sur des médias sociaux et avec des objets connectés, nous interrogeons également la pertinence des catégories de description, notamment les catégories d'« appropriation », d'« affordance », de « manipulation » et d'« investissement » de la multimodalité à l'écran. Ainsi, l'écran est par exemple appréhendé au regard du sens qu'il « représente dans les quotidiens des acteurs (socio-professionnel, culturel, intime) » (Chabert, 2014 : 42).

Par ailleurs, au-delà de l'écran, les technologies s'adaptent de façon de plus en plus personnalisée à l'utilisateur (multimodalité, géolocalisation, anticipation des attentes, intelligence artificielle) ce qui induit autant de façons différentes d'interagir sur les médias sociaux qu'il existe de façon de personnaliser son objet connecté. Les *affordances* (Gibson, 1979) propres à chaque média social et objet déterminent nos façons d'interagir à travers eux : par exemple, usage et maîtrise de *technosignes* (Paveau, 2013), effets sur les interactions de la géolocalisation, rapport à l'aspect pervasif des environnements.

Ce numéro de la revue *Interfaces numériques* interroge les nouvelles pratiques interactionnelles qui se déroulent *via* ces différents objets connectés sur les médias sociaux. Fondés sur une analyse critique, les 2 entretiens et les 9 articles interrogent les problématiques suivantes :

- Les problématiques liées aux robots de téléprésence du point de vue d'un industriel (**Frank Anjeaux**) et de chercheurs (**Christine Develotte, Françoise Poyet et Dorothee Furnon**) dans un entretien avec Caroline Vincent

- Les actions sociotechniques des objets connectés (**Nicolas Nova, Magali Ollagnier-Beldame et Matthieu Quignard**) dans un entretien avec Isabel Colón de Carvajal ; et un article de **Tiago B. P. Salgado et Polyana I. R. Silva**)
- Le rapport à l'autre autour de l'écran mobile connecté (article de **Ghislaine Chabert**)
- Les situations d'interactions avec tablettes (articles de **Mabrouka El-Hachani** ; et celui **Cendrine Mercier & Gaelle Lefer**)
- L'établissement d'une typologie des usages sociaux sur les médias sociaux (article de **Giovanni Ferrari** ; celui de **Lorraine Feugère** ; article jeune chercheure de **Cécile Dolbeau-Bandin**)
- Un réseau socio-pédagogique dans une formation en langue (article de **Jean-François Grassin**)
- Les enjeux de la présence des écrans au musée (article jeune chercheure d'**Eva Sandri**)

Ce numéro est enfin composé de quatre fiches concernant les lectures suivantes :

- un article de Jean-Claude Domenget qui cherche à clarifier la notion de « figure de l'usager », en prenant pour cadre d'étude le dispositif sociotechnique twitter (**Jean-François Grassin**)
- un article de Thomas Stenger et Alexandre Coutant qui s'intéressent aux rapports de force entre les utilisateurs et les réseaux socionumériques quant à leur appropriation (**Dorothée Furnon**)
- un article de Susan Herring qui interroge les phénomènes liés à la multimodalité dans les communications en ligne (**Morgane Domanchin et Guo Yigong**)

- un article de Daniel Caja Rubio qui questionne les méthodes proposées dans le domaine du design de services (**Robert Curedale**)

## Bibliographie

- Carbone Mauro (2016). *Vivre par(mi) les écrans*. Les presses du Réel
- Catoir-Brisson Marie-Julie et Versel Martine (coord.) (2016). Métamorphoses des écrans : Multiplication. Revue *Interfaces Numériques*, vol. 5, N°1/2016.
- Chabert Ghislaine (2014). « L'écran au pluriel : expériences de communication avec l'autre à travers les écrans » in *Actes du colloque IMPEC 2014 : Interactions Multimodales Par ECran*, pp. 41-50. En ligne : [http://impec.sciencesconf.org/conference/impec/pages/Actes\\_colloque IMPEC 2014 Lyon2.pdf](http://impec.sciencesconf.org/conference/impec/pages/Actes_colloque_IMPEC_2014_Lyon2.pdf)
- Develotte Christine, Kern Richard et Lamy Marie-Noëlle (2011). *Décrire la conversation en ligne : le face à face distanciel*. ENS éditions, ISBN : 978-2-84788-205-6.
- Gibson, James J. (1979). *The Ecological Approach to Visual Perception*. Psychology Press Edition.
- Herring Susan (2015). New frontiers in interactive multimodal communication. In A. Georgopoulou & T. Spilloti (Eds.). *The Routledge handbook of language and digital communication*. London: Routledge. En ligne : <http://info.ils.indiana.edu/~herring/hldc.pdf>
- Jacquinet-Delaunay, Geneviève (1996). « Les NTIC : Écrans du savoir ou Écrans au savoir ? ». In Moeglin, P., Coste, D., Portine, H. Outils multimedia et strategies d'apprentissage du Français Langue Etrangère.
- Mounier Pierre (dir.) (2012). *Read/Write Book 2 : Une introduction aux humanités numériques*. Marseille : OpenEdition Press. En ligne : <http://books.openedition.org/oep/226>
- Paveau Marie-Anne (2013). Ce qui s'écrit dans les univers numériques. Matières technolangagières et formes technodiscursives. Revue *Itinéraires – Textualités numériques*.
- Stenger Thomas et Coutant Alexandre (2011). Ces réseaux numériques dits sociaux. Revue *Hermès*, n° 59, Ed. CNRS.

*Nous remercions tous les auteurs pour leurs contributions et tout particulièrement les membres du comité de lecture dont le travail rigoureux a permis la sélection des articles de ce numéro.*

**Membres du comité de lecture de ce numéro**

---

Cappellini Marco	Université d'Aix-Marseille
Colón de Carvajal Isabel	École Normale Supérieure de Lyon
Coutant Alexandre	Université du Québec, Montréal
Develotte Christine	École Normale Supérieure de Lyon
Domenget Jean-Claude	Université de Franche-Comté
El-Hachani Mabrouka	Université Lyon 3
Ibañez Bueno Jacques	Université Savoie Mont-Blanc
Potolia Anthippi	Université Paris 8
Robert Pascal	ENSSIB
Sperano Isabelle	Université de Laval
Vincent Caroline	ENS de Lyon, Institut Français de l'Éducation

## < Entretien >

**Caroline Vincent**

AVEC

**< FRANCK ANJEAUX >**

*Ingénieur en informatique industrielle spécialisé en robotique (Polytech Montpellier) et créateur de la société Axyn Robotique*

**< CHRISTINE DEVELOTTE >**

*Professeure à l'ENS de Lyon-IFE en sciences du langage, elle dirige le groupe de recherche pluridisciplinaire Interactions Multimodales Par Ecran (IMPEC) au sein de l'UMR ICAR*

**< DOROTHEE FURNON >**

*Responsable de projet robotique à l'école Centrale de Lyon et responsable du projet "téléprésence robotisée" financé par le MENESR dans l'enseignement supérieur. Doctorante sous la direction de Françoise Poyet et membre d'IMPEC*

**< FRANÇOISE POYET >**

*Psychologue spécialisée sur les questions de cognition en lien avec l'éducation et le numérique. Elle est professeure d'université à l'école supérieure du professorat (ESPE) à Lyon et membre d'IMPEC*

Ce dialogue vise à cerner les enjeux soulevés par les robots de téléprésence et les problématiques de la conception à l'analyse des usages. Nous avons choisi de réunir différents acteurs du domaine de la robotique de téléprésence en faisant échanger des chercheurs et un industriel.

*Comment êtes-vous arrivés aux robots de téléprésence (RTP) et qu'est-ce qui vous intéresse dans ce domaine ?*

Franck Anjeaux : Je m'intéresse aux RTP pour plusieurs raisons. La première, c'est l'aspect humain derrière le robot. Le robot n'est pas complètement autonome, il y a toujours un humain derrière et cela

rassure les gens, les personnes âgées en particulier. La deuxième est l'aspect pratique : nous avons commencé par développer un robot d'aide à la personne à la mobilité réduite qui est toujours en phase de conception et de développement car cela demande des fonctionnalités très importantes. Le développement s'étant avéré trop long et trop coûteux pour une start-up, nous sommes donc passés sur un RTP pour notre premier produit en travaillant en tâche de fond sur le second.

Christine Develotte : Je suis venue aux RTP par la visioconférence, pour mettre en contact des futurs enseignants de français en France, avec des apprenants de français, à Berkeley. J'ai fait ça pendant huit ans et depuis quelques années je développe un groupe de chercheurs qui s'appelle "Interactions Multimodales Par ECran" (IMPEC) et qui cherche à mieux connaître les différentes formes d'interactions par écran<sup>1</sup>. A l'intérieur de ce petit groupe, on a fait un colloque en 2014 et un en 2016 centrés sur le thème de la présence. Entre temps, j'ai rencontré Dorothée et on s'est intéressées aux RTP. Cette année, dans le cadre d'un séminaire pluridisciplinaire de doctorants que j'anime chaque mois, on a créé un groupe qui s'appelle "Présences numériques" pour essayer d'étudier la différence de sensation de présence entre les personnes qui nous suivent par Adobe Connect, et qui sont projetées au mur, ou bien par Kubi (sur Ipad) et par Beam. On essaye de voir ce que la mobilité change à la sensation de présence aussi bien pour ceux qui sont à distance (conférenciers ou public) que pour ceux qui sont en présentiel (conférenciers ou participants). On est une quinzaine de chercheurs dans ce groupe et l'objectif est de faire un livre sur l'étude des différents aspects de ces présences numériques (les liens entre corps et espaces, la gestion de l'attention et l'agentivité, la gestion de l'interaction, la politesse, les rôles, les tours de parole). C'est un projet relatif aux différentes présences sociales qui s'expriment et qui sont ressenties selon les outils, et sur leur articulation les unes avec les autres puisqu'en en termes de communication, on a en même temps dans ce séminaire, du présentiel et du distanciel sous plusieurs formes.

---

<sup>1</sup> <https://impec.sciencesconf.org/resource/page/id/23>

Dorothee Furnon : Dans le cadre du projet robotique à l'école Centrale de Lyon, j'ai eu en charge la partie accompagnement au projet régional "Robot Lycéen" depuis 3 ans. La Région Rhône-Alpes a financé et géré ce projet d'expérimentation de robots de téléprésence pour des lycéens qui sont temporairement éloignés du milieu scolaire pour des raisons de santé. Je m'occupais de la partie accompagnement et de la mise en place du robot : du point de vue ergonomique, social, de l'organisation dans les lycées, la formation du personnel, des familles et des lycéens. Je suis également responsable du projet "téléprésence robotisée" financé par le MENESR dans l'enseignement supérieur (COMUEs de Lyon et Grenoble) pour expérimenter des usages auprès des différents acteurs (enseignants-chercheurs-personnel-étudiants-personnes extérieures). Les choix d'usages sont libres, nous proposons des robots de téléprésence et les acteurs décident de ce qu'ils souhaitent expérimenter : il y a des usages très divers pour les enseignants, les étudiants, l'administration. Que fait-on avec un robot ?

En parallèle, je fais une thèse sur ce sujet-là. Je m'intéresse aux étudiants en situation de handicap qui ne peuvent pas se déplacer et qui utilisent le robot pour participer à leurs cours. J'oriente mon travail du point de vue de la corporéité (corps et perception), afin de comprendre ce que l'usage du robot modifie dans la perception de son utilisateur et ses effets sur les relations avec les autres étudiants et l'enseignant.

Françoise Poyet : Je m'intéresse aux RTP grâce à Dorothee qui fait sa thèse sur ce sujet-là [que Françoise Poyet encadre]. On a expérimenté le robot *Beam* à l'ESPE pour des étudiants en situation de handicap. L'étudiante en question ne peut ni rester assise très longtemps, ni se déplacer. Elle a pu suivre son Master 1 (M1) entièrement grâce aux RTP, elle en est très contente. Dans le cadre du séminaire de recherche du M1, j'ai pu faire du suivi individuel et elle a participé à du travail de groupe (groupe dans lequel elle s'est très bien intégrée).

*Chacun de votre point de vue, comment définiriez-vous ce qu'est un robot ?*



FA : C'est une excellente question, je pense que ce n'est pas lié forcément à l'industrie mais plutôt à la perception qu'ont les gens du robot. A titre personnel, je pense que c'est un abus de langage, je ne pense pas que le RTP soit un robot au sens propre du terme dans le cas où il est uniquement télécommandé. Pour moi, un robot doit avoir des fonctionnalités d'autonomie en termes de déplacement. Je vois plus le RTP comme un média qui va avoir une fonctionnalité supplémentaire de déplacement. Ce qui est intéressant dans ce concept c'est qu'on veut voir la TP comme une *fonctionnalité* d'un robot. On peut imaginer que ce type de solution ou de système donne quelque part le don d'ubiquité. Pas seulement la relation de communication mais également interagir avec l'environnement. Les RTP pourraient devenir de vrais robots s'ils interagissaient avec l'environnement de manière plus automatique et les RTP existants pourraient le faire.

DF : Je pense que la définition du robot évolue selon le contexte. Dans notre cuisine, nous avons tous des "robots", ils ne sont pas autonomes mais ce sont bien des robots. Quand on parle de robot, on a en tête un robot humanoïde qui va remplacer ou reproduire une fonction humaine. Le RTP remplace bien des fonctions humaines. De plus, on constate que les utilisateurs donnent un nom à leur RTP, ils s'humanisent. Il y a quelque chose de l'humain qui est projeté sur ces robots-là. C'est pour cela que je ne suis pas certaine que les RTP ne rentrent pas dans la définition du robot.

*Parlons un peu du point de vue industriel. Franck, quelles sont les fonctionnalités du RTP que vous concevez ? Comment pensez-vous leurs usages ?*

FA : Concernant notre RTP, on a pensé notre robot Ubbo pour être modulaire et recevoir ainsi des modules mécaniques et logiciels. Il est ainsi possible d'ajouter au fil de l'eau des fonctionnalités en fonction des besoins que l'on identifie. Nous aimerions permettre au robot d'interagir avec l'environnement car il nous semble que la communication audio-visuelle ne suffit pas.

L'autre robot Romi est un robot pour l'aide aux personnes à mobilité réduite. Il a des fonctionnalités beaucoup plus avancées pour que le robot s'adapte à l'environnement et non pas l'inverse. On travaille en partenariat avec l'Inria et il y a une thèse Cifre pour développer ces systèmes. C'est au robot de découvrir l'environnement avec des balises communicantes par exemple, et à s'adapter à l'environnement. Il va permettre d'aller d'un point A à un point B, résoudre des problématiques comme guider une personne qui a Alzheimer par exemple, aller la chercher dans sa chambre à l'heure du repas ou à l'heure d'aller voir le médecin. Soit la personne est capable de marcher, alors le robot la devance, soit la personne a du mal à marcher et, dans ce cas-là, le robot sert de déambulateur intelligent.

Un autre aspect est de sécuriser une personne qui a du mal à marcher. Une des solutions utilisées dans les maisons de retraite pour garantir la sécurité des personnes âgées aux déplacements fragiles est de les mettre sur des fauteuils roulants, les personnes perdent en autonomie, et ont tendance à s'enfoncer. Nous avons travaillé avec des médecins et des ergothérapeutes et l'association Approche basée au Centre mutualiste de Kerpape de façon itérative. Nous nous sommes appuyés sur leurs connaissances de terrain pour identifier tous ces usages.

*Intégrez-vous des patients ou personnels dans les processus de conception ?*

FA : Oui, il y a eu des études d'usages dans des EHPAD en France pour comprendre comment les personnes âgées et le personnel soignant perçoivent ces robots. Pour éviter le phénomène de "la vallée de l'étrange"<sup>2</sup>, on a fait le choix de ne pas lui donner une forme humanoïde,

---

<sup>2</sup> La **vallée de l'étrange** est une théorie scientifique du roboticien japonais Masahiro Mori (1970) selon laquelle plus un robot androïde est similaire à un être humain, plus ses imperfections nous paraissent monstrueuses. Ainsi, certains observateurs seront plus à l'aise en face d'un robot clairement artificiel que devant un robot doté d'une peau, de vêtements et d'un visage pouvant passer pour un humain. La théorie prévoit cependant qu'au-delà d'un certain

il ressemble à un appareil électroménager ++ pour qu'il ne fasse pas peur.

Il y avait eu un reportage qui m'avait marqué d'ailleurs sur le robot Sami du CRIIF. Il tétanisait certains patients qui n'osaient pas lui parler. Son aspect très musclé était effrayant et je pense qu'il faut s'affranchir de ça : un robot n'est pas forcément un ersatz d'humain.

CD : Pour faire écho à ce que vous dites, j'avais été frappée par un article (Tanaka, 2014) dans lequel on lit qu'au Japon, ils utilisent des robots humanoïdes parce que les enfants ont moins peur des robots que des humains. Les peurs sont beaucoup liées au culturel.

FA : Oui, je pense que la vallée de l'étrange n'est pas du tout la même au Japon qu'en France. Les Japonais sont très habitués aux robots ; les robots Geminoid qu'ils fabriquent nous font carrément peur car ils sont trop ressemblants alors que c'est complètement accepté au Japon.

DF : Je rejoins Frank sur cette idée, je trouve important que ce soit l'humain qui passe avant et que l'on puisse se focaliser sur la personne plutôt que sur le design du robot. C'est ce qui fait aussi qu'on arrive à se projeter et à imaginer que l'on parle vraiment avec la personne à distance. Votre démarche est très intéressante, vous partez des besoins et c'est au robot de s'adapter plutôt que l'inverse. C'est social et ergonomique.

### **La vallée de l'étrange : peurs et résistances**

*Chacun sur vos terrains, avez-vous rencontré des résistances ? Des personnes qui sont contre l'utilisation des robots ?*

---

niveau de perfection dans l'imitation, les robots humanoïdes sont beaucoup mieux acceptés. C'est pour cela qu'est utilisé le terme de *vallée* : il s'agit d'une zone à franchir dans laquelle chaque progrès fait vers l'imitation humaine amènera plus de rejet avant de finalement amener une acceptation plus grande. [source]

FA : Oui, bien sûr. Les personnes qui sont contre sont souvent en premier lieu celles qui n'ont pas vu le robot fonctionner. Avant que je comprenne l'intérêt du RTP, je n'étais pas forcément pour non plus, je ne voyais pas l'apport par rapport à une webcam et un écran. Quand j'ai vu l'enrichissement de la communication qu'amenait la mobilité, j'ai vraiment saisi l'intérêt du RTP. D'une certaine manière, cela augmente le présentiel car la personne a une certaine autonomie de déplacement. Elle ne dépend de personne. C'est un peu comme si c'était une personne qui avait des jambes mais pas de bras.

CD : D'après ce que l'on observe dans notre séminaire avec RTP, on a un peu l'impression que cela crée un enrichissement pour celui qui l'utilise mais que pour ceux avec lesquels l'utilisateur du robot communique, cela peut également être de l'ordre de la gêne ou de la complication. Est-ce que vous rencontrez cela vous aussi ?

FA : Oui, effectivement. Les personnes ont parfois l'impression d'être surveillées.

DF : Oui, il y a parfois un sentiment d'intrusion. De plus, ce sont aux personnes en présence dans la pièce de s'occuper de l'environnement. Cela constitue une difficulté d'aménager l'environnement, régler la lumière, ne pas se mettre devant quelqu'un, etc.

FP : Le robot se réajuste aussi, il peut se réguler tout seul également. La responsabilité peut être portée par les personnes en présence mais pas seulement. Le robot va se rendre compte tout seul qu'il est sur une trajectoire et se reculer par exemple. La régulation n'est pas portée uniquement par le groupe présentiel.

DF : On voit une évolution entre la première fois que la personne utilise un robot où elle est complètement dépendante des autres, puis au fil du temps, on observe une forme d'appropriation du dispositif mais également de l'environnement : la distance avec les meubles, les déplacements, etc.

*Oui, et puis également de ce qu'on ose faire ou non.*

FP : Oui, on le voit et cela peut être dérangent quand l'étudiante se déplace car il y a un effet de surprise qui crée un sursaut chez les autres. C'est vrai que ce robot est assimilé à une forme de meuble, un intermédiaire entre un meuble statique et un humain quand il redevient dynamique.

L'effet de surprise était quasiment le même à chaque cours, je n'ai pas eu l'impression qu'il y ait eu une habitude. Le niveau de vigilance n'est pas toujours élevé quand la situation devient connue et on se centre sur le discours de l'enseignant par exemple. On concentre notre attention et on met en sourdine le reste sinon on n'arriverait pas à fonctionner. Dans ce cas-là, elle faisait partie du décor je pense. Elle est alors oubliée et assimilée à un objet physique quasiment je pense. Donc, quand elle se remet en mouvement, ça fait un effet de surprise qui met les autres étudiants dans un état d'alerte.

FA : C'est vraiment intéressant. Est-ce qu'on ne doit pas modifier les robots pour éviter ce genre de problèmes ?

FP : Peut-être qu'avec un robot avec des gestes plus souples ? Ou un humanoïde ?

DF : Pour rejoindre la thématique de la vallée de l'étrange, on s'est rendu compte que ce n'est pas seulement l'apparence physique qui effraie les gens mais également un mouvement trop éloigné du mouvement humain. Souvent les mouvements font sursauter, même si la personne était déjà en interaction orale. Même lors de déplacements dans les couloirs, j'ai vu beaucoup de gens être effrayés par le robot parce que ce n'est pas un type de déplacement que l'on est capable d'identifier, de catégoriser. Dans l'évolution de la théorie de la vallée de l'étrange, cela a été démontré : ce n'est pas uniquement l'apparence qui inquiète, c'est aussi le mouvement.

FA : Dorothee, vous me disiez que le fait que le robot soit trop silencieux peut aussi poser problème.

DF : Cela pose problème toujours dans ce phénomène d'intrusion : quelqu'un arrive et je ne peux pas l'entendre, il peut arriver n'importe quand sans que je m'en rende compte ni avoir le temps d'arrêter ce que je fais ou de me protéger. C'est une critique que l'on rencontre très souvent.

CD : Ça dépend bien du contexte parce que, nous, dans le séminaire, la personne qui utilise le robot le déplace parfois et ce n'est pas vraiment vécu comme une intrusion.

*Françoise Poyet, vous disiez que l'étudiante avait été vraiment très contente. En tant qu'enseignante, comment avez-vous vécu cette expérience ?*

FP : Sur l'outil lui-même, je suis très enthousiaste ainsi que sur le plan du bénéfice apporté à l'étudiante, j'ai une vraie satisfaction parce que j'ai vraiment eu l'impression de la voir de façon très directe, je n'ai pas du tout été gênée dans ma relation pédagogique. Mais cette expérience m'a un peu découragée à cause des freins apportés par certains collègues réfractaires. Il y a une peur latente selon laquelle les enseignants vont disparaître au profit des robots.

DF : Cette inquiétude liée à l'intrusion a été largement rencontrée dans les lycées. Les enseignants ont eu peur d'être filmés par les élèves à travers l'écran du robot et que ce soit mis sur Internet et les réseaux sociaux. C'est la raison numéro un, encore cette peur de l'intrusion, et la deuxième raison c'est la raison éthique : des enseignants refusent de donner un cours à un robot. Pour eux, c'est une machine, ils ne voient pas l'être humain qu'il y a derrière.

On entend également des critiques liées aux coûts d'un robot. Certains enseignants reprochent à la Région de ne pas donner les moyens d'acheter des ampoules pour les vidéoprojecteurs et d'investir de l'argent pour des robots. Je pense que cela est dû au fait qu'ils perçoivent le robot plus comme un gadget que comme un dispositif

d'aide pour les élèves, un dispositif complémentaire au SAPAD, afin d'éviter des redoublements ou des retards importants liés à la maladie.

Mais c'est principalement la peur de ne pas maîtriser ce qui se passe, peur que la famille soit derrière l'écran sans être visible dans le champ de la caméra. Dans ce cas, l'enseignant ne sait pas qui le regarde et qui regarde sa classe : on touche ici à l'intimité dans la classe. Peut-être que certains enseignants ont peur que le cours ne devienne public car sans cette maîtrise, cela devient un cours potentiellement ouvert, qui n'est plus caché entre les murs de la classe. N'importe qui pourrait être là et observer, savoir ce qui se passe. C'est vraiment une angoisse qui ressort à chaque fois.

*Françoise Poyet, est-ce que vous verriez des choses à faire pour former les personnels, à quel niveau on pourrait intervenir et à quel moment ?*

FP : Par la formation, en expliquant, en dédramatisant. Pour cela, il faut avoir des lieux, il faut avoir du temps, il faut que les gens viennent. C'est très compliqué.

FA : Est-ce qu'il y a des résistances au niveau des élèves ?

FP : Non, pas les élèves.

DF : J'en ai jamais vu, par contre j'ai vu des étudiants et des élèves "phobiques" (si je peux utiliser ce mot), ayant extrêmement peur du robot et ne pouvant pas rester dans la même pièce. J'en ai vu partout, dans tous les établissements où l'on a mis les robots. Que ce soit des lycéens ou des étudiants de grandes écoles.

### **L'affection pour le robot**

FP : Il y a quelque chose de l'ordre de l'affectif et de la projection. Chez nous, il y a eu tout un débat pour donner un prénom au robot et on n'y est pas arrivé finalement, cela a créé une grande polémique.

DF : Il y a autre chose concernant le robot, il va être un robot pour les personnes qui sont dans la salle avec lui mais pour la personne qui le pilote, c'est une interface. Certaines personnes me disaient n'avoir aucun attachement au robot même s'ils l'avaient piloté pendant des mois. Parce qu'ils ne voyaient pas l'objet, ils n'avaient pas d'attache ni d'affection, puisque de leur point de vue, c'était une interface. Alors que de l'autre côté, il y a de l'affection pour les personnes qui étaient en présence de l'objet. C'est pour ça que la définition du robot n'est pas facile, elle change en fonction du contexte.

CD : C'est pour cela que, moi, je pense qu'il faut vraiment étudier la présence numérique en production et en réception, ce sont vraiment deux expériences totalement différentes. Moi aussi, quand j'ai piloté le robot, j'ai trouvé que ça ressemblait à un jeu vidéo, et pour un jeu vidéo, on n'a pas d'attachement. En revanche, quand je joue à la Wii, il y a un avatar et là je lui donne un petit nom. Cela dépend de notre rapport à l'objet et à l'imaginaire auquel il renvoie. Par exemple, dans ma voiture, mon GPS a un petit nom "Gertrude". Parce qu'elle a une voix. Même pour les robots de cuisine dont parlait Dorothée, ma mère avait son robot Marie, son robot Charlotte, ils avaient des prénoms !

*Comme pour les voitures, certaines personnes donnent des noms à leur voiture.*

FP : D'après ce que j'ai pu voir, le robot était appelé du prénom de l'étudiante.

DF : C'est vrai que, nous, dans les établissements, quand le robot n'est pas utilisé, il a toujours un petit nom. Et dès lors qu'il est utilisé, il prend le prénom de la personne.

*Il l'incarne.*

DF : Oui, c'est vraiment quand il est seul dans son placard qu'il va porter son petit nom.



FP : Oui, c'est "je reviens avec Camille, je vais chercher Camille, je range Camille" et puis tout le monde sourit.

*Christine Develotte, qu'est-ce que le RTP vous paraît apporter par rapport à la visioconférence ? En quoi est-ce que cela peut parfois perturber ?*

CD : Ce qui est un peu perturbant c'est que l'on a différents outils de communication à distance (plus ou moins mobiles) utilisés par les participants, et en même temps, on a également des personnes en présentiel. La perturbation vient par exemple dans les prises de parole, si l'on cherche à ce que chacun puisse se sentir libre de prendre la parole quand il veut. On a acquis des savoirs empiriquement depuis deux ans. On a, par exemple, intégré le fait de faire un tour de table un peu systématique entre participants présents et distanciels parce que sinon on se coupait la parole sans arrêt, et puis on a aussi adopté d'autres règles : ainsi les personnes à distance doivent couper leur microphone quand elles ne parlent pas afin que l'on n'entende pas dans la salle de séminaire, les bruits de leur environnement.

On a instauré des règles qui se sont construites au fur et à mesure pour limiter les perturbations dans la communication. Et je pense que ce n'est pas fini. Dans l'étude dont je vous parlais, on va étudier les frustrations des uns et des autres, et elles sont encore nombreuses. On a l'impression que ceux qui se trouvent en présentiel ont le sentiment qu'on donne trop de place à ceux qui sont à distance. Par exemple, dès qu'il y a un problème technique, ceux qui sont à distance n'arrêtent pas de répéter "ah, mais on n'entend pas !" donc ça perturbe ce qui se passe, et ce qui était très bien pour les personnes en présence devient difficile.

Donc, ce sont des coordinations entre présences et distances qu'il s'agit de mettre en œuvre ; entre présences distancielles robot et Adobe Connect, tout doit s'articuler le plus harmonieusement possible. On sent qu'il y a des règles de conversation qui doivent être mises en place mais qu'il en reste beaucoup encore à trouver afin que la conversation soit fluide comme celle à laquelle on participe en ce moment : on se voit, on s'entend, on ne se coupe pas la parole. Dans une interaction très

complexe comme celle que l'on a dans le séminaire, ce n'est pas encore joué et c'est très intéressant justement à étudier. Je vous disais que je viens de l'univers de la visioconférence et, dans ce domaine, il y a encore 10 ans, ce n'était pas du tout aussi facile qu'une conversation en visio à six, on a acquis des règles d'interaction.

*Dorothee Furnon, dans les expériences que vous avez menées, pouvez-vous parler du ressenti des élèves, des enseignants, des parents ; et vous parliez de l'écosystème, comment est-ce qu'on pourrait l'améliorer et qui serait responsable de ça ?*

DF : Le robot n'est pas un objet seul, il y a tout un écosystème. S'il ne fonctionne pas, le robot restera immobile. Je pense en particulier au Wi-Fi. Christine parlait des frustrations, celles que l'on ressent, nous, sont souvent causées par un réseau Wi-Fi de mauvaise qualité qui va causer des coupures de connexion, l'image va être pixélisée, etc. Les grandes frustrations sont généralement dues à cela. Et pourtant, les établissements vont investir dans des robots et des améliorations du robot mais très peu dans le réseau et le reste de l'écosystème.

Pour installer trois robots dans un lycée, on a eu des milliers d'euros pour améliorer le réseau qui n'était pas du tout compatible avec les robots, sinon, ça n'aurait pas pu fonctionner. C'est un peu comme si on nous donnait des voitures électriques mais sans bornes de rechargement. Même lors des projets, le budget environnement et l'aspect social sont complètement oubliés. On oublie que le robot n'est pas du tout autonome et qu'il faut le sortir de son placard, l'allumer, le connecter. Il faudra un humain capable de s'en occuper.

*C'est pour cela que je vous ai posé la question de la définition du robot parce que j'ai l'impression qu'il y a un paradoxe dans le robot qui, par définition, est un système que l'on lance et qui accomplit une tâche de façon automatique. Alors que dans les usages dont on parle, il y a très peu d'autonomie.*

DF : Oui, pour moi, on est dans la même situation qu'une personne tétraplégique, c'est-à-dire qu'il roule mais qu'il ne marche pas, il ne peut pas utiliser ses bras, donc ça veut dire qu'il ne peut pas prendre

l'ascenseur tout seul, s'il y a une marche il est complètement bloqué, il ne peut pas ouvrir une porte. C'est palliatif dans l'usage qu'on en fait, mais on est dans un environnement qui n'est pas adapté non plus. La question de l'autonomie est largement liée à celle de l'environnement qui sera ou non capacitant.

Au niveau des ressentis, les élèves et les étudiants ont toujours des ressentis très positifs. Lorsqu'ils ne le sont pas, ce n'est pas dû à la machine elle-même mais plutôt à la façon dont les gens ont considéré la personne (et bien sûr du réseau Wi-Fi !). Je pense en particulier à une étudiante qui me disait souvent "je me sens comme un meuble, on ne m'intègre pas, on ne me considère pas". Cela fonctionne très bien quand les personnes dans l'établissement universitaire ou scolaire, prennent vraiment en considération la personne à distance.

Autre chose, après une longue absence, les élèves ne redoutent absolument pas le retour à l'école. Habituellement, après des hospitalisations, il y a une crainte de retourner à l'école du point de vue scolaire et social alors que là, ils étaient là, ça fait vraiment un pont, il n'y a pas de rupture.

FP : Le sentiment de présence est encore plus fort qu'avec la visioconférence.

CD : Oui, c'est pareil pour nous, la semaine dernière le conférencier a dit qu'il avait l'impression de s'adresser davantage au robot qu'aux autres car il était juste devant lui ! C'était étonnant.

DF : Ce que me disent les lycéens et les étudiants à distance, c'est qu'ils ont passé la journée au lycée ou à la fac. Un des étudiants est lourdement handicapé et était hospitalisé. Il était en dépression au début de l'expérience et la famille m'a dit qu'il allait beaucoup mieux, qu'il ne prenait plus de traitement pour la dépression. Il ne passait plus ses journées seul, il pouvait aller au lycée toute la journée.

FP : Pour notre étudiante, c'était le cas aussi. Les parents l'ont vue se relever grâce à cela, ils nous ont écrit une lettre, ils ont tout fait pour que

l'année d'après elle puisse poursuivre. Au-delà de l'année scolaire, ça l'a vraiment sauvée sur le plan social.

DF : C'est vrai que ça rompt la solitude et l'isolement.

FA : Ils se sentent en immersion, ils ne sentent plus l'environnement autour d'eux mais se projettent.

FP : Oui, c'est très subjectif et ponctuel, je me suis déjà investie dans ma carrière avec des étudiants sur lesquels j'avais un regard particulier, pour des suivis d'étudiants en difficulté. Avec l'étudiante à distance, j'ai eu le sentiment d'une très grande proximité du fait que j'ai dû la porter, la déplacer, je pense que ça a beaucoup joué.

*Vous avez développé une intimité ?*

FP : Oui, une autre forme de relation pédagogique, je suis rentrée dans le tutoiement, des choses que je ne fais pas habituellement avec mes étudiants.

CD : Par la proximité corporelle. On ne rencontre pas ça du tout dans le séminaire.

FA : Cette réflexion est vraiment intéressante, est-ce que le fait d'être par écrans interposés, ça ne désinhibe pas ?

FP : Oui, c'est toute la question de la communication à distance. On va plus loin alors qu'on est dans une communication qui passe dans le regard et qu'on est dans une société qui met de la distance corporelle entre les individus.

*Oui, surtout dans un contexte éducatif.*

CD : Oui, c'est paradoxal ! On avait ça aussi avec les forums, j'avais fait des articles qui montraient combien les étudiants étaient familiers avec moi alors qu'ils ne l'étaient pas du tout en présentiel. Ils s'autorisaient des blagues vraiment crues.

Il y a un auteur, Walther (1996), qui pense que moins on a d'indices de présence physique, et plus on se lâche.

FA : Est-ce que vous pensez que vous auriez le même sentiment si l'élève n'avait été que par écran interposé, sans le robot ?

FP : Il me semble que non car j'ai beaucoup travaillé par écran quand j'habitais en Martinique et je n'ai jamais eu cette sensation. Il y a aussi la représentation que l'on en a, le robot fait 1m60, à peu près ma taille, son visage est grossi. Quand je l'ai vu réellement, j'ai été extrêmement surprise par sa présence physique. Inconsciemment, on s'adapte, il y a des gens qui nous impressionnent plus ou moins, selon si on les voit de près ou de loin.

CD : Oui, on projette quelqu'un d'autre.

FP : J'avais l'impression qu'elle était encore plus jeune. A distance, je voyais quelqu'un de très posé puisqu'elle est assise. Elle était dans une posture confortable et jamais debout. C'est l'étalonnage, on mesure l'environnement par rapport à notre schéma corporel.

### **Les développements à venir**

*Franck Anjeaux, y a-t-il des choses qui vous paraîtraient intéressantes et que la recherche expérimente ? Et, chercheuses, est-ce que vous aimeriez que les industriels les développent pour pouvoir les expérimenter ?*

FA : Vraiment, ce qui m'intéresse et dont je n'avais pas pris conscience jusqu'à maintenant, c'est que la notion de présence n'est pas la même pour la personne qui pilote le robot et ceux qui sont autour du robot. J'aimerais creuser là-dessus.

Cela reste encore un ersatz de corps pour le robot mais on peut progresser encore pour l'acceptabilité du robot. Et puis, la mobilité, on l'a vu, est très importante : des mouvements brusques, des mouvements sans bruit, tout ça est très intéressant et il y a énormément de progrès à

faire là-dessus. En effet, un petit bruit pour prévenir, comme on fait avec les engins de chantier quand ils font une marche-arrière.

Ces contextes que vous présentez, je me demande, du point de vue industriel, comment améliorer le robot pour faciliter la communication ?

CD : Par exemple, s'il pouvait tourner ou baisser la tête pour pouvoir lire ce qu'il y a sur un bureau.

FP : Le fait d'avoir des systèmes de rotation et non des tubes fixes serait plus naturel et puis, comme le signalait Dorothée, il faudrait une indication ou un bruit qui précède le mouvement, que l'on ait une indication sur le fait qu'il va y avoir un mouvement.

CD : Et également prévoir une vision de dos pour que le robot voit ce qu'il y a derrière lui, devant qui il se place par exemple, et à qui il risque de cacher la vue.

DF : C'est ça, une vision à 180 degrés [la vision du robot est de 105 degrés]. La personne qui pilote voit les gens en tout petit et ne voit pas qui la regarde, et donc elle ne peut pas anticiper ses interventions.

FA : Dans notre prochain robot il y aura une dalle de LED RGD avec plein de couleurs qui vont flasher pour émettre des émotions en affichant des émoticônes. On ajoutera cette information qui reste disponible, elle ne sera peut-être pas toujours nécessaire. Elle permettra aussi de signifier que l'on veut prendre la parole, que l'on est content, cela peut améliorer la communication.

DF : C'est de la téléprésence augmentée finalement.

FP : Parfois on oublie la personne qui est derrière le robot et on est peut-être moins attentif à ses émotions. Peut-être que les signaler permettra de ne pas louper cela. On pourrait même imaginer que le flash aura une fonction de "poke", on tape sur l'épaule de la personne, pour lui

dire “ého, je suis là”. Un moyen supplémentaire d’interagir avec l’environnement extérieur.

DF : On a souvent le retour de la part des étudiants : par exemple, que le professeur ne s’aperçoit pas que l’étudiant n’entend pas bien ou ne voit pas bien et que, souvent, il n’ose pas le dire et finalement, se laisse oublier. Cela peut être un moyen de le dire sans couper la parole. Ce pourrait être également des symboles pour signifier “je vois mal” “j’entends mal” “est-ce que tu peux te décaler?”. J’ajoute que, fréquemment, les étudiants qui utilisent le robot se sentent moins légitimes d’être en classe que les étudiants qui sont présents physiquement. Donc, ils osent moins faire des interventions, surtout si ça concerne leur bien-être dans la salle de cours.

*Cela me fait penser à la visioconférence et au chat. Cela donne un sous-titre qui est lu ou non et qui peut donner des informations ou lever des ambiguïtés sans couper la parole.*

FA : Exactement, tout à fait. On peut imaginer plein de choses avec les ajouts d’informations, par exemple le langage des signes pour les malentendants.

## **Bibliographie et références**

- Develotte Christine, Kern Richard, Lamy Marie-Noelle (2011). *Décrire la conversation en ligne*, Lyon, ENS Editions.
- Furnon Dorothée, Poyet Françoise (2015a). Observation of the effects of the use of telepresence robot on teaching practices and learning. *The International Journal of Technology and Inclusive Education (IJTIE)*, 6 (2).
- Furnon Dorothée, Poyet, Françoise (2015b). Usage d’un robot de télé-présence dans l’enseignement supérieur. *PedagoTICE 2015 : pédagogies et technologies*, Toulouse, ESPE académie de Toulouse.
- Furnon Dorothée, Poyet Françoise (2015c). Observation of the effects of the use of telepresence robot on teaching practices and learning. *World Congress on Special Needs Education (WCSNE)*, Philadelphia (USA), Temple University.
- Furnon Dorothée, Poyet Françoise (2016). Etudiants en situation de handicap physique et robotique. *Revue Diversité*, n°185, pp.160-165.
- Mori Masahiro (2012). La vallée de l’étrange. *Revue Gradhiva*, n°15, pp.26-33.

Poyet Françoise (2017). Usages pédagogiques d'un robot de téléprésence à l'université : vers un « corps augmenté ». Symposium « La téléprésence en éducation », Les quinzièmes rencontres du réseau international de recherche en éducation et en formation, Paris, CNAM.

Tanaka Fumihide (2014). « Telepresence robot helps children in communicating with teachers who speak a different language », ACM/IEEE international conference on Human-robot interaction, Bielefeld, Germany, 399-406.

Walthe, Joseph B. (1996), Computer-mediated communication : impersonal, interpersonal and hyperpersonal interaction. Revue *Communication Research*, n°23 (1), pp. 3-43.



## < Entretien >

Isabel Colón de Carvajal

AVEC

< **NICOLAS NOVA** >

< **MAGALI OLLAGNIER-BELDAME** >

< **MATTHIEU QUIGNARD** >

**Nicolas Nova** a débuté son parcours universitaire à Lyon dans les sciences de la vie et de la terre, et les sciences cognitives. Pendant ses études, il commence à s'intéresser à la relation, à l'interaction humain-machine, aux questions d'ergonomie. Puis il est venu en Suisse faire des études sur les interactions humain-machine, d'abord à l'Université de Genève puis ensuite à l'EPFL<sup>1</sup>. Dans ce contexte, il s'est intéressé à la compréhension des usages et des pratiques, en particulier avec des objets numériques, ce qui l'a amené au croisement de l'ethnographie et du design – design au sens de création d'objets ou d'interfaces numériques. Il a été ensuite chercheur invité à Art Center College of Design (Pasadena)<sup>2</sup> puis il a obtenu un poste de professeur à la Haute École d'Art et Design<sup>3</sup> de Genève, qui l'amène à faire de l'enseignement et de la recherche, toujours dans une perspective de design mais aussi ethnographique<sup>4</sup>. Il possède aussi une agence de prospective (Near Future Laboratory).

---

<sup>1</sup>. L'école polytechnique fédérale de Lausanne : <https://www.epfl.ch/>

<sup>2</sup>. <http://www.artcenter.edu/>

<sup>3</sup>. <https://www.hesge.ch/head/>

<sup>4</sup>. Le fait d'être dans une école de design permet à la fois d'aborder ce genre de phénomène d'un point de vue académique (i.e. la description des pratiques actuelles) mais aussi d'avoir ce pied dans la dimension conception qui

**Magali Ollagnier-Beldame** a une formation pluridisciplinaire en sciences cognitives avec un passage par un master en interaction homme-machine et intelligence artificielle, et une thèse en sciences cognitives. Très tôt dans ses études en sciences cognitives, elle a été convaincue que les « phénomènes intelligents » ne se situaient pas seulement dans la tête des personnes et n'étaient pas qu'individuels mais étaient distribués et partagés, que les interactions entre les personnes et avec leur entourage physique et matériel comptaient énormément. Elle a fait une thèse co-encadrée par un chercheur en intelligence artificielle, et par un chercheur en psychologie sociale des processus cognitifs qui questionnait justement l'intelligence dans les interactions avec les supports numériques, notamment les traces d'interaction.

**Matthieu Quignard** est chercheur en sciences cognitives et titulaire d'un diplôme d'ingénieur en informatique. De par sa formation initiale au métier d'ingénieur, il est particulièrement concerné par la conception d'objets techniques et de leurs usages. La problématique de recherche qui l'habite et l'anime est l'analyse de la collaboration entre les personnes, dans laquelle le langage et les objets sont des ressources de tout premier ordre. Dans le monde actuel, l'informatique participe beaucoup au développement des interactions entre les personnes, que ce soit par la production de média (dispositifs de médiation) ou celle d'objets eux-mêmes communicants.

ICC : Pouvez-vous expliquer votre intérêt, votre activité professionnelle liée aux objets techniques/technologiques dans les pratiques sociales et/ou interactionnelles ? De quel type d'objets techniques/technologiques est-il question dans vos recherches ?

NN : La dimension interaction humain-machine est le point de départ de mes intérêts de recherche. Les types d'objets qui m'intéressent sont les interfaces de jeux vidéo, le smartphone, les technologies de

---

s'intéresse à imaginer les nouveaux objets techniques, à essayer d'anticiper, d'imaginer de faire de la prospective.

géolocalisation ou encore les objets connectés. J'ai progressivement été sollicité sur différents projets dans lesquels le numérique commençait à se diffuser dans des usages variés, c'est-à-dire du téléphone au mobilier, en passant par les objets connectés dans la maison (ex : dans la cuisine) ou dans l'automobile. Je n'ai pas non plus une expertise sur tous ces champs, mais ce qui m'intéresse dans ces projets, c'est la compréhension des usages au sein d'une pratique particulière dans laquelle ceux-ci sont employés. L'objectif étant de comprendre les usages qui en sont faits, et aussi de saisir comment ils peuvent être modifiés par les usagers, au-delà des intentions des concepteurs.

MQ : J'ai commencé à étudier des dispositifs ou des objets dans les interactions dans un contexte d'apprentissage pour le fait qu'ils révèlent ou transforment des pratiques interactionnelles, des pratiques de collaboration. L'étude des aspects de l'écran, en tant que dispositif de communication disponible de manière complémentaire à la communication orale, permet d'observer ce que cela modifie dans la pratique des individus. Ces dispositifs sont un moyen de collecter des données (ex : des traces informatiques). Dans ce contexte d'interaction d'apprentissage, les participants manipulent des écrans partagés sur lesquels ils dessinent, construisent des structures, discutent, élaborent du sens ou des connaissances nouvelles. Ici, l'objet est plutôt traité comme un objet médium : médium pour le chercheur qui accède aux traces d'interaction ; médium pour les participants qui interagissent à travers lui. Par la suite, dans un travail que l'on a présenté avec Magali<sup>5</sup>, en contexte professionnel cette fois-ci, l'objet ou les dispositifs sont moins étudiés en tant que médiation qu'en tant qu'objets concrets mobilisés et auxquels les participants vont donner un nouveau sens. Ces objets-là vont participer à l'interaction non plus comme canal mais comme ressources.

---

<sup>5</sup>. Matthieu Quignard, Magali Ollagnier-Beldame. « Tu vends que l' truc orange », concurrence de présences à l'écran vs. hors écran dans une situation professionnelle de co-conception. Colloque Interactions Multimodales Par ÉCran, juillet 2016, Lyon, France, pp.6 - 8. <[halshs-01392606](#)>

MOB : J'ai abordé ces questions du statut des objets dans les processus cognitifs en maîtrise, en master et pendant le doctorat, dans des laboratoires d'interaction homme-machine et d'intelligence artificielle. Il y avait donc une entrée par les objets numériques dans leur intelligence et leur autonomie. La dimension matérielle et celle du support de ces objets est arrivée rapidement. Ces objets numériques ne sont pas des objets virtuels, flottants. Ils sont palpables et possèdent une matérialité, ils s'incarnent dans un support technique fait notamment de silicium, de plastique. Ils apparaissent parfois sur un écran auquel l'on se frotte ou l'on se heurte en tant que sujet, et que l'on s'approprie parfois. Je me suis intéressée à la manière dont ces objets pourraient être des prolongements du sujet, des prothèses, des externalisations de leur mémoire, des extensions pour la communication, des aides ou des supports pour différentes activités.

Je rejoins Matthieu sur les **traces**, notamment les traces informatiques, à la fois comme des informations *a posteriori* sur ce que la personne a fait, et également des supports d'appropriation de l'objet technique. Elles sont des objets intermédiaires entre ce que l'humain a fait et ce que la machine en a inscrit, ce qu'elle en a retenu et ce qu'elle lui présente. Étudier ce que le sujet fait de ces traces peut nous renseigner sur le prolongement du sujet par l'artefact.

MQ : Sur l'analyse de l'objet comme prolongement de soi ou du sujet dont parlait Magali, dans les premières études que j'ai faites, le dispositif était conçu par le chercheur et donc comme un prolongement du chercheur vers le sujet. Dans ce contexte, on observe, comme en ergonomie, un détournement de l'usage de l'objet initialement conçu par le chercheur. L'analyse des traces n'est alors pas suffisante car elle ne prend pas en compte toute l'activité, seulement celle du point de vue du chercheur qui a conçu le dispositif de traçage. On est donc obligé d'augmenter la saisie des données (i.e. enregistrer l'activité d'un point de vue extérieur) pour vraiment accéder à l'activité du sujet. L'objet est alors observé comme quelque chose de malléable : il ne joue pas le même rôle selon les sujets pour une même tâche.

MOB : Ces objets-là n'ont pas réellement une autonomie mais ils peuvent être considérés dans certains cas comme des quasi-sujets avec une forme d'agentivité (cf. notre communication dans le cadre d'IMPEC 2016 avec Matthieu). Je parlais de la matérialité des objets numériques auquel se heurte parfois le sujet, dans certains cas, les interactions que nous étudions révèlent une forme d'agentivité de l'objet.

ICC : Faites-vous une distinction entre objets techniques, objets technologiques, objets numériques ? Utilisez-vous d'autres termes associés à objets que ceux proposés ?

NN : Même si je peux utiliser ces différents termes, je trouve important de marquer une continuité entre ces notions. J'utilise couramment « objet technique » comme un terme qui englobe un ensemble de possibilités (i.e. interfaces, objets numériques, etc.). Du point de vue de l'histoire et de l'anthropologie des techniques, il n'y a pas nécessairement une rupture fondamentale entre tous ces objets, d'où l'idée d'employer ce mot ; par contre, il y a effectivement des changements entre un moteur, des pièces mécaniques et un smartphone, il y a évidemment des nuances, mais tous sont des objets techniques de mon point de vue. Les objets numériques utilisent les technologies de l'information et de la communication, une forme de miniaturisation des composants techniques. On retrouve du coup ce principe de « lignée technique » que l'on peut reconstituer, à la suite des travaux d'André Leroi-Gourhan ou de Gilbert Simondon. Et au final, « technologie » qui désignait l'étude des techniques n'a plus ce sens aujourd'hui, du fait de l'usage de la circulation de l'anglicisme « technology ».

Par ailleurs, il existe aussi le terme de « culture matérielle » courant en anthropologie, et également celui de « non-humain » qui vient du champ de la théorie de l'acteur-réseau (cf. infra). J'utilise parfois ce terme qui est intéressant, d'autant plus que les « non-humains » ne sont pas juste des « objets ».

MOB : Je ne parle pas d'objets technologiques mais plutôt d'objets techniques. Pour moi, les objets techniques cristallisent le savoir et les connaissances qu'un certain nombre d'individus (contemporains ou dans les générations passées) ont développés comme un moyen pour arriver à remplir un but. Il n'est pas forcément un objet numérique, informatique ; un silex est un objet technique, un stylo est un objet technique. Il y a énormément de connaissances dans une télécommande ou un silex, beaucoup de personnes ont réfléchi à l'organisation, aux fonctions, aux matières choisies pour l'objet qui instancie ces connaissances. Pour moi, l'objet technologique serait quelque chose pour lequel on passe à un niveau méta, ce serait un objet qui donne à penser les techniques, qui vient questionner la technique. L'objet numérique est de mon point de vue une sorte d'objet technique dont le support est le numérique<sup>6</sup>.

Je parle aussi « d'artéfacts » et « d'instruments ». L'artéfact est relativement proche de l'objet technique, c'est l'objet tel qu'il est finalisé, proposé à un sujet et dont il s'empare ou non et qui devient, à ce moment-là, un instrument pour lui, pour agir sur quelque chose, et atteindre un but. Donc, entre l'artéfact et l'instrument, il y a l'appropriation. On passe du côté du sujet quand on fait la distinction entre artéfact et instrument, du côté de l'utilisation qui en est faite, par un ou plusieurs sujets.

MQ : Entre technique et technologique, je ne ferai pas la même nuance. Je pense que c'est juste une question de mode. On utilise plus aisément le terme technologique pour désigner les objets conçus récemment. Les objets techniques sont plutôt des objets d'une autre époque. Dans ma recherche, le choix du terme n'a pas d'importance. L'objet est vraiment quelque chose fait pour être utilisé : il est prédestiné à un usage. Par contre, quand on parle d'instrument, il est vrai que le sujet est nécessairement présent. Le terme artefact est pour

---

<sup>6</sup>. Numérique ne veut pas dire virtuel ou flottant. Il y a une matérialité, notamment des composants en silicium et d'autres matériaux.

moi synonyme d'objet technique. Dans artefact, on a la chose fabriquée avec art ou technique.

ICC : Nicolas, pourriez-vous nous expliquer les actions de votre agence Near Future Laboratory ?

NN : L'entreprise Near Future Laboratory est une activité en parallèle de mon travail à l'école d'Art et Design. Il s'agit d'une petite agence composée de quatre personnes, située dans quatre pays : Madrid, Genève, Los Angeles et San Francisco. Nous gérons des projets pour des clients qui sont des organisations publiques (ex : le Grand Lyon ; la ville de Genève, Barcelone ou Zurich), ou privées (ex : SEB, Telefonica, la banque espagnole BBVA). Nous travaillons avec eux à l'élaboration de scénarios prospectifs, à partir de notre connaissance d'enjeux technologiques, sociologiques, ethnographiques, sur l'évolution possible des usages des technologies et de leur implication dans la société. Il s'agit de créer ce que nous nommons « design fiction », des scénarios prospectifs qui prennent des formes variées : un catalogue d'objets fictifs qui montre comment l'univers du client pourrait évoluer (ex : le catalogue IKEA dans 7 ans), des manuels de produits en cours de développement, des vidéos, etc. Par ce biais, nous tâchons d'imaginer des scénarios d'usages possibles sur la base d'une compréhension des changements actuels (technologiques, sociétaux, ethnographiques, politiques). L'idée est d'utiliser ensuite ce matériau afin de créer une forme de dialogue et de débat autour de ces questions auprès du client sur des enjeux qui le concernent. On nous sollicite aussi pour des expertises beaucoup plus simples comme faire une présentation à partir de nos travaux, faire de la revue de projets et du conseil classique (ex : sur smartcity, opendata). Tout cela est complémentaire de mon activité académique, mais également nécessaire car nous sommes une école professionnelle qui requiert donc que ces enseignants et chercheurs aient une activité en parallèle.

ICC : Magali et Matthieu, parlez-nous du concept de présentification, par opposition à la notion de présence, que vous avez développé dans

votre communication lors d'IMPEC 2016 ? Dans quel contexte de recherche l'avez-vous mobilisé ?

MOB : Le thème d'IMPEC 2016 était la présence et les modes de présence par écran (en ligne, hors ligne, etc.). Le travail présenté avec Matthieu portait sur une situation de conception collaborative avec des artefacts dans laquelle nous avons étudié l'activité de plusieurs personnes réunies pour résoudre un problème de conception. Ils utilisaient des objets techniques pour mener à bien leur activité, et en menant nos analyses autour de cette notion de la présence, nous nous sommes rendu compte que cette présence pouvait être questionnée au-delà d'un état : « est présent » vs. « est absent » de la situation. Nous nous sommes demandé comment les objets étaient convoqués et manipulés (ou non) lors des interactions. Il nous est apparu qu'ils pouvaient être pointés, touchés, voire brandis, et également nommés par le langage oral de manière singulière ou conjointe, et ce, qu'il s'agisse d'objets tangibles posés sur la table ou de leur représentation à l'écran. Il a donc été question de décrire et de distinguer les régimes de présence de ces différentes modalités d'existence des objets, ces modalités pouvant se faire concurrence ou au contraire s'enrichir.

Nous avons décrit un continuum dans lequel les personnes ont fait appel aux objets, soit présents « objectivement » dans la pièce, soit rendus présents (ou « présentifiés », terme que nous avons proposé) par la subjectivité des personnes, par exemple par leurs gestes (de pantomime, de pointage, etc.) ou leurs dénominations des objets. La présentification va ajouter une surcouche de présence à des objets déjà présents objectivement, une sorte de vitalité supplémentaire. Ce processus peut aussi faire entrer objectivement dans l'arène communicationnelle des objets de la situation.

MQ : Il peut y avoir une concurrence de présence entre différents objets. La *présentification*, c'est donner plus de saillance à l'objet dont on parle par rapport à un autre objet déjà présent. Dans cette séquence de conception, il y a un objet à l'étude forcément très saillant et présenté



sur un vidéoprojecteur. Puis une personne va présenter un nouvel objet en le mimant ou en en parlant. Selon les modalités de *présentification*, son acte va réussir ou non. Il va prendre le devant par rapport à l'objet qui était en avant. Cela est lié à l'attention collective : arrive-t-il à tenir la focalisation de tout le monde sur cet objet-là ou non ?

Nous avons observé un phénomène de *présentification* involontaire des participants : il s'agit d'un incident. Le vidéoprojecteur qui cesse de fonctionner provoque une perturbation de l'attention et manifeste de lui-même sa présence. Alors qu'il n'était pas présent (il était transparent tant qu'il fonctionnait), il devient présent dès lors qu'il ne fonctionne plus. Cela met en évidence des chaînes d'agentivité entre les objets. On joue avec un objet sur un autre objet par ricochet si l'on veut arriver à rendre le dernier plus présent. Ces incidents ou dysfonctionnements perturbent la présence des objets courants. Ces bouleversements de la scène attentionnelle sont autant d'opportunités pour les participants d'introduire de nouveaux objets.

MOB : Ceci est en lien avec les questions d'agentivité et la différence ontologique de statut entre sujet et objet inanimé. Les objets sortent d'une certaine passivité et sont des agents de la situation.

ICC : Connaissez-vous la TAR (Théorie de l'Acteur-Réseau)<sup>7</sup> ? Si oui, quel est votre point de vue sur cette théorie ?

NN : D'un point de vue historique, la TAR est un cadre théorique stimulant et intéressant. Le fait de prendre en compte dans l'analyse non seulement les humains, mais aussi les objets (« non-humains ») avec une relation de symétrie est pertinent. De même que le fait de prendre en compte les diverses relations entre ces « actants ». Après, il y a des variantes que je ne connais pas en détail. Même s'il y a des choses intéressantes, chez Bruno Latour par exemple, il y a des aspects plus critiquables. Le premier est qu'à force de se focaliser seulement sur les

---

<sup>7</sup>. Théorie selon laquelle les objets sont sociaux et participent de la production du social, en tant qu'ils sont le résultat de l'association entre des éléments hétérogènes.

relations et critiquer l'essentialisme, soit des humains soit des objets, on passe à côté de certains phénomènes. Une seconde critique est aussi le fait que, comme toute théorie qui devient un peu marquante et commence à intéresser énormément de monde, il y a une espèce de vulgate qui se crée autour, avec parfois un manque de précision sur sa définition et comment la rendre opératoire ; je le sens en particulier dans certains papiers qui restent vagues à ce sujet.

Maintenant il y a des choses très intéressantes derrière. Je pense en particulier aux travaux de Madeleine Akrich<sup>8</sup> sur la notion de script. Également, les travaux de Latour, Akrich et Callon sur l'évaluation du succès des innovations et la nécessité d'avoir des traducteurs, des passeurs dans cette sociologie de l'innovation<sup>9</sup>. Dans les montages théoriques que je peux mettre en place dans les projets ou avec les étudiants, il y a des choses à prendre et à laisser dans la TAR. C'est un débat qui peut d'ailleurs être intéressant : doit-on prendre celle-ci dans son ensemble, ou peut-on « prendre » seulement des composantes ? C'est évidemment discutable. Parfois, même un sentiment de relativisme un peu trop fort dans cette théorie fait que je m'intéresse plutôt à essayer de trouver un positionnement intermédiaire entre le constructivisme social et un déterminisme total des techniques.

MOB : Ce que je retiendrais de la TAR et ce qui me parle par rapport à ce que l'on a évoqué précédemment, c'est l'idée d'actant, c'est-à-dire que les entités du réseau peuvent être humaines ou non humaines. Il y a une équité théorique sur le rôle que peuvent jouer ces différentes entités dans la situation étudiée. Ce qui m'intéresse, c'est le concept de co-partenaire ou d'agentivité qui ne va pas se révéler de la même manière du côté des sujets et des objets inanimés. On ne s'empêche pas, *a priori*, de considérer qu'il peut y avoir une forme d'agentivité pour les objets. Il

---

<sup>8</sup>. Madeleine Akrich, « Comment décrire les objets techniques ? », Revue *Techniques & Culture*, pp. 54-55 | 2010, pp. 205-219.

<sup>9</sup>. Madeleine Akrich, Michel Callon, Bruno Latour. À quoi tient le succès des innovations ? 1 : L'art de l'intéressement ; 2 : Le choix des porte-parole. Gérer et Comprendre. *Annales des Mines*, Les Annales des Mines, 1988, pp.4-17 & 14-29.

s'agit de la caractéristique spécifique de cette théorie par rapport à d'autres théories qui considèrent également le rôle des instruments et des objets dans l'activité humaine, mais pour lesquelles il y a une asymétrie entre sujet et objet. Selon ces théories, l'objet peut être un prolongement pour le sujet, une aide, mais le sujet est le primat de l'activité.

MQ : Je ne suis pas très familier avec cette théorie mais telle que je la comprends, elle est d'autant plus intéressante quand on parle d'objet numérique et d'objet de communication puisque les objets ont une potentialité d'action très importante, et ce, du fait qu'ils ont été conçus par des ingénieurs pour effectuer des tâches très précises. Ils ne peuvent pas être employés n'importe comment parce qu'ils ont justement cette force-là. Ils ont un tel impact sur l'activité des personnes qu'on ne peut plus les considérer comme simplement des entités de seconde zone. Ils participent à l'activité pratiquement autant que les humains.

ICC : Quel regard portez-vous sur les objets connectés, l'Internet des Objets (IoT) ? Est-ce un effet de mode ou une réelle révolution ? Cette vague d'objets connectés représente-t-elle une génération qui court à la perte de son humanité, ou au contraire, celle d'un lien social renoué, rendu possible par la machine ?

NN : Les objets connectés, c'est l'informatisation des objets du monde. Au-delà de l'arrivée de l'électricité et de l'électronique, ces objets contiennent une unité de traitement de l'information, comme un petit ordinateur ils peuvent communiquer entre eux par des réseaux sans fil, ils ont une mémoire (donc accumulent de l'information), des capteurs (donc enregistrent des données), et éventuellement des actuateurs c'est-à-dire qu'ils peuvent plus ou moins agir. D'un point de vue pratique, il peut s'agir de balances connectées qui permettent de suivre des indicateurs corporels sur le poids ainsi que tous les indicateurs parallèles sur l'ordinateur ; des bracelets podomètres, des

assistants vocaux domestiques comme Alexa<sup>10</sup>. Ici, il y a effectivement un effet de mode avec une quantité de projets d'objets connectés, par moment complètement gadget mais parfois des objets plus essentiels, comme c'est le cas dans le monde de la santé avec des objets pour suivre sa glycémie par exemple. Il y a clairement ce potentiel technique présent qui, pour une partie des objets autour de nous, commence à se faire sentir.

Ceci dit, tous les objets du monde n'ont pas forcément vocation à se transformer de cette manière, et d'un point de vue purement moral et écologique, ce serait un problème s'ils le pouvaient, du point de vue de la quantité de production d'énergie dépensée, des données récupérées sur les usagers, etc. Mais c'est effectivement une dimension croissante de la production des objets aujourd'hui.

Concernant la question avec le lien social ou une forme d'humanisation ou de déshumanisation, je ne suis pas armé pour répondre à cette question. Cependant, une des choses qui se passe avec ces objets, c'est une automatisation, une délégation aux objets techniques, pour reprendre un terme de la TAR, c'est-à-dire déléguer à des objets techniques des actions que l'on réalisait auparavant soi-même. Historiquement, ce n'est pas la première fois : la force physique déléguée à des animaux puis ensuite à des machines en est un bon exemple. Avec les objets connectés, le processus de délégation se fait sur un type d'activités potentiellement lié à la perception. Le fait d'avoir sur smartphone des applications qui reconnaissent des morceaux de musique, le fait de déléguer sa mémoire à des objets techniques qui vont nous rappeler des anniversaires, des listes de course. Il y a ici une rupture tout de même plus importante. Or, lorsqu'une tâche est déléguée à une machine, ce n'est plus exactement la même, donc ce changement fait partie de cette théorie anthropologique de la co-évolution des humains qui produisent des machines, qui utilisent ces

---

<sup>10</sup>. Un assistant personnel intelligent développé par le Lab126 d'Amazon.com, rendu populaire par Echo. Source : <https://developer.amazon.com/alexa>

machines, mais qui, par conséquence, ne pensent plus de la même manière, ne font plus les mêmes activités. Ces processus sont décrits par Marcel Mauss dès les années 1930. Aujourd'hui, toutes sortes d'exemples nous montrent que ce sont les humains qui produisent ces objets techniques, et en retour, ceux-ci modifient nos manières de faire, nos habitudes cognitives, etc. Par conséquence, il y a une évolution, une trajectoire différente que si on ne les avait pas employés.

MOB : Personnellement, je ne dirai pas que c'est une révolution, au sens où une révolution est vraiment un changement de paradigme des activités et des interactions entre les individus. Il me semble que la question qui se pose également est celle de l'autonomie des objets connectés entre eux, qui peuvent communiquer donc peuvent peut-être se passer de l'humain à un moment donné pour prendre la décision de réaliser une action, même si bien sûr ces actions seraient paramétrées en amont par les humains. Je pense notamment aux maisons dites « intelligentes ». Elles sont équipées de capteurs programmés par des humains. En fonction du dépassement d'un seuil sur certains indicateurs, telle action est déclenchée. Si tel autre objet dépasse aussi tel seuil, telle autre action est déclenchée. Il est vrai que l'on peut imaginer qu'entre les personnes qui ont programmé les différents algorithmes pour une maison intelligente et le sujet qui habite la maison, la complexité du réseau des objets connectés soit telle qu'à un moment donné, il y ait en effet des actions en réponse à des algorithmes mais qu'il ne se passe « rien » (du point de vue du sujet qui habite) pour autant et qu'il soit désarmé, peut être en partie dépossédé de son pouvoir d'agir. Et même si l'on peut imaginer laisser la possibilité à l'utilisateur de reprogrammer la réponse des algorithmes, la complexité actuelle des objets connectés fait qu'il est difficile de mettre en place des interfaces de programmation qui réduiraient la différence bien connue entre la logique de programmeur et la logique de l'utilisateur.

MQ : Si l'on considère que le smartphone est le premier des objets connectés, la courbe est exponentielle. Pour moi, ce n'est pas une mode. On va vers de plus en plus d'objets connectés : smartphones, applications embarquées dans les smartphones ou des objets sortis du

smartphone. Ces objets-là, d'une certaine façon, permettent de faire du lien social. Cela pose une question éthique car on ne sait pas où vont les données personnelles ni trop dans quel dessein elles sont exploitées. On accepte pratiquement tout quand on installe une nouvelle application. On ne lit plus les conditions.

La dénomination « Internet des objets » elle-même pose question : les objets sont-ils en train de prendre possession d'Internet ? Les algorithmes de référencement nous guident déjà vers l'information et nous détournent d'autres sites d'information. Il est donc possible que notre accès soit perturbé par les données personnelles et par les algorithmes. Lorsqu'on demande une information, on est tellement profilé qu'on nous en donne une autre. De ce côté-là, il y a un véritable danger. On voudrait parfois devenir anonyme pour avoir accès à des informations qu'on ignore.

NN : Une fois que les objets enregistrent des données sur nous, qu'en font les utilisateurs et les autres acteurs qui y ont accès ? Elles peuvent être effectivement partagées sur les réseaux sociaux, mais elles sont surtout récupérées par des entreprises qui les valorisent, à la fois pour proposer un service adapté aux utilisateurs et, éventuellement, pour les partager avec des acteurs tiers qui pourraient ensuite les revendre à d'autres pour commercialiser de la publicité, proposer d'autres services (ex : établir un partenariat entre les fabricants de podomètres connectés avec les compagnies d'assurances pouvant moduler les primes d'assurances en fonction de l'activité physique de ses assurés).

ICC : On parle d'imaginaire technologique. Quelle en est votre définition ? Est-ce un terme, une notion, un concept ? Pouvez-vous nous apporter des exemples, nous expliquer un peu plus en détail ces termes ?

NN : J'utilise le terme d'imaginaire pour faire référence à l'ensemble des représentations associées à un phénomène ou un objet donné. Par exemple, les imaginaires technologiques qui renvoient aux images,

représentations et contextualisations qui leur sont associées et liées à d'autres objets techniques existants, à des pratiques données, mais aussi à toutes sortes de représentations imaginaires qui ne sont tangibles que parce qu'elles sont mises en scène dans des romans, dans des bandes dessinées, des films et d'autres œuvres culturelles.

Autour d'un objet technique, il y a tout un ensemble de représentations évoquées par ces objets. Quand on parle des interfaces gestuelles comme la Wii ou la Kinect de Microsoft, les représentations imaginaires associées à ce genre de technologies sont des choses qui proviennent de la science-fiction, de la manière dont ces technologies-là sont mises en scène dans des œuvres fictionnelles. Or, ces imaginaires, ces représentations précèdent souvent le développement d'objets techniques. Il y a du coup une relation dans les deux sens, c'est-à-dire que les représentations imaginaires nourrissent des ingénieurs et des designers pour créer des objets qui leur ressemblent, et parfois des ingénieurs créent des objets qui inspirent des réalisateurs de film. Nos représentations du monde et les objets techniques dans le monde ne sont pas des choses dissociées, ce sont des éléments liés les uns avec les autres. Par exemple, l'équipe chez Motorola qui a créé les premiers prototypes de téléphones mobiles était dirigé par Martin Cooper dont l'un de ses rêves était de faire exactement un des objets qu'il avait vu dans *Star Trek* : le « communicateur ».

ICC : En lien avec les objets techniques, dans vos différents projets associés à des partenaires industriels, quelle forme de collaboration, de posture aviez-vous ? Quelle expérience positive ou négative avez-vous eu de ces collaborations avec le monde industriel ? En tant que chercheur, quels conseils donneriez-vous, à la fois aux industriels et au monde académique, pour mener à bien un projet de recherche entre des partenaires privés et publics ?

NN : Un exemple assez représentatif, ce sont les projets dans lesquels j'ai réalisé une enquête de terrain pour un industriel, pour l'aider à clarifier les opportunités sur un secteur donné, montrer les limites et les enjeux où il pourrait être amené à se positionner. La première nuance

est sans doute celle du temps : même si ces projets ont duré plusieurs mois, ce n'était pas un doctorat en anthropologie. La question des temporalités différentes est ici un premier point de décalage entre le monde académique et industriel. Une seconde nuance serait la dimension théorique et intellectuelle. Même si les industriels avec lesquels j'ai pu travailler peuvent avoir un intérêt intellectuel, la dimension épistémique est en fait très opérationnelle et appliquée. L'intérêt intellectuel n'est pas formalisé de la même façon que dans le monde académique. Cela exige à la fois de savoir passer des résultats de l'enquête de terrain à des propositions concrètes et d'avoir une certaine souplesse ou agilité d'esprit. C'est là qu'il y a peut-être une nuance importante au-delà du temps : apprendre à se connaître serait un conseil éventuel au monde industriel et au monde académique.

MQ : J'ai eu plusieurs expériences avec des industriels, notamment dans des projets européens où l'on a eu des partenariats avec des industriels qui ont des équipes de recherche. Sur des projets comme la maison intelligente (domotique et objets communicants), il y a un gros enjeu économique et industriel : il est donc stratégique pour les partenaires privés de s'y positionner. Mon expérience n'était pas complètement positive parce que les industriels ne se lancent pas dans la recherche comme nous. De notre côté, on se jette un peu dans l'aventure, on a des objets, des thèmes de recherche. On va pour obtenir des résultats. De leur côté, ils ont déjà des prototypes quand ils se lancent dans le projet, ils ont une stratégie commerciale, ils ont déjà fait des expériences. Dans ce projet de la maison intelligente, ils avaient déjà des éléments ficelés. Ces projets de recherche européens étaient plus un terrain de promotion et de validation de leurs produits que de recherche et de développement.

Dans ce contexte, les industriels sont moins intéressés par le fait de mettre à plat toutes les expériences, toutes les théories, ils sont juste là pour affirmer des choses et éventuellement faire quelques tests d'usage dans les différents pays européens. Souvent, s'il y a des ajustements à faire, c'est aux partenaires académiques de les faire. Le chercheur n'a



pas toujours connaissance des modalités de collaboration en arrivant dans le projet, mais il y gagne par ailleurs. Il a accès à des objets techniques plus évolués parce qu'ils sont mieux finis que ceux que l'on peut développer dans le cadre des recherches académiques. Le chercheur a aussi une pénétration du marché plus importante, car les industriels ont une certaine habitude dans ce domaine. Après, le chercheur doit savoir jusqu'où il est prêt à aller dans le projet, par rapport à ses compétences données. Il faut savoir aussi poser ses propres limites face aux partenaires industriels.

MOB: J'ai eu aussi plusieurs expériences avec des partenaires industriels de différente taille. Effectivement, comme le dit Matthieu, nous sommes dans une démarche un peu différente. Nous ne pouvons pas toujours nous permettre d'être autant exploratoires que nous le voudrions. Il y a certes de la place pour faire de la recherche avec des industriels, pour tester des hypothèses mais c'est plus compliqué d'avoir une démarche inductive dans laquelle il n'y a pas d'hypothèse clairement formalisée *a priori*, mais dans laquelle on décrit ce que l'on observe et interroge. D'après mon expérience, il faut que les études soient bien balisées, bien définies en amont, ainsi que les types de livrables. Il y a aussi la question de la temporalité. Clairement, dans toutes mes expériences, les industriels étaient plus pressés que ce que nous pouvions offrir en termes de résultats.

On peut aussi avoir de bonnes surprises lors de ce type de collaboration. Cela m'est arrivé d'être en difficulté parce que je défendais la nécessité de plus d'études pour valider les analyses. Je sentais bien le manque de temps, puis au final, il y a eu une expérience sur laquelle on m'a clairement remerciée d'avoir insisté pour prendre plus de temps et on m'a même proposé une autre collaboration.

Je rejoins aussi Matthieu sur le fait qu'il faut savoir négocier avec les industriels, s'affirmer également, pour pouvoir retirer de la collaboration ce dont nous avons besoin d'un point de vue académique pour produire des connaissances et publier nos résultats. Un conseil serait donc de rester ouvert mais ferme dans ses propositions auprès

des industriels, même si dans la temporalité ou les objectifs, ils ne voient pas toujours où l'on veut en venir. Si l'on a vraiment le sentiment qu'une étude supplémentaire vaut la peine, on peut avoir de bonnes surprises.

ICC : De manière générale, avez-vous un regard critique sur les usages actuels des objets techniques, des objets connectés ? Si oui, lequel ? Du point de vue des recherches sur les usages des objets techniques, portez-vous également un regard critique ? Si oui, lequel ? Quels sont les sujets, d'après vous, qu'il reste encore à observer, analyser, documenter ?

NN : Quand on s'intéresse aux usages des objets technologiques avec une perspective ethnographique, il y a forcément un questionnement critique. Un premier enjeu, c'est celui de l'écologie : les matériaux, les minerais employés pour créer ces objets, la quantité d'énergie que consomment ces objets, ou celle nécessaire à leur fabrication. Ces quas invisibles font que les utilisateurs ne se rendent pas compte du travail humain réalisé par « on ne sait pas trop qui » à l'autre bout du monde. En outre, ces objets techniques ne sont pas neutres et dans les propositions qui sont faites, il y a malgré tout l'idée de déléguer des activités à des objets techniques, de numérisation, de mises en nombre, en procédures, de toutes sortes d'activité du monde. Cette délégation a des conséquences plus ou moins bénéfiques, plus ou moins intéressantes. Ce sont des limites et des dérives potentiellement importantes qu'il ne faut ni regarder avec angélisme ni d'un point de vue complètement négatif en se disant que c'est totalement catastrophique. Les humains sont des *homo faber*, ils fabriquent des objets et toute la question est de savoir comment peut-on trouver des avantages et des inconvénients à ces objets, et comment peut-on trouver des formes de régulation.

MOB : Les questions de recherche sont à la fois techniques, aussi bien en termes d'algorithmes que de production des machines, et sont absolument nécessaires pour qu'il y ait de l'innovation. Mais cela ne doit pas empêcher un questionnement plus « philosophique », éthique,

notamment sur les enjeux sociétaux derrière les questions que nous avons évoquées. Pour cela, il est important que des recherches soient faites en collaboration avec des chercheurs académiques de différentes disciplines (notamment sciences informatiques et sciences humaines) et des industriels, pour offrir des objets qui seront à un moment donné utilisés par des personnes. Quoi qu'il en soit, il est toujours question d'humain : les usagers sont des humains, les chercheurs et les industriels aussi (et ce sont également des usagers). Toutes les personnes engagées dans des projets de recherche sont situées dans une société prise dans des tensions entre innovation, prise de risques et conservation de certaines postures, et aussi bien sûr prise dans des tensions liées à des choix politiques de soutenir financièrement (ou non) tel type d'innovation.

Les enjeux et les impacts sociétaux devraient être systématiquement évalués dans les projets de recherche. C'est déjà ce que l'on demande aux chercheurs et aux industriels lorsqu'ils déposent une demande de soutien pour un projet. Mais cette demande devrait aller un cran plus loin et être : « Quel sens cette recherche a pour vous en tant qu'humain et qu'est-ce que cela va apporter à la société ? Quel aspect de la société ou quelle direction de la société votre projet va-t-il alimenter ? » En effet, l'innovation technique et scientifique doit être engagée et responsable car elle est produite par des humains pour des humains.

MQ : J'ai l'impression que l'objet connecté est vu souvent dans une perspective mono-utilisateur. Grâce aux objets connectés, une personne peut faire plusieurs choses en même temps et donc décupler son action, son activité, être plus efficace. Il y a un individu central et des correspondants à distance auxquels il peut se connecter.

Dans notre étude, nous étions dans une situation très différente. Il s'agissait d'un groupe en co-présence avec une multitude d'objets, et s'est posée la question de la co-appropriation de ces objets. C'est une perspective assez peu répandue et qui nous interroge sur cet objet pris dans une logique d'action de groupe sous différents regards. On arrive à concevoir ou à appréhender l'objet comme on appréhende les mots,

comme dans une espèce de sémiotique, comme quelque chose qui porte du sens. Au final, l'aspect technique devient secondaire. On a une appréhension de cette situation avec une multitude de personnes et une multitude d'objets qui dépasse la notion même d'objet et devient plutôt celle de support de sens, de mots et de moyens que l'on a pour communiquer et agir ensemble. C'est cet aspect de l'objet connecté, porteur de sens, de construction sociale, qui mériterait finalement un peu plus d'études.

# Les actions sociotechniques des objets connectés

## *Des réflexions à partir de l'Internet des Objets*

< Tiago Salgado<sup>1</sup> > < Polyana Inácio<sup>2</sup> >

1. NucCon (CCNM/UFMG), Université Fédérale du Minas Gerais, Brésil  
Boursier CAPES  
Av. Antônio Carlos, 6627, sala 9, FAFICH, Pampulha, Belo Horizonte, Brésil  
[tigubarcelos@gmail.com](mailto:tigubarcelos@gmail.com)
2. NucCon (CCNM/UFMG), Université Fédérale du Minas Gerais, Brésil  
Boursière CAPES  
Av. Antônio Carlos, 6627, sala 9, FAFICH, Pampulha, Belo Horizonte, Brésil  
[polyanainacio@gmail.com](mailto:polyanainacio@gmail.com)

### < RESUME >

Les études sur Internet tendent à mettre en évidence l'action humaine et à reléguer les objets techniques et leurs opérations à l'arrière-plan. En considérant que ces objets peuvent eux-mêmes se connecter *via* Internet, au moyen de capteurs qui leur sont accouplés – ce que l'on nomme l'Internet des Objets (IdO) –, on peut néanmoins soutenir que ces objets interagissent et que, ce faisant, ils conduisent d'autres (humains ou non-humains) à agir : c'est ce que défend la Théorie de l'acteur-réseau (TAR), selon laquelle les objets sont sociaux et participent de la production du social, en tant qu'ils sont le résultat d'associations entre des éléments hétérogènes. Tenant compte de ce qui précède, cet article enquête sur l'interaction des objets connectés faisant partie de l'IdO, pour montrer que cette interaction est d'ordre sociotechnique.

### < ABSTRACT >

Studies on Internet tend to highlight human action and relegate technical objects and their operations to background. Considering that these objects can be connected *via* Internet, by sensors coupled to them – what we call Internet of Things (IoT) – one can nevertheless argue that these objects interact and in doing so they make others (human or non-human) act : this is what the Actor-Network Theory (ANT) argues, that objects are social and participate in the production of the social, the result of associations between heterogeneous elements. Taking this into account, this article investigates the interaction of

connected objects that are part of IoT, to show that this interaction is sociotechnical.

< **MOTS-CLES** >

Action sociotechnique. Interaction sociale. Internet des Objets. Objets connectés. Théorie de l'acteur-réseau.

< **KEYWORDS** >

Actor-Network Theory. Connected objects. Social interaction. Sociotechnical action.

---

## 1. Introduction

Le nombre d'objets connectés à Internet dépassera en 2020 la quantité de personnes elles aussi connectées à ce réseau. Selon le blog D2SI, le nombre d'objets connectés sera de 80 milliards<sup>1</sup>, soit 16 fois plus que la quantité d'objets connectés à Internet en 2010 (5 milliards). La prévision du magazine *L'Express*<sup>2</sup> est plus modeste et indique un peu plus de 28 milliards d'objets connectés en 2010, contre 9 milliards en 2013. Quant au site *Objet Connecté*, il porte le nombre pour 2020 à 50 milliards, et, citant l'Institut Fédéral Suisse de Technologie, avance celui de 150 milliards pour 2025<sup>3</sup>.

Malgré cette augmentation, rendue possible grâce à la réduction des prix des services en télécommunications globales, 57% de la population du monde n'a pas encore accès à Internet. Dans les pays en développement, seulement 35% de la population en bénéficie, comme l'a souligné l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) citée par le site *Objet Connecté*.

---

<sup>1</sup> Disponible sur : <<http://blog.d2-si.fr/2016/01/04/internet-des-objets>>. Dernier accès : le 18 décembre 2016.

<sup>2</sup> Disponible sur : <[http://lexpansion.lexpress.fr/high-tech/cinq-graphiques-pour-mesurer-le-boom-des-objets-connectes\\_1794945.html](http://lexpansion.lexpress.fr/high-tech/cinq-graphiques-pour-mesurer-le-boom-des-objets-connectes_1794945.html)>. Dernier accès : le 18 décembre 2016.

<sup>3</sup> Disponible sur : <<http://www.objetconnecte.com/iot-definition-chiffres-usages-marches>>. Dernier accès : le 18 décembre 2016.

Les secteurs les plus impactés par cette connexion d'objets *via* Internet et ses protocoles, ce qu'on appelle l'Internet des Objets (IdO), seront les transports, la santé, le logement, l'industrie et la distribution. Le secteur le moins affecté sera l'agriculture. En ce qui concerne les objets connectés des Français, 22% d'entre eux possèdent déjà des télévisions, 10% ont des alarmes ou des caméras de sécurité, entre 5% et 6% disposent de montres et de bracelets. En revanche, 65% des Français n'ont actuellement aucun objet connecté. Pas encore, pourrait-on dire.

L'impact de cette connexion entre objets *via* Internet sur les façons d'interagir des humains et de ceux-ci avec leurs objets est surtout décrit par le discours journalistique (des sites internet). Tenant compte de ces publications, qui présentent différents exemples de l'usage de l'IdO, mais aussi du fait que ce thème est récent dans les études académiques, cet article enquêtera sur la notion d'interaction entre des objets connectés, pas encore traitée par le discours médiatique et académique.

On considérera pour cela que les humains utilisent des objets techniques pour communiquer et pour échanger des informations. Toutefois, on notera qu'il y a beaucoup de situations où les actions des objets connectés n'ont pas besoin de l'intervention humaine et même des moments où ces objets agissent de manière différente de celle pour laquelle ils ont été programmés. De même et de façon complémentaire, on remarquera que dans la participation de ces objets aux dynamiques sociales, le social est produit par les associations établies entre humains et non-humains (les objets connectés). À cet égard, la Théorie de l'acteur-réseau (TAR), une branche de la sociologie pragmatique française développée au début des années 1980, nous aidera à reformuler la notion d'interaction entre les objets faisant partie de l'IdO, étant donné qu'elle reconnaît l'action non-humaine et l'inclut dans ses analyses et ses recherches.

Afin de répondre à la double question de la nature de l'interaction des objets qui composent l'IdO et de la manière dont ils participent à des interactions sociales, ce texte sera organisé en quatre sections. La

première sera consacrée à caractériser la notion d'IdO, en abordant l'historique de cette expression et en précisant son fonctionnement. La deuxième partie soulignera que les objets participent à la formation du « social », une notion qui sera également définie selon la TAR.

La troisième section examinera et reformulera la notion d'interaction sociale – traditionnellement pensée par l'Interactionnisme Symbolique, surtout par des auteurs tels que George H. Mead, Herbert Blumer et Erving Goffman, et la sociologie de Max Weber – à la lumière des notions d'« IdO » et de « social », qui auront été travaillées dans les sections précédentes selon les arguments offerts par la TAR. En outre, cette section analysera le terme d'« interaction » pour spécifier sa qualité sociale. Cette qualité a en effet relégué à l'arrière-plan les non-humains qui doivent pourtant, selon la TAR, être inclus dans les dynamiques sociales et interactionnelles. Comme nous le verrons, l'interaction dans l'IdO est une interaction sociotechnique, parce que les humains tiennent compte de cette connexion entre objets pour interagir les uns avec les autres. Ainsi, nous défendrons l'idée que les objets agissent et que leur action est sociotechnique car elle dépend aussi de l'action humaine.

Enfin, l'article présentera quelques considérations en reprenant l'idée d'interaction sociale impliquée dans Internet et en signalant comment de futures recherches pourraient être développées à la lumière de ce qui aura été discuté dans ce texte. Nous espérons ainsi contribuer aux discussions de la sociologie et de la communication dédiées à enquêter sur les dynamiques sociales et interactionnelles autour des objets connectés à Internet, et visant à être attentives à l'action tant des humains que des non-humains.

## **2. L'Internet des Objets**

L'expression « Internet des Objets (IdO) » est devenue célèbre dans le milieu universitaire et commercial en 1999, lorsque Kevin Ashton, membre de l'Institut de Technologie du Massachusetts (MIT) et l'un des



inventeurs de l'étiquette radiofréquence (RFID)<sup>4</sup> et d'autres capteurs de supervision des environnements et des personnes, a donné une conférence aux dirigeants de l'entreprise Procter & Gamble. Dans son discours, M. Ashton a insisté sur l'idée de l'étiquetage électronique des produits de cette société afin de faciliter leur logistique de production.

L'IdO est donc « une extension de l'Internet actuel à tous les objets pouvant communiquer de manière directe ou indirecte avec des équipements électroniques eux-mêmes connectés à Internet » (Weill ; Souissi, 2010, 90). Cette connexion entre objets compose différents réseaux qui sont de plusieurs types. Dans l'IdO, il existe ainsi des réseaux qui sont agencés par des humains connectés à Internet, et des réseaux d'objets qui se connectent mutuellement de manière autonome. Ces deux réseaux ne préexistent pas à leur formation, mais s'élaborent à partir de connexions entre des personnes et des objets au moyen d'Internet. Il s'agit donc d'interfaces programmables ou attachées aux technologies d'identification et de suivi (traçage), lesquelles rendent possible la surveillance des environnements et des personnes.

De la même façon, Benghozi *et al.* (2009) définissent l'IdO comme « un réseau de réseaux qui permet, *via* des systèmes d'identification électronique normalisés et unifiés, et des dispositifs mobiles sans fil, d'identifier directement et sans ambiguïté des entités numériques et des objets physiques mais aussi de pouvoir récupérer, stocker, transférer et traiter, sans discontinuité entre les mondes physiques et virtuels, les données s'y rattachant ».

La relation des humains avec leurs objets change, parce que ces derniers, connectés par des systèmes informatisés et autonomes, peuvent interagir et sentir la présence d'autres objets et d'autres personnes (Lemos, 2013). Cette sensibilité des objets est nommée « sensibilité performative » par Lemos (2016). Une telle nomenclature indique que les objets agissent entre eux : cette interaction est rendue

---

<sup>4</sup> La RFID est, à la base, l'identification par radiofréquences d'objets munis de puces RFID (*Radio-Frequency Identification*).

possible par des capteurs qui rendent également possible qu'un objet fasse agir un autre objet en se rendant compte de sa présence.

À titre d'exemple de cette sensibilité performative, nous pouvons penser à un matelas disposant d'un capteur ou d'une puce intégrés. Ce matelas peut informer un médecin en temps réel de la fréquence cardiaque et de la pression artérielle d'un patient couché sur lui<sup>5</sup>. À la réception de ces informations, le médecin sera en mesure d'évaluer la qualité du sommeil du patient, qui pourra suivre à son tour les résultats sur son smartphone. Lors de l'évaluation des informations, le médecin pourra suggérer des modifications dans les habitudes alimentaires et la routine d'exercices de ce patient. Également capable de se connecter avec le capteur du réfrigérateur, le capteur du matelas pourra aussi informer le médecin des aliments que le patient a consommés tout au long de la semaine et lui indiquer si un déficit de certains éléments nutritifs pourrait avoir causé la mauvaise qualité de sommeil de ce patient. En outre, relié au capteur de la chambre, le matelas sera en mesure de mettre au courant le médecin de la température ambiante et de l'ajuster pour un meilleur confort des personnes se trouvant dans la chambre. On le voit : les objets ont désormais des capacités automatisées d'envoyer des informations qui sont traitées par des algorithmes (des calculs mathématiques) et intégrées au circuit de capteurs attachés à ces objets. Ces capacités sont aussi renforcées par le croisement des données recueillies en temps réel avec d'autres données stockées dans des banques de données (le *Big Data*) (Lemos, 2013).

En ce qui concerne les interfaces numériques de capteurs qui fonctionnent selon les protocoles utilisés par l'IdO (IPv6), il faut souligner que l'échange d'informations entre ces objets techniques se fait de manière automatisée, c'est-à-dire que ce sont des objets intelligents. Les protocoles (IPv) sont responsables du partage des

---

<sup>5</sup> Disponible sur : <<https://www.xavierstuder.com/2015/09/03/internet-des-objets-samsung-meme-sous-votre-matelas/>> et <<http://www.myquintus.com/fr/blog/10-it-lit-connecte-mieux-dormir-matelas-intelligent>>. Dernier accès : le 20 décembre 2016.

informations en petites pièces, les « paquets » en langage technique. Ils sont aussi chargés de fixer les adresses d'origine et de destination de l'accès. Cette « intelligence » des objets, telle qu'annoncée par les entreprises qui les produisent, cautionne l'imaginaire que celles-ci cherchent à promouvoir, c'est-à-dire la relation entre des machines, des ordinateurs et des humains *via* des capteurs et des connexions à Internet. L'IdO relie donc l'intelligence humaine aux objets, comme l'a déclaré Greengard (2015). En ce sens, il supporte des systèmes complexes, connectés presque continuellement, de façon ubiquitaire et diffuse, et fonctionnant indépendamment de la supervision humaine.

En considérant que l'ajout d'un capteur ou d'une étiquette RFID rend possible que les interfaces soient connectées aux réseaux IdO, nous allons regarder dans la section suivante le potentiel social des objets techniques, c'est-à-dire leur capacité à interagir en réseau et, par cette interaction, à produire le social. Chaque objet, également acteur, est en effet le résultat de l'interaction entre différents acteurs. Dans cette perspective, on peut se demander ce que signifie le fait de dire que le social est produit par les interactions mutuelles entre humains et objets connectés de l'IdO. Pour répondre à cette question, nous allons défendre l'idée que les objets sont sociaux.

### **3. Les objets sont sociaux**

Comme nous l'avons dit dans la section précédente, les objets techniques qui font partie de l'IdO sont reliés les uns aux autres par des protocoles Internet et ces objets participent à des interactions sociales. Ces objets « constituent des éléments actifs d'organisation des relations des hommes entre eux et avec leur environnement » (Akrich, 2010, 205). En ce sens, les objets techniques sont sociaux, ainsi que le revendique B. Latour (1994a), l'un des principaux auteurs avec M. Callon, M. Akrich et J. Law de la Théorie de l'acteur-réseau (TAR), l'une des branches de la sociologie pragmatique française qui prend en considération la complexité du monde et les actions des différents éléments qui le composent.

À première vue, l'idée que les objets sont sociaux et qu'ils participent avec les humains à la vie sociale, en tant qu'acteurs engagés dans toutes les relations que l'on entretient avec le « réel » (Akrich, 2010), peut sembler incohérente. Toutefois, en repensant la notion de social selon la TAR, nous pouvons considérer que les non-humains intègrent, de fait, les processus sociaux. Selon cette approche sociologique, la définition de ce qui est social s'organise en effet autour de la sociologie des associations, basée sur la pensée de Gabriel Tarde, et non sur celle d'Émile Durkheim, qui a développé pour sa part une sociologie du social (Latour, 2006).

Si nous proposons d'expliquer le concept de social selon la TAR, c'est que cette proposition théorique et méthodologique est la première à reconnaître l'action de non-humains et à les inclure dans les analyses sociologiques. Or, comme l'a déclaré Latour (1992), les non-humains étaient exactement ce qui était nécessaire à la sociologie.

Pour opposer la sociologie du social à la sociologie des associations, Latour (2006) souligne que le social n'est pas donné *a priori*, contrairement à ce qu'affirme la première approche, mais qu'il est ce qui résulte *a posteriori* d'un ensemble d'associations qui s'établissent entre des éléments non-humains et humains. Selon cette perspective, le social n'est pas *sui generis* et ne précède pas ou ne se superpose pas aux individus, ainsi que le proposait Durkheim ; il est formé, plutôt, par les relations établies entre des humains et des non-humains, comme l'entendait Tarde. Ainsi, le social est compris comme sociotechnique et il se fait de façon performative. Parce qu'ils sont en action, les acteurs sont mutuellement affectés les uns par les autres.

Chez Latour (2006, 16-17), le social n'est pas ce qui explique le monde, comme le voudrait la sociologie du social, mais précisément ce qui doit être expliqué par le mouvement associatif des acteurs, comme le recommande la sociologie des associations. D'après cet auteur, le social et la société n'existent donc pas. Ce postulat implique que la vie sociale, ainsi que la société, se forment à travers les associations entre

des humains et des non-humains. Le social est un réseau d'éléments hétérogènes (Law, 1992) ; et ce réseau n'est pas une structure donnée au préalable où les acteurs circuleraient, mais la façon de décrire ce mouvement (Latour, 2006).

De cette façon, nous pouvons dire, avec Law (1992) et Latour (2006), qu'il n'y a pas « d'acteurs sociaux » qui soient exclusivement des humains, comme le soutenait Goffman (1959). Les acteurs qui produisent le social par leurs associations ne sont pas composés d'éléments sociaux (Law, 1992), parce que chaque acteur participe à la formation du social. Un acteur est un élément qui en fait agir d'autres. Ainsi, selon la TAR, humains et non-humains peuvent être acteurs, dès lors qu'ils agissent et en font agir d'autres ; mais cela ne signifie pas pour autant qu'ils agissent selon les mêmes modalités.

Il s'ensuit que la sociologie ne peut se faire sans les objets : elle ne peut se faire qu'avec eux. Pas de sociologie sans objet : cette déclaration de Latour (1994b) comporte deux implications. La première se réfère au fait que la sociologie est une façon de comprendre l'empirique, ce qui compose le monde ; la seconde concerne l'inclusion de non-humains aux analyses et aux études sociologiques, étant donné que les objets techniques participent aux associations qui forment le social. Les non-humains interviennent donc dans les processus humains et y participent (Akrich, 2010 ; Law, 1992).

Les associations sont au centre de la sociologie et c'est à partir d'elles que le social peut être défini (Latour, 2004). Dès lors qu'on pense ce dernier comme l'objet de la sociologie, on en vient à une définition anthropologique du social, qui favorise l'action humaine au détriment de l'action non-humaine. Cependant, Latour (2004) précise bien que l'objet de la sociologie n'est pas le social, mais les associations. Selon lui, les sciences sociales n'ont pas laissé leur chance aux objets techniques (les non-humains), les considérant comme « impuissants », comme des objets fétiches, incapables d'agir.

En reformulant la notion de social, comprise comme le mouvement d'association d'entités humaines ou non, la TAR nous aide aussi à repenser le concept d'interaction. Si les objets de l'IdO interagissent, c'est-à-dire que l'un agit sur l'autre et réciproquement, qu'est-ce que cela veut vraiment dire ? De quel ordre est cette interaction ? Quelle est sa spécificité ? Dans la section suivante, nous avancerons quelques indices pour répondre à ces questions, y compris celle de l'action non-humaine dans les dynamiques interactionnelles, tout en critiquant la notion d'interaction sociale, définie exclusivement en référence à l'action humaine.

#### **4. Les interactions sont des actions sociotechniques**

L'une des principales approches de la psychologie sociale qui cherche à comprendre et définir l'interaction sociale est l'Interactionnisme Symbolique, initialement développé par G. H. Mead et E. Goffman. La réflexion sur la sociologie, en particulier celle de Max Weber, a, elle aussi, contribué à la formulation des concepts d'interaction sociale, d'action sociale et de relation sociale.

Conformément à la réflexion de Weber (1997), chaque action est le résultat d'une intervention faite dans le monde par un sujet qui s'adresse à d'autres agents, exclusivement humains, et guidée par un sens. Cette compréhension englobe l'idée d'un agent (un sujet qui agit) et d'un agencement (les relations entre des sujets et des objets qui s'affectent). Dans sa limite, cette conception de l'action ne considère que l'action de sujets compris comme strictement humains. Les objets, de ce point de vue, sont ceux qui subissent l'action humaine et ne peuvent pas agir eux-mêmes.

Chez Weber (1997), par conséquent, l'action sociale est un concept utilisé pour caractériser un acte particulier d'un sujet sous l'action d'autres agents. En bref, l'action désigne le moment où un acteur remarque la présence d'un autre acteur et le prend en compte dans sa propre action.

Cette conception de l'interaction sociale, qui met l'accent sur l'acte d'un humain guidé par un autre humain et sur le partage des significations, se retrouve encore dans la sociologie de G. Simmel ; mais les sociologues de l'École de Chicago, notamment R. Park et E. Burgess, inspirés de la Physique, se la sont également appropriée et l'ont largement diffusée. L'interaction (inter-action) désigne dans cette perspective « l'action commune, partagée, mutuellement référencée » (França et Simões, 2014, 168, notre traduction).

Le concept d'interaction met donc l'accent non seulement sur une situation où des acteurs humains interagissent, mais aussi sur un moment où ces acteurs définissent le cadre de leur action et le sens de leur interaction. Cette relation est, en même temps, un moment relationnel qui engage les attentes des acteurs et produit du sens. Cette même idée apparaît chez Goffman (1959), qui comprend l'interaction comme l'influence réciproque des individus sur les conduites d'autres sujets dans une situation spécifique.

La qualification de l'interaction comme sociale, selon França et Simões (2014), sert à souligner l'idée de partage des conditions et des situations impliquées dans cet échange. Cette qualification met en évidence aussi le développement et la pratique d'actions et de relations marquées par la réciprocité – une réciprocité selon laquelle des acteurs agissent et construisent la société. Cette pensée est développée par Mead (1934), d'après qui les individus, en agissant et en interagissant dans le monde, font la société, c'est-à-dire l'activité conjointe de ses membres.

Les réflexions de Weber (1977), Goffman (1959) et Mead (1934), nous l'avons dit, ne mettent l'accent que sur l'action humaine, celle qui est responsable de la production du social et de la société. Cependant, la possibilité d'interaction, sans intervention humaine, des objets techniques qui font partie de l'IdO, permet de repenser ce concept d'interaction. Dès lors que les objets peuvent percevoir la présence d'autres objets et d'autres personnes, par leur sensibilité performative (Lemos, 2016), directement liée aux capteurs qui leur sont attachés,

nous pouvons dire que les objets interagissent entre eux. Nous pouvons même aller un peu plus loin encore en posant que les objets prennent la position de sujets d'interactions sociales, parce qu'ils agissent et en font agir d'autres (humains ou non-humains).

Dans l'exemple du matelas que nous avons mentionné plus haut, l'objet était capable de percevoir la présence d'autres objets et d'autres êtres humains et de mettre en relation différents acteurs – de les agencer. Lors de son action, le matelas faisait faire à d'autres objets des choses différentes de leurs actions habituelles. En tant qu'acteur, il pouvait se connecter à d'autres objets techniques à travers Internet et échanger des informations avec ces objets. En agissant, ces objets prenaient en compte d'autres objets. On le voit : l'interaction est donc une action sociotechnique, puisqu'elle est l'association entre des éléments hétérogènes.

Cet exemple montre comment les objets peuvent assumer la position de sujets d'interactions sociales dans la vie quotidienne. Les interactions sont sociotechniques et ont tendance à devenir de plus en plus présentes<sup>6</sup>. Dans le sens que nous avons indiqué, basé sur la TAR, ces interactions peuvent se réaliser aussi bien entre humains, *via* Internet, qu'entre humains et objets, et qu'entre objets seuls. Humains et non-humains ne peuvent donc être pensés séparément, mais doivent l'être dans un ensemble de relations d'affectations mutuelles, car ils agissent les uns sur les autres (Latour, 1991 ; Callon, 2008). Il faut aussi dire que chaque action est une interaction, parce qu'elle implique deux acteurs ou plus qui se connectent tout en agissant.

---

<sup>6</sup> En termes techniques, à partir du remplacement de l'IPv4 par l'IPv6, les opérations de connexion à Internet seront progressivement rendues invisibles par le nombre remarquable d'interfaces et d'objets connectés. Lors de l'identification de ces objets techniques dans le réseau IdO, l'IP (*Protocole Internet*) les adressera à une adresse numérique spécifique, quel que soit l'endroit où les usagers se connecteront à Internet.



Sans action, il n'y a pas d'acteur, comme l'écrit Latour (2006). Les acteurs agissent, ils sont en action, et cette action est sociotechnique, car il n'y a rien qui agisse seul, ni des humains, ni des non-humains. Les deux ont besoin les uns des autres pour agir (Latour, 2006).

Ainsi, on peut considérer qu'Internet est social en raison des associations et des attachements temporaires et instables qui prennent place entre des usagers et des objets connectés. Ces derniers sont sociaux parce qu'ils mettent en contact des humains et rendent possible des relations qui n'existaient pas au préalable entre des humains et des non-humains (des algorithmes, des contenus, des usages et des pratiques). Ils sont aussi sociaux parce qu'ils modifient et transforment ces relations au cours des processus d'associations mutuelles auxquels ils participent.

## **5. Considérations finales**

Dans cet article, nous avons envisagé les multiples prévisions mettant en évidence l'augmentation du nombre d'objets connectés dans les prochaines années, au point de devenir plus nombreux que le nombre de personnes connectées. Comme nous l'avons vu, cette connexion entre objets *via* les protocoles Internet est appelée dans les domaines académique et commercial « Internet des Objets (IdO) ». Tout au long de ce texte, nous avons souligné combien l'interaction d'objets faisant partie de l'IdO était sociotechnique, dans la mesure où elle combinait des éléments humains et non-humains. Cette relation entre des personnes et des objets a un impact considérable sur la façon dont les humains interagissent entre eux et sur la manière dont ils interagissent avec ces objets techniques, lesquels se connectent par ailleurs l'un à l'autre.

Dire que les objets interagissent revient à considérer qu'ils « sont en lien et [qu'ils] sont imprégnés d'une connectivité à l'Internet des Objets » (Greengard, 2015, 26, notre traduction). De la même façon, il convient de souligner que la nomenclature en français – Internet des Objets (IdO) – renforce ce lien mis en évidence par Greengard (2015).

Il convient toutefois de noter que, dans cet article en particulier, nous n'avons pas examiné la distinction entre « choses » et « objets ». Pourtant, si la langue française utilise le terme « Internet des Objets », l'anglais utilise l'expression « Internet des Choses » (*Internet of Things*), comme le fait le portugais. À cet égard, nous insistons sur le fait qu'il serait extrêmement important de différencier les notions théoriques de chose et d'objet, parce que, selon des auteurs comme le philosophe M. Heidegger et l'anthropologue T. Ingold, les deux termes recouvrent des matérialités différentes. Toutefois, en pratique, les deux expressions peuvent être considérées comme synonymes. Dans cet article, nous avons ainsi choisi d'utiliser le terme « objet » car il est utilisé dans l'expression en français et qu'il est plus cohérent avec les formulations de la TAR et de Latour (1994a, 1994b, 2006).

L'Internet des Objets est donc un Internet dont les objets sont capables de recueillir de nouveaux types de données, au moyen de capteurs distribués sur plusieurs environnements, et, à partir de ces interfaces numériques, de chercher de nouvelles combinaisons informatiques et actions algorithmiques. La connexion est, à ce titre, un aspect central pour comprendre l'action d'objets connectés en réseau IdO. Si les objets techniques sont impliqués dans la formation du social, c'est qu'ils agissent et interfèrent dans l'action des humains. Reconnaître l'action de non-humains rend possible la révision et la reformulation de la notion d'interaction sociale, telle qu'élaborée par l'Interactionnisme Symbolique. De cette façon, en effet, toutes les actions deviennent sociotechniques, puisqu'elles impliquent l'assemblage de composants de divers types.

De futures recherches sur Internet, sur les médias numériques, sur la communication numérique, devraient par conséquent être attentives aux spécificités des objets techniques connectés à Internet, dans la mesure où ces derniers acquièrent de nouvelles fonctions et de nouveaux usages par la mise en place du protocole IPv6 comme protocole standard d'Internet. Pendant cette phase de transition entre les exigences des systèmes, de nouvelles possibilités pourraient être

étudiées. Parmi ces possibilités, les études sur Internet pourraient mettre en évidence les différentes couches d'associations effectuées par des objets techniques, des systèmes, des calculs, des interfaces numériques, des capteurs et des environnements, et les caractériser de manière à analyser correctement la complexité de l'IdO.

Enfin, il est important de souligner que l'IdO n'est pas un réseau internet exclusif des humains ou des non-humains, mais qu'il s'agit d'un réseau d'éléments hétérogènes qui ne pouvaient pas se connecter, interagir et communiquer *via* Internet auparavant. Cette possibilité d'inclusion des humains et des non-humains à Internet est due aux nouveaux usages qui sont attribués aux objets, programmés par des humains et reliés les uns aux autres par des capteurs. Ces nouvelles qualités d'information et de communication des objets de l'IdO présentent toutefois un autre aspect qui mériterait, lui aussi, d'être étudié : celui du circuit de surveillance distribuée qu'établit l'agencement des données recueillies et stockées par ces objets dans des bases de données. Du fait des exigences bureaucratiques telles que le remplissage de formulaires, les demandes d'autorisation d'accès, l'enregistrement de mots de passe et de coordonnées bancaires, l'IdO rend explicite une offre commerciale de produits et services qui répondent aux objectifs d'entreprises et d'organisations commerciales ayant pour but le profit par la consommation généralisée attachée à des objets connectés.

### **Bibliographie et références**

- Akrich, Madeleine. (2010) Comment décrire les objets techniques ? *Techniques & Culture*, 54-55, pp. 205-219. Disponible sur : <<http://tc.revues.org/4999>>. Dernier accès : le 28 mars 2017.
- Benghozi, Pierre-Jean ; Bureau, Sylvain ; Massit-Folléa, Françoise. (2009) *L'Internet des objets : quels enjeux pour l'Europe ?* Paris, Éditions de la Maison des sciences de l'homme.
- Callon, Michel. (2008) Entrevista com Michel Callon : dos estudos de laboratório aos estudos de coletivos heterogêneos, passando pelos gerenciamentos econômicos. *Sociologias*, ano 10, nº 19, pp. 302-321.

Disponible sur : <<http://www.scielo.br/pdf/soc/n19/a13n19.pdf>>. Accès : le 10 juillet 2015.

França, Vera V. ; Simões, Paula G. (2014) Interação. In : FRANÇA, Vera V. ; Martins, Bruno G. ; Mendes, André M. (Eds.). *Grupo de Pesquisa em Imagem e Sociabilidade (GRIS) : trajetória, conceitos e pesquisa em comunicação*. Belo Horizonte, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas - PPGCom - UFMG, pp. 167-173.

Goffman, Erving. (1959) *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York, Doubleday and Anchor Books.

Greengard, Samuel. (2015) *The Internet of Things*. Cambridge, Massachusetts, MIT Press.

Latour, Bruno. (1991) *Nous n'avons jamais été modernes. Essai d'anthropologie symétrique*. Paris, La Découverte.

Latour, Bruno. (1992) Where are the missing masses ? Sociology of a few mundane artifacts. In : Bijker, Wiebe ; Law, John (Eds.). *Shaping Technology-Building Society : Studies in Sociotechnical Change*. Cambridge Mass., MIT Press, pp. 225-259.

Latour, Bruno. (1994a) On technical mediation: Philosophy, Sociology, Genealogy. *Common Knowledge*, vol. 3, n° 2, pp. 29-64. Disponible sur : <<http://www.bruno-latour.fr/sites/default/files/54-TECHNIQUES-GB.pdf>>. Accès : le 10 juillet 2015.

Latour, Bruno. (1994b) Une sociologie sans objet ? Note théorique sur l'interobjectivité. *Sociologie du travail*, v. 36, n° 4, pp. 587-607. Disponible sur : <<http://www.heterogeneities.net/publications/Law1992NotesOnTheTheoryOfTheActorNetwork.pdf>>. Dernier accès : le 17 juin 2016.

Latour, Bruno. (2004) The Social as Association ». In : Gane, N. *The Future of Social Theory*. London, Continuum, pp. 79-90.

Latour, Bruno. (2006) *Changer de société – Refaire de la sociologie*. Paris, La Découverte.

Law, John. (1992) Notes on the Theory of the Actor-Netowrk : Ordering, Strategy and Heterogeneity. *Systems Practice*, n° 5, pp. 379-393. Disponible sur : <<http://www.heterogeneities.net/publications/Law1992NotesOnTheTheoryOfTheActorNetwork.pdf>>. Dernier accès : le 18 mars 2013.

Lemos, André. (2013) *A comunicação das coisas : teoria ator-rede e cibercultura*. São Paulo, Brasil, Annablume.

- Lemos, André. (2016) Sensibilités performatives. Les nouvelles sensibilités des objets dans les métropoles contemporaines. *Sociétés*, n° 132, pp. 75-87.  
Disponible sur :  
<[http://www.cairn.info/resume.php?ID\\_ARTICLE=SOC\\_132\\_0075](http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=SOC_132_0075)>. Dernier accès : le 20 décembre 2016.
- Mead, George. H. (1934) *Mind, Self and Society*. Chicago, Univ. of Chicago Press.
- Weber, Max. (1977) Ação social e relação social. In : Foracchi, M. M. ; Martins, J. S. (Eds.). *Sociologia e sociedade : leituras de introdução à sociologia*, Rio de Janeiro, Livros Técnicos e Científicos.
- Weill, Mathieu ; Souissi, Mohsen. (2010) L'Internet des Objets : concept ou réalité ? *Annales des Mines - Réalités industrielles*, pp. 90-96. Disponible sur : <<https://www.cairn.info/revue-realites-industrielles1-2010-4-page-90.htm>>. Accès : le 28 mars 2017.

# L'écran au pluriel

## *Le rapport à l'autre autour de l'écran mobile connecté* < Ghislaine Chabert >

G-SICA, Laboratoire LLSETI, Université Savoie Mont-Blanc  
Domaine Universitaire de Jacob-Bellecombette, 73011 Chambéry cedex, France  
ghislaine.chabert@univ-smb.fr

DOI:10.3199/RIN.1.1-n © AFDI 201

### < RESUME >

Quelles sont les spécificités des écrans en termes d'interactions aux images et surtout d'interactions des spectateurs aux spectateurs à travers les écrans ? Pour répondre à ces questions, en particulier celle du rapport à l'autre autour de l'écran mobile connecté, l'auteur choisit de mobiliser une approche interdisciplinaire et multi sensorielle. Pour appréhender l'objet sensible qu'est l'écran mobile, des méthodes relevant de l'anthropologie visuelle et des *Space Studies* sont en effet associées. La chercheuse montre alors que les interactions des individus autour des écrans mobiles sont aussi dépendantes du contexte de la réception, de la scénographie des dispositifs que de l'expérience "spatio-sensorielle" qu'elles suscitent. Et que ce n'est qu'à ces conditions qu'il est possible de s'emparer de la pluralité de l'écran contemporain, en particulier mobile.

### < Abstract >

What are the features of the screens as interacting with images and above all with other spectators are concerned? Here the author develops a multimodal and multisensorial approach to analyse the mobile screen as a sensitive object. She mobilizes *Visual Anthropology* and *Space Studies* to understand people's interactions 'through' but also 'among' the screens. She stresses that such interactions depends as much on the context of the reception, on the narratives and scenography of the devices as on the corporeal and 'spatio-sensorial' experience it arouses. She highlights also that this is only in those conditions that it's possible to approach the plurality of the contemporary screen, in particular mobile.

### < Mots-clés >

Ecran-Espaces-Expériences-Autre-Visuel.

### < Keywords >

Screen-Spaces-Experiences-Other-Visual.

## 1. Introduction

La multiplicité des usages des écrans passe à la fois par l'étude de plusieurs types de dispositifs, des postures spectatoriennes, et par l'observation des expériences tantôt individuelles tantôt collectives de ces objets ré-« inventant nos quotidiens » d'aujourd'hui. Quelles spécificités des écrans en termes d'interactions aux images ? D'interactions des spectateurs aux contenus et surtout d'interactions des spectateurs aux spectateurs<sup>1</sup> ? Sur la question des interactions qui se déroulent autour des dispositifs, il convient de comprendre différentes médiations comme celles reliées aux lieux et aux temps, aux corps et aux sensations et simplement au monde et aux autres dans les environnements connectés.

Dans la tradition critique des Sciences de l'information et de la Communication, l'objet sensible qu'est l'écran mobile sera appréhendé dans l'article au regard du sens qu'il représente dans les différents quotidiens vécus par les acteurs (socio-professionnel, culturel, intime), sens produit en écho à la culture visuelle de ces derniers mais aussi en résonance avec les "histoires" construites au fur et à mesure de l'évolution de leurs usages. C'est donc l'objet connecté pris dans ses espaces (Chabert, 2012) et aussi ses imaginaires qui se révèle ainsi à une analyse communicationnelle et sociale (partie 2). Ce que les utilisateurs font devant et sur l'écran (Turkle, 1997), seuls et à plusieurs, ce qu'ils disent (*l'actionnel et le gestuel*), ce qu'ils manifestent et vivent comme émotion (impatience, colère, étonnement, joie, ennui, immersion, agacement, fantaisie) (*l'émotionnel*) et enfin ce qu'ils peuvent sentir dans l'environnement dans lequel ils se trouvent (coprésence de stimulations visuelles, sonores, auditives, olfactives, thermiques et tactiles) (*le sensoriel*), est pris en compte simultanément dans cette recherche. La littérature sur les usages sociaux des écrans est dense (Casilli, 2010 ; Sonet, 2012, Turkle, 1997), cependant la question de l'interactivité à plusieurs dans les espaces physiques autour de

---

<sup>1</sup> La figure de « spectateurs » est choisie car elle signifie davantage l'idée d'expériences sensibles autour de l'écran.

l'écran a été relativement peu étudiée dans les recherches en communication. Cette problématique mérite pourtant toute notre attention pour comprendre les significations de l'écran d'aujourd'hui qui, en envahissant de plus en plus la sphère publique, devient un objet de la connexion et de corps à corps quotidiens.

Nouveau « partenaire de l'interaction » (Goffman, 1973, 9), cet "écran mobile" dont la forme peut prendre celle d'un smartphone, d'une tablette numérique ou d'un ordinateur, tous transportables dans nos espaces communs, sera l'objet de cette recherche. Pour appréhender la complexité de ses usages, des méthodes visuelles et réflexives (avec l'écran mobile) (Busher et al, 2011) seront expérimentées (partie 3). Cette méthodologie mixte, empruntant d'une part à la sociologie des usages, d'autre part à l'anthropologie visuelle, permet de capter quelques usages émergents de cet écran transporté et d'en faire éprouver quelques caractéristiques (partie 4) visant à qualifier ce que l'on peut nommer un "écran au pluriel".

## **2. Les relations sociales autour des écrans mobiles**

L'histoire des médias a mis en lumière ces dernières décennies le passage de l'individualisation de la consommation et de sa fragmentation à la circulation des usages entre différents supports de communication. Dès lors, dans ce contexte, la circularité de l'information présente dans l'expérience individuelle ou collective des écrans est, à tort, souvent perçue comme une contrainte avec laquelle il faut composer dans l'exploration des relations aux médias. Dans son article théorique sur l'écran, Raphaël Lellouche exprime cette ubiquité où « le message n'adhère plus à son support. Il peut être affiché sur n'importe quel écran » et la retient comme étant « le principe de l'écran : il est interchangeable, substituable à un autre pour l'information qu'il affiche [...] l'écran se conjugue au pluriel ; il prolifère, s'imisce partout, envahit l'environnement technique » (Lellouche, 2004)<sup>2</sup>. Cela est sans

---

<sup>2</sup> Lellouche, Raphaël. (2004). Théorie de l'écran ©, texte en ligne.



compter que, dans le quotidien des usages de l'écran, sont réinventées de nouvelles manières d'être relié aux autres, de se rapprocher et de communiquer et que, n'en déplaise aux ténors de l'individualisation, des liens sociaux se reconfigurent dans les différents contextes des usages numériques. Plutôt qu'une contrainte, cette mise en sens articulée aux multiples supports mobiles est une opportunité qui permet d'explorer la variété des modes de relations des individus aux individus et des modes de présences à l'autre à travers ces médias.

### **2.1 « L'écran au pluriel » : l'expérience des espaces dans les rites de mobilité**

S'emparer de la notion de l'écran, par nature "barrière"<sup>3</sup>, dans l'analyse de la relation à l'autre constitue donc un défi pour la recherche. Comment peut-on en effet le définir quand il s'agit d'observer son usage social et ritualisé dans l'espace immédiat ? Dans la littérature, l'écran est souvent décrit comme « un *dispositif* à plusieurs entrées alliant dispositif social, dispositif technique qui le permet et dispositif narratif » (Frau Meigs, 2011). Si cette acception est à même de prendre en compte les usages sociaux présents dans les pratiques du numérique, elle reste encore vague quant à la part de l'expérience du lieu dans les rituels communicationnels, dimension pourtant récemment appelée de leurs vœux par plusieurs chercheurs sur les usages (Paquien Séguy, Carré in Vidal, 2012). Une recherche précédemment effectuée sur les usages des écrans nous a amenés, à partir des métaphores faites entre l'écran et certains objets du réel, à l'imaginer préféablement comme un *espace*, autrement dit non seulement un « voir sur » (surface), ni un « voir à travers » (fenêtre) mais un « voir dans, dedans et autour » (lieu) (Chabert, 2012). C'est une des raisons pour lesquelles nous proposons dans cet article l'étude du rapport à l'autre « autour » de l'écran mobile connecté. Il y a en effet dans les lieux de l'usage des médiations à explorer pour rendre compte de spécificités, en particulier la dimension affectivo-spatiale qui traduit les façons qu'ont les individus d'appréhender leurs relations aux autres dans des territoires médiatiques partagés.

---

<sup>3</sup> D'après la racine étymologique datant du XIII<sup>e</sup> siècle, « *escren* : panneau servant à se prémunir ».

Dimension dont on tire les enseignements de la géographie comportementale humaniste d'une part (Soja, 1996 ; Lefebvre, 1974 in Chabert, 2012), et des *Space Studies* d'autre part (Couldry et Mac Carthy, 2003). Dans cette perspective de rapprochement du concept de l'écran à celui d'espace, nous formulons ici l'hypothèse d'une expérience de spatialités (mouvements, places, corporalités) dans le rapport aux autres parmi les écrans et, symétriquement, d'une relation à l'autre fondamentale dans le vécu de l'espace. C'est sur cette double expérience que nous avançons, à partir de l'observation des usages des écrans mobiles, l'idée d'un "écran au pluriel"<sup>4</sup>, pluriel par son caractère social et aussi pluriel par ses multiples spatialités emboîtées.

## **2.2 Les images et les imaginaires partagés**

Le principe d'une « mise en système des différents outils et contenus des médias (ordinateur, terminal de téléphonie mobile, réseau, télévision) » (Miège, 2007, 183), n'exclut pas une spécificité propre aux différents écrans. Ces derniers proposent des usages, des pratiques ou des relations à explorer dans leurs contextes. La culture informatique n'est, par exemple, pas juxtaposable à la culture de la téléphonie. C'est à travers cette multiplicité culturelle, cette multiplication de formes, designs et formats (téléphone mobile, tablette numérique, ordinateur portable, smartphone)<sup>5</sup> et d'expériences que s'effectuent aujourd'hui les interactions dans la mobilité. En voici, préalablement à l'étude de terrain, quelques caractéristiques exploratoires issues de l'état de l'art.

Les images sur mobile sont nomades. Elles peuvent être vues par leurs utilisateurs sur différents supports en tous lieux et tous moments, aux yeux de tous parfois. L'information qui y circule, se déplace comme

---

<sup>4</sup> L'écran "se conjuguant naturellement au pluriel", d'après Raphaël Lellouche (2004) dans son article sur une théorie de l'écran.

<sup>5</sup> Lancien Thierry (2008). *Multiplication des écrans, images et postures spectatoriennes*, <http://intermedialite.blogspot.com/2009/10/multiplication-des-e-crans-images-et.html>

un nuage<sup>6</sup>, elle est mise au regard de l'autre et se synchronise en évoluant de l'un à l'autre des supports utilisés. Le spectateur se glisse dans la peau des personnages, devient de plus en plus friand d'expériences sensorielles immersives facilitées par les nouvelles prouesses de l'image (3D des images, réalités virtuelles et augmentées), qu'il peut consommer au gré de ses loisirs et désirs, seul ou à plusieurs<sup>7</sup>. Dans ce contexte, les usages deviennent tantôt relationnels, tantôt spectatoriels, tantôt éditoriaux (auto-productions d'images ou de vidéos avec les selfies par exemple). La mobilité encourage en effet l'apparition de formes d'expressions dédiées (Qrcodes, selfies, textos) qui s'adaptent aux nouvelles spatio-temporalités et qui s'invitent de plus en plus dans les modes de conversations des interacteurs. Ces conversations se déroulant fréquemment pendant des déplacements dans l'espace public, elles se partagent et s'entremêlent à celles des autres (texto au feu rouge, selfies au musée en famille, appels sur ses écouteurs dans la rue, visioréunions dans le train...).

En plus d'expériences spectatorielles marquées dans les "chairs" (Martin Juchat, 2008), les écrans incitent par ailleurs à des pratiques collectives où la médiation des autres et les modalités de présence aux autres dans les contextes d'usages sont très significatives. Nous ne croyons pas que l'écran soit « devenu transparent, caractéristique de l'individualisme démocratique de nos sociétés, repoussant sans cesse le social et le collectif pour leur substituer la silhouette solitaire de l'individu et son intimité » (Soulages, 2012, 48). Contrairement aux visions où l'écran généralisé serait souffrance de l'hyper-présence et incapacité de solitude (Turkle, *Alone Together*, 2012 in Vial, 2013, 221), nous pensons qu'il véhicule le « point de vue réflexif d'une communauté

---

<sup>6</sup> La métaphore du nuage (« cloud ») pour parler de l'écran mobile semble tout à fait appropriée pour évoquer à son sujet, d'une part les dimensions spatio-temporelles, l'ambiance quasi atmosphérique du déplacement ritualisé et, d'autre part, un phénomène lisible par toute une société.

<sup>7</sup> En témoigne l'engouement du public pour les expériences immersives avec les nouvelles images (Catégorie VR au Festival Tous Ecrans De Genève, Futuroscope, Laval Virtual...).

humaine sur elle-même [...], des visions assujetties à la présence du regard social » (Soulages, 2012, 44-45).

Les travaux contemporains sur les usages sociaux des écrans (Casilli, 2010 ; Soulages, 2012), nous apprennent en effet que la séparation entre une sociabilité en ligne ou hors ligne n'a pas de raison d'être, que dans tous les systèmes médiatiques nous sommes toujours en relation avec autrui et que les médias sont ces *espaces de rencontre avec l'autre*.

*« Pour ses usagers, la sociabilité d'Internet ne se substitue pas aux rapports de travail, de parenté, d'amitié. Elle se cumule avec eux. Les technologies numériques ne représentent donc pas une menace pour le lien social. Elles en constituent des modalités complémentaires »* (Casilli, 2010, 325).

Ces expériences communicationnelles reliées aux usages des écrans n'ont rien de virtuel. Les "amis" que je peux avoir dans un réseau social ne sont pas des amis virtuels : « ils sont aussi vrais que lorsque je dîne avec eux. La socialité en ligne n'a rien d'irréel » (Vial, 2013, 222). Aujourd'hui, chaque dispositif, chaque nouveau média produit une nouvelle manière d'entrer en interaction avec l'autre et en conséquence un nouvel imaginaire, une nouvelle perception de la relation à autrui. La mobilité n'échappe pas à cette règle. Le téléphone portable permet, par exemple, de se savoir connecté à l'autre en permanence, de tout contrôler d'un simple effleurement de doigt dans sa poche (Chabert et Veyrat, 2014). Il construit l'individu par et dans le social, au moyen de l'information et du culturel incorporé dans l'objet. De miroir du soi (règne des selfies) il devient miroir du social (monstration d'espaces sociaux traversés, chorégraphies d'usages à plusieurs autour des écrans). Il est ainsi possible de communiquer avec l'autre de multiples manières : du mode face à face au mode désynchronisé du partage dans les réseaux en passant par l'envoi de SMS, même si toutes ces manières de faire n'ont pas la même « aura phénoménologique » (Vial, 2013, 281),

ni la même « hétérophanie »<sup>8</sup> de nos jours. Soulignons que sur la magie des phénomènes d'apparition/disparition<sup>9</sup> propres à la figuration du visage à l'écran se développe toute une économie de la présence, dont Snapchat fait figure d'emblème aujourd'hui. Le visage, portrait « bavard »<sup>10</sup> de l'intersubjectivité<sup>11</sup>, ainsi épinglé et envoyé, transmet une forme contemporaine inédite d'ancrage à l'autre à travers les images. Par sa nature profondément haptique, il « touche » les publics alors témoins de ses apparitions sur l'interface, de ses voyages dans les espaces.

### **2.3 L'immersion partagée**

Ces usages récents témoignent d'une forte volonté de socialisation aux autres, comme l'incarne le selfie qui, par l'image de soi partagée, forme une sorte de nouveau langage de la présence. Nous pourrions encore évoquer ici de nombreuses scènes collectives jouées actuellement dans la sphère publique autour de l'usage des écrans mobiles (jeux géolocalisés communautaires<sup>12</sup>, flash mob connectés, installations urbaines, meetings politiques connectés...) mais arrêtons-nous seulement quelques instants sur une expérience spectatorielle de l'écran à plusieurs avec le film de cinéma *App The Movie*. Le cinéma simule en effet des mondes navigables, un « espace de synthèse dans

---

<sup>8</sup> Concept proposé par Samira Ibnelkaïd dans sa thèse sur l'altérité à travers les écrans (2016). L'hétérophanie étant le mode de présence profondément phatique où l'autre m'apparaît en même temps qu'il m'aperçoit.

<sup>9</sup> Serge Tisseron, à propos du « stade de la télécommande », parle du comportement jubilatoire des enfants qui font apparaître et disparaître des images à la télévision comme par magie. En référence aux travaux pionniers de Freud sur le « jeu de la bobine » (1996, 14-15).

<sup>10</sup> Terme utilisé par Francis Jauréguiberry (2014) pour désigner le téléphone portable comme un objet dont on parle énormément et dont on entend beaucoup parler, un sujet de conversation en société.

<sup>11</sup> « Toute relation intersubjective passe par le visage » (Lévinas in Bourriaud, 1998, 21).

<sup>12</sup> Citons le projet de recherche autour de l'application ©boo (Chabert et Brandon, 2016), jeu géolocalisé numérique développé autour des légendes urbaines partagées sur la ville de Chambéry.

lequel on peut avoir le sentiment de se déplacer “physiquement” » (Quéau, 1993, 13-14) à plusieurs. Le film *App* est désigné comme “second screen” par son réalisateur<sup>13</sup>, ce qui signifie que les spectateurs présents dans la salle de cinéma reçoivent des informations variées sur leur smartphone durant la projection (SMS, photos, vidéos, cartes). Dans cet environnement “augmenté”, l’écran de cinéma se double d’un second écran, celui du smartphone, dans l’écriture filmique.

*Image 1. En regardant un film, Genève, novembre 2013*



Les insertions visuelles à travers le smartphone permettent alors aux spectateurs présents de visualiser simultanément : le hors champ ou le contre-champ de l’image du grand écran, les plans montés en parallèle, l’espace filmique sous divers angles, les points de vue des personnages, les SMS que les acteurs rédigent ou reçoivent durant le film sur le smartphone, le reflet de ce qui est montré sur grand écran comme si le smartphone se comportait ici comme un miroir dans lequel se projettent les visages des acteurs (image 1).

Bien plus que la pratique individuelle « augmentée », ce qui frappe dans cet exemple, c’est cette expérience qui renforce pour les spectateurs un sentiment d’immersion partagée dans les images, car les non équipés regardent sur les écrans de leurs voisins qui se font un

---

<sup>13</sup> *App the movie*, first second screen cinema experience, réalisé par Bobby Boermans, présenté au Festival Tous Ecrans de Genève, catégorie transmédia, novembre 2013.

plaisir de leur montrer ce qui se passe, toute la salle s'éclaire grâce aux écrans de smartphone allumés en une sorte de communion... Les dispositifs d'images sont ainsi de plus en plus des « espaces à explorer qui créent l'illusion d'une présence réelle des objets qui y sont représentés et dans lesquels le spectateur imagine pouvoir entrer avec d'autres spectateurs »<sup>14</sup>. C'est bien ce sentiment d'immersion à plusieurs qu'on va chercher à observer à présent sur le terrain.

### **3. « Chorégraphies » de la mobilité**

#### ***3.1 Méthodes interdisciplinaires et visuelles***

Seule une méthodologie interdisciplinaire peut permettre de comprendre l'écran dans sa pluralité : phénoménologique (Merleau-Ponty, 1945), anthropologique (Winkin, 1996) mais également corporelle et visuelle (Andrieu, 2011 ; MacDougall, 2006). Si l'analyse sémiologique permet de concevoir ce qui fait signe et sens pour les utilisateurs (mouvements et points de vue, sons et musiques, images et textes, corps et représentations), si elle incarne souvent par le design « relationnel » un projet social (Bourriaud, 1998), la sociologie des usages reste indispensable à la compréhension du sens et du rapport à l'écran mobile pour les individus. Aussi, toute une série d'entretiens avec des utilisateurs de smartphone a été effectuée<sup>15</sup> durant lesquels il a été simplement demandé aux utilisateurs de parler de leur rapport à cet objet, par ailleurs souvent manipulé durant l'échange<sup>16</sup>. Ce ne sont donc pas les écrans mobiles en tant que tels mais bien les usages que les

---

<sup>14</sup> Tisseron, Serge (1998). « La construction du sens chez le téléspectateur », Conférence lors de la journée APTE, Les écrans, les médias et nous, Paris, Novembre 1998. Nous avons déjà pu observer cette pratique à plusieurs lors d'études d'usages des interactifs dans les musées. Les écrans interactifs étant investis par des "grappes" de visiteurs (Chabert et Bouillot, 2010).

<sup>15</sup> Entretiens réalisés dans le cadre d'un module de formation sur la sociologie des mobilités de 2010 à 2014 en Master Hypermédia et Communication/Création Numérique, à l'Université Savoie Mont Blanc.

<sup>16</sup> Dans la plupart des cas, le smartphone était posé à proximité sur une table ou restait dans les mains des interviewés durant l'entretien.

individus en font collectivement, les relations qu'ils ont à ces écrans, les imaginaires qu'ils y projettent et les interactions qu'ils initient dans les espaces sociaux habités d'écrans que nous observons. Soit « la manière dont les techniques sont animées par les acteurs : c'est à dire la manière dont ces pratiques génèrent du sens commun (au sens sémiotique), du lien (l'être ensemble) et des normes sociales (un ordre social) » (Martin Juchat, 2008, 83-84). Dans cette voie, les notions de plaisir à lire sur l'écran, de plaisir à les manipuler, de plaisir à les montrer et à en jouer avec les autres, ont été approchées. Par exemple, pour le téléphone mobile « le simple fait d'ouvrir l'objet, de presser des boutons sur le clavier, mobilise des univers de récits et de sens agrémentés de visuel, de tactilité et d'effets tridimensionnels » (Manovich, 2007). Reste donc à comprendre ces différentes spatialités et sensorialités partagées incontournables à l'étude du rapport à l'autre autour des écrans.

Cette observation de l'usage des écrans mobiles en tant qu'expérience communicationnelle sensible, a impliqué d'élaborer des méthodes originales. Dans le contexte d'une ethnographie multi-située dans plusieurs lieux, il devient nécessaire de proposer une approche basée sur les connexions autour de l'écran, sur les interactions tissées entre différents espaces connectés et sur les sensorialités communiquées. Une proposition consiste à l'ajout de formes visuelles et numériques pouvant constituer une "résonnance" (Coover, 2009) du sens produit sur ces objets, pour montrer non seulement ce que les gens font à travers les écrans mais aussi l'imaginaire<sup>17</sup> de la rencontre connectée. L'objet scientifique de réflexion qu'est l'écran, objet de vision et de sensorialité, amène à proposer naturellement une façon visuelle de l'appréhender. Par conséquent, en plus de la sociologie des usages retenue dans nos recherches, nous ajoutons donc une approche interdisciplinaire à partir des *Visual Studies* (MacDougall, 2006 ; Pink, 2007), des *Sensory Studies* (Martin Juchat, 2008 ; Pink, 2009) auxquelles nous associons en nouveauté les *Space Studies* (Couldry et Mac Carthy, 2003). Ces méthodes sont complémentaires. Elles sont utiles pour faire

---

<sup>17</sup> D'après une formule célèbre de Jean Rouch, anthropologue visuel français.



émerger le sens et ouvrent par ailleurs les Sciences de l'Information et de la Communication à de nouvelles directions appelant à l'utilisation de l'image comme méthode de recherche, alors qu'elle est encore trop souvent absente sur les usages<sup>18</sup>. Cela permet aussi de faire évoluer ces recherches dans leurs pratiques interdisciplinaires autour de la capture des formes de communication.

### **3.2 Flâneries**

Plusieurs images prises dans la mobilité de nos observations complètent les données ethnographiques de la recherche. Le point commun de ces images est qu'elles représentent toutes des personnes qui regardent un écran, qui sont en face à face et corps à corps avec eux dans les espaces physiques... Des personnes prises dans des contextes d'usages variés (se déplacer, visiter, bouger, se détendre, attendre) mais toujours en contact avec d'autres individus plus ou moins proches, co-présents ou inter-présents. Des images qui invitent à observer « la vie devant l'écran » (Turkle, 2007), les vies sociales autour de l'écran, qui traversent aujourd'hui les espaces publics comme privés, car les usages à plusieurs ne s'arrêtent pas à l'entrée de son "chez soi". Comme si, par la mise en visibilité des expériences à travers des images, des sons, des films, on pouvait en quelque sorte « faire éprouver » certaines interactions qui se jouent aujourd'hui à travers les écrans mobiles. L'image des pratiques sociales des individus devant les interfaces fige certaines scènes collectives d'écrans, des bribes de sensorialités et de corps communicants à même de faire vivre et « vibrer » leurs expériences (Dewey, 1934) auprès d'autres publics. Ces vécus sont révélés à travers un corpus d'images qu'on a nommé « flâneries interactives », qui montre les usages collectifs des écrans mobiles. L'idée de flânerie correspond parfaitement à ce que vit l'utilisateur de l'écran au pluriel. Il est à la fois « celui qui marche sans hâte, de manière aléatoire, s'abandonnant à des impressions et à ce qu'il voit dans

---

<sup>18</sup> Chabert Ghislaine (2014). « Les usages des écrans : vers une anthropologie visuelle de l'expérience de l'écran », HDR en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Bordeaux Montaigne.

l'instant »<sup>19</sup> et celui qui, dans sa pratique en mobilité, se balade et navigue à travers les multiples spatialités qu'il explore par son usage du numérique (Chabert, 2015 ; 2016). Au passage, ces flâneries rendent visibles toute la gestuelle des parcours, expressions des rythmes, des "respirations et des lenteurs"<sup>20</sup> (Banks, 2014) d'une société contemporaine en quête de nouveaux liens. Ces flâneries font résonner les pulsations d'une chorégraphie sociale et la manière qu'ont les individus de s'approprier un territoire à plusieurs.

C'est donc en croisant ces différentes focales qu'on a pu, par un processus d'immersion et d'empathie avec les acteurs, identifier et suivre les parcours écrans des usagers, leurs mouvements, leurs ressentis (curiosité, expérience esthétique, jeu, distraction, immersion) et l'émotionnalité communiquée face aux écrans. Toute « l'intermédialité » (Lancien, 2008) des interactions à travers les écrans mobiles se trouvant communiquée à travers un autre écran dans cette recherche (celui de notre propre smartphone).

#### **4. L'autre et l'écran**

##### **4.1 Dans l'orchestre de l'écran**

Les pratiques corporelles sont sources de compréhension et révèlent tout un jeu social (Goffman, 1974 ; Martin Juchat, 2008). En 1934, Marcel Mauss défendait déjà la thèse d'un social rejaillissant dans toutes « les techniques du corps » profondément enracinées des individus (1934). "Les corps émus dans la mobilité sont au cœur de l'intercompréhension et de la construction du sens social" (Martin Juchat, 2008). Ainsi, les interactions sont non seulement médiation entre formes tangibles (Andrieu, 2011) et interfaces, mais elles

---

<sup>19</sup> En référence à la métaphore du flâneur de Walter Benjamin reprenant les écrits de Charles Baudelaire (Chabert, 2015).

<sup>20</sup> Ici on évoque le travail original de Marcus Banks dans le champ des « slow research » (2014).

s'inscrivent aussi en tant qu'expériences sensorielles multiples (spatiales et immersives mais aussi ludiques, identitaires et émotionnelles). De nombreuses attitudes spatiales, rituelles et corporelles liées à l'usage du smartphone dans un lieu public sont saisies à travers les images issues de nos flâneries, notamment le fait que les personnes qui répondent à un appel se mettent à bouger, à marcher en décrochant des regards alentour. L'objet peut parfois être utilisé comme paravent<sup>21</sup> vis-à-vis d'autrui : stratégies d'évitement de l'autre à qui je manifeste mon indisponibilité en simulant le fait de consulter un message, à qui je refuse de répondre lorsque son numéro s'affiche... Il est aussi l'objet de scénarisations spatiales « réenchantées »<sup>22</sup>, notamment dans les territoires intimes de la mobilité : le portable au bar, dans la salle de bains, à la piscine, dans la voiture, sur la plage... Tel que l'évoque une de nos utilisatrices :

*« Son absence me pèse, il est à Paris... Je place inconsciemment mon portable sur le bar de la cuisine. C'est le lieu de nos retrouvailles du soir, de nos échanges sur la journée, pas un lieu de passage dans la maison mais exactement à l'endroit où l'on se retrouve chaque soir [...] Un peu plus tard je le dépose sur la table de nuit, dans mon lit, au moment du coucher »* (Verbatim, 2013)

Les marques d'affection et d'attachement vis-à-vis du portable sont nombreuses dans les paroles des utilisateurs interrogés : « on est attaché à son portable », « je suis pas très téléphone mobile », « je tiens à ma dernière tablette tactile », « je m'entends bien avec mon téléphone mobile » voire même « je suis "amoureux" de mon téléphone » (Verbatim, 2010). Le téléphone portable sollicite énormément l'affectif. On lui en veut de ne pas sonner ou au contraire de sonner de façon impromptue, de manifester exagérément notre présence aux autres quitte à nous faire "perdre la face" (Goffman, 1974). Objets d'attachement, contenus "attachés", dernières générations d'androïds, ces machines nous accompagnent, nous suivent et nous ressemblent, avatars de langage aux compétences conversationnelles de plus en plus développées.

---

<sup>21</sup> Racine étymologique « escreen » évoquée ci-dessus.

<sup>22</sup> Gilbert Simondon (1958). Du mode d'existence des objets techniques.

L'attachement est par ailleurs le leitmotiv dans les réseaux sociaux dans lesquels on manifeste qu'on "aime" ou non une information en le faisant savoir à toute sa tribu. Cette vision de l'écran comme artefact, beaucoup plus présente dans les recherches anglo-saxonnes (Jewitt et Triggs, 2006), permet d'une part de prendre en compte les rapports fétichistes, rituels et émotionnels à ces objets et, d'autre part, de voir comment ils entrent en résonance avec le social et les autres (Chabert et Veyrat, 2014). « Nous vivons avec les objets qui nous entourent [...]. Car contrairement aux autres humains dont nous pouvons être privés dans l'expérience de la solitude, nous ne sommes jamais séparés des objets. Nos liens avec eux sont permanents, ce qui explique qu'ils peuvent être durables et profonds » (Vial, 2013, 280-281). Les écrans mobiles, par nature banals et familiers "font partie" de nous, ils nous "imprègnent"<sup>23</sup>. Ils existent dans un espace « mi-lieu » et « transitionnel » (Winnicott, 1969, 14), un troisième lieu<sup>24</sup> (Chabert, 2012). Transportés, tout près du corps, ils portent nos traces, nos empreintes, sont coulés dans le sensoriel primitif : l'odeur, le toucher, le goût, la vision (Winnicott, 1969, 15). Car, le smartphone, est dans sa nature un « écran de communication » (Sonet, 2012, 194), autorisant des dialogues et des échanges de différents types, textuels *via* le SMS ou le mail, visuels *via* les vidéos ou à distance *via* les applications Skype ou FaceTime, voire "sexuels"<sup>25</sup> aussi parfois. Il est un écran collectif qui « favorise le visionnement de contenus audiovisuels en groupe (de 2 à 20 mn), dans

---

<sup>23</sup> En référence à l'"imprégnation" définie par Ghislaine Chabert et Marc Veyrat comme « une infiltration du dispositif dans la chair du regardant ». In Veyrat M. (dir.) (2015) 100 Notions pour l'Art Numérique, Éd. de l'Immatériel, Paris, 141-142.

<sup>24</sup> Espace sensible qui incarne le va et vient entre les espaces réels et virtuels, cette flânerie des déambulations dans le numérique, cet espace devenant finalement LE lieu d'appartenance.

<sup>25</sup> En référence au concept de « sexto », Sophie Demonceaux (2014), « Être ensemble à l'heure du nomadisme communicationnel : le couple à l'épreuve des TIC », in *XIX<sup>ème</sup> Congrès international de la Société française des Sciences de l'Information et de la Communication, Penser les techniques et les technologies*, Toulon, 4-6 juin 2014.

les bars, les restaurants, les gares et les aéroports. Il renforce ainsi le lien du collectif » (*Idem*) et permet d'*entrer dans l'orchestre*.

La figure suivante, basée sur un montage panoramique, montre quelle est la présence de l'objet connecté au sein du groupe dans un rituel de détente, ici le fait de prendre un verre en terrasse avec ses amis.

*Image 2. En prenant un verre, Brest, mai 2012*



Le point de vue donne l'illusion au lecteur de se trouver au centre de l'événement montré. Si la qualité (non conventionnelle) des images ici présentées souffre de conditions de prise de vue défavorables (images prises à la tombée de la nuit avec un smartphone), elle témoigne cependant, d'une certaine « vérité » du regard du chercheur sur la situation ethnographique. Cette esthétique met en visibilité l'espace des présences autour de l'écran et évoque plusieurs temporalités qui peuvent s'emboîter : celle de l'attente, celle de l'instant saisi à la volée du SMS de l'autre se manifestant, enfin, celle de la fin de journée... L'écran s'invite à la table et, bien que retourné pour le cacher, il reste présent durant la totalité de l'échange à l'esprit de sa propriétaire comme des autres invités. Sa propriétaire le prend dans les mains, le consulte fréquemment et inopinément tout en protégeant une part de son intimité numérique du regard des autres en le retournant sur la table. Elle introduit une présence au regard des autres, dans toute sa scénographie de l'attente<sup>26</sup>. Dans cet exemple on voit combien l'absence

---

<sup>26</sup> « Il y a une scénographie de l'attente : je l'organise, je la manipule, je découpe un morceau de temps où je vais mimer la perte de l'objet aimé » Barthes Roland (1977). *Fragments d'un discours amoureux*, Seuil, 47.

peut être bruyante et combien le mobile devient un instrument de l'orchestre et de l'altérité.

Dans d'autres situations filmées, comme ici lors d'un concert de jazz, le smartphone est utilisé par de nombreux spectateurs pour enregistrer le spectacle et le partager immédiatement avec leur réseau. On distingue cette pratique au nombre d'écrans allumés parmi le public.

*Image 3. En filmant le concert, Vienne, juillet 2012*



Contrairement au cas précédent, en terrasse, où le sujet attendait un signe de manifestation de l'autre sur l'écran, ici c'est « Je » qui manifeste sa présence à l'autre à travers son écran. Cette action de communication s'appuie sur une forme d'apparition du soi, qui consiste à exhiber sa place et sa présence parmi les autres, comme trace de présence à un événement. La relation à l'autre à travers l'écran mobile se fait donc bien dans ce va et vient entre le rapprochement et la distance, ce tempo entre la présence et l'absence. Et cette partition se joue bien au pluriel dans les lieux partagés par les publics.

#### ***4.2 Corps à corps parmi les écrans***

À l'image, on repère que de nouveaux rituels du corps sont associés à ces pratiques. D'ailleurs, il suffit de voir comment les marques

s'emparent de ces nouvelles formes d'expression pour communiquer<sup>27</sup>. Les pratiques de l'écran ne surgissent pas de rien mais prennent en effet racine dans les expériences médiatiques qui lui ont préexisté. Elles sont "enchevêtrées" (Méadel et Proulx, 1998) aux pratiques préalables des autres médias qu'elles complètent, métissent et étendent à d'autres sphères. Elles révèlent ainsi des comportements déjà en germe dans les pratiques plus anciennes : manipulation tactile des tablettes évoquant le feuilletage d'un livre, visiophonie sur des modes de mise en images picturaux, SMS qui réinvente la communication textuelle télégraphique, cadrage avec sa tablette portée à bout de bras comme dans la photographie, jeux où il faut "gommer" l'écran avec ses doigts comme dans le dessin, mobiles qui communiquent et se touchent... Notons sur ce dernier point que l'artiste Ange Leccia avait travaillé sur ce concept de communication tactile entre écrans autour de sa série poétique des "arrangements" autour du baiser<sup>28</sup> (entre deux ordinateurs, deux télévisions, deux projecteurs...). L'artistique anticipant souvent les usages futurs des dispositifs. Ces pratiques imbriquées sont par nature plurielles, elles sont les composites de toute une archéologie de gestes et de rituels antécédents qu'elles rejouent avec le numérique.

D'autres gestualités impliquant le collectif sont totalement inattendues. Au gré de nos balades, certaines images d'usages collectifs des écrans nous ont interpellés quant à leurs mises en scène dans les espaces, véritables chorégraphies collectives proposées. Dans l'image 3 (à droite), un jeune homme, lors du concert, se met à faire danser ses doigts sur le smartphone de son amie assise à ses côtés, justement en train de filmer le spectacle avec son écran. Le geste capté interpelle sur l'appropriation de l'écran qui devient ici en quelque sorte un 3<sup>ème</sup> personnage, ce « partenaire de l'interaction » venant s'immiscer dans

---

<sup>27</sup> En 2013, la publicité d'Apple pour son iPhone où toute une série de gestes d'écrans sont filmés et montés bout à bout témoigne très bien de ces nouvelles pratiques corporelles, notamment le fait de tenir le portable à bout de bras pour filmer ou se filmer dans l'environnement. Consulté le 14 septembre 2013 sur <https://www.youtube.com/watch?v=jnZ0yhsI6xc>

<sup>28</sup> Ange Leccia, Arrangement Le baiser, 1985-2004, Présentation à la Biennale d'Art Contemporain, Lyon, 2003.

l'intimité du couple, à l'exposition des autres. Ce geste bricolé manifeste en image un geste de « détournement » de l'usage (De Certeau, 1980), de réinvention de l'espace par le geste numérique. Ici, le fait de faire danser ses doigts sur le cadre du smartphone, alors que l'écran reproduit en abyme l'image et le son du concert qui se joue dans la scène musicale « physique ». Action qui devient elle-même objet de spectacle et de contemplation pour les personnes alentours.

### ***4.3 Foules connectées***

Le mobile devient aussi l'emblème de certaines relations en duo, voire trio lorsque les fratries s'en emparent et s'agglutinent en grappe autour d'un ou plusieurs écrans partagés en famille. Plusieurs saynètes de la vie courante illustrent aussi ce nouvel usage :

*Image 4. En attendant le train, Loughborough, mars 2012*



Dans l'espace public, un usage anodin de l'écran mobile peut, par exemple, être observé au sein des couples qui, dans des moments d'intimité, notamment liés à l'attente, vont copartager un bout de leur tablette et se créer un même « horizon fusionnel », « fondé par le partage et l'échange d'un contenu ou d'une œuvre » (Bourriaud, 1998,



57). Ci-dessus deux concubins, en attendant l'arrivée de leur train, regardent un film sur la tablette de l'un et copartagent le même écouteur. Scène qui se reproduit, en écho, par les publics alentours.

Par son fonctionnement profondément empathique, le mobile emboîte ainsi aux espaces publics, les territoires plus personnels des couples, des fratries, des amis et des groupes cassant en quelque sorte certaines injonctions séparatistes de la proxémie sociale (au sujet du sentiment amoureux ou de l'amitié en public par exemple). L'usage familial qu'on avait avec l'écran de télévision ou les écrans interactifs des musées, se déplace aujourd'hui de façon totalement inédite dans l'espace public, marquant bien cette hybridation de sphères autrefois cloisonnées. L'écran dans sa portabilité et son hybridité est un espace occupé et vécu à plusieurs et, comme nous venons de le voir, les échanges sont nombreux autour de l'écran partagé. Il marque des moments collectifs de grande richesse dans nos espaces et devient cet espace emboîté (Cauquelin, 2002), ce troisième lieu où « le sens transparaît à l'intersection de mes expériences et à l'intersection de mes expériences et de celles d'autrui » (Merleau-Ponty, 1945, 15). Les différentes scènes ethnographiques représentées ici montrent bien cette vie (silencieuse) des relations à l'autre et combien, contre toute attente, l'écran peut se conjuguer au pluriel.

### **Bibliographie et références**

- Andrieu Bernard (2011). *Le corps du chercheur : une méthodologie immersive*, Presses Universitaires de Nancy : Epistémologie du corps, L'Harmattan, Nancy.
- Bourriaud Nicolas (1998). *Esthétique relationnelle*, Les Presses du réel, Paris.
- Büsher Monica. Urry John, Witchger Katian (2011). *Mobile methods*, Oxon Routledge.
- Casilli Antonio (2010). *Les liaisons numériques : vers une nouvelle sociabilité ?*, Seuil, Paris.
- Catoir Julie, Lancien Thierry (2012). Multiplication des écrans et relations aux médias : de l'écran d'ordinateur à celui du smartphone, *Revue MEI, Médiation et Information*, Ecrans et Médias, n°34, pp. 53-65.

- Cauquelin Anne (2007). *Le site et le paysage*, Quadrige, Essais débats, PUF, 1ère édition en 2002, Paris.
- Chabert Ghislaine (2015). Flâneries. *100 Notions pour l'Art Numérique*, Éditions de l'Immatériel, Paris, p. 102.
- Chabert Ghislaine (2012). Les espaces de l'écran. *Revue MEI, Médiation et Information*, Ecrans et Médias, n°34, pp. 203-215.
- Chabert Ghislaine, Veyrat Marc (2011). eMOTION, Pour une mobilité multi-sensorielle, *Revue Numérique ICCI, Images de la Culture/Culture des images*, n°1, pp. 95-99.
- Chabert Ghislaine, Brandon Carole (2016). @boo : journey through digital time of the city, *City temporalities*, Europa prod, pp. 81-90.
- Chabert Ghislaine, Bouillot Daniel (2010). Du réel au virtuel : une expérience de visite dans l'exposition, *Revue Culture et Musées*, n°15, pp. 117-135.
- Coover Roderick. (2009). On Vérité to Virtual : Conversations on the Frontier of Film and Anthropology, *Revue Visual Studies*, vol. 24 (3), pp. 235-249.
- Couldry Nick, Mac Carthy Anna (2003). *Mediaspace, Place, Scale and Culture in a media age*, Routledge, Royaume-Uni.
- De Certeau Michel (1980). *L'invention du quotidien*, tome 2, Folio essais, Gallimard, Paris.
- Dewey John (1934). *Art as experience*, Southern Illinois, University Press, *L'art comme expérience*, Folio Essais, 2010 pour l'édition française.
- Frau Meigs Divina (2011). *Penser la société de l'écran, dispositifs et usages*, Presses Sorbonne nouvelle, Paris.
- Goffman Erving (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne*, tome 1, Editions de Minuit, Le sens commun, Paris.
- Goffman Erving (1974). *Les rites d'interaction*, Editions de Minuit, Le sens commun, Paris.
- Ibnelkaïd Samira (2016). *Identité et altérité par écran : modalités de l'intersubjectivité en interaction numérique*. Thèse en Sciences du langage, Université Lumière Lyon 2.
- Jewitt Carey, Triggs Teal (2006). Screens and the social landscape, *Revue Visual Communication*, 5/2, editorial, pp. 131-140.
- MacDougall David (2006). *The corporeal image : Film, Ethnography, and the Senses*, Princeton University Press, New Jersey.
- Manovich Lev (2002). The poetics of Augmented Space : Learning from Prada, *Revue Visual Communication*, 5(2), pp. 219-240.

- Martin Juchat Fabienne (2008). *Le corps et les médias - La chair éprouvée par les médias et les espaces sociaux*, De Boeck, Culture et Communication.
- Marzloff Bruno (2009). *Le cinquième écran, les médias urbains dans la ville 2.0*, Fyp, La fabrique des possibles.
- Méadel Cécile, Proulx Serge (1998). Accusé de réception, le téléspectateur construit par les sciences sociales. (Chapitre 4) in Proulx (dir.), Montréal, Presses Universitaires de Laval.
- Merleau Ponty Maurice (1945). *Phénoménologie de la perception*, Gallimard, Paris.
- Miège Bernard (2007). *La société conquise par la communication - Les TIC entre innovation technique et ancrage social*, Vol. 3, PUG, Grenoble.
- Pink Sarah (2007). *Doing visual ethnography*. Sage, London.
- Pink Sarah (2009). *Doing Sensory ethnography*, Sage, London.
- Quéau Philippe (1993). *Le virtuel, vertus et vertiges*, Champ Vallon, coll. Milieux.
- Sonet Virginie (2012). L'écran du smartphone dans tous ses états, Revue *MEI, Médiation et Information, Ecrans et Médias*, n°34, pp. 189-199.
- Soulages Jean-Claude (2012). L'image écran, de la toile à l'interface, Revue *MEI, Médiation et Information*, n°34, pp. 43-52.
- Tisseron Serge (1996). *Le bonheur dans l'image*, Les empêcheurs de penser en rond, 2003 (1<sup>er</sup> éd 1996), Le Seuil, Paris.
- Turkel Sherry (1997). *Life on the Screen - Identity in the Age of the Internet*, Weidenfeld & Nicolson, London.
- Vial Stéphane (2013). *L'être et l'écran, comment le numérique change la perception*, PUF, Paris.
- Vidal Geneviève (2012). *La sociologie des usages, continuités et transformations*, traité des Sciences et techniques, Hermès, Lavoisier.
- Winnicott Donald (1969). *Les objets transitionnels*, Petite bibliothèque Payot, Ed 2010 Paris.
- Winkin Yves (1996). *Anthropologie de la communication*, De Boeck Université, Bruxelles.

# Bibliothèque et liens intergénérationnels

## *Situations d'interactions avec tablettes*

< **Mabrouka El Hachani**<sup>1</sup> >

1. *Laboratoire Elico, Université Jean Moulin Lyon 3*  
6 Cours Albert Thomas - B.P. 8242 – F-69355 Lyon Cedex 08, France  
mabrouka.el-hachani@univ-lyon3.fr

DOI:10.3199/RIN.1.1-n © AFDI 2017

### < RESUME >

Les bibliothèques en tant qu'institutions et organisations sociales participent à l'inclusion sociétale des aînés en répondant tout d'abord aux pouvoirs publics sur la question de la lutte contre l'isolement, par la proposition de divers services et activités culturelles. Elles participent aussi à l'accompagnement d'une politique d'inclusion numérique plus juste, dans une société où les échanges et les modalités de communication se font à travers des dispositifs numériques. Pour attirer ce public, les bibliothèques orientent leurs réflexions vers un axe intergénérationnel à travers différentes formes de médiations. Ce travail met en évidence les enjeux sociétaux qui participent également à la transformation du cadre d'intervention des acteurs de l'organisation. En effet, cela les amène à envisager une posture différente notamment dans les modalités interactionnelles avec les usagers de tout âge et la redéfinition du périmètre de la structure. Différents types de profils d'usagers intergénérationnels sont mis en évidence suite à une expérimentation d'une bibliothèque participative et événementielle autour d'éditeurs d'applications famille. Ce type de médiation ouvre ainsi la possibilité aux acteurs institutionnels et culturels d'envisager une posture de médiation dynamique, favorisant le maintien du lien et de l'échange intergénérationnel et participant de ce fait à la cohésion sociale.

### < Abstract >

Libraries as institutions and social organizations participate in the social inclusion of elders by responding public authorities first of all in the fight against isolation by proposing various services and cultural activities but also in accompanying appropriation digital culture in view of digital inclusion more

Interfaces numériques. Volume 6 – n°2/2017

just especially in a society where the exchanges and the modalities of communication are made through digital devices. To attract this public, the library focuses its reflections on an intergenerational axis through different forms of mediation, including reading, classical mediation or more innovative and socially stimulating, library experience for an intergenerational audience. This work highlights the societal stakes which also contribute to the transformation of the intervention framework of the actors of the organization and lead them to consider a different posture especially in the interactional modalities with the users of all ages and the redefinition of the perimeter of the structure. Different types of intergenerational users are highlighted, thus opening the way for institutional and cultural actors to envisage a dynamic posture in maintaining intergenerational ties and exchanges, thus contributing to social cohesion.

**< Mots-clés >**

Bibliothèque, tablette, liens intergénérationnels, sénior, enfant, applications, jeux, interaction.

**< Keywords >**

Library, tablet, intergenerational relations, senior, child, applications, games, interaction.

---

## **1. Introduction**

Les écrans ont progressivement pris une place de plus en plus importante ces dernières années, suite à la transformation de la société de l'information en une société numérique (Compiègne, 2010). En effet, de nombreuses études (Muller, 2012 ; 2014) (Bigot *et al.* 2014) mettent en avant l'augmentation de l'acquisition de tablettes tactiles en France, aux Etats-Unis et en Australie. Dans une étude comparative concernant l'usage des tablettes et smartphones, (Muller, 2012) explique que l'usage de ces outils mobiles est devenu habituel pour lire et répondre aux mails, chercher de l'information pratique (recette de cuisine, météo, etc.), se divertir, etc. Cela se traduit par des pratiques d'écrans de plus en plus prégnantes dans le quotidien au point de modifier les modalités de communications et d'échanges ainsi que les processus de sociabilité et de relations familiales. (Pasquier, 2001) le constatait déjà à travers une enquête, sur divers dispositifs médiatiques et techniques, réalisée quelques temps avant l'émergence du web social en 2001. S'ajoute à

cela, un changement d'orientation significatif des autorités publiques qui encouragent des initiatives sur l'inclusion numérique et les solutions basées sur les points soulevés par le modèle de la fracture numérique, qualifiée parfois de fracture générationnelle (CNNum, 2013 ; Rizza, 2006). En effet, la question des aînés revêt des enjeux sociétaux d'une importance cruciale tels que la dignité et le confort de vie, le maintien de l'autonomie et de l'auto-détermination, tout comme l'inclusion sociale et la lutte contre l'isolement (Bergert-Amselek, 2015). L'allongement de la durée de vie aujourd'hui, couplé à l'avènement du papy-boom, amène les pouvoirs publics à se préoccuper de ce phénomène social.

Toutefois (Accart, 2015, 26) interroge la place de ces personnes dans le cercle familial ainsi que la manière dont la société a réuni autant de générations, des arrière-grands-parents aux arrière-petits-enfants. Il souligne le fait qu'analyser la problématique de l'allongement de la durée de vie des séniors uniquement à travers les aspects économiques est trop réducteur car cet allongement impacte également les relations sociales, notamment à l'intérieur de la cellule familiale. C'est sur ce point que nous souhaitons porter notre attention, en définissant tout d'abord les termes « génération » et « intergénérationnel ». Selon le Dictionnaire de l'Atilf en ligne, le premier terme désigne, d'une part, « [l'] ensemble de ceux qui descendent d'une même origine. La génération peut désigner, d'autre part, « chaque degré de filiation, il renvoie au laps de temps qui sépare ces degrés de filiation, (environ trente ans) ». Ainsi, la génération rassemble un groupe d'individus d'une même famille pour une période donnée. Mais lorsque l'on souhaite évoquer les membres d'une famille à des périodes différentes et ayant possiblement des liens entre eux, on parle alors d'intergénérationnel. Comme le précise (Gilles, 2011) « [...] le lien intergénérationnel met en contact, dans la plupart des cas, des personnes d'âges différents ». (Dupont, 2015, 37) souligne aussi que l'intergénérationnel fait partie du « mieux vivre ensemble ». Cette notion est en quelque sorte un levier pour la rencontre, l'échange et le dialogue. Mais comment ces liens se nouent-ils dans notre société contemporaine ? Il n'est plus à rappeler la très grande expansion du numérique dans nos moyens d'échanges et de communication

aujourd'hui. (Tisseron, 2015, 257) met en avant le fait que la révolution numérique est « une révolution des liens et de la sociabilité » : « dans la culture du livre, les liens privilégiés sont essentiellement de proximité physique et la famille est l'unité fondamentale. En revanche, dans la culture numérique, les liens privilégiés sont ceux qui consistent à partager un centre d'intérêt commun. La proximité physique n'est plus garante de l'intensité de la relation. Les relations à distance, notamment par Skype, s'imposent comme aussi réelles que les relations en présence corporelle ». Comment notre société dite inclusive s'y prend-elle pour faire en sorte que le continuum d'échanges et de communication intergénérationnelle puisse perdurer, malgré l'écart des pratiques numériques entre générations ? L'exemple peut être celui du projet Intergénération@tions, qui, lancé en 2003 dans un EPHAD du centre-ville de Brest, a mis des collégiens en échec scolaire dans une situation de formateur des seniors aux outils numériques.

Selon (Stricevik et Ksibi, 2012), la bibliothèque est en mesure de répondre à ce projet de cohésion sociale car elle est par essence le lieu idéal pour mixer les générations, par la complétude de son offre à destination de tous les publics constituant la famille »<sup>1</sup>. Toutefois, (Alix, 2015, 21) souligne que les seniors fréquentent la bibliothèque comme tout autre service public tout en faisant le constat que cette fréquentation n'est pas interrogée car, dit-il, « *ce sont des adultes et, en outre, plus libres que les autres, puisque retraités* ». Plus l'âge augmente et moins les seniors se manifestent dans ces lieux, d'ailleurs leur inscription ainsi que leur fréquentation sont moins importantes. Il souligne la difficulté pour les professionnels de tenir compte des besoins de ces publics. Alix évoque l'idée de développer un ensemble de services à proposer sur place (accueil, accessibilité collection, confort et convivialité des lieux, animations, etc.). Cette idée renvoie au concept de

---

<sup>1</sup> *Op cit.* p. 27.

« la bibliothèque tiers lieu »<sup>2</sup> ou « bibliothèque lieu de vie en proximité » favorisant les interactions sociales (Servet, 2010).

L'interaction sociale concerne en particulier l'acte de communication, considéré comme un phénomène global intégrant divers types de relations verbales ou non verbales (paroles, accent, regard, gestes, apparence, distance interpersonnelle, etc.). (Goffman, 1974) a montré comment dans une relation de communication, chaque interlocuteur tient compte en permanence de l'image qu'il s'est construite de l'autre et de celle qu'il veut donner de lui-même, en tentant avant tout de se « sauver la face ». De fait, explique (Seibel, 2012, 63) l'intergénérationnel « [...] conduit à s'interroger sur ce qui circule dans la relation, ce qui se transmet, comment, de qui à qui, dans quel but et avec quelles conséquences sur le lien social. » Ainsi, l'interaction sociale repose sur une approche systémique qui met en relation divers éléments porteurs de significations propres mais transformées, interprétées par les acteurs à travers le processus de communication après « [...] négociation et confrontation entre les acteurs. Elles sont d'ordre cognitif, mais aussi social, affectif, émotionnel »<sup>3</sup>. L'approche écologique et compréhensive considérant l'utilisateur comme un acteur situé et incarné, semble pertinente à adopter dans la mesure où la cognition humaine est avant tout un phénomène à la fois social, culturel et technique (Hutchins, 1995, 2010). Hutchins s'est inspiré des travaux sur l'écologie de l'esprit de Bateson (1977) ainsi que sur ceux de (Gibson, 1979) concernant les problèmes de perception et le phénomène d'affordance. « Ces auteurs s'attachent aussi bien à la prise en compte des dynamiques et des environnements dans lesquels les processus cognitifs se développent,

---

<sup>2</sup> L'espace de socialisation renvoie au troisième lieu. Cette notion, forgée au début des années 1980 par Ray Oldenburg, professeur émérite de sociologie urbaine à l'université de Pensacola en Floride, se distingue du premier lieu, sphère du foyer, et du deuxième lieu, domaine du travail. Il s'entend comme un volet complémentaire, dédié à la vie sociale de la communauté, et se rapporte à des espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle.

<sup>3</sup> *Op. cit.*, p. 312.



*qu'à montrer comment le sens de l'environnement est produit par des acteurs constamment engagés dans un monde matériel* »<sup>4</sup> Il s'inscrit ainsi dans une approche écologique de la cognition. À l'image de (Seibel, 2012, 63), nous pouvons nous interroger : « [...] *S'agit-il de circulation de services, de transmission de connaissances, de compétences, de biens symboliques, de valeurs entre générations, sachant que l'intergénérationnel fait de chacun à la fois un héritier et un passeur de la mémoire, de l'histoire, des savoirs, du patrimoine, et des valeurs liées à la filiation tels le respect, la solidarité ?* »

## **2. Méthodologie**

(Bats, 2014, 14 et 25) inscrit la participation dans une approche innovante, militante de la bibliothèque. Elle met ainsi en avant son rôle social et politique, amenant à repenser collectivement la bibliothèque, incluant les points de vue des publics non pas en tant que cœur de cible mais bien comme acteur de l'organisation aux côtés des professionnels. Ainsi, le concept de bibliothèque participative (Bats, 2015, Day 2014) est perçu comme un levier pour redynamiser et maintenir la communication avec les usagers. Toutefois les enjeux et les limites de la participation sont à évoquer, notamment la portée événementielle de ce concept.

### **2.1. Un événement et des participants**

Un cadre d'expérimentation mettant en œuvre ce concept de *bibliothèque participative* a été co-construit avec la Bibliothèque municipale de Lyon, des éditeurs d'applications et des étudiants. Cette bibliothèque participative s'est concrétisée en un processus d'évaluation de contenu interactif d'applications sur tablettes destinées à un public famille à travers un parcours ludique et interactif. Les évaluations ont

---

<sup>4</sup> Natalia La Valle, « Temporalités distribuées et partagées. Une approche écologique des activités familiales dans le foyer » in revue de sciences humaines, *Tracés*, 22 | 2012, [En ligne], URL : <http://traces.revues.org/5428>, mis en ligne le 21 mai 2014, consulté le 2 janvier 2017.

été filmées à l'aide d'un dispositif filmique incluant une caméra 360°<sup>5</sup>. Les participants au nombre de 20 usagers (dont 12 enfants et 8 adultes, seniors compris) ont participé à cette évaluation.

L'événement a eu lieu dans une salle intitulée « Salle des découvertes »<sup>6</sup> à la bibliothèque municipale de Lyon site Part-Dieu.

Cet aménagement<sup>7</sup> a été réfléchi et discuté avec le personnel de la BML ainsi que les membres du groupe de travail IMPEC<sup>8</sup> du laboratoire ICAR.

---

<sup>5</sup> Collaboration avec la Cellule Corpus Complexe (CCC) du laboratoire ICAR (UMR 5191, CNRS, Université Lyon 2, ENS de Lyon). Site Internet de la CCC : <http://www.icar.cnrs.fr/ccc/>

<sup>6</sup> Capacité d'accueil : 50 personnes maximum.

<sup>7</sup> L'espace a été aménagé par un groupe d'étudiants en licence Information et Communication à l'Université Lyon 3 dans le cadre d'un projet tuteuré intitulé "les 72<sup>e</sup> de la Com".

<sup>8</sup> Interactions Multimodales Par Ecran (IMPEC), <https://impec.sciencesconf.org/>

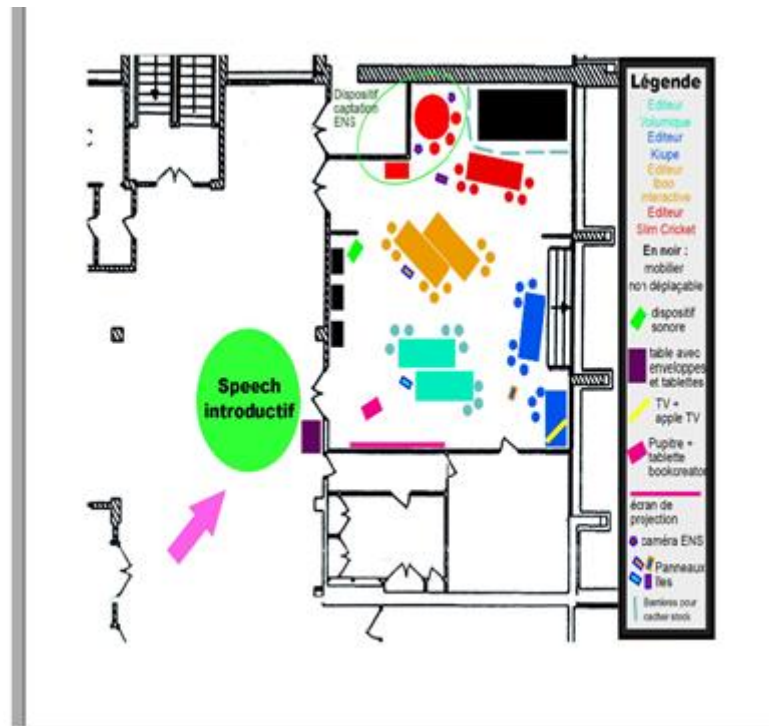


Figure 1. Plan aménagement espace de la salle lieu de captation des données

L'espace a été découpé en quatre grandes zones (accueil, éditeurs, chercheurs, espace création œuvre collective). Quatre éditeurs d'applications étaient présents<sup>9</sup>. Un espace de co-construction d'une œuvre collective à partir de photos ou sons pris par la tablette prêtée pour le parcours et lors de chaque passage auprès d'un éditeur. Le parcours est défini par avance pour éviter un encombrement devant un même stand et un maître du temps en mode speed dating gère la régulation. C'est une rencontre directe entre les créateurs d'applications et le public. Les professionnels, quant à eux, observent. Les étudiants accompagnent et guident les participants, régulent les flux et les temps dédiés à chaque échange et évaluation du stand. Les enfants sont centraux dans ce dispositif.

<sup>9</sup> Chaque éditeur représentait une île imaginaire que les usagers se devaient d'explorer.

## 2.2. L'espace de captation et précisions sur le déroulé

Un espace a été dédié au chercheur pour la captation de données sur un éditeur précis au fond de la salle. Le choix de l'éditeur a été fait en fonction à la fois du contenu de l'application (trame fictionnelle de l'application bâtie sur une enquête à l'époque de la préhistoire appuyée par de riches interactions multimodales, qualité narrative de l'application, etc.) et du public large qu'elle peut intéresser.

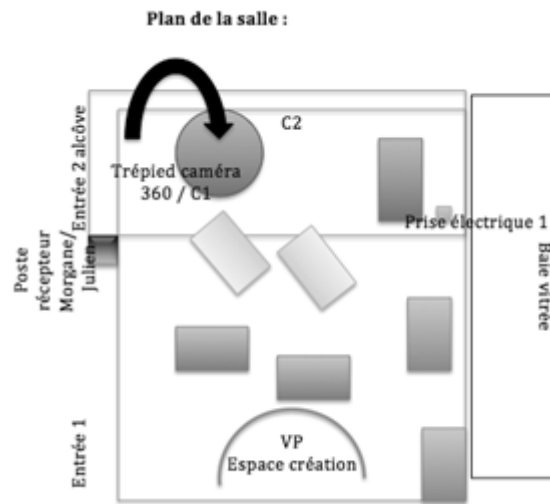


Figure 2. Plan de la salle et modalité de la captation <sup>10</sup>

Cette captation a pu être réalisée avec l'aide de la Cellule Corpus Complexe (CCC) du laboratoire ICAR (UMR 5191, CNRS, Université Lyon 2, ENS de Lyon). La photo ci-dessous illustre bien le lieu de captation :

<sup>10</sup> Source : Develotte, C. Domanchin, M. et El Hachani, M. Corpus Tablettes en famille, lors de l'atelier séminaire Cellule Corpus Complexe, le 3 novembre 2016, Laboratoire ICAR (CNRS, Université Lyon 2, ENS de Lyon).



*Illustration 1. Emplacement de la captation*

Les consignes concernant les autorisations de captation ont bien évidemment été appliquées (consentement par écrit). Une différence notable a été notée entre les participants « prévus » et ceux réellement présents. La consigne actée par les partenaires et la bibliothèque municipale était l'inscription et l'accueil des trinômes constitués d'enfants, parents et grands-parents mais la réalité a fait que les participants ont été constitués plus de binômes d'enfant-grands-parents, ou enfant et oncle ou encore enfant et accompagnant (nourrice).

Ensuite, l'autre difficulté a été celle du contrôle de l'espace de captation. Le nombre de participants ainsi que leur mobilité dans l'espace a eu des conséquences sur le volume des données enregistrées (déplacement des trépieds, débranchement de la caméra, etc.). Au final, le corpus issu de la captation est constitué de trois groupes G1/G2/G3.

### **2.3. Grille d'analyse et codage**

Les données vidéo ainsi collectées ont été analysées à partir d'une grille qui repose sur la prise en compte des éléments suivants :

- *communication non verbale* (posture du corps et des membres (mains, tête) par rapport à la tablette, expression du visage (émotion), etc.)

- *interactions sociales* entre adulte/sénior et enfant autour de la tablette (qualification des sollicitations ou échanges)
- *codage des modalités de discours*: type informatif (INF), type évaluatif (jugement, critique, commentaire (EVAL)), type interactionnel social (au niveau de la relation, complicité, échange, etc. (INTE)), type didactique (DIDA)
- *codage des interactions*: sénior femme (Sf), sénior homme (Sh), éditeur sollicitant enfant (Ed--> E), éditeur sollicitant enfant et sénior (Ed--> E/S), sénior sollicitant éditeur (S--> Ed), sénior sollicitant enfant (S--> E), enfant sollicitant éditeur (E--> Ed), enfant sollicitant sénior (E--> S), enfant1 (E1) - enfant2 (E2)(à préciser fille ou garçon),
- et enfin *modalités d'animation et d'accompagnement* par les éditeurs

Nous nous sommes basés sur les éléments de cette grille pour l'analyse vidéo dont les résultats sont présentés dans la section qui suit.

### **3. Résultats et discussion**

Cette expérimentation a reposé sur la scénarisation d'un espace favorisant la rencontre et l'échange direct entre créateur d'applications et usagers de différentes générations. Ce scénario est basé sur le modèle de la découverte des applications et leur évaluation (système de vote par génération). La forme de médiation, proposée aux usagers et aux éditeurs, a reposé sur le déploiement des concepts de bibliothèque participative et de l'UX-bibliothèque (dimension physique de ces espaces et mise en œuvre de services).

Deux principaux résultats ont émergé de cette étude. Le premier met en lumière une forme renouvelée de la médiation et des différentes modalités d'accompagnement qui s'opèrent par le biais des interactions suscitées par l'outil tablette. Le second résultat renvoie aux types de

liens inter-générationnels qui se donnent à voir à travers des situations d'interactions sociales ainsi que des modalités de communications.

La démarche participative s'est concrétisée par l'évaluation des applications par les usagers eux-mêmes. Il convient de préciser qu'une pré-sélection avait été réalisée par le personnel sur le critère de la nouveauté éditoriale des applications. Des grilles d'évaluation avaient également été préparées pour les participants, il ne restait plus aux usagers qu'à explorer des espaces éditoriaux et échanger sur la valeur ajoutée de leur création par rapport aux autres. Afin de pouvoir réguler les flux et gérer au mieux l'expérience de la découverte, il a été proposé de profiter de l'espace d'échanges pour capter quelques photos avec la tablette prêtée et participer à la création d'une œuvre collective sous forme d'e-book.

Les professionnels de la bibliothèque observent ces espaces d'échanges, les circulations entre les stands, les négociations entre grands-parents et enfants pour le passage à tel ou tel stand. Le déploiement de la notion de participation amène à entrevoir une forme de médiation que l'on pourrait qualifier d'expérientielle avec des acteurs ayant chacun une posture particulière. Au regard des analyses faites, nous pouvons présenter les rôles suivants :

*Le sénior* : acteur-curieux touche à tout et observateur. Il questionne, observe, imite et manipule la tablette dans tous les sens. Il accompagne les enfants plus jeunes, il est aussi dans une interaction directe avec l'application comme s'il découvrait et n'hésite pas à demander des explications à l'éditeur et à regarder ce que fait le voisin jeune ou non d'ailleurs.

*L'enfant* : acteur-compétiteur, il aime la performance, teste ses capacités autant avec la puissance de l'application qu'avec les compétences de ces voisins.

*L'éditeur d'application* : acteur-multi compétences : créatif, pédagogue et conteur. Il a une posture pédagogique et didactique, il

donne des consignes procédurales pour manipuler l'application ou la tablette. Il explique également les modalités d'interaction avec les affordances de l'application sur les principes des scénarii de l'application.

*Le professionnel de la bibliothèque* : acteur-ethnographe d'espace documentaire scénarisé.

Cette forme de médiation repose sur la posture d'intermédiation du professionnel et met directement ces participants en action. Elle met également en lumière les différentes facettes de l'utilisateur de la bibliothèque tout autant que le fournisseur de contenu numérique qu'est l'éditeur d'applications. Jusqu'ici le professionnel de bibliothèque construit un scénario d'usage tenant compte de l'âge du public et tout en accompagnement pour l'utilisateur. Cette fois-ci, l'expérimentation a consisté pour le professionnel à observer dans une démarche quasi d'ethnographe les réactions des publics mais aussi des éditeurs. Ces observations permettent à la bibliothèque d'envisager une nouvelle manière de faire venir un public sénior en passant par la cible des enfants et plus globalement de la famille.

Cette forme de médiation participe au renouvellement des modalités d'accompagnement à l'appropriation de la culture numérique et l'appropriation des objets technologiques mobiles et tactiles par les séniors. La bibliothèque comme organisation culturelle renforce en quelque sorte son statut de prescripteur culturel, tout en le renouvelant par la mise en relation directe des interactions des contenus d'applications. Cette forme de médiation revisite aussi l'aménagement des espaces physiques de ces lieux en travaillant la dimension interactive sous toutes ses formes (sol interactif, etc.). Les conséquences de la démarche participative sur la représentation des bibliothèques sont aussi à réinterroger d'autant plus que divers profils s'occupent de cette médiation numérique (animateur, médiateur culturel, bibliothécaire).



Concernant les interactions médiatisées avec la tablette pour les différentes générations, nous avons constaté qu'elles étaient importantes aussi bien pour le sénior que pour l'enfant ; en témoignent les nombreuses expressions verbales spontanées à haute voix. D'autres enfants ont manifesté cette interaction intense avec l'outil à travers un silence assez long, signe d'une attention soutenue. Leur communication a été surtout non verbale (regards en direction de la tablette du voisin, appuyés par une inclinaison du corps). Les interactions multimodales ont également été importantes et favorisées par les affordances de l'application (souffler sur l'écran pour raviver un feu, dessiner avec un doigt, fonction gyroscopique, etc.). Des profils d'utilisateur à la fois séniors et juniors se dessinent lors des sollicitations d'interactions techniques proposées par l'outil et par l'accompagnement de l'éditeur-concepteur de l'application.

Nous avons pu faire ressortir à partir de ces résultats quatre types de profils d'utilisateur :

*Profil expert* : habiletés techniques des séniors et rôle d'accompagnant pour les enfants plus petits (4-6 ans). Dans ce cas, nous constatons une synchronisation des actions entre séniors et enfants quand il y a une tablette commune. L'habileté technique des séniors se manifeste concrètement à travers la superposition de la main du sénior sur celle de l'enfant (jeune enfant) afin de l'aider à déplacer par le doigt les objets de l'application sur la surface de l'écran tablette.

*Profil guide à distance* : le sénior joue le rôle d'accompagnant, il guide les actions à faire sur la tablette par la voix mais ne touche ni l'écran ni la main de l'enfant (enfant autonome).

En ce qui concerne le public enfant, les enfants de moins de 6 ans nécessitent un accompagnement par un adulte, la bibliothèque exige dans le cas d'événement accueillant des jeunes enfants la présence d'un adulte. Concernant les résultats, deux profils aussi se dégagent.

*Le profil novice* : il s'agit d'enfant jeune dont l'acquisition des compétences de base (lecture, écriture, etc.) est en cours. Le sénior est là dans la reformulation des consignes de l'éditeur, dans l'apprentissage de la lecture mais aussi l'acquisition des compétences manipulatoires des affordances proposées par l'application.

*Le profil expérimenté* : capable de décrypter rapidement les interactions avec les différentes applications, observe son voisin, écoute l'éditeur et agit sur sa tablette. Il est capable de réaliser plusieurs tâches successivement en des temps courts. Il ne se lasse pas de refaire ou rejouer une même application plusieurs fois d'affilée.

Les liens intergénérationnels ont été essentiellement d'ordre socio-affectif repérés par des marqueurs non verbaux : proximité physique en signe de protection, guidage par la main pour accompagner l'apprentissage dans la manipulation des affordances des applications avec un sourire complice et bienveillant.

Nous avons pu observer l'expression d'émotions chez les participants suscités par les interactions des applications. Ces émotions poussent les séniors à échanger avec les participants plus jeunes (expression de satisfaction, discussion à la fin de l'atelier, etc.). L'échange et le dialogue sont maintenus entre les deux générations à travers l'expérience ludique et interactive. Les enfants interagissent entre eux et avec les adultes en présence de manière spontanée.

Ce cadre appuyé par le thème de l'exploration des îles imaginaires et déployé dans le dispositif événementiel et expérimental, a permis de faire vivre une expérience « particulière » aux participants. Cela a été l'occasion d'inscrire en mémoire des souvenirs de moments vécus et partagés entre générations. Cette expérience commune favorise le lien intergénérationnel d'une part, mais aussi le lien avec la bibliothèque d'autre part.

#### 4. Conclusion

Les résultats de cette étude ont montré l'intérêt de la cellule familiale (enfant, parent, grands-parents) pour ce type d'accompagnement qui renforce la légitimité de ce rôle de prescripteur de l'institution bibliothèque aux yeux des parents. Les entretiens avec les animateurs de ces espaces ont pointé la diversité des services et accompagnements proposés aux séniors, qui sont très en demande de formation à l'usage d'écrans tactiles afin de garder le lien familial.

Dans sa manière d'appréhender son rôle de « facilitateur » d'accès à la culture numérique, la bibliothèque propose des animations aux binômes parents-enfants pour la catégorie très jeunes enfants. Dans l'argumentaire présentant ce choix, le personnel explique que l'élément pratique en termes d'accueil et de gestion de ces très jeunes enfants a prévalu. Ainsi, une offre d'animation globale à destination de la famille en tant que telle n'avait pas été envisagée. Pourtant, tout concourait à proposer une offre « famille », en effet, des trinômes ou binômes incluant des séniors viennent avec les enfants. Il serait pertinent pour la bibliothèque de penser au-delà de cet apprentissage informel à la culture numérique, d'envisager la médiation numérique avec des modalités interactionnelles et intergénérationnelles.

La question de la formation de ces professionnels à la manière nouvelle de concevoir médiation et intermédiation avec l'espace, les livres et/ou le numérique en passant par les différentes postures offertes aux usagers : spectateur, lecteur, producteur, évaluateur. Cette forme de médiation reposerait-elle sur des compétences nécessaires ou prérequis chez les usagers pour y participer ? L'approche intergénérationnelle pourrait offrir cette possibilité d'appropriation du numérique pour les séniors et sans doute aussi des compétences de base pour les plus jeunes (lire, écrire, etc.).

#### *Remerciements*

*Nous remercions ici les étudiants de licence en communication de la promotion 2016 du département Information et Communication à*

*l'université Lyon 3 pour l'organisation événementielle du dispositif avec l'aide de leur responsable Catherine Dessinges, le groupe IMPEC pour les échanges et réflexions sur les interactions ainsi que la Cellule Corpus Complexe du laboratoire ICAR.*

## **Bibliographie et références**

- Accart Jean-Phillipe (2015), « Dialogue et lien intergénérationnel : que fait la bibliothèque ? » in revue *Lectures*, dossier « séniors en bibliothèques », n° 191, mai-juin 2015, pp. 26-29.
- Alix Yves (2015), « Les séniors en bibliothèque, un continent inexploré », in revue *Lectures*, dossier « séniors en bibliothèques », n° 191, mai-juin 2015 pp. 20-25.
- Bats Raphaëlle, (2015), *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*, collection La Boîte à outils #33 Villeurbanne : Presses de l'enssib, 157 p.
- Bigot Régis, Croutte Patricia (2014), *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, publication Rapport CREDOC, N° R317 - Novembre 2014, 273 p. En ligne : <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R317.pdf> (consulté le 12 mars 2016).
- Caradec, Vincent (2001), « Personnes âgées et objets technologiques : une perspective en termes de logiques d'usage », in *Revue française de sociologie*, vol. XLI-1, pp. 117-148.
- CNNUM (2013), *Le rapport intitulé « Citoyens d'une société numérique – Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*, 2013, 88 p. En ligne : <https://cnnumerique.fr/wp-content/uploads/2013/12/Rapport-CNNUM-10.12-1.pdf>.
- Compiègne Isabelle (2010), *La société numérique en question(s)*, Paris, éditions Sciences humaines, 160 p.
- Day Damien (2013), *Enjeux, état des lieux et dynamiques de participation en bibliothèques*, mémoire académique diplôme de conservateur de bibliothèque (DCB) sous la direction de F. Saby, Ensib, Villeurbanne, 2013, en ligne <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64226-enjeux-etat-des-lieux-et-dynamiques-de-participation-en-bibliotheques.pdf> (consulté le 14 avril 2017).
- Dupont Cécile (2015), « Des bibliothèques pour toutes les saisons de la vie ! », in revue *Lectures*, dossier « séniors en bibliothèques », n° 191, mai-juin 2015, pp. 37-40.

- El Hachani, M. Dessinges C., Perticoz L. Boissin K, (2015), *Les Goûters "d'aïpad" de la BmL Retour d'expérience autour des applis jeunesse en bibliothèque*, Lyon, Conférence orale Journée les jeudis du livre, Médiat - BML, 11 juin 2015. Présentation en ligne : [http://mediat.upmf-grenoble.fr/conferences/archives/jeudis-du-livre-archives/les-gouters-d-aipad-de-la-bml-retour-d-experience-autour-des-applis-jeunesse-en-bibliotheque-lyon-224259.htm?RH=MEDIATFR\\_CONFPAJ](http://mediat.upmf-grenoble.fr/conferences/archives/jeudis-du-livre-archives/les-gouters-d-aipad-de-la-bml-retour-d-experience-autour-des-applis-jeunesse-en-bibliotheque-lyon-224259.htm?RH=MEDIATFR_CONFPAJ).
- Gibson James J., (1979), *The Ecological Approach to Visual Perception*, Boston, Houghton Mifflin. DOI : 10.2307/1574154.
- Gourgeon Sabine (2015), « EHPAD, lieu de vie et d'envies : apprentissages de l'utilisation des tablettes numériques », in Catherine Bergert-Amselek (dir.), *Vivre ensemble, jeunes et vieux, un défi à relever*, Paris : édition érès, 2015, pp. 303-306.
- Hutchins Edwin, (1995), *Cognition in the Wild*, Cambridge (MA), The MIT Press.
- Hutchins Edwin, (2010), « Cognitive ecology », in revue *Topics in Cognitive Science*, vol. 2, n° 4, pp. 705-715.
- La Valle Natalia (2012), « Temporalités distribuées et partagées. Une approche écologique des activités familiales dans le foyer », in revue de Sciences humaines, *Tracés*, [En ligne], 22 | 2012, mis en ligne le 21 mai 2014, consulté le 2 janvier 2017. URL : <http://traces.revues.org/5428>.
- Le Douarin Laurence, Caradec, Vincent, (2009), « Les grands-parents, leurs petits-enfants et les "nouvelles" technologies ... de communication », in revue *Dialogue*, 2009, n° 186, pp. 25-35.
- Müller, H, Gove, J. L, Webb, J. S, Cheang A (2015), *Understanding and Comparing Smartphone and Tablet Use : Insights from a Large-Scale Diary Study*. In Proceedings of the Annual Meeting of the Australian Special Interest Group for Computer Human Interaction (OzCHI '15), Bernd Ploderer, Marcus Carter, Martin Gibbs, Wally Smith, and Frank Vetere (Eds.). ACM, New York, NY, USA, pp. 427-436. En ligne : DOI=<http://dx.doi.org/10.1145/2838739.2838748>.
- Müller, H, Gove, J., Webb, J (2012), Understanding tablet use : a multi-method exploration. In Proceedings of the 14th international conference on Human-computer interaction with mobile devices and services (MobileHCI '12). ACM, New York, NY, USA, 1-10. En ligne DOI=<http://dx.doi.org/10.1145/2371574.2371576>.
- Porret, Philippe (2015), « Préface », in Catherine Bergert-Amselek (dir.), *Vivre ensemble, jeunes et vieux, un défi à relever*, Paris : édition érès, 2015.
- Rizza Caroline (2006), « La fracture numérique, paradoxe de la génération Internet », in revue *Hermès*, 2/2006, n° 45, pp. 25-32.

Séraphin Gilles (2011), « Introduction : Lien intergénérationnel et transmissions », in revue *Recherches familiales*, 1/2011, n° 8, pp. 3-6.

Servet Mathilde (2010), « Les bibliothèques, troisième lieu », in *Bulletin des bibliothèques de France* (BBF), n° 4, 2010, pp. 57-63. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>.

Stricevic Ivanka, Ksibi Ahmed (2012), *Intergenerational solidarity in libraries / La solidarité intergénérationnelle dans les bibliothèques*, IFLA Publications Series 156, Berlin/Munich: De Gruyter Saur, 2012, 352 p.

Tisseron Serge (2015), « Les outils numériques, une chance pour les séniors », in Catherine Bergert-Amselek (dir.), *Vivre ensemble, jeunes et vieux, un défi à relever*, Paris : édition érès, 2015, p. 257.

# Interactions sociales et régulation comportementale des enfants avec TSA (Troubles du Spectre Autistique) face aux tablettes tactiles

< Cendrine Mercier<sup>1</sup> > < Gaëlle Lefer Sauvage<sup>2</sup> >

1. Laboratoire du CREN (EA 2661), Université de Nantes – UFR Lettres et  
Langages

*Chemin de la censive du tertre, BP 81227, 44312 Nantes Cedex 3 (France)*  
[cendrine.mercier@univ-nantes.fr](mailto:cendrine.mercier@univ-nantes.fr)

2. Laboratoire du CREN (EA 2661), Université de Nantes – UFR Lettres et  
Langages

*Chemin de la censive du tertre, BP 81227, 44312 Nantes Cedex 3 (France)*  
[gaelle.lefer@univ-nantes.fr](mailto:gaelle.lefer@univ-nantes.fr)

DOI:10.3199/RIN.1.1-n © AFDI 2012

## < RESUME >

A l'ère de la révolution du numérique, depuis l'an 2000, l'utilisation des tablettes tactiles auprès de personnes atteintes d'autisme croît, car elles favorisent la communication et les interactions sociales chez les enfants avec TSA. Cet article étudie la manière dont ces enfants interagissent avec une tablette tactile, lors de l'utilisation d'une application spécifique, nommée çATED. Trois enfants avec TSA, âgés entre 7 et 9 ans, sont filmés et suivis longitudinalement pendant un an. Les analyses qualitatives et quantitatives révèlent que les différents indicateurs évaluant la régulation comportementale (pointage, suivi du regard) présentent une augmentation au fil du temps. Des pistes de recherches développementales sur l'autisme, et intégratives, impliquant la formation des professionnels dans l'accompagnement de tutelle, sont proposées en conclusion.

**< Abstract >**

Thanks to the technology revolution, using iPad for Autism Spectrum Disorders (ASDs) increased. This phenomenon can be explained by communication and social interaction effects. The purpose of the study was to identify the advantages and challenges to using çATED application for ASD children. Three ASD children, with 7<sup>th</sup> to 9<sup>th</sup> years old, were followed for one year. Social and regulated behaviors were observed. Results were mixed for quantitative and qualitative analyses, and indicated an increase during one year in all social indicators (joint attention, checking, etc.). The implications of these findings for developmental accounts of autism, and for professionals' formation, are discussed.

**< Mots-clés >**

Interaction sociale, communication, autisme, TSA, tablette tactile, théorie de l'esprit, cognition sociale, attention conjointe, accompagnement personnalisé, formation des professionnels.

**< Keywords >**

Social interaction, communication, autism, ASD, iPad, tablet, theory of mind, social cognition, joint attention, personalized support, professionals formation.

---

**1. Introduction**

L'altération de la communication des enfants avec TSA est un enjeu social et scientifique fondamental (Rogé, 2004). Les nouvelles technologies, et notamment, les tablettes tactiles, apparaissent comme des outils pertinents dans l'accompagnement de ce public à besoins éducatifs particuliers : les questions de recherches souvent évoquées concernent la place des objets technologiques dans le développement de la communication sociale et l'acquisition du langage des enfants avec TSA (Nouf *et al.*, 2014).

Actuellement, par rapport aux enfants avec autisme, on attribue à l'usage des tablettes tactiles des qualités de médiation dans les apprentissages dans le sens où il participe à l'augmentation des échanges sociaux entre pairs mais aussi entre les enfants et les adultes (Mercier et Guffoy, 2015). Les deux chercheuses susmentionnées expliquent également que l'usage des tablettes amène les professionnels



à modifier leurs pratiques. On sait aussi que l'accompagnement des professionnels à l'usage des tablettes tactiles auprès des enfants avec TSA est nécessaire pour stimuler la créativité des jeunes, les inciter à se mettre au travail, faciliter l'autocorrection, le travail seul, et déclencher plus facilement la communication orale et écrite (Heitz, 2015 ; Lorah *et al.*, 2015). Dans ce cadre, les premières données de la littérature scientifique confirment l'intérêt des revendications émanant du terrain qui encouragent l'usage de la tablette dans l'autonomisation des enfants avec TSA en classe, et dans l'apprentissage (Guillot *et al.*, 2013).

Les manifestations des troubles autistiques (stéréotypies, accès au langage, attention aux détails, etc.) s'expliquent notamment sur un plan cognitif, par des déficits de mentalisation expliqués par la « théorie de l'esprit », qui permet de se représenter les pensées, émotions et intentions d'autrui (Godefroy *et al.*, 2008). Les recherches conséquentes dans la littérature scientifique donnent lieu à un ensemble de recherches-actions qui ont pour objet de stimuler certaines caractéristiques de la communication et de la régulation comportementale, pour en étudier les effets sur l'apprentissage ou encore la santé (Bishop *et al.*, 2013 ; Stein *et al.*, 2014).

De plus, des recherches mettent en lumière l'implication que peut avoir la théorie de cohérence centrale (Frith, 1989) dans le traitement perceptif des stimuli par les personnes avec TSA. Ce processus renvoie à un déséquilibre spécifique dans l'intégration des informations. Les personnes avec autisme sont alors en possession d'un ensemble complexe d'informations isolées et ne peuvent pas les regrouper pour former une seule information (ex : les différents traits de visage qui forment une expression). Ils seraient donc sujets à une « faible cohérence centrale » (Hill et Frith, 2003) et ne pourraient pas avoir accès à une mentalisation opérante. Le monde est alors vu d'une façon fragmentée et l'analyse de leur environnement devient difficile, voire impossible pour eux. De plus, la recherche perpétuelle de routines ou de rituels est le fruit de cette incapacité à traiter l'environnement de façon globale ce qui rend les changements d'autant plus compliqués.

Cette théorie est couramment associée à la théorie de l'esprit (Jarrod *et al.*, 2000) qui est une aptitude cognitive impliquée dans les interactions sociales. Cette théorie permettant de comprendre les déficits cognitifs chez les enfants avec autisme a rapidement été relayée par différents auteurs (Gattegno, Ionescu, Malvy, & Adrien, 1999 ; Poirier, 1998). Ainsi, le déficit cognitif au travers de la théorie de l'esprit pourrait expliquer en partie les troubles rencontrés dans certains apprentissages qui sollicitent l'imitation (Nadel, 2016), le jeu de simulation, le pointage proto-déclaratif, l'attention conjointe, l'intérêt social et le jeu social (Baron-Cohen *et al.*, 1992). Elle intervient dans l'utilisation du pointage du doigt, un prérequis au développement langagier (Leroy et Lenfant, 2011, p. 17). De plus, Girardot, De Martino, Rey, et Poinso (2009) démontrent qu'il existe une corrélation positive entre l'imitation et l'attention conjointe chez les enfants avec autisme. En effet, comme le souligne Leroy et Lenfant (2011), certaines situations d'imitation nécessitent des capacités d'attention conjointe, et l'imitation est en lien avec les capacités relationnelles. De ce fait, le développement de ces capacités est, selon ces auteurs, important pour que l'enfant puisse expérimenter le plaisir d'être à deux, de faire ensemble.

A partir du cadre général de la théorie de l'esprit (et des sous-mécanismes inhérents à la théorie de l'esprit tels que l'attention conjointe et l'imitation), on considère la régulation comportementale comme un ensemble de processus qui fait référence aux « compétences émotionnelles et sociales qui régulent les relations inter-individuelles et permettent d'expliquer les comportements de l'homme dans sa vie personnelle et en groupe » (Godefroy *et al.*, 2008, p. 123). La régulation comportementale implique alors une communication sociale qui suppose une adaptation/modification du comportement dans une relation (entre personnes et/ou avec un objet), sous-tendue par un même but partagé, et qui repose alors sur un système d'inférences des émotions et cognitions d'autrui.

## **2. Méthodes de communication des personnes avec des Troubles du Spectre Autistique**

Les travaux scientifiques qui s'intéressent aux usages des nouvelles technologies auprès de personnes avec TSA dans les situations d'apprentissage restent encore trop peu nombreux. De plus, la plupart des recherches mises en place auprès de personnes avec TSA (Garnier, 2016 ; Gonnon, 2015) manquent de standardisation : elles sont effectuées sur un faible nombre de sujets, de par la spécificité de la pathologie (qui regroupe un spectre de troubles, avec des niveaux d'atteintes très variables d'une personne à l'autre) ; elles ont des objectifs diversifiés et n'envisagent pas l'usage des tablettes pour les mêmes raisons (compensation, stimulation, remédiation, accessibilité, assistance). Toutefois, les résultats de ces recherches donnent des tendances quant à la manière d'utiliser les tablettes et aux implications sur le développement de la personne avec TSA.

Par rapport à l'interface tactile spécifiquement, Amar et ses collaborateurs (2012) évoquent plusieurs avantages : le tactile implique moins d'efforts cognitifs et moteurs, il peut être partagé par plusieurs utilisateurs du fait de sa malléabilité, et favorise ainsi les échanges sociaux et l'acquisition des savoirs. Dès lors, ces derniers souhaitent évaluer la collaboration entre les sujets à travers des indicateurs verbaux et non verbaux du comportement social. Les résultats de la personne avec TSA montrent que le nombre de comportements est plus élevé lors de la réalisation du tangram en bois que par rapport à la réalisation du tangram sur l'Ipad (53.59% *versus* 46.48%). Les comportements considérés comme négatifs (évitement, lassitude, interaction négative) sont absents sur l'Ipad, et ceux considérés comme positifs (interaction positive) sont légèrement plus présents sur l'Ipad (28.4%) comparés aux nombres de comportements positifs sur le support classique (23.9%). Pour conclure, les chercheurs notent que les comportements d'interaction positive *via* la tablette n'augmentent pas significativement par rapport au support en bois, mais ils sont associés à une baisse significative de comportements négatifs.

On sait que l'usage de l'ipad améliore la quantité de communication des enfants avec TSA (Xin et Leonard, 2015). Bien que les résultats ne concernent que des données descriptives, les tendances observées vont dans le sens d'une amélioration générale de chacun des indicateurs, pour chaque enfant, dans chacun des contextes. Les chercheuses notent toutefois que l'initiation de la communication est plus difficile pour ces enfants que la réponse à une question.

#### **4. Problématique et méthodologie**

Questionner la régulation comportementale des jeunes avec TSA revient alors à tenir compte d'un ensemble d'indicateurs mis en valeur par l'observation clinique dans le cadre de la théorie de l'esprit (geste/pointage pour donner un objet ou pour toucher la tablette, regard mutuel ou unidirectionnel et/ou contact physique avec l'adulte). Les recherches sur la théorie de l'esprit auprès des enfants avec TSA sont conséquentes (Jarrold *et al.*, 2008 ; Leroy et Lenfant, 2011).

Parallèlement, le développement des outils numériques amène à requestionner la place de la régulation comportementale dans une relation de l'enfant avec un adulte et un objet numérique. En effet, plusieurs recherches-actions (Amar *et al.*, 2012 ; Xin et Leonard, 2015) réalisées auprès des personnes avec TSA sur la communication sociale vont dans le sens d'une amélioration à court terme (2 mois) de leur communication *via* les tablettes tactiles, comme nous l'avons détaillé plus haut. Toutefois, elles ne permettent pas de saisir dans le détail les processus développementaux qui favorisent cette communication, tels que décrits par la théorie de l'esprit, notamment la régulation comportementale, et sont aussi limitées méthodologiquement, de par le manque de suivi longitudinal.

Cette recherche, menée auprès d'enfants avec TSA pendant une année, étudie l'impact d'un dispositif expérimental sur tablettes tactiles et identifie l'évolution des capacités de régulation sociale des enfants. Des films sur les enfants en situation d'interaction avec la tablette et

avec les professionnels de l'Institut Médico-Educatif (IME), et des entretiens semi-directifs avec ces derniers, permettront de croiser les résultats des analyses quantitatives et qualitatives afin de mieux évaluer l'évolution de la régulation comportementale des enfants. De plus, cette dernière tiendra compte d'un ensemble d'indicateurs mis en valeur par la théorie de l'esprit et complétés par Frith (2010) sur l'attention conjointe (suivi de regard, jeu avec le professionnel, geste et/ou pointage dans l'intention de donner un objet ou de toucher la tablette, regard mutuel ou unidirectionnel, contact physique avec l'adulte), pour mieux identifier les processus développementaux utilisés par l'usage de la tablette.

#### **4.1. Population**

Le travail de recherche s'effectue sur une année auprès de trois enfants avec TSA accueillis dans un IME situé dans l'ouest de la France, et provenant en majorité de zones rurales. Pour des raisons d'anonymat et de déontologie, nous présenterons une anamnèse succincte relative à chaque enfant nommé E1, E2, E3.

E1 est un garçon de 7 ans avec TSA. Il n'est pas scolarisé en classe ordinaire et est non-verbal. Ses parents et les professionnels expliquent qu'il a des difficultés de concentration et de disponibilité cognitive pour presque toutes les activités pédagogiques proposées. De plus, il ne reste pas physiquement longtemps (moins d'une minute) à table, que ce soit pour manger ou pour une activité d'apprentissage.

E2 est un garçon de 9 ans avec TSA et présentant une surdité moyenne et sévère<sup>1</sup>. Il n'est pas scolarisé en classe ordinaire. Il est non-verbal et est familiarisé avec la Langue des Signes Française (LSF). Les parents et les professionnels s'accordent pour dire qu'il rencontre des difficultés pour gérer l'attente pendant et entre les activités.

---

<sup>1</sup> Oreille droite avec une **Surdité moyenne** : de 40 à 69 dB de perte auditive et Oreille gauche avec une **Surdité sévère** : de 70 à 89 dB de perte auditive.

E3 est un garçon de 9 ans porteur de la trisomie 21 avec des traits autistiques. Il n'est pas scolarisé en classe ordinaire. Il est non-verbal et les adultes qui l'entourent expliquent qu'il a des difficultés à gérer les transitions et les changements d'activités.

Trois professionnels expérimentés (une femme et deux hommes) de l'IME collaborent à cette étude. La première professionnelle est monitrice éducatrice (depuis 12 ans) et travaille dans l'IME depuis 10 ans. Le second professionnel était moniteur éducateur pendant 12 ans avant de devenir éducateur spécialisé (pendant 12 ans). Il travaille à l'IME depuis deux ans. Le troisième professionnel est moniteur éducateur (depuis 14 ans) et a également un brevet d'éducateur sportif. Il travaille à l'IME depuis 18 ans. Seul ce dernier explique être à l'aise avec les tablettes tactiles.

#### ***4.2 Outils et procédure***

Neuf séances réalisées sur une année sont analysées, et relatives aux mêmes dates de passation pour les trois enfants.

Les séances avec les professionnels et les enfants de l'IME, d'une demi-heure environ, sont filmées. Les conditions d'expérimentation propices à l'introduction d'une tablette en atelier, et notamment d'une application, sont contrôlées. Les ateliers de jeux variés (Lego, puzzle, jeu de société) ont été sélectionnés car les professionnels avaient une prise en charge exclusive et individuelle avec l'enfant.

Afin d'étudier l'évolution temporelle, deux périodes sont contrôlées, de par le changement expérimental provoqué par l'utilisation de la tablette :

- P1 correspond à la période de janvier 2015 à mars 2015 (trois récoltes de données ; janvier, février et mars). Lors de ces trois mois, la tablette est exclusivement utilisée au sein de l'IME ;

- P2 correspond à la période d'avril 2015 à octobre 2015 (cinq récoltes de données ; avril, mai, juillet, septembre et octobre). Durant ces cinq mois, la tablette circule entre l'IME et le domicile des enfants.

L'application « çATED » a été sélectionnée dans le cadre de cette recherche car elle a été construite par une équipe d'enseignants-chercheurs français, spécifiquement auprès d'enfants avec autisme, d'âge identique aux enfants de cette recherche (Guffroy *et al.*, 2015). En sus, elle est gratuite et disponible en langue française. Elle permet de construire un agenda numérique individualisé pour chaque enfant, en fonction de ses besoins. Les professionnels créent les ateliers pour chaque enfant (par exemple, l'atelier peinture de 9h à 9h30, puis l'atelier jeux de 9h30 à 10h15, etc.), avec des photographies personnalisées et un temps donné pour chaque activité, représenté par un time timer® virtuel. L'application est alors programmée sur chaque séance de recherche mais peut être modifiée au fil du temps en fonction des besoins des professionnels.

Les vidéos ont été codées à l'aide du logiciel ELAN® afin de mesurer la durée d'apparition de chaque indicateur (ex : pointer du doigt la tablette, jouer avec le professionnel, regarder le professionnel, geste pour donner un objet ou pour toucher la tablette, d'un regard mutuel ou unidirectionnel, contact physique avec l'adulte) nécessaire pour évaluer l'évolution de la durée de la régulation comportementale pour chaque sujet.

L'analyse des données se base sur une méthodologie de cas unique à travers l'utilisation du test statistique Tau-U qui permet de comparer des lots de données chez un seul et même sujet (Parker *et al.*, 2011). Le Tau-U permet d'avoir une ligne de base (P1) de la régulation comportementale de l'enfant avec la tablette et le professionnel, puis de comparer les résultats de P2 de l'enfant par rapport à ces mêmes données.

Cette analyse quantitative s'accompagne alors d'une analyse qualitative du comportement de l'enfant en situation d'interaction avec

l'application çATED. Des comportements interactifs nouveaux pourront alors enrichir les analyses quantitatives précédentes.

### **4.3 Variables**

Comportements de régulation comportementale observables qualitativement : pointer du doigt la tablette, jouer avec le professionnel, regarder le professionnel, geste en vue de donner un objet ou de toucher la tablette, regard mutuel ou unidirectionnel, contact physique avec l'adulte.

D'autres comportements pourront être pris en compte, sur le plan qualitatif, et feront référence à la définition de la régulation comportementale mentionnée auparavant.

A partir des comportements précisés par la littérature scientifique (pointer du doigt la tablette, jouer avec le professionnel, regarder le professionnel, geste en vue de donner un objet ou de toucher la tablette, regard mutuel ou unidirectionnel, contact physique avec l'adulte), on calcule les durées (en secondes) relatives aux régulations comportementales, relevées à partir de chaque vidéo et pour chaque enfant de la cohorte.

Trois temps d'évaluation des durées sont considérés par le Tau-U :

- a : on calcule la ligne de base (en moyenne) des trois durées relatives aux régulations comportementales de la phase 1 ;

- b : on calcule la moyenne des cinq durées relatives aux régulations comportementales de la phase 2 ;

- c : on compare les données de la phase 1 (ligne de base) avec celles de la phase 2 à l'aide du test statistique.

La différence significative entre les deux temps d'évaluation sera mise en valeur.



## 5. Résultats

### 5.1. Analyse des bandes-vidéo réalisées au cours des ateliers filmés

Le tableau 1 représente l'ensemble des résultats relatifs à l'analyse descriptive des données récoltées pour la dimension étudiée et ceci pour chaque enfant (E1, E2 et E3). Il indique la durée moyenne en secondes qui est associée à l'intervalle de données (valeur minimale et valeur maximale) pour les phases 1 et 2. Par exemple, au cours de la phase 1, E1 communique sur une durée de 2 secondes en moyenne et l'intervalle correspondant à cette phase est le suivant [0-7].

*Tableau 1. Durée moyenne et intervalles des données en lien avec les régulations comportementales pour chaque enfant*

Enfant	Usage P1		Usage P2	
	M (sec)	Intervalle (sec)	M (sec)	Intervalle (sec)
<b>E1</b>	2	0-7	41	6-83
<b>E2</b>	38	29-52	23	5-53
<b>E3</b>	159	116-236	318	241-401

Les résultats descriptifs permettent de mettre en valeur la grande variabilité de la régulation comportementale, les enfants E1 et E3 ayant des scores de départ éclectiques (moyennes comprises entre 2 et 159). Les données en P2 présentent, pour E1 et E3 une amélioration des moyennes pour chaque enfant. E2, quant à lui, a produit relativement moins de comportements interactifs ou communicationnels.

Le tableau 2 propose un résumé des données obtenues à la suite d'un test Tau-U effectué sur les deux jeux de données (P1 et P2), et ce, pour chaque enfant.

Tableau 2. Valeur de l'effet Tau-U en fonction de chaque enfant

Enfant	E1	E2	E3
<b>Tau-U</b>	0.73 NS	-0.13 NS	1.20*
<b>p</b>	0.1011	0.7756	0.0073
<b>90% IC</b>	[-0.002, 4.47]	[-0.87, 0.60]	[0.06, 1.54]

IC = Intervalle de Confiance<sup>2</sup> ; \* $p \leq 0.05$  ; NS = non significatif

Les résultats de l'analyse statistique mentionnée dans le tableau ci-dessus pour les données relatives à E1 et à E2, ne permettent pas de conclure à l'existence d'une différence significative entre la phase 1 et 2 ( $p > 0.05$ ). Les résultats de E3 présentent une différence significative ( $p < 0.05$ ) entre la phase 1 ( $X = 159$ ) et la phase 2 ( $X = 318$ ) d'évaluation. Malgré les analyses descriptives précédentes (tableau 1), ces premiers résultats amènent à considérer que la régulation comportementale évolue peu au cours du temps pour les enfants avec autisme *via* l'usage de la tablette, sauf pour l'enfant E3. Des analyses qualitatives complémentaires à partir d'entretiens semi-directifs avec les professionnels permettront d'affiner ces résultats et de mieux les comprendre.

## 5.2. Analyse des entretiens menés auprès des professionnels de l'IME

### 5.2.1. Favoriser l'attention conjointe en situation d'apprentissage

L'utilisation d'un support numérique dans la pratique du professionnel permet de solliciter l'attention de l'enfant vers une information spécifique (pictogramme ou photo). Selon P3, il est intéressant d'avoir un support qu'il faut regarder ensemble avec l'enfant. L'outil devient alors un support commun appartenant aux différents protagonistes et est utilisé par les deux acteurs de la dyade professionnel-enfant.

<sup>2</sup> « L'intervalle de confiance fournit une gamme de valeurs qui représentent nos meilleures estimations de la valeur de la population » (Gordon, 2012, p. 178).

**P3** : *Ça peut être plus renforcé, parce que tu as un support et le support on va regarder le même, ça peut être intéressant...*

L'ensemble des professionnels relèvent un comportement spécifique de l'enfant lorsque la tablette tactile est présentée sous ses yeux : **(P1)** « *Il regarde* ». Le support numérique est progressivement intégré dans la pratique du professionnel afin d'apporter des informations factuelles sur le déroulement de la journée. Cette approche permet alors de solliciter l'attention conjointe de l'enfant dirigée vers l'outil de communication alternatif.

#### *5.2.2. Favoriser le développement du pointage proto-déclaratif*

L'approche pédagogique des professionnels dans cette étude amène les enfants à regarder et à pointer du doigt l'application çATED en situation d'apprentissage.

**P1** : *Il pointe... Il pointe la photo je trouve.*

**P3** : *Souvent E2 pointe et euh... E3 pointe la bonne photo, parce qu'il y en a trois, ...*

Dans son discours, P3 ajoute qu'E3 pointe sur la bonne photo proposée par l'application çATED « *celle du milieu* ». En effet, la photo du milieu correspond à l'activité en cours ce qui nous amène à souligner que l'enfant comprend pertinemment ce qui doit être fait et peut également le faire apparaître au travers d'un pointage proto-déclaratif à visée communicative. De la même façon, P1 souligne que l'enfant E1 est en mesure de pointer du doigt le bon pictogramme en cours et l'illustre par le fait que « *d'ailleurs, il y a un endroit qui est beaucoup plus sale sur la tablette* ». Il est sous-entendu dans cet extrait, que l'image du centre est beaucoup plus pointée du doigt que les deux autres images. Grâce au pointage proto-déclaratif, les professionnels sont en mesure de s'assurer que l'enfant a bien compris ce qu'il devait faire à un instant précis.

### 5.2.3. Des interactions via l'application qui permettent à l'enfant de communiquer

Au travers des retours faits par les professionnels, nous constatons que les enfants utilisent la tablette de différentes manières en fonction de leurs envies. P1 et P3 soulignent effectivement que E1 et E3 communiquent à travers leurs comportements autour de l'outil numérique. En effet, E1 réalise deux types de pointage proto-déclaratif. Un premier pointage lui permet de dire qu'il est en accord avec ce qui est à faire et le second lui permet de signifier qu'il ne souhaite pas réaliser la tâche.

**P1** : « *Quand il n'est pas content [...] il pousse un peu. On sent un élan* »

E3 manifeste son envie de réaliser l'activité en prenant la tablette dans ses mains et en allant se rendre à l'activité en question. Quand il ne veut pas réaliser la tâche proposée, il repousse la tablette.

L'ensemble de ces manifestations permettent une régulation comportementale dans les activités des enfants au quotidien. Le support numérique apparaît alors comme un agent qui fait tiers et qui permet de communiquer ses envies.

## 6. Discussions

L'application numérique est considérée par la majorité des professionnels comme un outil de médiation favorisant le travail pédagogique entre les enfants et les encadrants.

**P1** : *Moi je dirais plus que ça sert de médiateur.*

**P3** : *Là, oui, ça peut faire objet de médiation, et euh... mais aussi transitionnel, un objet... qu'on emporte comme un petit... en tous les cas pour E3.*

Ce statut d'objet de médiation ou de rôle de médiateur de l'application numérique permet de répondre aux besoins de l'enfant en situation éducative notamment, mais aussi dans le domaine médical de soins dentaires (Lorah *et al.*, 2015), et particulièrement dans les

situations difficiles où le langage verbal ne fait plus sens. La médiation est définie comme « l'ensemble des aides (personnes et instrumentales) mises à disposition de l'apprenant pour faciliter provisoirement son appropriation [d'un niveau de connaissances supérieures] et l'utilisation autonome ultérieure de celui-ci » (Rézeau, 2002, p. 190). En ce sens, les informations proposées à partir du support numérique font alors tiers dans la dyade professionnel-enfant, qui est en difficulté de communication.

**P3** : *Dès qu'on est en difficulté avec E3, moi je cours vers la tablette.*

Le support favorise alors l'apport d'informations factuelles sur le déroulement de la journée sans bousculer l'enfant dans son évolution quotidienne. L'intégration du support numérique dans le quotidien des professionnels, auprès des enfants, favorise le renouvellement des pratiques pédagogiques représenté par l'utilisation de l'application çATED comme un outil de médiation. Cet outil de médiation vient soutenir et compléter l'accompagnement du professionnel en situation éducative.

## **6. Conclusion**

Cette recherche longitudinale, menée auprès de 3 enfants avec TSA, avait pour objectif d'étudier l'impact d'un dispositif expérimental sur tablettes tactiles et d'observer l'évolution des capacités de régulation comportementale de ces enfants.

Bien que le nombre d'enfants rencontrés soit faible, l'originalité de sa méthodologie et l'ampleur du travail (étude longitudinale sur 1 année, analyses quantitatives des données des films des enfants en interaction avec la tablette, croisées avec des analyses qualitatives des entretiens semi-directifs avec les professionnels) restent deux points forts de cette recherche.

Les résultats montrent alors que les moyennes des comportements de régulation des enfants (E1 et E3) augmentent au cours du temps,

bien que cette augmentation ne soit significative que pour un seul sujet (E3). Les résultats non significatifs de E1 et de E2 pourraient trouver une explication à partir du niveau d'expertise des professionnels et donc, dans le renouvellement des pratiques instrumentées. En effet, il s'avère que les professionnels P1 et P2 ne sont pas qualifiés « d'experts » au niveau de l'usage du numérique et donc, il pouvait être difficile pour eux d'intégrer l'application numérique dans leur accompagnement. P1, qui est accompagné d'une professionnelle experte, a trouvé le moyen d'intégrer progressivement dans sa pratique le support numérique. La présence d'une personne-ressource a permis à P1 de s'approprier l'application numérique et donc, de proposer un accompagnement pédagogique favorisant l'apparition de comportements de régulation de E1 au cours de l'année. L'application ne se suffit pas à elle-même. Les comportements de régulation apparaissent, si et seulement si le professionnel accède à un processus d'instrumentalisation de l'outil au sens de Rabardel (1995). Ainsi, P3 est considéré comme un utilisateur expert du numérique. Ce dernier a également pu proposer le support à E2 au cours des activités communes qu'il proposait à E3.

Les différents profils pourraient être une source explicative des possibles évolutions dans les comportements de régulation des enfants de cette cohorte. Un projet de recherche réalisé avec autant de professionnels « experts » et de professionnels « non-experts » pourrait permettre de confirmer les premiers résultats de notre étude. Nos travaux mettent en évidence que l'appropriation du support numérique par l'enfant dépend de l'accompagnement du professionnel qui, progressivement, propose la tablette à des moments opportuns pour le stimuler et lui signifier qu'il peut, au travers de cet outil de médiation, avoir accès à de nouveaux comportements de régulation favorisant la communication dans la dyade professionnel-enfant.

L'analyse des données récoltées dans les entretiens permet de soulever de nouveaux comportements de régulation chez les enfants enquêtés ici, comme l'attention conjointe, le pointage proto-déclaratif et

la communication non-verbale. Le témoignage des professionnels *via* les entretiens semi-directifs nous amène à conclure que, de leur point de vue, l'utilisation de l'application çATED a des effets sur les comportements de régulation des jeunes. On observe alors que le développement de l'attention conjointe autour de l'application çATED, du pointage proto-déclaratif et d'une communication spécifique et adaptée, permet de signifier les envies des enfants. La centralisation des informations de planification dans l'application çATED favorise le traitement perceptif opérant des stimuli à l'écran permettant de réduire le déficit de cohérence centrale (Frith, 1989). Comme le souligne Plumet (2014), les pratiques communicatives des enfants avec TSA favorisent l'émergence d'une théorie de l'esprit implicite, en action, à un niveau pré-conceptuel, qui conditionne l'élaboration de connaissances ultérieures fonctionnelles de plus haut niveau. Ainsi, la communication non-verbale mise en place au cours des activités participe au développement de la théorie de l'esprit qui, dès lors qu'elle est analysée, comprise et interprétée par le professionnel, permet de répondre aux besoins de l'enfant et aux attentes d'autrui. L'ensemble de ces dimensions contribue à la mise en place d'un cadre bienveillant apportant de l'information factuelle sur le déroulement de la journée (Mercier *et al.*, 2016) et permettant à l'enfant de communiquer sur les activités.

#### *Remerciements*

*Nous remercions les professionnels de l'autisme, les enfants et les familles qui ont participé à cette étude, sans qui ce travail n'aurait pas pu avoir lieu. Nous remercions les mécènes du projet çATED-autisme qui ont permis la réalisation de ce projet.*

#### **Bibliographie et références**

- Agius May, Vance Maggie (2016). A Comparison of PECS and iPad to Teach Requesting to Pre-schoolers with Autistic Spectrum Disorders. *Revue Augmentative and alternative communication*, vol. 32, n° 1, pp. 58-68.
- Amar Déborah, Goléa Anja, Wolff Marion, Pilar Gattegno Maria, Adrien Jean-Louis (2012). Apports des tablettes tactiles pour jeunes adultes présentant

une déficience mentale ou un trouble autistique : études de cas. *Actes du colloque « Proceedings of the 2012 Conference on Ergonomie et Interaction homme-machine »*, 2012, New York, ACM.

Baron-Cohen Simon, Allen Jane, Gillberg Christopher (1992). Can autism be detected at 18 months ? The needle, the haystack, and the CHAT. *Revue The British Journal of Psychiatry*, vol. 161, n° 6, pp. 839-843.

Bishop Michele, Kenzer Amy, Coffman Christine, Tarbox Courtney, Tarbox Jonathan, Lanagan Taira (2013). Using stimulus fading without escape extinction to increase compliance with toothbrushing in children with autism. *Revue Research in autism spectrum disorders*, vol. 7, n° 6, pp. 680-686.

Frith Uta (1989). Autism and « Theory of Mind ». *Diagnosis and Treatment of Autism*. Springer US, pp. 33-52.

Frith Uta (2010). *L'Énigme de l'autisme*. Odile Jacob, Paris.

Garnier Philippe (2016). Travailler avec des élèves autistes avec une tablette numérique : évolution des schèmes de sens des enseignants. *Actes du colloque « Congrès international d'actualité de la recherche en éducation et en formation »*, 2012, Mons, Belgique.

Gattegno Maria-Pilar, Ionescu Serban, Malvy Joelle, Adrien Jean-Louis (1999). Étude préliminaire de la recherche d'un lien spécifique entre les troubles de l'attention conjointe et de la théorie de l'esprit dans l'autisme de l'enfant. *Revue Approche neuropsychologique des apprentissages chez l'enfant*, vol. 11, n° 2, pp. 42-48.

Girardot Anne-Marie, De Martino Sophie, Rey Véronique, Poinso François (2009). Étude des relations entre l'imitation, l'interaction sociale et l'attention conjointe chez les enfants autistes. *Revue Neuropsychiatrie de l'Enfance et de l'Adolescence*, vol. 57, n° 4, pp. 267-274.

Godefroy Olivier, Jeannerod Marc, Allain Philippe, Le Gall Didier (2008). Lobe frontal, fonctions exécutives et contrôle cognitif. *Revue neurologique*, n° 1, pp. 119-127.

Gonnon Laëticia (2015). *Utilisation d'une tablette tactile auprès d'adultes présentant un trouble du spectre autistique: effets sur l'autonomie et compatibilité avec le cadre institutionnel*. Thèse en Sciences de l'éducation, Université de Genève.

Grossard Charline, Grynszpan Ouriel (2015). Information technology based training in autism : A review. *Revue Enfance*, n° 1, pp. 67-85.

Guffroy Marine, Leroux Pascal, Teutsch Philippe (2015). Démarche de conception d'une application sur tablette dédiée à un public autiste



scolarisé. 7<sup>ème</sup> conférence sur les Environnements Informatiques pour l'Apprentissage Humain (EIAH 2015), Agadir, Maroc.

Guillot Olivier, Rouchie Pauline, Sandeau Damien (2013). *Autisme et nouvelles technologies : état des lieux*. Centrale Institut Hypercube, Paris.

Heitz Marie-Hélène (2015). Clis'Tab : premiers résultats d'un projet innovant. *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, n° 69, pp. 191-206.

Hill Elisabeth, Frith Uta (2003). Understanding autism : insights from mind and brain. *Revue Philosophical Transactions of the Royal Society of London B : Biological Sciences*, vol. 358, n° 1430, pp. 281-289.

Jarrold Christopher, Butler David, Cottington Emily, Jimenez Flora (2000). Linking theory of mind and central coherence bias in autism and in the general population. *Revue Developmental Psychology*, vol. 36, n° 1, pp. 126.

Leroy Catherine, Lenfant Anne-Yvonne (2011). *Autisme : l'accès aux apprentissages : Pour une pédagogie du lien*. Dunod, Paris.

Lorah Elizabeth, Parnell Ashley, Schaeffe Whitby Peggy, Hantula Donald (2015). A systematic review of tablet computers and portable media players as speech generating devices for individuals with autism spectrum disorder. *Revue Journal of Autism and Developmental Disorders*, vol. 45, n° 1, pp. 3792-3804.

Mercier Cendrine, Bourdet Jean-François, Bourdon Patrice (2016). Le temps de l'enfant avec autisme et le temps du professionnel : Adopter le rythme de l'apprenant afin de faciliter l'accès à de nouveaux apprentissages. *Revue Distances et médiations des savoirs*, n° 16.

Mercier Cendrine, Guffroy Marine (2015). Gérer le temps à l'aide d'une application numérique sur tablette pour un public avec autisme. *Actes du colloque « Environnement informatique pour l'apprentissage humain »*, 2011, Agadir, Maroc.

Nadel Jacqueline (2016). *Imiter pour grandir - 2e éd. : Développement du bébé et de l'enfant avec autisme*. Dunod, Paris.

Nouf Alzrayer, Devender Banda, Rajinder Koul (2014). Use of iPad/iPods with Individuals with Autism and other Developmental Disabilities : A Meta-analysis of Communication Interventions. *Revue Journal of Autism and Developmental Disorders*, vol. 1, n° 3, pp. 179-191.

Parker Richard, Vannest Kimberly, Davis John, Sauber Stéphanie (2011). Combining Nonoverlap and Trend for Single-Case Research : Tau-U. *Revue Behavior Therapy*, vol. 42, n° 2, pp. 284-299.

Plumet Marie-Hélène (2014). *Communication, interactions sociales et Théorie de l'esprit : que nous apprennent les études sur l'autisme ?* De Boeck Supérieur, Bruxelles, Belgique.

- Poirier Nathalie (1998). La théorie de l'esprit de l'enfant autiste. *Revue Santé mentale au Québec*, vol. 23, n° 1, pp. 115.
- Rabardel, P. (1995). *Les hommes et les technologies : approche cognitive des instruments contemporains*. Armand Colin, Paris.
- Rézeau Joseph (2002). Médiation, médiatisation et instrument d'enseignement : du triangle au « carré pédagogique ». *Revue ASP*, n° 35-36, pp. 183-200.
- Rogé Bernadette (2004). *Autisme, comprendre et agir : santé, éducation, insertion*, Dunod, Paris.
- Stein Leah, Lane Christianne, Williams Marian, Dawson Michael, Polido José, Cermak Sharon (2014). Physiological and behavioral stress and anxiety in children with autism spectrum disorders during routine oral care. *Revue BioMed Research International*, n° 1, pp. 2-10.
- Xin Joy, Leonard Deborah (2015). Using Ipad to teach communication skills of students with autism. *Revue Journal of Autism and Developmental Disorders*, vol. 45, n° 12, pp. 4154-4164.

# Les médias sociaux comme environnement d'interactions hyper-personnelles

## *Le cas des gestionnaires des médias sociaux*

< **Giovanipaolo Ferrari** >

*Laboratoire Praxiling  
Université des langues étrangères de Dalian, Chine  
[giovanipaoloferrari@gmail.com](mailto:giovanipaoloferrari@gmail.com)*

DOI:10.3199/RIN.1.1-n © AFDI 2017

### < **RESUME** >

Cet article a comme objectif principal de décrire les mutations des pratiques professionnelles des travailleurs. Ces derniers sont intégrés dans une *team* d'une multinationale américaine de *l'hightech* dotée de technologies numériques de l'information et de la communication. Au cours de la recherche, nous avons développé une description dynamique et pratique du quotidien des travailleurs observés dans des « environnements technologiquement denses » (Bruni 2005; Bruni & Gherardi 2007), qu'ils habitent habituellement pendant leur activité de travail. La « narration » de ces environnements de travail a favorisé la compréhension du fonctionnement de l'équipe qui s'occupe de gérer la présence de la multinationale sur les médias sociaux. On observe ainsi une mutation anthropologique et sociale qui est mise en évidence dans la façon de travailler et dans la manière de s'auto-représenter au travail.

### < **Abstract** >

This article concerns, firstly, change in workers professional practices of a teamwork of an American high-tech corporation, pushed by ICT. During the research, we tried to develop a dynamic and practical description of the daily life of workers observed in “technologically dense environments” (Bruni 2005; Bruni & Gherardi 2007), who live habitually during their work activities. We observe an anthropological and social change, which is evident in the way they work and represent themselves at work.

< **Mots-clés** >

Interactions, médias sociaux, hyper-personnel, espace de travail, professions.

< **Keywords** >

Interactions, social media, hyperpersonal, workplace, professions.

---

## 1. Introduction

Cette contribution a comme enjeu principal de proposer une discussion sur les modalités par lesquelles les gestionnaires des médias sociaux (dorénavant GMS) construisent et perçoivent leur présence numérique (Merzeau 2010) face à l'écran quand ils gèrent les profils des différents médias sociaux utilisés dans les entreprises.

*Louise Merzeau propose de s'intéresser aux images, aux traces, aux profils développés par les usagers. Nous entrons ainsi dans le domaine du Web. La visibilité relève alors de l'ordre de la manifestation (qui peut être rapprochée du régime de l'alerte) et de l'indexation (proche de celui de la fidélisation). Autrement dit, la présence se déploie dans la durée, la visibilité émerge dans l'instant mais bénéficie parfois de la présence. À partir de là, l'exigence de visibilité contraint l'ensemble des pratiques sociales sous peine d'être considérées comme inutiles (Aubert et Haroche (dir.), 2011) à une production continue et illimitée de soi ; l'individu étant jugé, au travers de la quantité de signes, de textes et d'images qu'il produit (Domenget 2012 : 218).*

Nous nous appuyerons sur un cas spécifique afin de mettre en évidence quelques aspects de la présence numérique des GMS. Entre 2013 et 2015, nous avons recueilli un corpus dans une entreprise américaine en France. Le corpus a été recueilli dans le cadre d'une thèse de doctorat et est composé de matériaux empiriques parmi lesquels des enregistrements des interactions homme-machine et homme-machine-homme par l'écran (Suchman 1987 ; 2007), des entretiens et des réunions. Les GMS ont été observés pendant le déroulement de leurs activités quotidiennes, connectés devant l'écran dans la gestion des comptes des médias sociaux (Facebook, Twitter, Forums dédiés) (Paveau 2015a). Une équipe dédiée au travail sur les médias sociaux

avait été créée environ un an avant le début de notre observation sur le terrain et c'est en intégrant cette équipe que nous avons pu observer comment chaque gestionnaire des médias sociaux construit individuellement sa présence tout en confrontant sa pratique à celle de ses collègues. Ces observations ont pu être réalisées notamment hors de réunions hebdomadaires que nous avons enregistrées.

En nous appuyant sur le corpus constitué, nous interrogeons plus précisément la manière par laquelle se concrétise la pratique professionnelle par écran, à la fois dans l'interaction mais aussi par la cristallisation d'une identité numérique plurisituée du gestionnaire des médias sociaux. Quelques séquences représentant l'interaction sur les médias sociaux ont été analysées (Paveau, 2015b) tout en mettant en évidence les procédures constituées (Suchman 1995 ; Bruni & Gherardi 2007) par les gestionnaires des médias sociaux dans leur environnement de travail, à la fois avec leurs collègues mais aussi avec les clients. Plus particulièrement, nous examinons les interactions hyper-personnelles (Walther, 1996) en rendant compte de comment elles sont destinées à faciliter les relations et l'intimité entre les individus ne connaissent pas directement leurs clients sur les médias sociaux.

Ce travail s'inscrit en partie dans la sociologie des usages qui rend compte des pratiques spécifiques des usagers des TIC (Denouël & Granjon 2011). Ces travaux montrent, par exemple, que la présentation de soi, quand elle est médiatisée, ne prend pas les mêmes formes que la présentation de soi en co-présence (Thompson 2005) et qu'elle doit être étudiée, en particulier sur les réseaux sociaux où elle est devenue une norme sociale (Brodin & Magnier 2012). La présentation de soi sur les réseaux sociaux est en cela, plus intime au sein même des interactions qui la constituent, interactions dénommées hyper-personnelles (Walther 1996 ; Joinson 2001 ; Dietz-Uhler *et al.* 2005). Dans la CMC<sup>1</sup>, l'exposition de soi est intensifiée grâce au formatage du média (Stenger & Coutant 2009). Cela aboutit à une redéfinition des repères public-

---

<sup>1</sup> Computer-Mediated Communication.

privé (Cardon 2008) et à une mise en conformité de soi-même avec le groupe numérique dans lequel l'utilisateur se trouve.

## 2. L'enjeu professionnel

Dans ce cadre, nous présentons de nouveaux professionnalismes qui, de par leur polyvalence et leur éclectisme, présentent leurs propres caractéristiques. Le professionnel du nouveau millénaire pourrait – donc – être un *travailleur de la connaissance multi-tâches (knowledge worker multitasking)*. Il dispose d'un *ensemble* de compétences qui couvre toute l'offre de la multimédialité et de la multimodalité en incluant tous les instruments que les TIC offrent. Il doit être *flexible* parce qu'il doit s'adapter en permanence à de nouvelles avancées technologiques qui facilitent l'exécution de nombreuses tâches dans les différentes situations de travail et des environnements de travail *technologiquement denses* (Bruni 2005 ; Bruni & Gherardi 2007). La capacité à échanger des informations avec n'importe qui dans n'importe quelle partie du monde, et de mettre en *réseau* des connaissances acquises est un processus qui vise à avoir un poids toujours plus évident et à jeter les bases d'une intelligence collective (Lévy 1994 : 34).

## 3. Méthodologie

Parallèlement à une analyse réalisée sur la documentation de l'entreprise, nous avons décidé d'utiliser deux outils principaux de recherche : l'observation ethnographique et l'entretien.

Dans ce travail spécifique, pour construire la base empirique de la recherche, nous avons utilisé les techniques de recueil suivantes :

### 1. Focused ethnography :

*L'expression focused ethnography (Knoblauch 2005 ; De Lillo 2010 : 47) a été inventée par le sociologue allemand Hubert Knoblauch pour désigner un type spécifique de l'ethnographie sociologique adoptée, de façon particulière, dans la recherche empirique. Il est*

*question d'un type particulier d'immersion dans la réalité digne d'intérêt ayant une durée relativement courte dans le temps et concentrée sur un aspect spécifique, inévitablement circonscrit, du phénomène — objet de l'étude (De Lillo 2010 : 47).*

2. Observation participante :

- des enregistrements audio et/ou vidéo des pratiques professionnelles des GMS ;
- des enregistrements audio et/ou vidéo des réunions du groupe de travail sur les médias sociaux ;
- des notes ethnographiques écrites sur le terrain au cours de l'observation, et des notes ou des rapports (Lejeune 2014c : 13) écrits plus tard lors des travaux de ré-articulation des notes de terrain :
  - notes d'observation sur le terrain ;
  - notes théoriques ;
  - notes méthodologiques ;
  - notes personnelles.

3. Entretiens avec des techniques qualitatives :

- des enregistrements audio et/ou vidéo des entretiens ;
- des entretiens non structurés développés avec une trace d'entretien ;
- des entretiens qui suivent les trajectoires biographiques.

4. Ethnographie numérique :

- l'enregistrement des profils Facebook et Twitter des GMS ;
- l'enregistrement des profils sur Viadeo et LinkedIn des GMS ;
- les notes d'observation sur le terrain en ligne.

#### **4. Une présence doublement située : lieux matériels / lieux immatériels**

L'équipe observée lors d'une observation ethnographie participante compte 15 personnes en 2013 et 23 en 2015. L'ensemble de ces opérateurs permet de couvrir 7 langues différentes. Ces derniers s'occupent de « promouvoir des « solutions proactives » pour l'utilisation des médias sociaux comme medium avec les clients pour les écouter, les aider et comprendre si le « sentiment » (tel que le définit le monde du marketing) des discussions est « négatif, neutre ou positif » [Roberto, chef d'équipe]. Leur présence est doublement située : à la fois sur leur poste de travail, dans les locaux de l'entreprise (lieux matériels) et surtout sur les réseaux sociaux (lieux immatériels).

##### **4.1. Lieux matériels**

Dans un premier temps, l'analyse du *workplace* des opérateurs de l'équipe observée nous permet de documenter leurs pratiques professionnelles face à l'écran. Les espaces de travail de l'équipe chargée des médias sociaux sont placés au deuxième étage de l'immeuble de la multinationale. Les lieux matériels dans lesquels travaillent les opérateurs sont des environnements *openspace* avec de grandes baies vitrées qui délimitent le périmètre et séparent les différents départements à travers lesquels se trouvent de longs couloirs qu'il est possible de parcourir et où on peut observer qui travaille dans cet environnement. Chaque GMS a son poste de travail qui, en substance, est personnalisé avec ses effets personnels : photographies des enfants et de la famille, prix et manifestations de reconnaissance de la part des collègues et de l'entreprise, gadgets, calendrier et de petits objets pour le bureau.

Ce qui est intéressant, c'est que les éléments essentiels de ce poste de travail sont des objets technologiques qui occupent presque tout l'espace du poste de travail. La *Fig. 1* permet de mieux expliquer tout ce



qui s'y trouve : par exemple, le poste de travail de Davide<sup>2</sup> est occupé par un écran plus grand connecté à un ordinateur de bureau fixe ainsi que par l'écran de l'ordinateur portable placé sur un support. Le premier écran est appelé par le GMS « *social media screen* » et c'est l'écran principal dédié à la supervision des médias sociaux ; il nomme le second écran « *check&work screen* » et c'est un écran de support au travail sur les médias sociaux, qui est utilisé lorsque l'on souhaite consulter une page web, faire des recherches ou prendre des notes. Outre le clavier de l'ordinateur, on trouve également un téléphone de bureau qui, dorénavant, n'est pas utilisé<sup>3</sup>. L'obsolescence du téléphone a été l'un des premiers éléments relevés dans cette étude : les téléphones sur le bureau des GMS sont présents, certes, mais sont des vestiges archéologiques qui se trouvent au pied des écrans des PC, très souvent, empoussiérés.

---

<sup>2</sup> Les prénoms ont été modifiés.

<sup>3</sup> À la place des appels internes, les opérateurs utilisent plutôt un chat privé de l'entreprise.

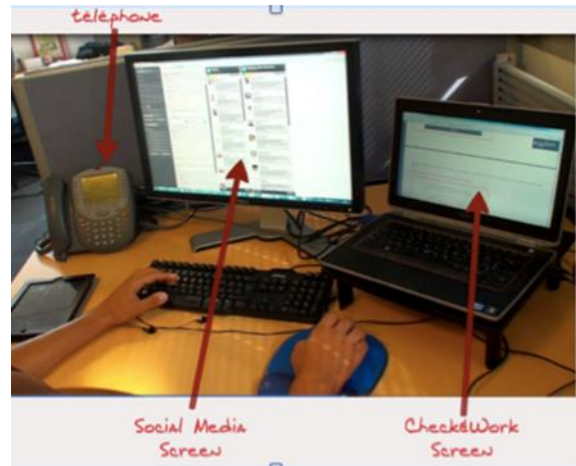


Figure 1. Workplace

#### 4.2. Lieux immatériels : les médias sociaux

En 2006, lorsque Facebook et Twitter ont fait leur apparition, l'entreprise multinationale a créé son propre réseau social pour permettre d'« évaluer les idées les plus importantes et pertinentes » [Roberto, chef d'équipe]. Après l'enregistrement, les *utilisateurs* peuvent ajouter des articles, voter sur une proposition ou un article et le commenter. Au début, il n'y avait qu'un forum créé afin que les employés et les clients puissent partager leurs *input*, leurs idées ; au fil des années, ces éléments de l'interface ont évolué vers *un chat commun destiné aux ventes*, qui est l'espace de partage et de discussion au sein de l'entreprise, dans laquelle chaque département peut mettre en valeur ses résultats et ses activités, mais aussi ses pratiques professionnelles et les partager de manière à créer une synergie entre les différents secteurs, plutôt que de la concurrence.

Ce n'est qu'en 2008 que la multinationale entre dans le monde des médias sociaux en ouvrant des profils, des pages et des canaux dédiés : Youtube, Facebook, Twitter puis Google+ (en 2010). Sur la page Facebook, il existe une *roadmap* [Roberto, chef d'équipe] pour chaque

pays, pour chaque langue où des posts sont publiés chaque semaine et chaque jour, ces derniers sont construits selon différents objectifs : offrir aux clients des solutions, faire de la publicité, proposer des concours, des jeux, des événements.

En 2006, on dénombre 4.000 discussions chaque jour, au niveau mondial, qui traitent de la multinationale sur Internet. En 2014, il y en avait plus de 25.000 chaque jour. La politique de l'entreprise sur les médias sociaux est donc de se rendre présente sur Internet, et plus particulièrement sur les réseaux sociaux, en essayant de répondre aux demandes des clients sur les médias sociaux, car s'il est vrai que l'interaction *one to one* a déjà lieu grâce à la messagerie privée ; la demande du client et, en conséquence, la réponse sont toujours publiques, visibles par tous les membres de la *communauté*.

## **5. Être présent en ligne : modalités d'affirmation de sa professionnalité**

La présence en ligne se joue sur deux niveaux : celui de l'appropriation des instruments préconisés par l'entreprise et/ou utilisés par l'opérateur lui-même et celui qui est relatif à une conscience de sa pratique professionnelle qui consiste à incarner à part entière cette présence.

L'objectif de l'analyse est de s'intéresser à la notion de compétence professionnelle dans la tradition de recherche de la sociologie des professions comme mise en discours des connaissances par les technologies

*ou en termes d'appropriation, pour s'inscrire dans la sociologie des usages permet d'évaluer les opportunités ainsi que les nouvelles contraintes issues du dispositif avec lesquelles les usagers doivent négocier. La maîtrise d'un savoir-faire technique est indispensable afin de s'approprier les services associés à la plateforme et de mettre en place une stratégie de visibilité. L'intégration de la syntaxe rédactionnelle propre à cet outil permet de rendre visible ses messages (Domenget 2013 : 188).*

### **5.1. Savoir utiliser les instruments**

Une interface spécifique à l'entreprise est utilisée pour gérer les comptes et pour d'autres activités. Elle permet, en effet, d'« écouter les discussions des utilisateurs » [Roberto, chef d'équipe] grâce à l'utilisation de mots-clés, pour les profils ou pour les sujets.

*J'utilise XXX pour écouter Twitter et LinkedIn, je l'utilise pour contrôler qui parle de nous [Luc, GMS].*

*XXX, c'est un peu comme un outil d'espionnage mais c'est particulier à la boîte. Nous pouvons voir tous les messages que les gens disent sur [nom de l'entreprise]. [Antoine, GMS]*

L'utilisation de ce réseau social propre à l'entreprise n'est, néanmoins, pas toujours la même pour tous les GMS : elle pose, en effet, plus de problèmes à certains qu'à d'autres, en particulier lorsque des problèmes de langues se posent. Le professionnel est chargé de s'occuper des réseaux sociaux pour l'Italie :

*je ne l'utilise pas parce que, concrètement, ce logiciel filtre sur la base des mots-clés sur l'ensemble du site, sur tout le web en général. Pour la langue anglaise ça va, un peu moins pour l'italien parce que, nous, quand on cherche XXXX il y [un nom qui ressemble au nom de l'entreprise en Italie]. Du coup, 95 % de ce que je trouve n'a rien à voir et donc, je perds mon temps. [Franco, GMS, Italie]*

Aussi, il s'agit de la même politique d'entreprise qui crée un préjudice pour la société elle-même et pour ses employés dans l'exercice de leurs fonctions : les GMS sont obligés d'utiliser ce réseau qui est produit par une filiale de la multinationale. Ceci a pour conséquence que les produits ne sont pas toujours appropriés.

### **5.2. Une activité identifiée : suivre ce qui se passe sur Internet comme modalités de présence de soi et de l'entreprise**

*Concrètement, notre travail consiste à suivre des comptes sur les médias sociaux tels que Facebook ou Twitter [Franco, GMS, Italie]*

Cette définition, enfin, a pu être prise comme point de départ pour définir ce qu'est un GMS : sa première activité, qui est aussi la plus importante, consiste à suivre des "comptes" de profils officiels sur les médias sociaux. Ce qui veut dire qu'il doit gérer les flux d'informations qui circulent sur les médias sociaux sous forme de tweet, post, messagerie instantanée à travers divers formats (texte, images, audio, vidéo, connections hypertextuelles), qui contiennent de la forme et du contenu.

"Suivre" des comptes au nom d'une entreprise signifie aussi porter le nom : cela veut dire endosser le rôle de garant pour l'entreprise devant les clients et la représenter auprès des utilisateurs des *médias sociaux*. Cela signifie incarner la présence de cette entreprise tout en dévoilant sa propre présence. Cet infini (le fait de suivre) implique déjà, alors, une responsabilité personnelle devant son employeur qui passe, dans ce cas, par son image sur les médias sociaux.

*Je suis le community manager pour les médias sociaux pour les pays hispanophones de langue espagnole. Donc, j'utilise Twitter, Facebook, des communautés et des forums en espagnol : nous sommes séparés par les langues, et pas par les nations, par conséquent, je travaille avec tous ceux qui communiquent en espagnol à travers les médias sociaux : s'ils écrivent en espagnol, c'est moi qui dois leur répondre. Un autre aspect important de mon travail est d'écouter ce qui se dit sur l'entreprise : c'est-à-dire vérifier ce que les gens disent à propos de nous sur Internet, dans les articles ou posts en espagnol sur l'ensemble du réseau et d'interagir avec les gens qu'ils ont besoin de le faire. [Pablo, GMS, Espagne & Amérique Latine]*

Ici, Pablo ne s'occupe pas seulement de gérer les pages en espagnol sur les médias sociaux généralistes, mais il prend également soin de l'image de *l'entreprise* dans le monde social et sur le web : il doit "écouter", faire attention à tous les contenus en langue espagnole, notamment ceux textuels, qui sont générés sur le réseau où il est mentionné ou fait référence à son employeur.

Dans la présentation de leurs fonctions, les GMS semblent affirmer aussi une certaine propension à l'action, à être "proactif", pour atteindre les clients, à les trouver. Il y a sans doute un changement de perspective : de la passivité des outils tels que le téléphone ou le mail où l'on ne pouvait gérer qu'un seul contact à la fois, où on était "trouvé" par des clients plutôt qu'on les trouvait. On se dirige avec les médias sociaux à être extrêmement actifs : il faut "chercher", "réaliser", "être attentif", "trouver", "écouter" le client.

## **6. Modalités d'interactions et environnements hyper-personnels**

### **6.1. Temps, espace et personnes inconnues**

Les références d'espace et de temps se perdent : celui qui écrit, de l'autre côté de l'écran, peut être partout, et les tentatives de trouver où se trouve la personne derrière l'écran sont vaines, car il pourrait cacher son "Adresse IP". Pablo se plaint d'ailleurs à ce sujet :

*Avant j'ai travaillé uniquement avec l'Espagne, maintenant je ne sais pas où est le client : je sais seulement qu'il écrit dans ma langue. Maintenant, je dois travailler avec eux ! [Pablo, GMS, Espagne et Amérique Latine]*

Cette ubiquité de l'internaute n'est pas seulement un problème géographique et de sécurité du web, c'est aussi une question de reconnaissance sociale et de réputation, qui devient alors une réputation en ligne. Comme l'explique Laurent sur les changements entre l'ère du téléphone et l'ère des médias sociaux :

*Quand tu es au téléphone, tu peux entendre "Ah, peut-être, je suis désolé je me suis trompé !". Mais quand tu es face à Twitter, ton interlocuteur peut être à n'importe quel endroit du web, mais la conversation sera publique et le restera toujours. Donc, si tu écris quelque chose qui est incorrect, tu peux avoir une centaine de personnes qui te disent : "Oh non ! Oh, ce n'est pas correct : c'est pas bien !" [Laurent, GMS, France]*

Ici, c'est la "mémoire du web" qui conserve toutes les traces que nous laissons dans notre vie numérique. Le message est conservé, il est, en fait, comme une trace dans le sable que la mer ne peut pas effacer. Des traces peuvent peu à peu se transformer en problèmes de réputation professionnelle, laquelle se joue tous les jours en ligne. Il ne s'agit pas, alors, d'avoir des interactions avec une personne seule, de répondre aux besoins d'un seul sujet, mais le sujet devient une multitude d'inconnus et d'anonymes en attente de contenus pour leur utilisation.

*Tu dois réagir rapidement, tu dois faire attention à la façon d'écrire les réponses pour éviter les interprétations erronées de ce que tu voudrais dire à une partie du monde : c'est autre chose ! [Aurélié, GMS, France]*

*Nous devons répondre à des questions qui ne sont pas toujours techniques, de sorte que nous sommes vraiment proches du marketing avec la prévente, et nous devons être prudents, car ce ne sont pas des compétences que nous possédons. [Luigi, GMS, Italie]*

## **6.2. D'une présence en équipe à une autonomie professionnelle**

Les GMS, tout au long de leurs activités professionnelles, collaborent étroitement avec les techniciens/informaticiens pour résoudre des problèmes de nature technique ou pour construire ensemble des contenus à proposer et à publier successivement sur les plates-formes *sociales*. En travaillant en étroite collaboration, une hybridation se crée où on apprend à faire ses propres schémas conceptuels de l'autre. Il peut donc arriver que le GMS réponde à la clientèle sur une question technique, mais plus rarement, il peut arriver que l'informaticien possède les compétences nécessaires pour répondre aux questions, relatives au contenu de la discussion du générique ou centrées sur des arguments moins techniques.

Il est clair que les *statuts* de *community manager*, ou de *content manager*, de *social analyst* fusionnent dans la figure du GMS. Cela permet à ce dernier de conquérir son "autonomie professionnelle" (Dubar, Tripier, Boussard 2011 : 275). Cette autonomie devient de

l'auto-légitimation dans un environnement beaucoup plus grand, qui est le *réseau*. Le groupe professionnel n'est plus un groupe, mais devient une communauté de pratique (Lave & Wenger 2008) numérique mondiale. Le professionnel ne s'identifie plus dans une catégorie, dans un ordre, mais par le biais de son réseau de relations sociales et il devient lui-même la référence principale pour son action professionnelle. Ce dernier n'est pas destiné à la reconnaissance sociale *tout court* dans le contexte d'une corporation, mais à alimenter et augmenter une sorte de projet commun global : ce que Pierre Lévy appelle *l'intelligence collective*<sup>4</sup> (Levy 1994 : 34) dans une opération d'*ingénierie des liens sociaux*<sup>5</sup> (Levy 1994 : 43). Augmenter l'intelligence collective avec sa propre contribution est équivalent à augmenter des *flux d'informations* (Castells 1996 : 437) qui restituent des opportunités et une *intelligence augmentée* pour passer dans des pratiques professionnelles quotidiennes. Il s'avère, d'une certaine façon, que le rêve des néolibéraux, qui est l'absence de conflit social et de batailles interprofessionnelles, se met en place : l'espace de négociation est réduit, et, avec lui, sont réduits les acteurs/actants qui participent. Le GMS a toutes les caractéristiques pour être nommé un professionnel, mais il ne l'est pas, parce qu'il lui manque cette avant-scène, cette arène où on se fait connaître, on combat, on s'affirme pour être reconnu. Tout cela conduit à un processus d'atomisation du parcours professionnel et le véritable interlocuteur, avec lequel interagit le GMS devient l'écran et l'interface culturelle est le non-humain.

---

<sup>4</sup> L'intelligence collective est "une intelligence distribuée partout, constamment améliorée, coordonnée en temps réel, ce qui conduit à une mobilisation effective de compétences. [...] La base et le but de l'intelligence collective sont la reconnaissance et l'enrichissement mutuel des personnes, et non pas le culte d'une communauté fétichiste" (Levy 1994 : 34).

<sup>5</sup> "L'ingénierie de liaison sociale est l'art de faire vivre, ensemble, intelligent, et d'exploiter au maximum la diversité des qualités humaines" (Levy 1994 : 43).



### **6.3. L'engagement dans des environnements hyper-personnels**

Voici une situation où l'opérateur s'adresse directement à l'utilisateur par message privé en mobilisant le tutoiement :

*Bonjour, je suis X de [...] et j'ai vu que tu as une question pour nous, si tu veux, nous pouvons en parler. Si tu as envie de m'envoyer un message privé et ton numéro de série, de sorte que j'ai ta fiche d'informations, ton produit, la configuration, et je peux te donner des réponses, éventuellement ouvrir un ticket d'intervention, si tu as besoin de nous, nous t'envoyons un technicien à la maison [Franco, GMS, Italie].*

Les opérateurs effectuent ces tâches sur leur journée de travail, et sont directement présents sur les pages, par le biais de leur *profil* personnel<sup>6</sup> sur les médias sociaux. Ils peuvent être aussi contactés directement sur la page de contacts de l'entreprise.

*Pour contacter le client directement sur le forum, si c'est une chose publique, disons, il n'y a pas de service tag à voir ou des noms ; sinon, si ça continue très longtemps, nous déplaçons la conversation sur la messagerie privée et de là nous le contactons. Cependant, nous avons tendance à toujours résoudre les problèmes dans le forum, de sorte qu'elle peut être adaptée pour d'autres personnes, et donc partagée dans d'autres environnements. [Luigi, GMS, Italie]*

À cet égard, interroger les activités professionnelles des GMS dans leur environnement de travail implique également de s'intéresser à

---

<sup>6</sup> Les GMS sont tenus par la société d'utiliser leurs profils personnels sur les médias sociaux pour des raisons professionnelles. Par exemple, sur les profils Twitter, sous la photo de profil il y a une bande, généralement orange, sur laquelle est écrit le nom de l'entreprise. Il est clair que l'intention de la société est de s'engager dans la vie de ses employés afin de s'assurer qu'ils sont toujours présents pour ceux qui travaillent, et c'est leur devoir et leur rôle. Il y a une intrusion dans la vie de tous les jours en ligne, de la part de l'entreprise qui viole et manipule en sa faveur l'identité numérique des GMS : ces derniers perdent une partie, sinon la totalité, de leur "souveraineté informatique" sur les médias sociaux au profit du travail. On se conforme ici à une image de l'entreprise comme un Léviathan hobbesien qui dévore peu à peu des morceaux de la souveraineté du peuple.

leurs “productions discursives” qui se trouvent, comme on l'a vu, au centre de leur propre activité professionnelle :

*Qu'elle soit orale ou écrite, qu'elle constitue le cœur de l'activité ou l'une de ses composantes interstitielles voire périphériques, la pratique du langage sur les lieux de travail constitue une réalité empirique aujourd'hui largement reconnue (Filliettaz & Bronckart 2005 : 5).*

L'intérêt d'analyser ces productions discursives et plurisémiotiques est donc double : il s'agit, premièrement, d'explicitier comment nous nous inscrivons dans la tradition des travaux français et anglo-saxons qui ont examiné la problématique de l'*imbrication* entre langage et travail (Drew & Heritage 1992 ; Boutet 1995; Grosjean & Lacoste 1999 ; Sarangi & Roberts 1999 ; Borzeix 2001).

Pour leur part, Filliettaz et Bronckart (2005) défendent l'idée de donner une place importante au contexte dans une approche praxéologique et de s'intéresser aussi bien aux situations de travail, aux actions et qu'aux discours (Filliettaz & Bronckart 2005 : 7).

D'un point de vue discursif, l'intérêt est de :

*[...] Travailler les productions technolangagières et technodiscursives et par conséquent d'observer des configurations technolangagières ou discursives c'est-à-dire des productions discursives dans leur environnement et leur nature technologique (Paveau 2012d).*

La dernière section du présent article se concentre ainsi sur les productions technodiscursives sur les réseaux sociaux, en particulier sur Twitter, sur lequel la multinationale étudiée a l'intérêt de marquer sa présence. Comme le souligne Domenget (2013) :

*[...] Twitter s'est révélé être particulièrement adapté pour répondre à leurs attentes, en tant que média de diffusion d'informations auprès d'une audience ; canal de communication et d'échange direct*

*avec les clients pour le compte d'une entreprise ; outil d'échange entre pairs ou encore support de présentation de soi, dans une visée de définition d'une identité professionnelle. Dans ces différentes configurations de Twitter, la visibilité de la présence, des actions, des échanges est devenue un enjeu professionnel [...] (Domenget 2013 : 179).*

Nous avons ainsi privilégié Twitter pour son innovation et ce que cela a impliqué à un niveau linguistique : "contraindre" l'émetteur à produire et construire son discours en 140 caractères, contrainte qui a des conséquences sur le discours des GMS et qui nous a semblé intéressante pour la présente analyse, comme on le montrera ci-dessous. Durant les entretiens et l'observation des réunions, nous avons observé que l'utilisation de tel contenu avec les clients est mis continuellement en discussion : tant dans l'interaction avec les clients que dans leurs usages dans les pratiques de travail. La production d'écrits sur les réseaux sociaux implique pour les GMS de considérer dans la pratique de travail les traits technodiscursifs du genre ou de l'écriture (*twittécriture*) (Paveau, 2012d) ; comme, par exemple, l'obligation des 140 caractères pour Twitter, les transgressions grammaticales, les adaptations typographiques et enfin

*la délinéarisation de l'énoncé : par insertion de liens, de hashtags, d'énonciateurs/interlocuteurs multiples, les trois étant cliquables ; il s'agit donc d'une double délinéarisation, syntagmatique et hypertextuelle, visible sur l'écran puisque tout ce qui est cliquable apparaît en couleur (Paveau 2012d).*

On questionne aussi la "performativité du langage" (Austin 1975) sur le poste de travail (Boutet 2010), en particulier quand la part langagière du travail a tendance à devenir importante, notamment avec l'intégration des technologies (Filliettaz & Bronckart 2005), et plus spécifiquement quand celle-ci comporte une importante "*scriptularité*" (Austin 1975) des pratiques. L'exemple analysé présente une modalité de réalisation collective (*a priori*) des activités d'aide ou plus particulièrement de gestion des différentes requêtes.



Figure 2. Tweet 7: Médiations

### Traduction

1) Excusez-moi mais j'ai quelques problèmes. Notebook Precision M4500, freeze et images sur la vidéo corrompue. Matr 2W8W1Q1. NV Quadro. FX1800M

2) Je te mets en contact avec nos collègues de @aiutapro qui peuvent t'aider sur la workstation.

3) @aiutapro ok, merci

4) Bonjour Mauro, comment je peux t'être utile

5) @aiutapro j'ai un precision m4500 qui se bloque parfois. L'image se corrompt

*La désignation du destinataire (@[...]Aiuta) :*

- La désignation du destinataire (@[...]Aiuta) ;
- Un atténuateur (*Scusate*) à la seconde personne du pluriel. Cet emploi rend notable au chercheur la projection d'un collectif par le client derrière le compte [...]Aiuta ;
- La référence au problème technique de l'ordinateur en question ;
- La référence (matricule) du produit acheté qui semble être (ou en tout cas, être interprété comme tel par le GMS) une assurance "Pro".

La réponse du GMS est intéressante ; en plus du destinataire, qui est inséré dans une, de manière automatique par le biais de l'activation de la fonction "réponse" ; le GMS mobilise la deuxième personne du singulier (*je te mets*) et une sorte de transfert, une référence à un autre service de profil [...] : @[...]AiutaPro. Cette étape comprend à la fois la mention du destinataire, et est à la fois le performatif de l'action "*je te mets en contact*" : ici et maintenant (*hic et nunc*).

Enfin, il convient de noter quelque chose d'important. Andrea, parce qu'il s'occupe du compte [...]Aiuta, prend ce nom quand il poste des réponses à l'utilisateur et ici, fait référence à un autre profil [...] : [...]AiutaPro, l'utilisateur considère alors deux destinataires différenciés dans sa réponse : "@[...]Aiuta @[...]AiutaPro ok merci". Ensuite, on peut lire le tweet de [...]AiutaPro : "@FrancoCapra Bonjour Franco, comment puis-je être utile ? Andrea". La signature qui clôture ici ce tweet est celle d'Andrea, mais ce n'est pas un autre Andrea, comme on pourrait se l'imaginer, et comme il serait logique de le penser, mais le même Andrea

qui a répondu précédemment à l'utilisateur [...]Aiuta. En effet, un seul Andrea travaille dans le groupe de travail sur les médias sociaux de l'entreprise. Au cours de son entretien, de fait, Andrea admet :

*Oui, je m'occupe surtout de la partie Consumer, mais j'ai aussi accès aux comptes [...]AiutaPro pour l'Italie, comme les autres collègues ont accès aux comptes Consumer. Et donc, quand il faut qu'on se couvre entre nous, il n'y a pas de problèmes, je peux remplacer Luigi sur les comptes Entreprise pour un jour et Luigi peut faire la même chose pour moi. [Andrea, GMS, Italie]*

Le problème est de comprendre pourquoi Andrea, travaillant à l'époque sur les deux comptes ([...]Aiuta [...]AiutaPro), comme cela ressort dans la situation, aurait proposé au client de communiquer avec le compte *Pro* même en sachant que, à l'époque, le *Pro* était lui-même ? Cela pourrait être une dissonance cognitive (Festinger 1957). En réalité, il s'agit d'une volonté de laisser une trace des statistiques sur le nombre et le type d'interaction des différents profils Twitter : [...]Aiuta et [...]AiutaPro. Le client n'est pas toujours au courant de la différence et contacte le premier profil qui lui semble adapté à ses exigences et besoins personnels. Dans ce cas, cependant, le GMS redirige le client avec une modalité particulière vers le compte *Pro*. On soutient que cette pratique n'est pas *a priori* orthodoxe, notamment parce qu'on ne comprend pas, dans ce cas, la raison pour laquelle l'opérateur signe à deux reprises avec le nom Andrea (révélant ainsi son identité, au moins aux yeux du chercheur, qui possède plus d'éléments de compréhension que le client) au lieu de signer avec un pseudonyme ou le nom d'un collègue qui travaille habituellement sur les comptes *Pro*, de manière à dissimuler la double présence du même opérateur sur deux comptes différents. L'analyse de ce dernier tweet est révélatrice du fait que les pratiques des GMS ne sont pas encore codifiées ni stabilisées. Ceci est relatif, de manière spéciale, aux continuelles mutations dans les médias sociaux, et, dans un second temps, à l'interprétation et à l'usage que l'entreprise en question fait des médias sociaux.

## 7. Conclusion

Ce travail de recherche porte principalement sur les mutations des pratiques professionnelles des travailleurs d'un groupe de travail dans une multinationale américaine de TIC, induite par les technologies numériques de l'information et de la communication. Au cours de la recherche, nous avons essayé de développer une description dynamique et pratique de la quotidienneté des travailleurs/opérateurs observés dans des environnements technologiquement denses (Bruni 2005 ; Bruni & Gherardi 2007), qui vivent habituellement au cours de leur activité de travail. Le "récit" de ces environnements de travail a favorisé la compréhension du fonctionnement de l'infrastructure technologique (Gherardi 2007) du groupe de travail qui gère la présence de ces multinationales de l'entreprise sur les médias sociaux. Nous avons observé que cette infrastructure technologique diffère complètement de celles observées dans les années 1990 par de nombreux chercheurs (Joseph 1994 ; Heath et Luff 1992 ; Suchman 1997, 2007 ; Star 1999 ; Grosjean 2004). Cette différence se traduit par un changement dans l'approche anthropologique et sociale qui est mise en évidence dans la façon de travailler et dans la façon de s'auto-représenter au travail.

Les nouvelles professions ont comme dénominateur commun la nécessité de s'établir de manière stable avec les autres, dans la plupart des cas à travers une interface culturelle : l'objet et le contenu de ces métiers concernent toujours des territoires et des communautés d'individus qui, d'une part, recherchent des réponses à leurs besoins et leurs désirs dans des environnements éducatifs et, d'autre part, dans des espaces virtuels "spectacularisés" qui désignent leur visibilité (Cardon 2008) pour expérimenter et vivre à travers des expériences partagées.

Le professionnel du XXI<sup>e</sup> siècle est un hyper-professionnel : "l'acteur/auteur de sa vie professionnelle" (Wittorski 2009 : 781-792). Il fait toujours plus partie du processus de professionnalisation qui, dans l'intervalle, devient de plus en plus individualisé, intime. L'hyper-professionnel se déplace à travers la vitrine des médias sociaux : il

montre sa souplesse “techno-culturelle” à travers un blog qui, plus qu'un journal, représente une carte de visite, une participation à des communautés virtuelles, de professionnel de LinkedIn et Viadeo ; mise à jour en permanence de leurs profils Twitter et Facebook pour envoyer des notifications aux contacts qui sont, en réalité, de véritables signaux de fumée pour les clients. La professionnalisation, par conséquent, est de plus en plus indépendante des groupes professionnels. La visibilité sur les médias sociaux devient donc un trait distinctif de l'hyper-professionnel : le lieu principal où construire son identité professionnelle.

### **Bibliographie et références**

- Austin, J. L. (1975). *How to do things with words*. Ed. JO Urmson and Marina Sbisa. Cambridge: Harvard University Press, 120, 125.
- Borzeix, A. (2001). Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage. Borzeix A. Fraenkel B. *Langage et Travail, cognition, action, communication*, Paris, CNRS Éditions.
- Boutet, J. (2010). *Le pouvoir des mots*. La Dispute.
- Boutet, J. (1995). *Paroles au travail*. Editions L'Harmattan.
- Brodin, O., & Magnier, L. (2012). Le développement d'un index d'exposition de soi dans les médias sociaux : phase exploratoire d'identification des indicateurs constitutifs. *Revue Management & Avenir*, (8), pp. 144-168.
- Bruni, A., & Gherardi, S. (2007). *Studiare le pratiche lavorative*. Il mulino.
- Cardon D. (2008), « Le design de la visibilité. Un essai de cartographie du web 2.0 », *Réseaux*, Vol. 26, No. 152, p. 93-137.
- Castells M. (1996). *La nascita della società in rete*, Milano, Italia, UBE.
- De Lillo, A., Arosio, L. (2010). *Il mondo della ricerca qualitativa*. UTET università.
- Dietz-Uhler B., Bishop-Clark C. et Howard E. (2005), « Formation of and adherence to a self-disclosure norm in an online chat », *CyberPsychology and Behavior*, No. 8, p. 114-120.
- Domenget, J.-C. (2013). La visibilité sur Twitter : un enjeu professionnel. Dans N. Pélissier et G. Gallezot, (coord.). *Twitter. Un monde en tout petit ?* (p. 179-194). Paris, L'Harmattan.



- Domenget, J.-C. (2012). De l'impératif de visibilité aux enjeux éthiques. Les usages de Twitter par des professionnels du Web. Dans S. Proulx, M. Millette, L. Heaton (dir.). *Médias sociaux : enjeux pour la communication* (p. 217-232). Québec : PUQ.
- Drew P., & Heritage J. (1992). *Talk at work*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Dubar C., Tripier P., Boussard V. (2015), *Sociologie des professions*, IV Ed., Paris, France, Armand Colin.
- Festinger, L. (1957). *A theory of dissonance cognitive*. Evanston: Row.
- Filliettaz, L. & Bronckart, J. P. (Eds.). (2005). *L'analyse des actions et des discours en situation de travail*. Louvain-La-Neuve : Peeters.
- Granjon, F., & Denouel, J. (2011). Penser les usages sociaux des technologies numériques d'information et de communication. F. Granjon, J. Denouël, *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*, Paris, Presses des Mines, 7-43.
- Grosjean, M. (2004). From multi-participant talk to genuine polylogue : shift-change briefing sessions at the hospital. *Journal of Pragmatics*, 36(1), pp. 25-52.
- Grosjean, M., & Lacoste, M. (1999). *Communication et intelligence collective : le travail à l'hôpital*. Presses Universitaires de France-PUF.
- Heath, C., & Luff, P. (1992). Collaboration and Control : Crisis Management and Multimedia Technology in London Underground Line Control Rooms. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 1(1), pp. 69-94.
- Joinson A.-N. et Paine C.-B. (2007), "Self-Disclosure, Privacy and the Internet", in Joinson A.-N., Mckenna K.-Y.-A., Postmes T. and Reips U.D. (coord.), *Oxford Handbook of Internet Psychology*, Oxford University Press, Oxford.
- Joseph, I. (1994). Attention distribuée et attention focalisée : Les protocoles de la coopération au PCC de la ligne A du RER. *Sociologie du travail*, pp. 563-585.
- Knoblauch, H. (2005). Focused Ethnography [30 paragraphs]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 6(3), Art. 44.
- Lave, J., & Wenger, E. (1998). *Communities of practice*. Retrieved June, 9, 2008.
- Lejeune, C. (2014c). *Manuel d'analyse qualitative. Analyser sans compter ni classer*. De Boeck.
- Lévy P. (1994), *L'intelligence collective. Pour une anthropologie du cyberspace*, Paris, France, Editions La Découverte.

- Merzeau, L. (2010). La présence plutôt que l'identité. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 47(1), pp. 32-33.
- Paveau, M. A. (2015a). L'intégrité des corpus natifs en ligne. Une écologie postdualiste pour la théorie du discours. *Cahiers de praxématique*, pp. 65-90.
- Paveau, M. A. (2015b). Ce qui s'écrit dans les univers numériques. Matières technolangagières et formes technodiscursives. Itinéraires. Littérature, textes, cultures, (2014-1).
- Paveau M. A. (2012d). Activités langagières et technologie discursive. L'exemple de "Twitter", La pensée du discours, 27.02.2012, <http://penseedudiscours.hypotheses.org/8338>, Ultima consultazione 01/10/2015.
- Sarangi, S., & Roberts, C. (1999). Talk, work and institutional order: Discourse in medical, mediation and management settings (Vol. 1). Walter de Gruyter.
- Star, S. L. (1999). The ethnography of infrastructure. *American behavioral scientist*, 43(3), pp. 377-391.
- Stenger T. et Coutant A. (2009), « La prescription ordinaire de la consommation sur les réseaux socionumériques : De la sociabilité en ligne à la consommation ? », *14<sup>e</sup> Journées de Recherche en Marketing de Bourgogne*, Dijon, pp. 40-60.
- Suchman, L. (2007). *Human-machine reconfigurations : Plans and situated actions*. Cambridge University Press.
- Suchman, L. A. (1987). *Plans and situated actions : the problem of human-machine communication*. Cambridge University Press.
- Suchman, L. (1997). Centers of coordination : A case and some themes. In *Discourse, Tools and Reasoning* (pp. 41-62). Springer Berlin Heidelberg.
- Tanguy, L. (2014). *La sociologie du travail en France : enquête sur le travail des sociologues, 1950-1990*. La Découverte.
- Suchman, L. (1995). Making work visible. *Communications of the ACM*, 38(9), 56-ff.
- Thompson, J. B. (2005). La nouvelle visibilité. *Réseaux*, (1), pp. 59-87.
- Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication research*, 23(1), pp. 3-43.
- Wittorski R. (2009), « À propos de la professionnalisation », in Barbier J-M et al., *Encyclopédie de la formation*, Paris, PUF, pp. 781-792.

# La fabrique de la sociabilité littéraire sur les médias sociaux

## *Le cas des blogs, YouTube, Facebook, Twitter et Instagram*

< Lorraine Feugère >

*LERASS, Université Paul Sabatier, Toulouse  
115D route de Narbonne  
BP 67701  
F-31077 TOULOUSE CEDEX 4  
lorraine.feugere@iut-tlse3.fr*

DOI: [...]

< RESUME >

Le développement des médias sociaux, accompagné par l'évolution des outils de communication, reconfigure la manière dont nous interagissons les uns avec les autres. Ainsi, sur Internet, une communauté de jeunes lecteurs échange autour de ses lectures grâce aux blogs, à YouTube, Facebook, Twitter et Instagram, investis depuis l'ordinateur et le téléphone mobile. Au regard de ce cas particulier qui illustre la transformation de nos pratiques interactionnelles, nous proposons d'étudier la manière dont ces individus construisent un cadre propice à la sociabilité littéraire en ligne, cela au travers de l'usage combiné de l'ordinateur, du smartphone et des médias sociaux.

< Abstract >

The development of social media and the evolution of communication devices modify the way we interact with each other. On Internet, a community composed of young readers who talk and share about their readings has developed on blogs, YouTube, Facebook, Twitter and Instagram. In this case, we focus on the way that these readers shape an on-line literary sociability framework thanks to the combination of computer, smartphone and social media.

< **Mots-clés** >

Médias sociaux ; Sociabilité littéraire ; Lecture ; Blog ; YouTube ; Facebook ; Twitter ; Instagram.

< **Keywords** >

Social media ; Literary sociability ; Reading ; Blog ; YouTube ; Facebook ; Twitter ; Instagram.

---

## 1. Introduction

Des passionnés de livres se retrouvent sur Internet pour échanger grâce aux médias sociaux dont ils se servent depuis leur ordinateur et leur téléphone mobile. Les médias sociaux recouvrent l'ensemble des « médias », entendus comme *support de diffusion et moyen d'expression* (Klein, 2007), dits « interactifs » c'est-à-dire permettant le déploiement d'échanges entre les individus (ex : blog, YouTube, Facebook, Twitter, Instagram). Combinés aux outils de communication<sup>1</sup>, ils appareillent les « interactions », comprises comme l'ensemble des situations de *contact social*<sup>2</sup> (Goffman, 1973) entre ces passionnés, et dessinent un cadre propice à la *sociabilité littéraire* (Leveratto, Leontsini, 2008). Cette dernière regroupe l'ensemble des situations d'échange verbal entre des individus qui se retrouvent pour éprouver le plaisir d'une même expérience esthétique (*Ibidem*).

Dans ce contexte, nous proposons d'étudier la manière dont les individus (ici, des blogueurs) investissent les médias sociaux depuis leur ordinateur et leur smartphone pour interagir et construire un cadre propice à la sociabilité littéraire. Nous focalisant sur l'« interactivité », entendue comme la mise à disposition par les médias sociaux de *points de contacts* (Klein, 2007) qui permettent de se lier et de créer un échange, nous souhaitons questionner les pratiques interactionnelles

---

<sup>1</sup> L'ordinateur et le smartphone.

<sup>2</sup> « On peut dire qu'il y a contact lorsque des individus s'adressent simultanément l'un à l'autre, le savent et savent qu'ils le savent simultanément » (Goffman, 1973).

des blogueurs<sup>3</sup> qui combinent l'usage des médias sociaux et des outils de communication pour reconfigurer un échange littéraire. Dès lors, qu'observe-t-on de l'usage combiné des médias sociaux, de l'ordinateur et du smartphone pour se lier les uns aux autres ? Comment les blogueurs construisent-ils l'échange avec leurs publics (qui sont aussi lecteurs<sup>4</sup>) et qu'est-ce que cela nous dit de la relation que cet usage instaure entre eux ?

Pour répondre à ces questions, nous nous appuyons sur une recherche menée à partir d'un terrain composé de dix blogueurs littéraires. Choisis en fonction de trois critères sociologiques, cette sélection s'est opérée dans un souci de diversification des profils observés. L'âge afin d'ouvrir l'éventail des pratiques analysées (de 19 à 36 ans) ; le statut afin de présenter des catégories socioprofessionnelles diversifiées ; et le sexe, afin de constituer un terrain qui prenne en compte la diversité des pratiques au regard du genre des acteurs (5 femmes et 5 hommes). Par ailleurs, même si le nombre d'abonnés, qui varie de trois cents à vingt mille, n'a pas été un critère discriminant dans la constitution de ce terrain, tous ont été choisis pour l'usage combiné qu'ils font de cinq médias sociaux, les blogs, YouTube, Facebook, Twitter et Instagram, à l'exception d'un sujet (Emilie ii) qui ne possède pas de blog.

*Tableau 1. Les blogueurs littéraires (août 2016)*

<b>Océane</b>	19 ans	Etudiante en lettres classiques
<b>Cassandra</b>	20 ans	Etudiante en lettres appliquées
<b>Maxime</b>	22 ans	En recherche d'emploi
<b>Kévin (i)</b>	23 ans	Animateur périscolaire

<sup>3</sup> Nous parlerons uniquement de « blogueur », et non de « vlogueur » ou « booktubeur », pour faire référence à l'usage combiné du blog, du vlog, de Facebook, Twitter et Instagram.

<sup>4</sup> Quand nous parlons de « publics » ou de « lecteurs », nous faisons référence aux autres membres de la communauté avec lesquels les blogueurs interagissent.

<b>Mathieu</b>	24 ans	Journaliste
<b>Emilie (i)</b>	24 ans	Ancienne libraire en reconversion professionnelle
<b>Guillaume</b>	25 ans	Agent d'accueil touristique
<b>Emilie (ii)</b>	26 ans	Aide bibliothécaire
<b>Hélène</b>	34 ans	En recherche d'emploi
<b>Kévin (ii)</b>	36 ans	Responsable technique de production

Dans un premier temps, nous reviendrons sur le croisement des approches méthodologiques mobilisées pour appréhender les pratiques des blogueurs au cœur de notre problématique. Puis, nous présenterons les jeux de négociation de ces acteurs en prise avec les médias sociaux. Se jouant des injonctions techniques, ces derniers cherchent à reconfigurer le cadre propice d'un échange en face à face à partir duquel ils mettent en place des expériences collectives de lecture. Cela nous conduira enfin à voir ce que l'usage combiné des médias sociaux et des outils de communication fait au lecteur et à la lecture en pointant la tension qui s'opère entre expérience collective de lecture et « starification » du blogueur.

## **2. Combiner les méthodologies : pour quelles approches des pratiques interactionnelles des blogueurs ?**

### ***2.1. Les analyses sémiotiques***

Afin d'étudier la configuration techno-sémiotique des médias sociaux, nous avons élaboré une grille d'analyse sémiotique regroupant des critères relatifs au *design graphique* (Pignier, Drouillat, 2008)) des *interfaces* (Pignier, Drouillat, 2004) et au *webdesign* c'est-à-dire à *l'organisation de l'information* (*Ibidem*) sur ces interfaces. Ainsi, quatre approches d'analyse ont été définies : une approche structurelle (ex : arborescence, organisation de l'information) ; fonctionnelle (fonctionnalités proposées); graphique (ex: dimension plastique, mise en forme rédactionnelle) et interactionnelle (ex : présence de

l'(inter)locuteur, formes et fonctionnalités de l'interaction). Par ailleurs, les blogs ont été « aspirés » à la date du 7 Juillet 2016 grâce au logiciel HTTrack afin de fixer dans le temps leur design évolutif, et les interfaces de YouTube, Facebook, Twitter et Instagram ont été analysées entre octobre et décembre 2016 sans être « aspirées » (des captures d'écran faisant office d'illustrations pour ces analyses).

Comme le soulignent Nicole Pignier et Benoît Drouillat (2004), *la spécificité de l'analyse sémiotique se reconnaît à sa visée : c'est l'objet, voire la forme de la pratique, qui l'intéresse*. Pour rendre compte de cette *forme de la pratique*, nous avons étudié la manière dont le cadre des interactions a été investi en amont par les concepteurs qui élaborent les *architextes* (Souchier, 1998) et fixent ainsi *les conditions de la communication* (Barats, 2013). Nous nous sommes alors intéressés aux formes de l'échange proposées dans les médias sociaux et à la spécificité des propriétés techniques de l'ordinateur et du smartphone qui orientent les manières d'interagir. Cela en portant un regard attentif au « sens », c'est-à-dire aux imaginaires que ces formes véhiculent. Les analyses sémiotiques constituent donc la première étape vers une compréhension nécessaire de l'appareillage des interactions grâce auquel les blogueurs échangent.

## **2.2. Les observations en ligne**

En plus d'analyses relatives aux *facteurs technologiques* (Herring, 2007<sup>5</sup>), nous avons procédé à des phases d'observation des interactions en ligne. Un premier temps exploratoire de familiarisation et d'immersion dans les flux de conversations a été mené entre janvier et mars 2016. Par la suite, nous avons élaboré une grille de critères à partir de laquelle nous avons systématisé nos observations non-participantes. Ces dernières se focalisent sur *les situations de communication avec de l'écrit* (Marcocchia, 2016) tout en prenant en compte les vidéos (sur YouTube) ou les photos (sur Instagram) qui font partie du processus

---

<sup>5</sup> Cité par Michel Marcocchia (2016).

communicationnel. Par exemple, la construction de la vidéo est pensée comme une adresse « directe » aux spectateurs.

Trois ensembles de critères d'observation ont été définis. Un premier relatif aux locuteurs (ex : identité et présentation discursive des participants, adresses aux interlocuteurs, registres de parole) ; un second relatif aux contenus (ex : type du contenu, temporalités) ; et un dernier relatif aux interlocuteurs (ex : fils de discussion, liens entre blogueurs/lecteurs, tonalité de l'échange). Une seconde phase d'observation en ligne a alors été réalisée et la prise de notes manuscrites a été alimentée par des captures d'écran archivées depuis le début de notre recherche (octobre 2016). Cependant, les captures d'écran qui permettent de fixer dans le temps les échanges observés, participent aussi à la construction d'artefacts sortis de leur contexte de production. Ainsi, on analyse seulement ce qui apparaît sur les écrans (Berry, 2012), le regard *netnographique* (Kozinets, 2009) ne se réduisant plus qu'*aux usages visibles* (Jouët, Le Caroff, 2013). Dans ce contexte, nous pensons que les entretiens semi-directifs constituent un bon moyen pour investir les *dimensions cachées* (*Ibidem*) des usages.

### **2.3. Les entretiens semi-directifs**

Pour cela, nous avons rencontré les blogueurs dans leur ville d'habitation. Les entretiens, enregistrés et retranscrits, se sont déroulés en deux temps. L'envoi d'un questionnaire électronique à chaque blogueur a permis de revenir sur leur identité de lecteur (identité sociologique, prémisses littéraires<sup>6</sup>, environnement littéraire<sup>7</sup>) et sur leur pratique de lecture (goûts, contexte numérique, écriture). Le second temps, dédié à l'entretien, s'est articulé autour de trois grandes thématiques du guide d'entretien : des questions relatives à l'usage des médias sociaux en rapport avec la lecture (contexte de découverte/d'utilisation, usage combiné, autres réseaux sociaux de lecteurs) ; des questions relatives à la réalisation pratique de leur

---

<sup>6</sup> Ex : transmission de la lecture, environnement familial.

<sup>7</sup> Ex : fréquentation des bibliothèques, expériences littéraires (ex : salons).



activité (choix des plateformes, contexte de réalisation des chroniques/vidéos, importance de l'image de soi, compétences techniques) et des questions relatives aux sociabilités (publics imaginés/réels, interactions, amitiés, rencontres en face à face).

Certains nous ont reçus dans des lieux publics et d'autres chez eux. Dans ce dernier cas, la rencontre en présentiel a permis de recontextualiser les pratiques observées dans le cadre de leur quotidien. Ainsi, le bureau de Guillaume, dédié à la rédaction de ses chroniques, dévoilait son organisation précise des services presse réceptionnés et l'entretien dans le salon d'Emilie (ii) nous permettait d'observer les coulisses des vidéos, parapluies de lumière installés et appareil photo prêt à filmer. Grâce au présentiel, nous avons pu pénétrer dans une intimité que l'écran ne révélait pas. Cela a permis d'ouvrir les entretiens sur des questions relatives à l'organisation quotidienne des blogueurs, à l'instar d'Emilie (ii) qui nous explique que son petit ami lui fait le réglage de l'appareil photo avant d'aller au travail. Les entretiens semi-directifs, analysés de manière thématique, nous ont alors permis de révéler certaines logiques des pratiques dont nous souhaitons rendre compte à présent.

### **3. Entre injonctions techniques et reconfiguration d'un échange en face à face**

#### ***3.1. Le cadre de l'interaction des blogs et de YouTube : coopération et fidélisation***

D'après nos analyses sémiotiques, les plateformes de blog<sup>8</sup> et YouTube mettent moins l'accent sur l'interaction que sur la nécessité de se lier. En effet, le commentaire, modèle de l'interaction des premiers forums électroniques, est toujours subordonné au contenu publié tandis que les liens hypertextuels occupent une place centrale dans les blogs à l'instar du « blogroll<sup>9</sup> » ou des « chaînes similaires » mises en avant sur

---

<sup>8</sup> Blogger, Weebly, Wordpress.

<sup>9</sup> Liste de liens hypertextuels renvoyant vers d'autres blogs.

YouTube. Le lien, qui présuppose *une coopération* (Leveratto, Leontsini, 2008) évoquée par Emilie (i) quand elle dit : « BookTube te fait monter les uns les autres, c'est une chaîne en fait [...] tu peux pas monter tout seul », est avant tout le fruit d'une incitation technique. En outre, les entretiens révèlent que ces stratégies d'affiliation sont bien identifiées par les blogueurs comme en témoigne Maxime : « J'aimerais bien mettre [le blog] plus en avant mais pour ça il faudrait que j'aille sur d'autres blogs, sur Livraddict [...] ça m'prend du temps ». Ainsi, en plus des solidarités entre blogueurs (qui se citent dans le corps du texte ou indiquent leurs chaînes respectives en barre d'informations), la mise en place de *backlinks*<sup>10</sup> et la précision des libellés associés à l'article ou à la vidéo permettent d'accroître leur visibilité en améliorant la qualité du référencement dans le moteur de recherche Google et YouTube.

Par ailleurs, cette logique coopérative est doublée d'une logique de fidélisation de l'audience qu'illustrent trois exemples analysés sur les blogs. La présence du widget<sup>11</sup> *Google Friend Connect* qui permet au lecteur de devenir membre du blog afin de favoriser la création d'une communauté comme incite à le faire l'encart « s'abonner » sur YouTube ; la newsletter et le flux RSS qui, en empruntant aux logiques de fidélisation du marketing, témoignent du poids de l'interaction dans la survie des blogs et des chaînes YouTube. En effet, l'interaction s'y inscrit dans un souci de rentabilité qu'incarnent les fonctionnalités statistiques des blogs et de YouTube. Soulignant la nécessité de rapporter de l'audience, les blogueurs confirment observer ces statistiques pour sonder le trafic de leur blog qu'ils mettent parfois en avant *via* le widget *visites livresques* ou pour analyser les publics de leur chaîne. En réponse à cette logique, ils enjoignent leurs « abonnés » à commenter, partager, *liker*. L'interaction est donc présentée sur le mode d'une nécessité impérieuse.

---

<sup>10</sup> Liens renvoyant vers le blog ou la chaîne YouTube depuis un autre blog ou un site internet.

<sup>11</sup> Fonctionnalité ajoutée, au cas par cas, par le blogueur depuis son tableau de bord.

En réalité, YouTube, qui privilégiait une vision quantitative de l'interaction<sup>12</sup> en misant sur la *mesure d'audience* (Cardon, 2015) pour classer les vidéos, incite à la mise en place de logiques de fidélisation. Dans ce contexte, les plateformes de blogs et de YouTube, présentées comme des environnements *non-égalitaires* (Hillrichs, 2016) sur lesquels les commentaires sont subordonnés aux contenus, rendent difficile la reconfiguration d'un échange symétrique entre les blogueurs et les lecteurs. Nos observations soulignent alors que les blogueurs cherchent à recréer un *effet d'intimité et de proximité* (Gschwind-Holtzer, 1993) en s'appuyant sur le format vidéo combiné à l'usage de Facebook, Twitter et Instagram.

### **3.2. Simulacre de l'interaction et impression de proximité**

Sur le blog, la limitation des échanges à quelques billets que nous observons est renforcée par les contraintes techniques pour répondre depuis un smartphone. Pour les blogueurs, migrer sur YouTube et recourir à la vidéo constitue alors un moyen pour déployer une impression de proximité malgré la distance réelle qui les sépare de leurs publics. En ayant recours à *une rhétorique visuelle (dominance du visage en plan rapproché) [et] énonciative (le spectateur est interpellé, « regardé »)* (Gschwind-Holtzer, 1993), les publics sont inclus dans le *processus communicatif (Ibidem)*. Le recours aux gros plans et aux plans poitrine permet aussi de construire le *simulacre*<sup>13</sup> (Baudrillard, 1981) d'un tête à tête avec le spectateur, soutenu par l'écran qui instaure une sorte de rapport interpersonnel entre les participants. Par ailleurs, le corps du blogueur s'incarne désormais dans la vidéo. Dans ce contexte, *la mise en scène de soi* (Goffman, 1973) se met au service d'une impression de proximité recherchée par les blogueurs et vers laquelle s'oriente l'usage combiné de Facebook, Twitter et Instagram.

---

<sup>12</sup> Selon Absol (vidéo du 12 janvier 2017), le nouvel algorithme de YouTube favoriserait les vidéos qui ont la plus longue durée de visionnage ; l'interaction ne serait donc plus le cœur de sa logique algorithmique.

<sup>13</sup> Qui en offre tous les signes du réel (Baudrillard, 1981).

Utilisé depuis le téléphone mobile, Facebook permet au blogueur d'échanger à tout moment sur le mode du SMS facilitant, du point de vue technique, les interactions. Par ailleurs, l'ancrage du smartphone dans le quotidien du blogueur ainsi que la messagerie privée qui permet d'entretenir un rapport plus individuel entre le blogueur et les lecteurs, renforcent l'impression de proximité. Pour les blogueurs, le recours à Facebook est alors vécu comme le moyen de faire entrer les lecteurs dans leur *extimité* (Tisseron, 2011) : « C'est pas des discussions le blog et YouTube [...] tu racontes pas ta vie, c'est juste un commentaire et tu réponds, mais Facebook, tu peux bien prendre ton temps » (Mathieu).

Concernant Twitter, il constitue pour les blogueurs le facilitateur des interactions, soutenu par le smartphone qui permet d'interagir facilement. Instagram, quant à lui, immisce les lecteurs dans le quotidien que le blogueur choisit de dévoiler. Twitter est alors vécu sur le mode de la conversation : « Là c'est vraiment pour être en contact, on parle beaucoup sur Twitter » (Kévin) et l'instantanéité caractéristique d'Instagram se met au service de l'impression de proximité. Les *stories*, par exemple, permettent de publier des messages éphémères caractérisés par leur spontanéité. Se présentant sous la forme d'un carrousel de photos et de courtes vidéos, les blogueurs y présentent leurs avis à chaud et dévoilent une certaine image du quotidien de lecteur. En ayant recours aux gros plans et à la *rhétorique énonciative* (Gschwind-Holtzer, 1993), les *stories* permettent aussi de construire le *simulacre* (Baudrillard, 1981) d'un échange en face à face caractérisé par sa spontanéité puisqu'il est possible d'entrer en contact à tout moment et en tout lieu grâce au smartphone. La combinaison des médias sociaux permet alors aux blogueurs de déployer des formes inédites de la sociabilité littéraire en ligne.

## 4. Entre expérience collective de lecture et « starification » du blogueur

### 4.1. *Le cas des lectures communes et des clubs de lecture*

Inscrire la lecture dans une dynamique conversationnelle est possible depuis Facebook où Guillaume, administrateur d'un groupe secret de 400 lecteurs, organise des « lectures communes ». Le principe est simple : le blogueur enregistre les noms des participants et crée des binômes depuis un logiciel. Chaque personne du binôme sort « un livre de la PAL<sup>14</sup> de l'autre pour qu'il le lise dans le mois suivant » (Guillaume). Suite à la lecture, l'objectif est d'échanger sur Facebook. Faisant écho aux photos de « lectures en cours » qui inondent Instagram ou à la présence d'une barre de pourcentage dans les blogs, les lectures communes sont l'occasion de faire lire les participants dans une quasi synchronicité. Les lectures communes peuvent ainsi être poussées plus loin comme l'illustre Hélène qui a rencontré sa « pacsée littéraire » avec laquelle elle avait l'habitude de lire : « Pendant deux ans et demi on se retrouvait tous les soirs à telle heure et on lisait ensemble le même livre et on s'attendait à la fin de chaque chapitre pour pouvoir échanger ». La combinaison de l'ordinateur, du smartphone et des médias sociaux permet alors de reconfigurer le cadre inédit d'une expérience de sociabilité littéraire en ligne à l'image du « book club » organisé sur Facebook.

Hélène, par exemple, demande un conseil de lecture à sa communauté autour de la thématique des « *Imaginales*<sup>15</sup> ». C'est l'ouvrage *La voix des oracles* qui remporte le sondage et Hélène ouvre alors un club de lecture dont une vidéo sur YouTube qui présente le principe et redirige vers le groupe Facebook. Suite à un second sondage, les lecteurs décident de découper la lecture dans le temps. Ainsi, tous les cinq chapitres « on s'attend, on parle des cinq chapitres, puis on va progresser comme ça tout au long de la lecture » (Hélène). En plus de cela, Hélène organise un concours en partenariat avec la maison

---

<sup>14</sup> Pile A Lire.

<sup>15</sup> Festival des littératures de l'imaginaire.

d'édition Scrineo pour faire gagner trois exemplaires de l'ouvrage. La sociabilité littéraire en ligne est ainsi vécue sur le mode du *don – contre-don* (Mauss, 2007) à travers lequel s'instaure un sentiment de réciprocité entre blogueurs et lecteurs. Le blogueur, qui se sent redevable de l'attention que lui porte sa communauté, organise des concours pour « remercier les personnes qui viennent souvent » (Guillaume), répond aux commentaires ou laisse des *likes* pour « prouver » (Mathieu) qu'il a lu les commentaires et remercier les lecteurs.

#### **4.2. Ce que la sociabilité littéraire en ligne fait au blogueur**

Les échanges qui suivent une lecture commune peuvent aussi avoir lieu sur YouTube sous la forme d'un *live show*. Depuis son ordinateur, le blogueur se filme avec sa webcam en plan poitrine et interagit ainsi avec les autres lecteurs *via* la vidéo. Ces derniers répondent par écrit, de manière synchrone, *via* un encart dédié aux commentaires. Chacun suit le déroulé de l'échange dans la colonne où se succèdent les messages et le *live show* est ensuite publié sur YouTube où il est possible de le visionner à nouveau. Sa force est de permettre une plus grande interaction qui ne se limite pas à « balancer son point de vue » (Guillaume) rendant plus efficiente l'expérience de sociabilité littéraire. Cependant, même si l'écran et le recours aux médias sociaux atténuent la distance physique, ils participent aussi à la « starification »<sup>16</sup> du blogueur malgré ses efforts pour recréer les conditions d'un échange ordinaire en face à face. Ainsi, c'est une distance symbolique qui s'instaure avec les autres lecteurs comme le présente Océane : « Les abonnés nous disent en commentaires [...] qu'ils nous adorent, qu'ils aimeraient bien nous rencontrer [...] mais une fois qu'ils nous ont en face d'eux, ils osent pas ». En ce sens, les rencontres sur le modèle du présentiel comme le *live show* ou les rencontres en présentiel comme les *meet-up* ont comme objectif de « démystifier un peu » (Océane) le blogueur pour montrer qu'il est un lecteur comme les autres.

---

<sup>16</sup> Entendue comme le phénomène par lequel une personne lambda devient aux yeux d'un ensemble d'individus, une star.

Organisé depuis Facebook qui permet d'inviter ses « amis » à un « événement », le *meet-up* est l'occasion d'organiser une rencontre avec les lecteurs, de « rencontrer ses abonnés, ça leur fait plaisir et puis ben nous aussi de voir les gens autre que derrière des commentaires, voir des gens en vrai » (Maxime). Malgré cela, certains blogueurs regrettent le format du *meet-up* qui met en avant le blogueur au détriment des autres lecteurs. Dans ce cas, les blogueurs privilégient alors les rencontres lors des salons littéraires qui constituent les meilleures occasions pour rencontrer les gens (Cassandra). Cependant, les réactions de timidité (Hélène) ou d'attachement profond (Emilie i), qui génèrent parfois de l'anxiété chez les blogueurs comme Kévin le soulève : « Ça fait bizarre tu dis « oh » rires je suis blogueur, je suis pas star ! », traduisent le fossé qui sépare le blogueur des autres lecteurs dont la relation peut devenir celle d'un fan à une star.

## 5. Conclusion

Pour construire le cadre propice à un échange littéraire, les blogueurs commencent par investir les blogs et YouTube dont les fonctionnalités interactionnelles induisent des logiques coopératives et de fidélisation. La pratique interactionnelle est ainsi pensée comme une stratégie dont l'objectif est de se rendre visible et de former un groupe autour du blogueur. Négociant avec les fonctionnalités permises par ces médias sociaux, les blogueurs se jouent alors de la vidéo afin de reconstruire un *simulacre* (Baudrillard, 1981) de l'interaction en face à face à travers lequel l'échange littéraire est désormais incarné. Cette *télé-interaction* (Lellouche, 2004) est ainsi soutenue par un usage combiné de Facebook, Twitter et Instagram dont ils se servent depuis leur téléphone mobile pour engager une plus grande proximité avec les lecteurs de leur communauté. L'échange, qui se fait sur le mode du SMS à tout moment et en tout lieu, est facilité et l'impression de proximité qui s'en dégage se met au service du *simulacre* (Baudrillard, 1981) de l'échange ordinaire.

En multipliant ainsi les canaux de l'interaction, les blogueurs parviennent à investir la lecture sur un mode d'appropriation collective (ex : les lectures communes) grâce auquel ils inscrivent le livre dans *le calendrier des interactions* (Pasquier, 2005) et la lecture dans une *dynamique sociale* (Ibidem). Malgré cela, les *tactiques* (Certeau, 1990) des blogueurs pour construire une impression de proximité afin de contrecarrer les logiques de « starification », peinent à effacer la distance symbolique que l'écran et l'usage des médias sociaux participent à instaurer. Une fois passé de l'autre côté de l'écran, ce qui devait faciliter la rencontre devient dans le même temps un obstacle à cette dernière. Certains blogueurs éprouvent alors la difficulté que prend le déploiement d'une sociabilité littéraire dans la vie de tous les jours y compris avec ceux que l'on côtoie, au quotidien, dans les médias sociaux.

Étudier les pratiques interactionnelles des blogueurs au regard de l'usage combiné des médias sociaux, de l'ordinateur et du smartphone, souligne l'importance que la construction d'un *simulacre* (Baudrillard, 1981) de l'interaction revêt pour ces acteurs en prise avec les médias sociaux et les outils de communication. Témoignant de la structuration d'un *nouveau pôle de l'expérience* (Lellouche, 2004) que constitue la *simulation sur écran* (Ibidem), cela illustre à notre sens le mouvement d'*humanisation du cyberspace* (Klein, 2007) à l'intérieur duquel les individus cherchent à reconstruire des expériences à « visage humain ».

### **Bibliographie et références**

Barats Christine (2013). *Manuel d'analyse du web*, Armand Collin, Paris.

Baudrillard Jean (1981). *Simulacres et simulation*, Editions Galilée, Paris.

Berry Vincent (2012). *Ethnographie sur Internet : rendre compte du « virtuel »*, <https://www.cairn.info/revue-les-sciences-de-l-education-pour-l-ere-nouvelle-2012-4-page-35.htm>

Cardon Dominique (2015). *A quoi rêvent les algorithmes, Nos vies à l'heure des big data*. Seuil, Paris.



- Certeau (de) Michel (1990). *L'invention du quotidien, 1. Arts de faire*, Gallimard, Paris.
- Goffman Erving (1973). *La Présentation de soi. I. La Mise en scène de la vie quotidienne*, Minuit, Paris.
- Gschwind-Holtzer Gisèle (1993). *Le télévisuel comme spectacle*, <http://semen.revues.org/747>
- Hillrichs Rainer (2016). *Poetics of Early YouTube : Production, Performance, Success*, <http://hss.ulb.uni-bonn.de/2016/4407/4407.htm>
- Jouët Josiane et Le Caroff Coralie (2013). L'observation ethnographique en ligne. *Manuel d'analyse du web*, Paris, Armand Collin, pp. 147-165.
- Klein Annabelle (2007). *Objectif blogs! Explorations dynamiques de la blogosphère*. Paris, L'Harmattan.
- Kozinets Robert (2009). *Netnography : Doing Ethnographic Research Online*, Sage, London.
- Lellouche Raphaël (2004). *Théorie de l'écran*, [http://lucdall.free.fr/workshops/IAV07/documents/theorie\\_ecran\\_ellouche.pdf](http://lucdall.free.fr/workshops/IAV07/documents/theorie_ecran_ellouche.pdf)
- Leveratto Jean-Marc et Leontsini Mary (2008). *Internet et la sociabilité littéraire*, Bibliothèque Publique d'Information, Paris.
- Mauss Marcel (2007). *Essai sur le don, forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*, PUF, Paris.
- Pasquier Dominique (2005). *Cultures lycéennes : la tyrannie de la majorité*, Autrement, Paris.
- Pignier Nicole et Drouillat Benoît (2004). *Penser le webdesign, Modèles sémiotiques pour les projets multimédias*, L'Harmattan, Paris.
- Pignier Nicole et Drouillat Benoît (2008). *Le webdesign, Sociale expérience des interfaces web*, Lavoisier, Paris.
- Souchier Emmanuel (1998). *L'image du texte pour une théorie de l'énonciation éditoriale*, [www.cairn.info/revue-les-cahiers-de-mediologie-1998-2-page-137.htm](http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-de-mediologie-1998-2-page-137.htm).
- Tisseron Serge (2011). *Intimité et Extimité*, [http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/comm\\_0588-8018\\_2011\\_num\\_88\\_1\\_2588](http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/comm_0588-8018_2011_num_88_1_2588)

## **Blogs analysés**

Bulle Dop bouquine

<http://web.archive.org/web/20160620092203/http://bulledop-bouquine.blogspot.fr/>

Croque les mots

<http://web.archive.org/web/20160620095151/http://www.croquelesmots.fr/>

Enjoy books

<http://web.archive.org/web/20160620103458/http://enjoybooksaddict.blogspot.fr/>

Hérisson Bookineur

<http://web.archive.org/web/20160620144035/http://herissonbookineur.weebly.com/>

Le blog de Ptit Elfe

<http://web.archive.org/web/20160620124919/http://www.leblogdeptitelfe.fr/>

Palace of books

<http://web.archive.org/web/20160620125701/http://palace-of-books.blogspot.fr/>

Treky

<http://web.archive.org/web/20160620124013/http://treky.fr/>

Tribulations d'une vie

<http://web.archive.org/web/20160620135015/http://tribulationsdunevie.weebly.com/>

Wyrow

<http://web.archive.org/web/20160620143305/http://www.wyrow.fr/>

# Marques et médias sociaux : vers une unification des temporalités sociales ?

## *Le cas de Starbucks Coffee Company France*

< Cécile Dolbeau-Bandin<sup>1</sup> > , < Béatrice Donzelle<sup>2</sup> >

1. CERReV, Université de Caen  
Esplanade de la Paix, F-14000 Caen, France  
cecile.dolbeau@gmail.com

2. CRESAT, Université de Haute Alsace  
61 rue Albert Camus, F-68093 Mulhouse, France  
beadonzelle@yahoo.fr

DOI:10.3199/RIN.1.1-n © AFDI 2012

### < RESUME >

Cet article explore et analyse les transformations que les médias sociaux occasionnent sur la relation entretenue entre les marques et la notion de temporalités sociales dans les sociétés occidentales. La problématique consiste à étudier comment les marques *via* les médias sociaux fondent la perspective d'une temporalité sociale à la fois unique et plurielle. L'objet est l'étude d'une chaîne de café (Starbucks Coffee Company France) présente sur Facebook, Twitter et Instagram. La méthodologie utilisée s'appuie sur une enquête qualitative en utilisant une technique de recueil de données : page Facebook, compte Twitter et Instagram France de Starbucks Coffee Company du 30 mars 2015 au 3 avril 2016.

### < Abstract >

This article explores and analyzes the transformations that social media have on the relationship between brands and the notion of social temporalities in Western societies. We wonder how brands *via* social media ground the prospect of a social temporality that is both unique and plural. The subject of the study is a coffee chain (Starbucks Coffee Company France) presents on Facebook, Twitter and Instagram. The methodology used is based on a qualitative survey using a data collection technique on french social networks of Starbucks of March 30<sup>th</sup> 2015 to April 3<sup>rd</sup> 2016: Facebook page, Twitter and Instagram accounts.

**< Mots-clés >**

Médias sociaux, temporalités sociales, marque, marketing en temps réel, Starbucks Coffee Company France.

**< Keywords >**

Social media, social temporality, brands, reactive marketing, Starbucks Coffee Company France.

---

**1. Introduction**

À l'heure de la société de consommation numérisée, se poser la question de ce qui relève des temporalités sociales et des médias sociaux dans le champ du marketing est intéressant au regard du double changement de paradigme actuel. Le premier, incluant la notion de flux technologique (Castells, 2001) est un élément important de justification de l'accélération du temps, de l'injonction de l'immédiateté des actions et de l'instantanéité des échanges marchands (Grossin, 1996 ; Laïdi, 1997 ; Dubar, 2014). Le second est d'ordre temporel et peut être qualifié de « présentisme post-moderne ». Ce régime de temporalité est facteur d'unification des temps sociaux (Chesneaux, 1996 ; Hartog, 2003 ; Dubar 2008, 2014). Notre problématique consiste à étudier comment les marques *via* les médias sociaux engendrent une nouvelle forme d'unification des temporalités sociales autour de valeurs quasi universelles. L'objet d'étude est l'enseigne Starbucks Coffee Company France (SCCF). En effet, le concept de « temporalités sociales » est saisi par les sciences humaines et sociales et nous permet d'étudier de quelle manière la marque exploite le temporel comme levier marketing pour fidéliser les consommateurs en s'appuyant sur des dispositifs socio-techniques tels que les médias sociaux.

Dans une première partie, nous définissons notre cadre théorique à partir des apports conceptuels des sciences sociales, qui distinguent les « temps sociaux » des temps « ordinaires, personnels, psychologiques, ou vécus » (Halbwachs, 1933 ; Fraisse, 1957 ; Bourdieu, 1963 ; Dubar, 2014), qui insistent sur la pluralité des temporalités sociales, et qui font état de mutations temporelles contemporaines révélatrices de tensions

entre usages d'unification ou de diversification de ces temporalités, liés à des enjeux d'hégémonie et d'émancipation. Nous démontrons ensuite que SCCF tente d'imposer un temps unifié en mobilisant dans ses publications en ligne une temporalité calendaire, naturelle et symbolique.

## **2. Cadre théorique et méthodologie**

Claude Dubar (2004, 2008, 2014) considère, avec Nobeit Elias (1984), et Paul Ricœur (1985), que les temporalités sociales ont pu émerger comme domaine d'investigation des sciences sociales, « une fois reconnues les apories du “temps philosophique” c'est-à-dire les contradictions inhérentes aux tentatives de trouver une définition unique du temps » (Dubar, 2008). Selon Dubar (2014), la « rupture avec les conceptions philosophiques unificatrices du temps et la mise en œuvre d'une posture analytique, empirique, inductive, à l'égard des temporalités multiples de la vie sociale ou psychique » représente une avancée en termes d'analyse scientifique : « passer du temps, au singulier, aux temporalités, au pluriel, et définir celles-ci soit abstraitement, comme formes diverses d'agencement du passé, du présent et de l'avenir soit concrètement comme modes d'organisation temporelle des champs sociaux (travail, famille, politique, loisir...) » (Dubar, 2008) n'est « pas une simple convention de style » (Dubar, 2014).

### **2.1. Temps social, temporalités sociales**

Le temps est « cadre social », fait collectif qui oriente l'action individuelle (Durkheim, 1912) et collective (Elias, 1997), qui construit des pratiques ((*Mercure as cited in Dubar, 2014*), et qui rythme la vie collective d'un groupe social (Merton et Sorokin, *as cited in Dubar, 2014*). Il y a donc une « multiplicité de temps sociaux » (Lallement, 2003), une diversité de temporalités selon « les cultures », les « catégories collectives » (Gurvitch, 1963), les groupes sociaux (Merton et Sorokin, *as cited in Dubar, 2014 ; Serra Mallol, 2014*).

Ces temps sociaux, normatifs, surplombants, basés sur une temporalité cosmologique, calendaire et rituelle (Hubert et Mauss, 1905 ; Halbwachs, 1947 ; Ricœur, 1985 ; Merton et Sorokin, *as cited in* Dubar, 2014 ; Dubar 2014), s'articulent avec une multiplicité de temps phénoménologiques (Ricœur 1985), vécus par les personnes au cours de leurs diverses expériences (Hubert et Mauss, 1905 ; Halbwachs, 1947 ; Gurvitch, 1963 ; Serra Mallol, 2014) comme autant d'« *équations temporelles personnelles* » qu'il y a d'*individus* (Grossin, 1996).

Ces temporalités  *multiples*, « socialement construites et personnellement vécues » (Chesneaux, 1996), fragmentées en fonction des « manières individualisées dont sont vécus les temps sociaux » (Mead 2006, 2014 ; Dubar, 2014), se combinent, coexistent (Gurvitch 1963 ; Grossin, 1996 ; Dubar, 2014 ; Serra Mallol, 2014) et s'opposent entre « temps compagnon » et « temps paramètre » (Chesneaux, 1996). Si le « temps compagnon » est celui d'une temporalité vécue, subjective, intime, constituante et libre ; le « temps paramètre » est un « temps-système » englobant celui des institutions, du marché et des médias qui tentent d'imposer une temporalité sociale unifiée et dominante (Gurvitch, 1963 ; Chesneaux, 1996) qui coloniserait le temps libre (Arendt, 1958 ; Chesneaux, 1996 ; Grossin 1996). Face à ces « temps surplombants » des Églises, des marchés et des États (Pomian, 1984 ; Ricoeur, 1990 ; Dubar et Rolle, 2008 ; Dubar et Thoemmes, 2013 ; Loué, 2008), des « formes multiples de résistances » se font jour (Dubar, 2014) à travers une multiplication des temporalités vécues individuellement, accroissant les « marges de liberté » (Dubar, 2004). Dubar (2014) évoque une pluralité des temporalités à la fois contraintes, choisies et actives, ou subies et passives. Le modèle tétrachronique de Dubar (2004) permet de caractériser les positions de groupes d'acteurs en fonction de leurs rapports aux temporalités.

## ***2.2. Contexte de mutation des temporalités et présentisme post-moderne***

Le monde contemporain serait marqué par deux mutations successives des temps sociaux, donnant chacune lieu à un nouveau régime de temporalité qualifié « d'incohérent » (Chesneaux, 1996) : le futurisme et le présentisme (Chesneaux, 1996 ; Hartog, 2003 ; Dubar, 2008, 2014). Au régime passéiste des mythes, des héros, des dieux et de la nature, tourné vers un « éternel hier » (Weber, 1992), aurait succédé « un régime *eschatologique* » (Hartog, 2003), combinant « un passé idéalisé et salvateur (celui de la manifestation divine) avec un futur l'accomplissant "à la fin des temps" » (Dubar, 2014), dominé par les grandes religions monothéistes. Le régime temporel futuriste se construit à partir du XIX<sup>e</sup> siècle, dans le contexte de modernisation et d'industrialisation des modes de vie et de travail. Ce régime serait celui du « triomphe du temps des marchands » (Dubar, 2014) et des marchés financiers (Chesneaux, 1996), de la domination du « temps technico-économique, contraint, dominateur et impérialiste » (Chesneaux, 1996), qui coloniserait le temps libre (Arendt, 1958 ; Chesneaux, 1996 ; Grossin, 1996). Face à ces « temps surplombants » des Eglises, des marchés et des Etats (Pomian, 1984 ; Ricoeur, 1990 ; Dubar et Rolle, 2008 ; Dubar et Thoemmes, 2013 ; Loué, 2008), des « formes multiples de résistances » se font jour (Dubar 2014) à travers une multiplication des temporalités vécues individuellement, accroissant les « marges de liberté » (Dubar 2004).

Mais nous assisterions, parallèlement, nous assisterions à une autre mutation temporelle qui tendrait à rendre le présent « omni-présent » (Hartog, 2003) : le « présentisme post-moderne » (Chesneaux, 1996 ; Hartog, 2003). Si ce présentisme est vu par Mead (2006, 2012) comme « une libération de l'asservissement à l'égard du passé comme du futur », comme le passage « de l'ère de la nécessité à l'ère de la liberté » (Marx et Engels, 1956), il est décrit par Chesneaux (1996) comme une profonde « crise de temporalité », car il correspondrait à une configuration unissant un « horizon temporel verrouillé » (Chesneaux, 1996), un futur menaçant, et un passé d'horreurs sans signification positive » (Dubar 2014). « Borné aux situations présentes », ce régime de temporalité serait vide de sens.

### **2.3. Méthodologie**

La méthodologie s'appuie sur une enquête qualitative en utilisant une technique de recueil de données : l'observation des trois médias sociaux sur lesquels SCCF est présente : Facebook, Twitter et Instagram. Le corpus repose sur une période d'un an (du 30 mars 2015 au 3 avril 2016) et rassemble :

- 123 billets publiés par SCCF sur Facebook ;
- 235 tweets et *retweets* postés par SCCF sur Twitter ;
- 62 publications dont cinq animées et postées par SCCF sur Instagram.

Notre analyse sémiotique et de discours, réalisée manuellement à partir des billets, des tweets et des publications *via* ces trois médias sociaux, porte sur l'organisation rhétorique du discours (les images visuelles et les textes verbaux) en identifiant les thèmes clés relatifs à la notion de temporalités sociales. Dans le cas des images fixes, l'organisation chromatique, plastique et iconique est prise en compte.

## **3. Description et présentation de l'objet d'étude**

### **3.1. Starbucks Coffee Company**

Starbucks est créée en 1971 à Seattle (États-Unis). Son nom s'inspire du roman *Moby Dick*<sup>1</sup> (1851) de H. Melvin. Aujourd'hui, avec plus de 21 000 établissements dans une soixantaine de pays et plus de 200 000 salariés (Bréville, 2015). Starbucks est le premier torréfacteur et revendeur de cafés sélectionnés au monde (Bréville, 2015). Son actuel logo vert (la sirène aux deux corps) est considéré comme l'un des plus

---

<sup>1</sup> Un des officiers du Pequod, le baleinier du capitaine Achab, se nomme Starbuck.



connus au monde. C'est un lieu important de sociabilité, un troisième lieu entre la maison et le travail (H. Schultz<sup>2</sup> *as cited in* Bréville, 2015) où chaque client doit se sentir unique (conversation avec les clients, inscription du prénom sur les gobelets...) (Huff, 2014). Traditionnellement, au café ou au bistrot, l'acte de boire n'est pas au centre de la démarche des usagers du lieu. C'est la rencontre, l'échange, la convivialité, le partage d'un moment en commun avec d'autres qui constituent l'enjeu principal du temps passé au café (Brassier-Rodrigues, 2015 ; Dufour, 1989). Dès lors, placer le produit et l'acte de consommation au centre de la pratique des usagers est un enjeu de sa stratégie marketing (Bréville, 2015).

Starbucks est à la pointe de l'intégration du marketing numérique<sup>3</sup> et des médias sociaux dans ses opérations de communication. Starbucks est considéré comme un « *social leader* » ou comme la « *social media company* » (Huff, 2014). Une étude de Capgemini Consulting établit que Starbucks regroupe 58 millions d'admirateurs sur Facebook, 6,7 millions d'adeptes sur Twitter et 3,2 millions sur Instagram (Capgemini Consulting, 2013). À l'aide du site My Starbucks Idea, d'une ligne éditoriale adaptée aux médias sociaux et d'une stratégie mobile efficace, cette enseigne semble mettre le consommateur au centre de ces contenus « viralisables » ou pandémiques comme les photographies, les vidéos ou les *hashtags*. Elle fait d'elle le seul sujet de conversation tout en montrant et démontrant à travers ses actions et ses différentes publications que le socionaute est le plus important (Huff, 2014). Ce faisant, s'opère une valorisation de l'individualisme consumériste, égocentrique et hédoniste qui encourage les consommateurs de la marque à vivre l'instant présent, en laissant pendant un temps tout le reste de côté (Caru & Cova, 2015). Au confort physique du temps passé au salon de café s'ajoute le confort psychologique lié à la légitimation de

---

<sup>2</sup> Howard Schultz est le président-directeur général de la chaîne de cafés américaine Starbucks.

<sup>3</sup> En juin 2015, Starbucks lance en France son nouveau programme de fidélité « My Starbucks Rewards » (MSR). Cette nouvelle carte est un moyen de paiement, sous forme de carte prépayée liée au compte Starbucks du client.

cette focalisation momentanée sur soi et son plaisir (Caru & Cova, 2015, Filser, 2002 ; Hetzel, 2004 ; Lallement, 2006).

Qu'en est-il en France<sup>4</sup> ? Sur Facebook, Twitter et Instagram, SCCF met en avant ses produits, son logo et s'adresse directement aux socionautes. Les produits (tasse ou *cups...*) occupent le premier plan des visuels. Selon une étude menée par Digimind, les 18-25 ans sont les ambassadeurs les plus actifs de la marque sur les médias sociaux. 58% des internautes qui évoquent Starbucks en ligne sont des femmes. C'est Twitter qui concentre le plus de mentions sur la marque : 93% des conversations contre 3% pour Facebook (Digimind, 2015). Les socionautes commentent les ouvertures de magasins, les nouveaux partenariats (Michel & Augustin en 2015<sup>5</sup>) et surtout les produits Starbucks (Digimind, 2015).

En imposant un cadrage des conversations en ligne autour de ses produits et de sa marque, SCCF reproduit dans son espace numérique une réalité palpable dans ses établissements. Contrairement à la plupart des cafés, SCCF n'est pas un lieu de discussions, de débats, de polémiques autour de l'actualité, dans lequel on clame ostentatoirement des opinions (Dufour, 1989). L'aménagement de l'espace et le dispositif mobilier de ses salons de café invitent davantage à des conversations en petits groupes, dans une ambiance protectrice et feutrée. Or, l'espace réel ou virtuel organise les pratiques sociales du temps partagé (Serfaty, 2005). On retrouve en ligne ce climat de pacification des échanges, à travers leur cadrage nettement centré sur le plaisir de consommer les produits Starbucks (Dufour, 1989). Alors que de nombreux sites web cherchent à reproduire en ligne les fonctions de forum des cafés, SCCF s'ingénie à les neutraliser et à créer au contraire un environnement refuge, tant dans ses salons réels, en recréant le confort et l'intimité du *living-room*, que dans ses espaces virtuels, en favorisant une

---

<sup>4</sup> SCCF ouvre son premier salon de café à Paris en janvier 2004.

<sup>5</sup> <https://www.webmarketing-com.com/2016/09/02/50750-michel-augustin-trublions-de-communication-interview>

communication idiomatique (Pastinelli, 2006). La marque étant le principal sujet de publications, comment renouveler suffisamment les contenus pour ne pas créer de lassitude ? Notre analyse démontre que SCCF, pour y parvenir, joue sur les temporalités sociales traditionnellement vécues dans les lieux publics consacrés à la consommation de boisson.

### **3.2. Starbucks France via Facebook, Twitter et Instagram**

Nous décrivons ici les contenus publiés par SCCF *via* Facebook, Twitter et Instagram. Les sujets sont principalement consacrés au produit (*pack shot*) Starbucks, et, dans une moindre mesure, à des événements particuliers liés à l'actualité. Les textes sont très courts : environ 15 à 16 mots par billet. Sur Facebook et Twitter, le langage, le vocabulaire, la syntaxe et la sémantique sont au service de la marque. Les contributions de SCCF sont accompagnées à chaque fois d'images fixes, de temps en temps d'émoticônes, d'images animées ou/et de courtes vidéos. Le logo Starbucks est très présent. Sur Instagram, le visuel, à travers l'image fixe ou animée, est au centre d'un récit au service de la marque. D'une grande créativité, celui-ci repose notamment sur des photographies des produits Starbucks mis en valeur dans des positions et des lieux uniques. La luminosité et les lieux ajoutés aux touches de créativité permettent de créer des visuels uniques et attractifs (Digimind, 2015). Le dispositif de marque vise à proposer une expérience ponctuée, d'une part, par un récit narratif, en scénarisant les billets (Digimind, 2015) et, d'autre part, par une dynamique de commentaires sur Facebook, de *re-tweets* sur Twitter, et de « j'aime » sur Instagram. La fréquence de publication est de deux à trois par semaine sur Facebook et Twitter, et de deux à quatre par mois sur Instagram.

## **4. Résultats d'analyse**

L'analyse des données permet quatre constats majeurs. Chaque publication émise par SCCF prend un sens par rapport aux publications

précédentes, présentes et futures. La totalité des publications est restituée dans une perspective temporelle : temps à soi, biographique, chronologique, historique, de loisir, de travail, pour autrui, social (Dubar, 2014). Les socionautes relient l'information des jours précédents sur le même sujet et font une mise en contexte temporel (Mucchielli, 1998). Les posts, les tweets et les publications sont horodatés et classés de façon antéchronologique, rédigés par SCCF. Ici, le contexte temporel est bien porteur de sens (Mucchielli, 1998).

De tout temps, les temporalités sociales expérimentées et partagées ont conditionné « au fil des heures, des jours et des saisons, l'ambiance propre à chaque café. Deux grands moments scandent la journée : l'« heure du café et celle de l'apéritif » (Dufour, 1989). Deux séquences hebdomadaires s'opposent : la semaine et le dimanche. Deux périodes divisent l'année : l'hiver et l'été » (Dufour, 1989). Les publications en ligne de SCCF reproduisent ces temporalités traditionnellement vécues en commun dans les lieux publics de consommation de boissons pour créer auprès des consommateurs un sentiment d'expérience sociale commune avec la marque.

Notre analyse de la communication de SCCF (Cf. le tableau 1 ci-dessous), met en lumière des références constantes à une « temporalité sociale calendaire » (Hubert & Mauss, 1905 ; Halbwachs, 1947 ; Serra Mallol, 2004) basée sur un moment de la journée (le matin, le petit-déjeuner...), de la semaine (lundi, début de semaine, week-end...) ou de l'année (date, mois...). Ces contenus riches en émotion permettent de mettre la marque dans un contexte temporel privilégié et estampillé ou plus exactement « brandé » Starbucks, ce qui touche quasi en même temps l'ensemble de sa communauté :

Tableau 1. Temporalité sociale calendaire

Catégories	Verbatim
Temps standardisé (GMT) Rythme social commun	Certains matins ont encore plus de saveurs (F, T, I)

<p>Rituels</p>	<p>Personnalisez votre boisson en janvier, les extras sont offerts (F<sup>6</sup>, T<sup>7</sup>)</p> <p>Une bonne manière d’attaquer la journée, non ? (F, T)</p> <p>Le meilleur moment de l’année.#RedCups Quand il est trop tôt, il fait la différence</p> <p>Toute l’année#Frappuccinos (F, T)</p> <p>Le plaisir de l’après-midi#Touslesjours (I)</p> <p>Quelque chose maintenant et quelque chose pour plus tard #Barres (F, T)</p>
<p>En attente</p> <p>Récurrance</p> <p><i>Brand story</i> dynamique</p> <p>Moments intimes privilégiés, intenses, partagés</p> <p>Rythmes urbains</p>	<p>Bonjour, bienvenue ! (F, T)</p> <p>Quelle heure est-il? L’heure de payer votre café avec votre Apple Watch (F, T)</p> <p>Un pour toi, un pour la personne de ton choix ! Un Triple Hot Chocolate acheté, un deuxième à offrir. (Du 12 au 14/02 inclus dans les salons participants) (F, T)</p> <p>Venez partager plus qu’un café à partir du 11 décembre !</p> <p>Une journée Chocolat Viennois Miel (F, T, Instagram<sup>8</sup>)</p> <p>Frappuccinos à moitié prix de 15h à 17h (18h pour les membres MSR)</p> <p><a href="#">#FrappuccinoHappyHour</a> (F, T)</p> <p>Les <a href="#">#FrappuccinoHappyHour</a> commencent demain ! (F, T)</p> <p>Ce moment où vous avez les mêmes (I)</p> <p>Ce moment où vous rencontrez un autre(F, T)</p> <p>Le jour idéal pour un Caramel Macchiato glacé (F, T, I)</p> <p>Une bonne manière de commencer la journée (F, T)</p> <p>Friday Friends#Frappuccinos (F, T) Les <a href="#">#FrappuccinoHappyHour</a> commencent</p>

---

<sup>6</sup> Facebook (F).

<sup>7</sup> Twitter (T).

<sup>8</sup> Instagram (I).

	demain ! (F, T)
--	-----------------

Notre étude met également au jour une dimension temporelle liée au cycle naturel et à la succession des saisons (*Cf.* le tableau 2 ci-dessous). Ce qui est relevé à travers l'évocation des saisons (printemps, été, automne et hiver), des couleurs (tons chauds pour l'automne, tons plus pastel pour le printemps...), des plastiques (la couleur et les motifs des *cups* changent en fonction des saisons), le cycle naturel du climat (soleil, neige...), le cycle naturel de la végétation (jonquilles, primevères au printemps, citrouilles en automne, houx en hiver...) et la luminosité (lumineux en été, sombre en hiver...) :

*Tableau 2. Temporalité naturelle*

Catégories	Verbatim
Mesure conventionnelle des saisons	Bienvenue au printemps ! (F, T, I)
Rythmes naturels	Notes herbales et douceur épicée. #peru
Sérialité	#originespresso est l'extra parfait pour un avant-goût de printemps (F, T, I)
Rituels	Potiron. Automne. Épice (F, T)
Cyclique	La boisson préférée de l'automne (F, T)
Références communes	Cet endroit secret où l'automne ne vous trouvera pas ! (F, T)
	Des feuilles et un Pumpkin Spice (F, T, I)
	Une tranche d'été à siroter ! (F, T)
	Les glaçons font ressortir les notes florales et citronnées de cet étonnant café (F, T)
	Un hommage à l'été (F, T, I)
	Une chaude brise d'été, un Frappuccino (F, T)
	L'été commence (F, T)
	Une gorgée de printemps (F, T)
	Deux signes qui prouvent que le printemps est bien là (F, T)
Récit narratif	Les saisons changent et les cups tournent.

Réurrence	Welcome back Pumpkin Spice Latte (F, T)
Intensité du moment	Tout l'automne dans un gobelet (F, T, I)
En attente	Dégustez nos spécialités de saison en avant-première (F, T)
Cyclique	Les essentiels de l'été (F, T)
<i>Brand story</i> dynamique	Le trio de l'été (F, T, I) Trois nouveautés pour l'été. Caramel (F, T)

Le troisième constat révèle une dimension temporelle liée à un événement calendaire (Pâques, Saint-Valentin, Halloween, Noël...) commun aux sociétés occidentales (Cf. le tableau 3 ci-dessous). Ce système de structuration du temps autour de dates symboliques « s'impose dans des sociétés de plus en plus différenciées pour organiser et coordonner les diverses activités sociales » (Chiffolleau, 2014). C'est un marqueur d'identité fort pour la communauté (Chiffolleau, 2014), lui permettant de faire du lien entre ses membres :

Tableau 3. Temporalité calendaire historique

Catégories	Verbatim
Références culturelles communes et partagées Dates symboliques Sérialité Rythme social	Les œufs sont déjà là... (F, T, I) Une nouvelle année... et un nouveau balai ! (F, T) Christmas Blend, Red Cup Mug et Gold coin. Parfait pour mettre sous le sapin (F, T) Des feuilles et un Pumpkin Spice (F, T) Trick or Treat (F,T) Tall, Grande, Venti#PumpkinSpiceLatte (F, T) Un peu d'anticipation#PauseCafé #Christmasblend (F, T, I) Photos = candy # Christmas Blend Espresso (I) Tous vos préférés. Joyeuses Pâques ! (F, T)
Intensité du moment La communauté en attente	Allez, juste un... #JoyeusesPâques (F) Achetez une spécialité de Noël, la deuxième est offerte du 12 au 15

Temporalité partagée à plusieurs	novembre, de 14 h à 17 h (T)
Fréquence	Il est temps de décorer le # de XMas (F)
Récurrence	Achetez une Spécialité de Noël (F, T)
Fonction phatique	Découvrez le Vampire Frappuccino (F, T) Venez déguisés aujourd’hui et dégustez un 2ème Chocolat Viennois Classic offert pour un achaté ! <u>#Halloween</u> (F, T) Découvrez le Vampire Frappuccino en édition limitée, cette semaine seulement (F) J’en ai un ! Jusqu’à lundi, un Gold Coin offert lorsque vous trouvez un œuf de Pâques sur votre gobelet ! (F, T)

Le quatrième constat, est celui d’une forte temporalité liée à un fait d’actualité, un événement médiatisé ou une étape de la vie comme le baccalauréat (*Cf.* le tableau 4 ci-dessous). Il met en lumière une forte temporalité liée à un fait d’actualité, un événement médiatisé ou une étape de la vie comme le baccalauréat. Cet événement n’existe pas qu’en fonction de sa médiatisation, il existe aussi par le « croisement des dynamiques sociales les plus élémentaires » (Rebo, 2006) :

Tableau 4. Temporalité événementielle

Catégories	Verbatim
Marronnier	Une heure en moins ? On s'occupe de tout ! (T, F)
Temps historique	
Récurrence	Une seule façon de fêter ça ! <u>#WorldNutellaDay</u> (F, T)
Moment marketing	Un café? Juste toi et moi? (T) Après l’effort, le réconfort ! <u>#Bac2015</u> (F, T, I) Promis, on travaille, mais d’abord les retrouvailles#rentrée (F, T) Dégustez un feu d'artifice de saveurs ! <u>#FêteNationale</u> (F, T) Dites-le avec un



	<p>baiser#<u>JournéeInternationaleDuBaiser</u> (F, T)                  Celebrate love! #<u>Pride</u> (F, T)                  C'est le #<u>brownie day</u> (F)                  Afin de célébrer ensemble la fête de la musique (F, T)                  Bonne fête de la musique à tous (F, T)                  Friday Friends #<u>Frappuccinos</u> (F, T)  <u>#FrappuccinoHappyHour</u> continue ! (F, T)</p>
<p>Temps médiatique                  Intensité du moment                  Contagion émotionnelle                  Solidarité                  Partage                  Information chaude</p>	<p>Toutes nos pensées et nos prières à nos partenaires et amis parisiens, et à tout le peuple français (F, T)                  Pour cette journée. Pour cette vie. Pour cet enfant. #<u>Merci</u> #<u>BonneFêtedesPères</u> (F, T)                  L'artiste chilien Xavier Lopez compte les jours restants avant les Frappuccino Happy Hour. (F, T)</p>

Le temps cyclique, circulaire, cosmique, institutionnel, calendaire, planifiable (Bouquet, 2003 ; Dubar, 2004 ; Vernant, 1985 ; Hubert & Mauss 1905 ; Halbwichs, 1947 ; Serra Mallol 2004), est préféré au temps progressif et linéaire d'une part, et au « temps événementiel » (Dubar, 2004) d'autre part, parce qu'imprévisible. Il se met en place une temporalisation commerciale estampillée Starbucks et découpée en temporalités sociales imposées, orchestrées et partagées. Ainsi, cette multinationale « propose un récit destiné à mettre en scène l'expérience Starbucks » (Mathieu, 1999) permettant d'organiser et de coordonner les activités sociales de sa communauté.

Le partage de temporalités sociales vécues ensemble, confortant le sentiment d'appartenance à une même communauté (Brassier-Rodrigues 2015 ; Dufour, 1989), la stratégie de SCCF sur les médias sociaux, vise à créer une communauté d'utilisateurs fidèles de la marque. C'est le temps présent, l'acte présent de consommation, la sensation immédiate de détente qui sont valorisés, laissant de côté tant l'évocation du passé et la nostalgie-valeur-refuge que celle de l'avenir,

source d'anxiété (Bergadaà, Laaroussi, 2001 ; Hannecart, 2002 ; Urien, 2002). L'évocation permanente des temporalités favorise ainsi une évasion du quotidien (Dufour, 1989).

## 5. Discussions

### 5.1. L'accélération sociale du temps « brandé » Starbucks ?

Nous constatons à travers cette étude que l'expérience majeure de Starbucks est l'immédiateté et l'accélération de la notion de temporalité sociale. Starbucks répond rapidement et efficacement aux tentations du marché de la consommation. Les objets de consommation Starbucks (les produits, les gobelets...) doivent se renouveler. Il en est de même pour les informations et les publications de SCCF qui sont renouvelées à un rythme accéléré (Chiffolleau, 2014 ; Chesneaux, 2004 ; Baier, 2002 ; Leccardi, 2011 ; Bauman, 2008 ; Laïdi, 1997 ; Virilio, 1995). Cette accélération est due à un phénomène technique très important *via* les dispositifs technologiques fixes et mobiles (Baier, 2002). L'accélération finit par s'imposer et s'infiltrer dans tous les domaines de la vie sociale « conduisant à différentes formes d'aliénation par rapport à l'espace, aux choses, à nos actions, au temps, à soi et aux autres » (Rosa, 2013). Cette aliénation débouche notamment sur ce constat : les socionautes deviennent « [...] de plus en plus riches d'épisodes d'expérience, mais de plus en plus pauvres en expériences vécues. » (Benjamin, 2000) C'est ce que nous constatons dans la stratégie numérique de SCCF. L'étude de M. Maffessoli (2003) le confirme : « le temps n'est plus linéaire, il est pointilliste » (Maffessoli, 2003) c'est-à-dire qu'il est constitué d'une profusion de ruptures et de discontinuités. Ainsi, chaque instant SCCF comporte et se compose « d'instant quasi éternels » (Bauman, 2008 ; Leccardi, 2011) et est fondé en partie sur l'« ici-et-maintenant » (Leccardi, 2011). Ce *network time* ou ce temps numérique est fractionné en une multitude d'instant éternels (Maffessoli, 2003). SCCF impose un *tempo* à la carte en fonction des saisons, du moment de la journée, du calendrier ou des événements aux socionautes.

Ici, plusieurs temporalités sociales se trouvent saisies simultanément dans un même temps. Le temps ordinaire (Dubar, 2014) se comprime ou se compresse, l'immédiateté est omniprésente et le présent est « sacralisé » (Laïdi, 1997). Ce qui fait écho aux travaux de Z. Laïdi (1997) qui évoquent le « sacre du présent » où « la vérité n'a de sens que dans l'ici et maintenant » et ceux de M. Maffesoli (2003) qui parlent de « l'instant éternel ». C'est un subtil mélange du temps pour soi et du temps pour autrui (Agacinski, 2000). Nous le voyons à travers les publications de Starbucks : de nombreuses offres promotionnelles limitées dans le temps (*happy hours*, le jour de...) peuvent être proposées quotidiennement. Comme le notent Caru & Cova (2015) :

*« Chaque moment est saturé d'activités, car « il faut » faire quelque chose, et ceci, de plus en plus rapidement pour avoir l'impression, ou l'illusion, d'en faire plus. Les expériences extraordinaires proposées par le marketing expérientiel ne font dès lors que compenser cette perte : ce sont des remèdes offerts par le marché pour soigner le mal qu'il a créé, c'est-à-dire la disparition du temps contemplatif. Et plus le temps contemplatif disparaît et plus prolifèrent ces biens de compensation ou placebos sociaux, du type expérience extraordinaire, qui détruisent un peu plus le contexte vital [...] C'est l'effet rebond du marketing expérientiel sur le développement durable de nos sociétés. »* (Caru & Cova 2015, para 17-26)

Ce sont des moments qu'il ne faut pas rater et qu'il faut saisir rapidement. Les publications de SCCF via les médias sociaux offrent une profusion de nouveaux produits liée à un contexte temporel bien particulier dans un excès permanent de choix de vie (Leccardi, 2011). La vie du « consom'acteur » (Adamy, 2013) est à la fois « maintenant, instantanée et présente » (Bauman, 2008).

## **5.2. Le marketing en temps réel et le newsjacking**

Le *reactive marketing* ou marketing en temps réel (MTR) consiste à adapter sa communication en se basant sur un fait d'actualité, un événement médiatisé ou une situation particulière (Maisch, 2014). Ce terme est principalement utilisé pour désigner les pratiques de prise de parole ou de réponses en temps réel des *communities managers* sur les

médias sociaux (Maisch, 2014). L'objectif pour SCCF est de créer une communication la plus virale possible. Ici, la visibilité et la propagation en temps réel constituent les objectifs principaux pour promouvoir la marque, un nouveau produit ou un produit existant. Le MTR compose avec l'instantanéité et l'immédiat en provoquant tweets, billets, histoires ou/et commentaires (Maisch, 2014). Ce qui permet à la communication de générer de l'interaction, de provoquer de l'engagement et d'être diffusée très peu de temps avant ou après l'événement sur lequel elle s'inspire.

Ici, nous notons un fait particulier : SCCF utilise les faits d'actualités marquants pour parler d'elle. En marketing, on appelle cela le *newsjacking* (Maisch, 2014). À l'image du *carjacking* qui désigne le vol d'une voiture lorsque le conducteur est à bord, le *newsjacking* consiste à dérober des faits d'actualité pour les utiliser pour le compte d'une entreprise (Maisch, 2014). Les publications sont très courtes, basées sur des références communes, pour être lues, comprises en quelques secondes, et partagées rapidement.

SCCF communique des informations de fond en cherchant à faire parler de soi, à accroître sa notoriété et à faire le buzz. Le timing est très important dans le *newsjacking* car une fois le « pic de maturité » d'une information passé, il est trop tard pour s'en accaparer (Maisch, 2014). SCCF livre le bon contenu au bon moment et à la bonne heure<sup>9</sup>. Utiliser l'actualité ne signifie pas s'attarder uniquement sur les faits exceptionnels (Maisch, 2014). SCCF utilise surtout les marronniers, à savoir les événements récurrents et attendus qui organisent le développement de la vie sociale (le bac, la fête de la musique...), qui sont également l'occasion de pratiquer le *newsjacking*. Un autre exemple de cet usage par SCCF est l'appropriation des fêtes calendaires (Pâques...) qui sont des vecteurs promotionnels efficaces. On retrouve aussi le

---

<sup>9</sup> Snapchat permet d'envoyer des fichiers (des images ou des vidéos) qui s'autodétruisent au bout de 1 à 10 secondes. Son principe se fonde sur la création d'un sentiment d'urgence : le contenu qui n'est pas vu aujourd'hui aura disparu demain.

*newsjacking* lors d'événements inattendus (Maisch, 2014). Citons ici, l'exemple des attentats du 13 novembre 2015 à Paris<sup>10</sup>. SCCF publie le 15 novembre ce billet : « Toutes nos pensées et nos prières vont à nos partenaires et amis parisiens, et à tout le peuple français » accompagné d'un visuel (le drapeau français) dans un contexte de grande solidarité et d'émotion avec les français. Une intervention faite à tel moment n'a pas le même sens que faite à un autre moment (Mucchielli, 1998). Ce sont des points de rupture dans la temporalité quotidienne qui sont source de surprise et affectent la continuité de l'expérience (Rebelo, 2006). Ici, SCCF essaye de réduire les discontinuités en socialisant les discontinuités (Bedo, 2006). Ici, le temps médiatique impose son emprise au rythme de la vie sociale.

### **5.3. Voici venu le temps du marketing liquide...**

Les marques sont désormais des phénomènes culturels (Kapflerer, 2013) qui s'inscrivent dans la culture ambiante, s'en inspirent et l'influencent (Bordas, 2012). Le concept de « culture liquide » (Bauman, 2011) prend un sens particulièrement intéressant à l'heure de la connexion des marques et des médias sociaux. Les marques communiquent horizontalement en intégrant tous les paramètres (interactivité, conversation, viralité...). L'enjeu du marketing liquide est de créer des idées contagieuses qui ne peuvent plus être contrôlées et doivent être élaborées sous forme de *Brand Stories* développant de la liquidité et du lien (Bordas, 2012). Ce sont des éléments de contenus qui se déplacent librement et qui ne doivent pas devenir séparés du contexte de production et du contexte temporel (Bordas, 2012). Pour cela, il faut créer et maintenir de la tension entre la marque et les socionautes.

---

<sup>10</sup> Nous retrouvons ce même genre de messages lors des attentats de Bruxelles le mardi 22 mars 2016 : « Starbucks statement on attack in Brussels » *via* cinq médias sociaux renvoie vers sa *newsroom* où un communiqué de presse indique qu'une des deux bombes a explosé à proximité d'un magasin Starbucks et que ses huit points de ventes belges sont fermés jusqu'à nouvel ordre, <https://news.starbucks.com/news/starbucks-statement-on-attack-in-Brussels-belgium>.

Il faut que les marques apprennent à « itérer et non [à] répliquer » (Bordas, 2012). C'est ce que nous voyons avec SCCF *via* ces trois médias sociaux pour augmenter la capacité de consommation. Les socionautes ne sont pas laissés au repos et sont « constamment exposés » à de nouvelles tentations (offres promotionnelles temporelles) ou tensions pour les maintenir dans un état de perpétuelle, régulière et constante désaffection (Bordas, 2012). SCCF *via* les médias sociaux offre au socionaute un contenu et un « processus d'itération et de *story telling* dynamique » (Beaudoin, 2011). Ici, l'expérience de consommateur est primordiale, le consommateur devient en quelque sorte « le héros d'une "romance" (Caru & Cova, 2015), la romance de sa vie quotidienne » initiée par SCCF.

C'est bien une « production coopérative » ancrée dans un contexte temporel précis (Beaudoin, 2011) porté conjointement par l'enseigne et les socionautes. À l'ère du numérique, le consommateur s'ajuste et reste en constante attente (Beaudoin, 2011). Ainsi, SCCF *via* ces trois principaux médias sociaux accorde une place de plus en plus importante aux attentes temporelles des « consom'acteurs » (Adamy, 2013). Le client est censé influencer, orienter et véhiculer le processus tout au long de son parcours numérique. Il devient un « acteur-relai » (Beaudoin, 2011) voire un passeur temporel, c'est ce que l'on nomme aujourd'hui les ambassadeurs de la marque. La stratégie numérique de SCCF est de rendre le socionaute actif, interactif, « conversationnel » (Adamy, 2011), « bavard » membre d'une communauté estampillée Starbucks, (Huff, 2014) fidèle et consommateur voire un « consom'acteur » actif (Beaudoin, 2011). S'inscrivant dans la mouvance du marketing moment, expérientiel et sensoriel (Filsler, 2003 ; Rieunier & Vernet, 2004), SCCF fait de la temporalité partagée le vecteur principal de sa politique d'attachement et de fidélisation.

#### **5.4. Entre deux mouvements temporels contradictoires**

Terminons cet article sur un paradoxe. Dans les références communes, prendre un café et surtout se rendre dans un salon de café

est synonyme de pause, de prendre son temps, voire de flâner. Comme l'étude de C. Egger (2008) le montre :

*« L'espace n'est donc plus l'espace où se repère la marque du temps qui passe car le temps ne passe plus, il est dans une sorte de constante régénérescence. Et le paradoxe de cette temporalité est qu'elle se trouve prise entre deux mouvements contradictoires : la vitesse de défilement des images et l'arrêt sur image. »* (Egger, 2008, para 19)

Il se produit bien un « brouillage des temporalités (Dubar, 2008) sociales marquées par une colonisation d'un « temps-système quantifié et réifié » (Dubar, 2008). Les membres de la communauté SCCF consultent des contenus, et en même temps accèdent aux posts des jours, des semaines, des mois voire des années antérieures (pages Facebook de 2004 à 2016).

Nous le savons, « les temps sociaux sont fondamentalement pluriels » (Gurvitch, 1969). Seulement, le système marchand et la rationalisation essaient d'unifier et de standardiser cette pluralité. Une lutte de pouvoir se met en place autour de la temporalité unique (des rythmes, des durées, des enchaînements, des synchronisations, des activités). L'étude récente de Dubar en se référant aux travaux de Chesneaux le confirme :

*« [...] la domination croissante du "temps technico-économique, contraint, dominateur et impérialiste" sur un "temps personnel, libre, autonome et démocratique" devenu de plus en plus étroit et servile. Bref, le temps-compagnon est réduit à la portion congrue par le temps-paramètre : on assiste à une tentative d'hégémonie du "temps-monde des marchés financiers" à la fois contre "le temps long des équilibres écologiques" et contre "le temps-devenir de la citoyenneté démocratique". »* (Dubar, 2008, para 29)

Dubar évoque le terme d'« uchronique », c'est bien ce que SCCF fait *via* les médias sociaux. Il se met en place une « forme d'unification des temporalités autour de valeurs vraiment universelles » (Dubar, 2008 ; Chiffolleau, 2014) tout en respectant les formes culturelles de temporalisation dominée par les marchés financiers et les entreprises multinationales (Dubar, 2008).

## 6. Conclusion

Nous assistons bien à une temporalité sociale de la consommation imposée, orchestrée et partagée par la marque Starbucks *via* les médias sociaux en France. C'est en quelque sorte SCCF qui essaie d'imposer, d'orchestrer et de partager en temps et en heure sa domination. Dans le contexte spatial, elle sature les zones de flux, et dans les médias sociaux elle sature les zones temporelles. C'est bien une imposition du temps estampillé Starbucks : les publications fonctionnent en quelque sorte comme des rouleaux compresseurs qui essaient d'homogénéiser et d'unifier le temps ordinaire. Nous assistons bien à la mise en place d'une nouvelle représentation de la durée et de l'instant estampillée par les grandes enseignes internationales et nationales en France. Afin d'obtenir des éléments de comparaison, il serait intéressant d'étudier la situation et les logiques d'actions de Starbucks dans d'autres pays francophones. Par conséquent, l'essor de la publicité programmatique grâce à des algorithmes alimentés en temps réel et à l'analyse des mégadonnées (le *big data*) renforce et renforcera ce phénomène en proposant la bonne publicité, à la bonne personne et surtout au bon moment. Ainsi, les transformations des temporalités sociales liées aux dispositifs socio-techniques dans les sociétés occidentales sont bien des enjeux sociaux majeurs.

## Bibliographie et références

- Adamy Gil (2013). *Le web social et l'e-réputation, le nouveau pouvoir des consom-acteurs*, Gualino, Paris.
- Agacinski Sylviane (2000). *Le passeur de temps, modernité et nostalgie*, Le Seuil, Paris.
- Arendt Hannah, (1958) 1961. *Condition de l'homme moderne*, Calmann-Lévy, Paris.
- Ascher François (1977). Du vivre à temps au chrono-urbanisme. *Annales de la recherche urbaine*, n°77, pp. 1-11
- Baier Lothar (2002). *Les Allemands maîtres du temps. Essai sur un peuple pressé*, Éditions La Découverte, Paris.



- Bauman Zygmunt (2008). *S'acheter une vie*, Jacqueline Chambon, Paris.
- Beaudoin Valérie (2011). Prosumer. *Communications*, N°88, Le Seuil, pp. 131-139.
- Bergadaà Michelle & Laaroussi Samad (2001). La proximité avec le client final dans un référentiel spatial et temporel en mutation : exploration d'un modèle conceptuel, recherche présentée au 17<sup>ème</sup> Congrès de l'Association Française de Marketing, Deauville, 22-23 mai 2001, pp. 1-22.
- Bordas Nicolas (2012). Et s'il était temps de passer au marketing liquide. *L'idée qui tue*, [http://www.nicolasbordas.fr/archives\\_posts/et-sil-etait-temps-de-passer-au-marketing-liquide](http://www.nicolasbordas.fr/archives_posts/et-sil-etait-temps-de-passer-au-marketing-liquide)
- Brassier-Rodrigues Cécilia (2015). Le rituel de la pause-café au sein des organisations : à la poursuite d'efficacité sociale et/ou de performance ? *ESSACHESS. Journal for Communication Studies*, vol. 8, no. 1(15)/2015, pp. 27-35.
- Bréville Benoît (2015). Starbucks et Subway, l'illusion des fast-foods nouvelle génération. *Le Monde Diplomatique*, <http://www.monde-diplomatique.fr/2015/08/BREVILLE/53509>
- Caru Antonella & Cova Bernard (2015). Expériences de consommation et marketing expérientiel. *Revue française de gestion*, n°253, pp. 353-367.
- Castells Manuel (2001). *La société en réseaux* (T. 1 de *L'ère de l'information*), Éditions Fayard, Paris.
- Chesneaux Jean (2004). Cinq propositions pour appréhender le temps. *Temporalités*, 1 | 2004, pp. 107-117.
- Chesneaux Jean (1996). *Habiter le temps, Présent, passé, futur, esquisse d'un dialogue politique*, Bayard, Paris.
- Chiffolleau Sylvia (2014). Les empreintes du temps : calendriers et rythmes sociaux. *Revue des mondes musulmans et de la Méditerranée*, pp. 13-32
- Dubar Claude (2014) Du temps aux temporalités : pour une conceptualisation multidisciplinaire. *Temporalités*, 20 | 2014, URL : <http://temporalites.revues.org/2942> ; DOI : 10.4000/temporalites.2942
- Dubar Claude et Thoemmes Jens (eds) (2013). *Les Temporalités dans les sciences sociales*, Octarès, Paris.
- Dubar Claude & Rolle Christiane (2008), Les temporalités dans les sciences sociales : introduction. *Temporalités*, 8 | 2008, URL : <http://temporalites.revues.org/57> ; DOI : 10.4000/temporalites.57
- Dubar Claude (2008). Temporalité, temporalités : philosophie et sciences sociales. *Temporalités*, 8 | 2008, URL : <http://temporalites.revues.org/137> ; DOI : 10.4000/temporalites.137

- Dubar Claude (2004). Régimes de temporalités et mutation des temps sociaux. *Temporalités*, 1 | 2004, URL : <http://temporalites.revues.org/661> ; DOI : 10.4000/temporalites.661
- Dufour Annie-Hélène, (1989), Cafés des hommes en Provence. *Terrain*, n° 13, pp. 81-86.
- Durkheim Émile (1922). *Les formes élémentaires de la vie religieuse*. PUF, Le livre de Poche, Paris.
- Egger Carole (2008). Temps et espace urbain dans *Metropolitano* de Borja Ortiz de Gondra. *Cahiers d'études romanes*, 19|2008, pp. 139-152.
- Elias Norbert (1984). *Du temps*, trad., Fayard, Paris.
- Filser Marc (2003). Le marketing sensoriel : la quête de l'intégration théorique et managériale. *Revue française du marketing*, 1994-4, pp. 5-11.
- Filser Marc (2002). Le marketing de la production d'expérience : statut théorique et implications managériales. *Décisions Marketing*, N°28, (Oct.-Déc. 2002), pp. 13-22.
- Gembarski Robert (2013). How Starbucks Built an Engaging Brand on Social Media. *Branding Personality*, <http://www.brandingpersonality.com/how-starbucks-built-an-engaging-brand-on-social-media/>
- Grossin William (1996). *Pour une science des temps*, Octares, Toulouse.
- Gurvitch Georges (1969). La multiplicité des temps sociaux. *La vocation actuelle de la sociologie*, tome II, PUF, rééd., Paris. pp. 310-325
- Halbwachs Maurice (1996). La mémoire collective et le temps. *Cahiers internationaux de sociologie*, vol. 101, 1996, pp. 45-65.
- Hannecart Daniel (2002). Le temps : une nouvelle ressource stratégique et tactique en marketing. *Market Management*, 2002/1 (Vol. 2), p. 3-12. DOI 10.3917/mama
- Hartog François (2003). *Régimes d'historicité. Présentisme et expériences du temps*, Seuil, Paris.
- Hetzel Patrick (2004), *Le marketing relationnel*, PUF, Paris.
- Hubert Henri et Mauss Marcel (1905). Étude sommaire de la représentation du temps dans la religion et la magie. *Mélanges d'histoire des religions*. Félix Alcan, pp. 189-229.
- Huff Travis (2014). How Starbucks Crushes It on Social Media, Social media today, <http://www.socialmediatoday.com/content/how-starbucks-crushes-it-social-media>
- Kapferer Jean-Noël (2013). *Ré-inventer les marques*, Éditions Eyrolles, Paris.

- Laïdi Zaki (1997). *Le temps mondial*, Éditions Complexe, Paris.
- Lallemant Jeanne (2006). Effets de la pression temporelle sur le consommateur : une perspective expérientielle, Communication présentée aux 11<sup>èmes</sup> Journées de Recherche en Marketing de Bourgogne, Dijon.
- Lallement Michel (éd.) (2003), *Figures du temps : les nouvelles temporalités du travail et de la formation*, L'Harmattan, Paris.
- Leccardi Carmen (2011). Accélération du temps, crise du futur, crise de la politique. *Temporalités*, 13 | 2011, URL : <http://temporalites.revues.org/1506> ; DOI : 10.4000/temporalites.1506
- Loué Thomas (2006). Du présent au passé : le temps des historiens. *Temporalités*, 5 | 2006, URL : <http://temporalites.revues.org/262> ; DOI : 10.4000/temporalites.262
- Maffesoli Michel (2003). *L'instant éternel*, Éditions La table ronde, Paris.
- Maisch Jérôme (2014). Newsjacking : la recette de la notoriété sur les réseaux sociaux ? *Digimind Blog*, <https://blog.digimind.com/fr/fr-bp/newsjacking-la-recette-de-la-notoriete-sur-les-reseaux-sociaux/>
- Marx Karl et Engels Friedrich (1956). *L'idéologie allemande*, trad., Ed. Sociales, Paris.
- Mathieu Paula (1999). Economic citizenship and the rhetoric of gourmet coffee. *Rhetoric Review*, vol. 18, n°1, pp. 122-127.
- Mead George Herbert (2012). *La philosophie du temps en perspective*, EHESS, Paris.
- Mead George Herbert (2006). *L'esprit, le moi et la société*, nouvelle traduction, PUF, Paris.
- Mondon Bénédicte (2013). La marque : objet communicationnel, marque BtoB et médias sociaux : enjeux et modalités de la représentation. *Communication & management*, 2013/1 (Vol. 10), pp. 5-9.
- Mucchielli Alex (1998). *Théorie des processus de communication*, Armand Colin, Paris.
- Pomian Krystof (1984). *L'ordre du temps*, Gallimard, Paris.
- Pastinelli Madeleine (2006). Habiter le temps réel : ethnographie des modalités de l'"être ensemble" dans l'espace électronique. *Anthropologie et Sociétés*, vol. 30, n° 2, 2006, pp. 199-217.
- Rebelo José (2006). Le temps et le mode de l'événement circulant. *Hermès*, 3/2006 (n° 46), pp. 57-66.
- Ricoeur Paul (1985). *Temps et récit 3 : le temps raconté*, Seuil, Paris.

- Rieunier Sophie & Vernet Françoise (2004). Le marketing sensoriel chez Nature & Découvertes : 10 ans d'évolution de l'offre sensorielle en restant à l'écoute du consommateur. *Décisions Marketing*, N°33 (Janvier-Mars 2004), pp. 77-80.
- Rosa Hartmut (2013). *Accélération. Une critique sociale du temps*, La Découverte, coll. « Sciences humaines et sociales », Paris.
- Rymarski Christophe (2015). Peut-on ralentir le temps ? *Sciences Humaines*, [http://www.scienceshumaines.com/peut-on-ralentir-le-temps\\_fr\\_29043.html](http://www.scienceshumaines.com/peut-on-ralentir-le-temps_fr_29043.html)
- Serfaty Viviane (2005). Cartographie d'Internet, Du virtuel à la re-territorialisation. *Cercle*, n°13, pp. 83-96.
- Serra Mallol Christophe (2014), Les temporalités multiples de la vie dans la rue. *Temporalités*, 20 | 2014, URL : <http://temporalites.revues.org/2919> ; DOI : 10.4000/temporalites.2919
- Thoemmes Jens et de Terssac Gilbert (2006), *Les temporalités sociales : repères méthodologiques*, Éditions Octarès, coll. « Le travail en débat », Toulouse.
- Urien Bertrand (2002). Validation d'une échelle de mesure d'une nouvelle dimension temporelle en comportement du consommateur : l'anxiété face à l'avenir. *Revue Française du Marketing*, 189/190, pp. 77-92.
- Virilio Paul (1996). *Cybermonde, la politique du pire : entretien avec Philippe Petit*, Textuel, Paris.
- Walter Benjamin (2000). *Expérience et pauvreté, Œuvres II*, Gallimard, collection folio, Paris.
- Weber Max (1922). *Wirtschaft und Gesellschaft*, [1922] 1971, trad. partielle. *Économie et société*, Plon, Paris.

# Un réseau socio-pédagogique dans une formation en langue

## *Un écran qui reste opaque à l'enseignant ?*

< Jean-François Grassin >

*Laboratoire ICAR, Université Lumière Lyon 2  
ENS - Site Descartes 15, Parvis René Descartes BP 7000 69342 LYON cedex 07  
[jean-francois.grassin@univ-lyon2.fr](mailto:jean-francois.grassin@univ-lyon2.fr)*

### < RESUME >

Notre étude se place dans le champ des sciences du langage et s'intéresse aux pratiques interactionnelles sur un média social ainsi qu'à la construction collective du sens de ces interactions médiatiques, en étudiant les usages sociaux et pédagogiques d'une plateforme de réseau social dédié à l'apprentissage d'une langue, dans un contexte institutionnel. Nous interrogeons le peu d'usages d'une plateforme en ligne par les enseignants, en analysant le discours de ces acteurs sur leurs pratiques du réseau socio-pédagogique et la façon dont une interface numérique remet en question des pratiques interactionnelles instituées. L'usage de nouvelles interfaces médiatiques bouleverse une éthologie de classe dépositaire « des *positions* et *juxtapositions* » (Thrift, 2013) qui permettent aux pratiques de classe solidement établies de se dérouler avec fluidité pour les participants. C'est cette remise en question d'une forme universitaire de relation pédagogique qui nous paraît être le principal frein aux usages d'un espace interactionnel potentiellement propice aux apprentissages en langue.

### < Abstract >

Our study takes place in the field of language sciences and is interested in the interactional practices on a social media as well as the collective construction of the meaning of these media interactions, studying the social and pedagogical uses of a social networking platform Dedicated to the learning of a language, in an institutional context. We question the few uses of an online platform by teachers, analyzing the discourse of these actors on their practices of the socio-pedagogical network and how a digital interface challenges the established interactional practices. The use of new media interfaces disrupts a depositary class ethology of "positions and juxtapositions" (Thrift, 2013) that allow firmly established classroom practices to flow smoothly for participants. It is this questioning of a university form of the pedagogical relation which seems to us

to be the main obstacle to the use of an interactional space potentially conducive to learning in language.

**< mots clefs >**

Interactions, interface, contrat didactique, pratiques de classe.

**< keywords >**

Interactions, interface, didactic contract, classroom practices.

---

## **1. Introduction**

Notre étude se place dans le champ des sciences du langage et s'intéresse aux pratiques interactionnelles sur un média social ainsi qu'à la construction collective du sens de ces interactions médiatiques, en étudiant les usages sociaux et pédagogiques d'une plateforme de réseau social dédié à l'apprentissage d'une langue, dans un contexte institutionnel.

Nous souhaitons contribuer à l'étude des spécificités discursives de l'enseignement en ligne dans une perspective qui tient compte du point de vue des acteurs sur la réalité et permet de référer les textes produits à des pratiques sociales.

Dans le cadre de cet article, nous interrogerons le peu d'usages d'une plateforme en ligne par les enseignants, en analysant le discours de ces acteurs sur leurs pratiques du réseau socio-pédagogique. Nous questionnerons la façon dont une interface numérique remet en question des pratiques interactionnelles instituées.

Nous commencerons par évoquer le contexte et le cadre méthodologique de la recherche. Nous aborderons ensuite notre cadre théorique. Enfin, nous présenterons notre analyse des pratiques interactionnelles des enseignants et des cadres, et des représentations qui les façonnent.

## 2. Contexte de l'étude et méthodologie

Nous nous sommes intéressés aux pratiques interactionnelles sur un site de réseau social dans un dispositif présentiel de formation en Français Langue Etrangère à l'Université en France. Le dispositif formatif étudié prévoit des usages liés aux cours, des usages tutorés à distance et des usages autonomes (cf. figure 1).

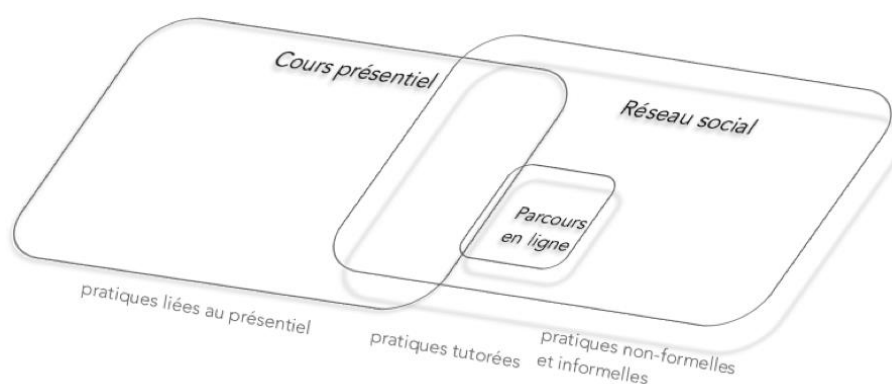


Figure 1. Dispositif de formation

Le réseau social observé est un environnement *Ning*<sup>1</sup>, constituant un espace collectif de communication et de publication en ligne et proposant différents outils de web social. Plus particulièrement, nous avons étudié les usages d'une cohorte de 59 étudiants inscrits pour un diplôme de français de niveau B1 du CECRL<sup>2</sup> et les usages de certains de leurs enseignants, pendant un semestre universitaire, de septembre 2011 à janvier 2012.

Nous avons analysé deux types de données. Tout d'abord, une observation de la scène matérielle fournie par l'interface numérique

<sup>1</sup> <http://rezolumiere.ning.com>

<sup>2</sup> Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues ([http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/cadre1\\_fr.asp](http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/cadre1_fr.asp)).

nous a permis de recueillir toutes les traces écrites produites par notre cohorte sur le réseau socio-pédagogique. Nous avons proposé une analyse du discours pour saisir la dynamique sociale que ces traces construisaient (Grassin, 2015). Il s'agissait pour nous de chercher à expliquer pourquoi, dans un même environnement, certains individus interagissent plus quand d'autres ne participent ni ne partagent. C'est pourquoi nous avons choisi de croiser notre analyse des interactions qui ont lieu sur le site de réseautage avec les points de vue des acteurs, recueillis lors d'entretiens semi-dirigés menés auprès de quatorze étudiants et treize enseignants, afin de mieux comprendre le sens que les participants donnaient à leurs pratiques interactionnelles en ligne.

### **3. Cadre d'analyse**

Notre cadre théorique mobilisera les notions de pratiques et d'espaces conversationnels et envisagera l'interface numérique comme pratique de médiation.

#### ***3.1. Pratiques interactionnelles de classe***

La classe de langue est l'instanciation d'un lieu de parole et de socialisation (Cicurel, 2002), « un espace conversationnel où la parole a le rôle principal » (Cambra Giné, 2003, 45). Cet espace conversationnel a ses particularités, dont la principale réside dans les caractéristiques de l'interaction pédagogique. Cicurel (2011) rappelle quelques lignes de force des pratiques langagières en classe : il s'agit d'interactions à visée cognitive, dans lesquelles les places interactionnelles sont prédéterminées en fonction du statut des interlocuteurs mais également constamment renégociées, qui se produisent de manière planifiée, donnent lieu à l'émergence d'activités didactiques plus ou moins formalisées, se déroulent dans un temps limité et requièrent une attention focalisée de la part des participants.



Or, on considère ici que l'utilisation d'une plateforme en ligne pour interagir en classe de langue change ce que Develotte appelle « l'espace d'exposition discursive » (2006) ainsi que les conditions, les circonstances et les cadres de la production discursive. Dès lors, les spécificités des interactions pédagogiques de classe semblent pouvoir être remises en question et refaçonnées par l'usage d'un réseau social dédié aux interactions en ligne.

### **3.2. Média social et interface numérique**

Les réseaux sociaux numériques sont des objets communicationnels façonnés pour engager la relation sociale et inciter à communiquer. Ils orientent des formes de sociabilité et des modes de participation et d'engagement dans le monde (Granjon et Denouël, 2011). Nous envisageons la notion d'interface comme une éthique<sup>3</sup> (Galloway, 2012) et la rapprochons de celle d'affordance (Gibson, 1979 ; van Lier, 2002) : ce qui compte, dans l'interface, c'est la possibilité d'agir dans un environnement. Ainsi, nous considérons le réseau socio-pédagogique non comme un simple outil, mais comme une interface qui propose une manière de *faire* et de *faire faire* : elle est une pratique de médiation (Galloway, 2012) et a une influence sur la manière dont nous agissons.

Pour autant, les phénomènes numériques ne sont pas des faits exclusivement matériels, la technique est un ensemble de relations homme-machine et il n'est pas possible d'isoler le fait technique – la pratique –, de l'intentionnalité qui la produit (Treleani, 2014). L'interface n'existe qu'à travers une relation intersubjective (Simondon, 1958), et dans ce cadre, l'interface est à la fois le produit et le producteur de significations et de relations sociales. L'artefact a donc une fonction de médiation sociale, car « en tant que réalité intersubjective, [il] fait l'objet de représentations conflictuelles en permanente (re)construction » (Agostinelli, 2009, 368). C'est pourquoi nous nous sommes également intéressés aux discours des acteurs sur leurs pratiques.

---

<sup>3</sup> Au sens étymologique, c'est-à-dire qui définit les principes d'une pratique.

L'interface qui a notre intérêt ici, un réseau social numérique dédié à l'apprentissage, est une forme sémiotique qui n'a pas de propriétés prédéterminées ou invariables, en dehors des pratiques que les participants accomplissent, elles-mêmes contraintes par l'expérience socio-historique des acteurs (Wertsch, 1995) et par le fait que cette forme sémiotique s'inscrit dans ce que Simondon (1958) appelle une « lignée technique », une inscription à la fois matérielle et symbolique. C'est dans le cours des interactions avec tous les acteurs que le réseau socio-pédagogique se charge de significations particulières et constitue une médiation sociotechnique (Granjon et Denouël, 2011). Ainsi, un réseau socio-numérique est un artefact qui demande à être étayé socialement, il incite à laisser des traces de son cheminement, traces dont les autres usagers vont tenir compte ultérieurement pour agir et laisser les leurs.

#### **4. Les pratiques enseignantes**

Nous cherchons à déterminer la manière dont les pratiques interactionnelles sont façonnées par les perceptions et les représentations attachées au réseau socio-pédagogique. Nous nous proposons ainsi, dans le cadre de cet article, de nous focaliser sur les pratiques enseignantes et sur la réticence de ces acteurs à être présents en ligne.

Notre étude s'intéresse donc à ce que nous appelons, à la suite de Kellner *et al.* (2010), des limitations d'usage qui se rapportent à des « configurations identitaires relationnelles (*ibid.*), dans la lignée de travaux en sciences de l'éducation (voir par exemple Barbot et Massou, 2011), en SIC (Jauréguiberry, 2012), et dans une approche sociocritique (Collin *et al.*, 2016).

#### 4.1. Des pratiques interactionnelles enseignantes très limitées

Comme espace public, le réseau donne à voir l'engagement social des membres dans un espace et une communauté partagés. C'est un « espace-affiche » (Joseph, 1984) dans lequel les participants doivent gérer cet affichage sur le mode du « clair-obscur » (Cardon, 2008) des réseaux sociaux. Nous nous sommes donc intéressés à la façon dont l'enseignant se rend visible sur le réseau. Le tableau 1 ci-dessous récapitule la participation visible des onze enseignants inscrits. Nous distinguons trois types de traces : (1) les traces du profil et les liens que l'enseignant a construits en créant ou en s'affiliant à des groupes, et par une activité de *friending*<sup>4</sup> ; des traces contributives qui peuvent être (2) des actions de partage ou (3) la publication de textes sous des formes plus ou moins dialogiques.

Tableau 1. Traces de la participation enseignante sur le réseau socio-pédagogique

Noms	Profil				Contributions					
	Date d'inscription <sup>5</sup>	Photo	Amis	Groupes	Partage		Textes			
					Photos / vidéos	« J'aime »	Billets	Discussions	Commentaires	Statuts
<b>Louise</b> <sup>5</sup>	17/02/09	Oui	49	10	3/6	8		47	14	
<b>François</b>	18/02/09	Oui	48	5		4		59	4	
<b>Franck</b>	24/02/09	Oui	2	1				1	2	
<b>Hortense</b>	26/02/09	Oui	56	13	19/1	4		5	3	

<sup>4</sup> Le *friending* désigne un lien entre deux profils d'utilisateurs, un type de liaison numérique propre aux environnements sociaux du web (cf. Casilli, 2010).

<sup>5</sup> Les noms ont été modifiés par souci d'anonymat.

<b>Etienne</b>	17/03/1 1	Oui	18	5		1			5	
<b>Martine</b>	20/09/1 1	Non		2					6	
<b>Marlène</b>	05/12/1 1	Oui	35	6	0/1				2	
<b>Florence</b>	23/01/1 2	Oui		2	0/1					
<b>Hubert</b>	08/02/1 2	Non								
<b>Emilie</b>	17/09/1 2	Oui	<b>24</b>	<b>5</b>				<b>6</b>	<b>2</b>	
<b>Lise</b>	20/09/1 2	Oui	15	1						

À la lumière de ce tableau, il apparaît que seuls quatre enseignants de notre panel agissent sur le réseau de manière plus ou moins régulière : Louise, Françoise, Hortense et Emilie. Cette activité passe par la participation à des forums de discussion, même de manière minimale (de six à cinquante-neuf interventions), par le partage de documents qui permet de participer à une conversation (photos, vidéos) et par un nombre d'« amis » augmentant semestre par semestre. On peut les qualifier de « participants occasionnels » (Marcochia, 2004). Les enseignants interrogés, pour les deux tiers d'entre eux, ne publient pas sur le réseau et ne partagent pas de contenus. Ils ne se rendent dès lors pas visibles à la communauté. Il s'agit plutôt d'une présence surplombante et discrète.

#### **4.2. Les réticences enseignantes**

Ces données de participation témoignent donc d'usages très limités. Pourtant, une partie de l'activité sur le réseau reste invisible, notamment l'exploration, aléatoire ou non, qui donne lieu à une

consultation des publications du site, le *lurking*<sup>6</sup>. La moitié des enseignants affirme aller voir, de manière ponctuelle ou régulière, ce qui est fait, visible et produit sur le site, à la manière d'Hortense :

« *Par curiosité, je regarde ce que les gens font, je regarde ce qui se passe, je regarde les nouveaux, je regarde s'il y a des nouvelles choses, voilà. Je regarde ce que les gens ont posté voilà et j'aime bien, mais ça reste voilà*(mettre des points de suspension après « reste » peut-être, car la formule n'est pas correcte sinon), *je suis en "passif" ».*

Cette activité est plus positive que négative, elle repose sur un intérêt réel et renouvelé, répété, pour ce que les autres font. L'enseignante donne une certaine valeur au réseau et agit par curiosité. Il s'agit par contre d'une activité individuelle et dans le discours de l'enseignante, l'adjectif « *passif* » s'oppose au fait de partager et de contribuer à la création de contenus. Le « *je regarde* », activité individuelle et invisible, s'oppose au visible : les membres, ce qu'ils partagent (« *les nouvelles choses* ») et ce qu'ils font, « *ce qui se passe* ». L'intérêt que cette activité manifeste quant à ce que les autres produisent, font et mettent en valeur, n'aboutit pas à des pratiques interactionnelles instituées.

Face un objet social qui repose sur un design participatif, quel sens donne-t-on à ces limitations d'usage ? Pour mieux comprendre les dispositions des enseignants à l'égard de la situation, nous nous appuyons donc sur l'analyse des entretiens que nous avons menés. Les enseignants posent un regard critique sur la communication en ligne dans le cadre d'un réseau social.

#### 4.2.1. Richesse du média et sociabilité en ligne

Par ailleurs, on retrouve dans les discours enseignants une opposition entre la communication en face à face et la communication médiatisée, au profit de la première. La communication en co-présence physique est perçue comme plus authentique. La technologie est

---

<sup>6</sup> Le *lurking* vient de l'anglais « to lurk », se tapir, et désigne surtout l'activité des personnes qui observent les débats des groupes de discussion sur Internet mais s'abstiennent d'intervenir.

souvent vue comme transportant une interaction qui se serait passée autrement en face à face et non-médiatisée. Cette conception repose sur l'idée d'une primauté de l'interaction physique et que les interactions numériques ne sont qu'une version virtuelle de cette réalité qui existe avant l'usage de la technologie.

Un autre frein consiste dans l'idée que les contacts sociaux en ligne ou en face à face sont en concurrence. Une enseignante exprime l'idée que, dans un contexte homoglotte, le temps passé devant l'écran se fait au détriment des échanges véritablement socialisants. La communication par écran est dévalorisée au profit des contacts de la « vraie vie ».

*Florence : « C'est vraiment ce côté écran quoi, contact écran et... [...] enfin qui, du coup, je trouve, prend beaucoup de place et empêche des vraies rencontres. »*

Ainsi, les contacts à l'écran sont souvent associés à un discours de perte et de manque : perte d'authenticité, perte de qualité, perte de temps. Nous avons retrouvé dans les discours de certains enseignants ces craintes face à la multiplication des écrans s'interposant aux échanges en face à face :

- la perte de la dimension non-verbale et une perte sur le plan linguistique, l'interlangue de l'apprenant s'imposant plus dans la communication écrite persistante à l'écran que dans l'échange oral en face à face ;

- la perte de l'engagement dans l'échange, au profit d'un individualisme et d'un isolement derrière l'écran ;

- une perte de temps face à des environnements communicatifs envahissants.

#### *4.2.2. Interaction en ligne et dévoilement de soi*

De la même manière, la communication sur un réseau social est perçue comme engageant l'enseignant dans un rapport trop personnel

avec les étudiants et révèle la crainte d'un trop grand dévoilement de soi dans la conversation numérique.

*Emilie : « Spontanément ça [le fait de laisser des commentaires sur le site] me gênerait [...] parce que c'est dévoiler une partie de ta personnalité qui n'est plus de l'ordre professionnel uniquement, puisque j'aurais à réagir sur des infos bien justement d'ordre culturel, d'ordre, voilà, de l'ordre de la sphère personnelle. »*

La participation au réseau engage l'enseignant, et son identité, sur le réseau comme dans tout espace social, se négocie notamment en termes de présence connectée et de disponibilité. Le statut des interactions qui se déroulent sur le réseau social suscite dès lors des questions quant à leur sens. Quel lien en ligne développent-elles ? Françoise se demande ainsi si cette communication symétrique est pertinente :

*Françoise : « Non non mais je l'ai pas fait [publier des commentaires ...] c'est ça qui est délicat c'est-à-dire, est-ce que c'est un truc où tu fais pas avec les étudiants copain copain, mais tu montres que tu es comme eux, ou tu es là pour leur donner du travail ? Je sais pas... »*

Elle craint que les interactions en ligne la rapprochent trop des étudiants, puisque :

- le réseau social repose sur l'horizontalité de la communication a-hiérarchique ; interagir sur un réseau social, c'est faire « *copain-copain* », nouer une relation amicale ;
- interagir en ligne, c'est « *faire comme eux* », se plier à un genre communicatif qui n'est pas celui de l'enseignant.

Le genre communicatif de la conversation impliquerait une forme d'alignement identitaire et de rapprochement émotionnel peu compatible avec le statut d'enseignant. Un autre enseignant formule ainsi une frontière entre les interactions pédagogique et non-pédagogique :

*Hubert : « Prolonger l'interaction, c'est clair c'est utile mais quelle interaction ? [...] Si c'est une interaction avec un enjeu didactique,*

*oui, questions-réponses, il y a un travail, je ne sais pas, oui, mais si c'est seulement interaction, lien, interaction pas privée mais semi privée, non ça m'intéresse pas, c'est clair. »*

Hubert oppose l'interaction pédagogique à une interaction semi-privée sur le réseau social. Pour autant, ce n'est pas le lien social, le contact relationnel qu'il refuse. Il affirme même que le contact avec ses étudiants est primordial pour lui dans sa manière d'enseigner :

*Hubert : « Moi, j'établis un lien mais de contact dans la classe, c'est vraiment important pour moi [...], j'ai besoin qu'il y ait de la confiance, du respect mutuel, quelque chose qui passe mais je dois le sentir, mais l'outil virtuel, l'outil numérique pour moi, il est pratique [...] mais ça remplace pas le cours, le contact. »*

On reconnaît ici ce que Cicurel (2011) avait déjà identifié comme un paradigme communicatif de l'agir professoral idéal pour cet enseignant qui met au plus haut des valeurs communicatives comme la confiance, le respect et le contact, des valeurs que l'interface numérique serait incapable d'instaurer. Son discours montre en effet une double dévalorisation de l'interaction en ligne :

- celle-ci ne favorise pas une relation de confiance et de respect mutuel que l'enseignant cherche à instaurer dans sa classe. La richesse du média n'est pas suffisante pour « sentir » la relation ou « quelque chose qui se passe » ;

- elle favorise les conversations semi-privées qui rompent le cadre didactique.

Ainsi, le cadre interprétatif du réseau socio-pédagogique construit par l'enseignant invite à des pratiques interactionnelles qui ne cadrent pas ou peu avec sa représentation de son rôle d'enseignant. La plupart des enseignants ne contribue pas au réseau parce que cette communication en ligne paraît leur imposer un engagement personnel fort, intime, incompatible avec l'ethos professionnel que les enseignants se sont construit. La communication sur le réseau leur paraît favoriser des interactions semi-privées qui rompent le contrat didactique, en misant sur l'intimité et les liens forts. L'imaginaire social lié au réseau



est bien celui du réseau amical, un espace dans lequel l'enseignant craint de se laisser entraîner à son corps défendant hors des limites de son travail. En outre, les échanges par l'intermédiaire du réseau social sont associés aux liens d'amitié informels, à une proximité de l'ordre de l'intimité. La théâtralité des échanges est perçue comme artificielle. L'engagement est perçu comme trop impliquant, imposant une proximité importante. La symétrie des échanges, c'est-à-dire le fait que l'initiative de l'échange puisse venir de tout membre en présence sur le réseau, donne le sentiment d'imposer une hyper-disponibilité et une perte de contrôle dans l'interaction. Cet imaginaire social du réseau a des conséquences sur les interactions en ligne et leur intégration dans la situation pédagogique.

#### 4.2.3. Incertitudes des contrats didactiques et contrats de parole

Dans les pratiques des enseignants, on peut observer un contrat didactique implicite qui établit un partage des rôles dans l'espace en ligne. La présence de l'enseignant se confine aux consignes et aux supports de cours. L'engagement de l'apprenant est jugé aux traces multiples de sa participation aux activités proposées. Ce sont des rôles assez étanches qui transparaissent dans la configuration des activités que nous analysons dans cette section. Un enseignant, Etienne, décrit dans les lignes suivantes, la façon dont il a organisé son activité sur le réseau. Il définit en même temps un contrat didactique et un contrat de parole<sup>7</sup>.

*« Ils étaient censés développer un peu leur travail, leur petit article et tout ça, me l'envoyer pour que je fasse une correction, pour que je signale des choses à l'écrit enfin l'expression. [...] Et donc, et après une fois que je disais ça me paraissait OK, il publiait quoi. Donc moi j'allais regarder ce que ça donnait une fois qu'ils avaient publié sur le groupe ; c'était dans un groupe sur le réseau social. [...] Après je*

---

<sup>7</sup> Le contrat décrit un cadre global pour les participants : les interactants se mettent d'accord sur ce qu'ils vont faire, sur l'objet et sur les modalités de l'interaction, sur les activités préférentielles ou dys-préférentielles (Cambra-Giné, 2003). Le contrat didactique fixe la place et le rôle des interactions par rapport à l'objectif d'apprentissage, le contrat de parole régit la réalisation des échanges.

*leur avais aussi demandé entre eux, ils avaient à lire ce que les autres avaient fait et faire des commentaires, ça faisait partie des tâches. »*

Dans cette activité, le réseau social est un outil de diffusion d'un travail. La publication est contrôlée et corrigée par l'enseignant qui doit valider la publication des textes des apprenants. L'activité de lecture et d'interactions autour des textes est la deuxième partie de l'activité. Elle se fait « *entre eux* », et l'évaluation qui en est faite est plutôt négative :

*« Potentiellement, c'est plus intéressant quand même, parce qu'il y a l'idée de publier, ça peut être lu par plein d'autres gens, [...] ensuite dans les faits j'ai jamais vu beaucoup de commentaires, donc je pense que les lectures, au bout d'un moment, il devait s'en rendre compte, ça restait un peu artificiel aussi quoi. En même temps j'ai eu souvent l'impression qu'ils n'intégraient pas ça. »*

L'enseignant juge l'activité de publication intéressante car elle ouvre à la lecture des productions des autres et donc, potentiellement, socialise l'activité. Mais, devant le peu de discussion autour des textes, l'enseignant estime finalement ce côté « *artificiel* ». On ne sort pas du jeu de l'écriture en classe qui veut que l'on fasse semblant d'écrire pour un public ou un destinataire précis, mais que l'on écrit pour son enseignant. On perçoit une appréciation moins positive de l'activité pédagogique interactionnelle. L'activité de production de textes écrits semble être efficace, mais les échanges que ces écrits suscitent le sont beaucoup moins : « *ils n'intégraient pas ça* ». L'enseignant est déçu par le manque d'interactions et a l'impression que ses étudiants ne jouent pas le jeu de la façon qu'il espérait. Le caractère peu engagé et peu interactif de cette participation, sous forme de séries de monologues, est renforcé par l'absence d'intervention sur le réseau social des enseignants. Dans le design pédagogique, l'enseignant prescrit et contrôle, mais ne participe pas. L'enseignant ne participe pas au jeu social qui demande de s'intéresser aux productions des autres :

*« Mais moi je le faisais pas vraiment publiquement. Disons, tout ce que j'avais à leur dire c'était pour qu'ils améliorent leur article, c'était en tant que prof et en privé, c'est-à-dire par mail. »*

Le rôle de l'enseignant face à la production de l'apprenant est le rôle d'expert qui corrige et valide le texte. Ce ne peut être une activité publiquement visible et les interactions ne se font pas sur l'espace public du réseau.

Cette configuration des rôles est partagée par la majorité des enseignants et façonne la place que l'enseignant se donne sur le réseau. L'orientation donnée aux pratiques sur le site est donc clairement monologique : il s'agit de répondre à des activités prescrites et l'enseignant est dans un rôle de prescripteur et d'évaluateur :

*Françoise : « Après je me dis, je le [le réseau] vois peut-être plus comme un truc pour les étudiants, je sais pas et le prof il intervient en tant que prescripteur. »*

*Hubert : « J'y allais pour vérifier, s'ils avaient mis des choses, j'étais obligé, au moins chaque veille de cours il me semble, pour vérifier qui y était allé, qui n'y était pas allé. »*

L'enseignant s'efface derrière l'activité de ses apprenants et n'intervient pas de manière publique. Comment faut-il alors lire cette remarque d'une enseignante ?

*« Ça peut être induit au départ par le prof mais après c'est vraiment une pratique qui est à eux. »*

L'enseignant est-il ici en position de médiateur, légitimant des pratiques, mais en restant discret, ou bien se met-il en marge de la situation ? Certains enseignants comme Françoise s'interrogent sur les termes du contrat installé et sur la manière dont il est compris par les apprenants :

*« Sinon, c'est vrai que ça fait "je vous rends mon devoir Madame, vous allez le voir". C'est bien écrit, c'est joli, mais c'est dommage, [...] alors est-ce que c'est parce que je leur présente ça comme un truc uniquement pédagogique qu'ils ne le voient pas comme un endroit d'échanges ? Je sais pas. »*

Les acteurs de la situation pédagogique ont des difficultés à instaurer un contrat de parole qui permettrait aux interactants de s'inspirer dans leurs usages de pratiques ordinaires de communication en ligne. Les

pratiques de communication en ligne ne sont pas intégrées aux contrats de parole mis en place et donc vécues comme en dehors du travail de l'enseignant. Ainsi, pour Lise, « *répondre à toutes ces sollicitations qui est quand même du temps passé devant l'écran* » n'est « *pas tout à fait du temps d'enseignement quand même, même si bien sûr ça fait partie d'un ensemble d'activités d'enseignement, mais c'est quand même un peu autre chose.* »

Cette posture en marge de la communauté participante explique pourquoi les enseignants sont absents des flux participatifs et le fait qu'il n'y ait quasiment pas d'intervention pédagogique émergeant de la contingence des interactions et inscrivant un discours facilitant la participation. Le façonnement des échanges est conçu en amont de la participation. Dans le design des activités, les contrats didactiques semblent peu changer par rapport à ceux de la classe en présentiel. Les enseignants souhaitant peu apparaître sur le réseau, la parole enseignante relance et étaye peu la participation ; cette parole est beaucoup moins présente que dans la classe.

## **5. Conclusion**

Nous récapitulerons dans un premier temps le résultat de nos analyses de façon à proposer ensuite une compréhension plus générale de ce que l'introduction de telles interfaces de réseautage en ligne modifie dans les pratiques interactionnelles en situation pédagogique. Nos analyses montrent comment l'interface est vécue différemment par les acteurs, et que les affordances sociales du réseau socio-pédagogique sont fortement questionnées par les participants, notamment au niveau de la valeur socio-culturelle des interactions numériques. Utiliser l'interface demande de co-construire un projet d'usage (Davallon et Le Marec, 2000) en adhérant à « la participation à un système d'activité à propos duquel les participants partagent une même compréhension de ce qu'ils sont en train de faire » (Barton et Hamilton, 2005, 98). Or, les acteurs enseignants de notre étude montrent des réticences à ce que *fait faire* le numérique. La visibilité totale des interactions et des rapports

sociaux qui en découlent bouleverse l'éthos professionnel de la plupart de ceux interrogés pour notre étude.

L'interface de réseau façonne des modes d'engagement et des styles de participation différents de ceux de la classe en présentiel et l'usage de nouvelles interfaces médiatiques bouleverse une éthologie de classe dépositaire « des *positions* et *juxtapositions* "correctes" qui permettent aux choses d'apparaître et d'être reconnues » comme pourvues d'une « exactitude ontologique » (Thrift, 2016) et aux pratiques de classe solidement établies de se dérouler avec fluidité pour les participants. C'est cette remise en question d'une forme académique de relation pédagogique par l'interface de réseau qui nous paraît être le principal frein aux usages d'un espace interactionnel potentiellement propice aux apprentissages. Les situations d'enseignement et d'apprentissage, au travers de ces dispositifs, sont moins prédictibles et moins uniformes (Kress, 2013). Elles nécessitent de construire de nouveaux « outils pour la reconnaissance » de l'apprentissage (Kress, 2013, 131). Il s'agit donc de compétences nouvelles que les enseignants, qui utilisent ce genre de réseau socio-pédagogique, doivent construire.

### **Bibliographie et références**

- Agostinelli, S. (2009). Comment penser la médiation inscrite dans les outils et leurs dispositifs ? Une approche par le système artefactuel. *Distances et savoirs*, 7(3), pp. 355-376.
- Barbot, M.-J., & Massou, L. (Éd.). (2011). *TIC et métiers de l'enseignement supérieur*. Nancy, France : Presses universitaires de Nancy.
- Barton, D., & Hamilton, M. (2005). Literacy, reification and the dynamics of social interaction. In D. Barton & K. Tusting (Éd.), *Beyond communities of practice : language power and social context*, pp. 14-35.
- Cambra Giné, M. (2003). *Une approche ethnographique de la classe de langue*. Paris : Didier.
- Cardon, D. (2008). Le design de la visibilité : Un essai de cartographie du web 2.0. *Réseaux*, 152(6), 93.
- Casilli, A. (2010). *Les Liaisons Numériques. Vers Une Nouvelle Sociabilité ?* Paris : Seuil.

- Cicurel, F. (2002). La classe de langue un lieu ordinaire, une interaction complexe.
- Cicurel, F. (2011). De l'analyse des interactions en classe de langue à l'agir professoral : une recherche entre linguistique interactionnelle, didactique et théories de l'action. *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, (149-150), pp. 41-55. <https://doi.org/10.4000/pratiques.1693>
- Collin, S., Brotcorne, P., Fluckiger, C., Grassin J.-F., Guichon N. Muller C., Ntebutse J.-G., Ollivier C., Roland N., Schneider E., Soubrié T., (2016). Vers une approche sociocritique du numérique en éducation : une structuration à l'œuvre. *Adjectif.net* [En ligne] <http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article387>
- Davallon, J., & Le Marec, J. (2000). L'usage en son contexte. Sur les usages des interactifs et des cédéroms des musées. *Réseaux*, 18(101), pp. 173-195. <https://doi.org/10.3406/reso.2000.2250>
- Develotte, C. (2006). Décrire l'espace d'exposition discursive dans un campus numérique. *Le Français dans le monde. Recherches et applications.*, (40), pp. 88-100.
- Galloway, A. R. (2012). *The interface effect*. New York : Polity Press.
- Gibson, J. J. (1979). *The ecological approach to visual perception*. Hillsdale : Lawrence Erlbaum.
- Granjon, F., & Denouël, J. (2011). Penser les usages sociaux des technologies numériques d'information et de communication. In F. Granjon & J. Denouël (Éd.), *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*. pp. 7-43.
- Grassin, J.-F. (2015). *Affordances d'un réseau social pour une formation en Français Langue Etrangère : pratiques discursives, modes de participation et présence sociale en ligne*. Thèse en Sciences du Langage. Université Lumière Lyon 2, Lyon. Consulté à l'adresse <https://hal.archives-ouvertes.fr/tel-01249215>
- Jauréguiberry, F. (2012). Retour sur les théories du non-usage des technologies de communication. In S. Proulx & A. Klein (Éd.), *Connexions. Communication numérique et lien social*, pp. 335-350.
- Joseph, I. (1984). *Le Passant considérable. Essai sur la dispersion de l'espace public*. Paris : Librairie des Méridiens.
- Kellner, C., Morelli, P., & Massou, L. (2010). (Re)penser le non-usage des tic. *Questions de communication*, (18), pp.7-20.
- Kress, G. (2013). Recognizing learning. A perspective from a social semiotic theory of multimodality. In I. de Saint-Georges & J.-J. Weber (Éd.),

*Multilingualism and multimodality. Current challenge for educational studies*, pp. 119-140.

Marcoccia, M. (2004). On-line polylogues : conversation structure and participation framework in internet newsgroups. *Journal of Pragmatics*, 36(1), pp. 115-145. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(03\)00038-9](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(03)00038-9)

Simondon, G. (1958). *Du mode d'existence des objets techniques*. Paris : Aubier.

Thrift, N. (2016). Inconscient technologique et connaissances positionnelles. *Multitudes*, (62). Consulté à l'adresse <http://www.multitudes.net/inconscient-technologique-et-connaissances-positionnelles/>

Treleani, M. (2014). Dispositifs numériques : régimes d'interaction et de croyance. AS - *Actes Sémiotiques*. Consulté à l'adresse <http://epublications.unilim.fr/revues/as/5035>

van Lier, L. (2002). An ecological-semiotic perspective on language and linguistics. In C. Kramsch (Éd.), *Language acquisition and language socialization. Ecological perspectives*. pp. 140-164.

Wertsch, J. V., del Rio, P., & Alvarez, A. (Éd.). (1995). *Sociocultural studies of mind*. Cambridge : Cambridge University Press. Consulté à l'adresse <http://ebooks.cambridge.org/ref/id/CB09781139174299>

# Enjeux de la présence physique et symbolique des écrans au musée

*Promesse d'intuitivité des écrans au Museon Arlaten*  
< Eva Sandri >

1. Université Paul Valéry Montpellier III  
Laboratoire Praxiling

DOI:10.3199/RIN.1.1-n © AFDI 2012

## < RESUME >

Cette contribution propose d'observer les enjeux de la présence physique et symbolique des écrans dans les musées d'ethnographie confrontés à la réalisation de dispositifs numériques pour la médiation culturelle (tels que les tablettes tactiles ou les navigateurs de réalité augmentée). Une enquête ethnographique réalisée dans un musée soumis à une forte injonction technologique (le Museon Arlaten d'Arles) interroge la promesse d'intuitivité de ces écrans. Questionner cette volonté d'affordance du dispositif amènera à confronter les discours d'escorte portant sur le numérique au musée avec le discours des différents professionnels du musée d'ethnographie (médiateurs et architectes).

## < Abstract >

This contribution proposes to observe the stakes of the physical and symbolic presence of screens in ethnographic museums confronted with the realization of digital devices for cultural mediation (such as tactile pads or augmented reality browsers). An ethnographic survey carried out in an ethnographic museum subjected to a strong technological injunction (the Museon Arlaten in Arles) questions the promise of intuitiveness of these screens. Questioning this device's willingness to affordance will bring to confront digital escort speeches at the museum with the discourse of ethnographic museum professionals' (mediators and architects).

## < Mots-clés >

Musée, médiation, écran, dispositif numérique, intuitivité.

## < Keywords >



Museum, mediation, screen, digital device, intuitiveness.

---

## 1. Introduction

Depuis les années 1980, les musées entretiennent un rapport complexe et ambigu avec les écrans utilisés comme dispositifs de médiation culturelle dans le parcours d'exposition. Les bornes multimédias et les tables tactiles ont d'abord été considérées comme une façon de valoriser les collections et de faciliter l'apprentissage des savoirs du musée (Le Marec : 2001). A ce sujet, les discours d'escorte (Jeanneret, 2001) de ces dispositifs vantent fréquemment l'intuitivité et l'affordance des écrans (Gibson, 1979), soulignant ainsi leur supposée facilité d'utilisation pour les différents types de publics. L'omniprésence de ces discours technophiles a alors laissé peu de place à l'analyse de la pluralité des points de vue des professionnels aux prises avec la conception de ces écrans (Jeanneret, 2007). Dans ce contexte, cette contribution qui s'inscrit dans les sciences de l'information et de la communication interroge la façon dont un musée gère l'arrivée de dispositifs numériques dans son offre de médiation.

Nous proposons ici les résultats issus d'une enquête de terrain effectuée dans un musée d'ethnographie : le Museon Arlaten<sup>1</sup> (musée départemental d'ethnographie d'Arles), une institution qui tente de trouver un équilibre entre l'intégration des supports numériques et la volonté de garder un regard critique sur les discours enchantés (Bouquillon, 2013) qui accompagnent ces technologies. Le Museon Arlaten est une institution qui vit actuellement une période de grande rénovation comprenant l'acquisition de dispositifs numériques d'aide à

---

<sup>1</sup> Ce terrain a été étudié dans le cadre d'une thèse en sciences de l'information et de la communication : *L'imaginaire des dispositifs numériques pour la médiation au musée d'ethnographie* soutenue en décembre 2016.

la visite (tablettes tactiles, tables *multitouch* et navigateurs de réalité augmentée).

Ce musée s'est engagé depuis 2008 dans un projet de redéfinition de l'ensemble de sa muséographie en pariant sur l'apport des technologies numériques pour mettre à distance le discours folkloriste de l'époque et pour présenter dans le même temps les interrogations actuelles des musées d'ethnographie (Séréna Allier, 2008 ; Sandri, 2016b). Une enquête ethnographique menée dans cette institution a permis de suivre la mise en place de dispositifs de médiation numérique (tablette tactile, réalité augmentée) et de comprendre les enjeux symboliques de la présence des écrans dans le parcours d'exposition d'un lieu peu accoutumé à des dispositifs innovants. A travers des entretiens compréhensifs longs avec les différents membres du musée, la collecte des documents proposés par les architectes et des temps d'observation lors des réunions où sont décidées les caractéristiques des dispositifs de médiation à acquérir (taille, place dans le parcours d'exposition), nous avons relevé les attentes des professionnels du musée concernant le rôle des écrans dans la stratégie de médiation culturelle.

Nous proposons de nous focaliser sur les discours de deux types d'acteurs impliqués dans cette rénovation : les employés du musée (service médiation, service recherche et service multimédia) d'une part, et les architectes (prestataires) d'autre part. Cette démarche vise à interroger le décalage entre le point de vue des professionnels du musée et le point de vue des architectes à propos de la place physique et symbolique des écrans dans le musée. Si de nombreuses recherches ont mis en avant un contraste entre des discours enchantés et des discours réflexifs à propos du numérique, la spécificité de ce travail de terrain est de comprendre ces enjeux à travers le prisme des métiers impliqués dans la rénovation d'un musée. Etudier l'écart entre ces deux positions ainsi que les négociations que cela occasionne permettra de mettre à jour certaines attentes qu'ont ces acteurs des dispositifs numériques au musée et de mieux connaître leur rapport au numérique en contexte muséal. Cela nous permettra également d'interroger les modalités

pratiques d'une médiation culturelle utilisant à la fois les écrans et les médiateurs humains.

Nous présenterons dans un premier temps les travaux des principaux chercheurs en sciences de l'information et de la communication ayant étudié les discours sur les écrans dans le domaine muséal (Yves Jeanneret, Marie-Després-Lonnet, Joëlle Le Marec, Igor Babou et Camille Jutant).

Nous décrirons ensuite le point de vue des professionnels du musée en charge de la conception des contenus des dispositifs de médiation pour enfin confronter ces discours avec les images des futurs dispositifs de médiation du Museon Arlaten tels qu'ils sont imaginés par les architectes.

## **2. Quels discours d'escorte des écrans au musée ?**

Les chercheurs, ayant travaillé sur l'analyse des discours d'escorte des technologies dans le domaine culturel, relèvent la présence d'un discours sur la prétendue facilité d'utilisation des dispositifs que sous-tend le mythe de l'intuitivité (Després-Lonnet, 2002 ; Jeanneret, 2004).

Dans ce contexte où les discours circulants sur les TIC insistent également sur le vocabulaire de la dématérialisation (Robert, 2004) et de l'intuitivité pour qualifier le rapport aux écrans, nous porterons spécifiquement notre attention sur l'aspect concret de ces technologies afin de considérer « la matérialité des dispositifs informatiques, contrairement à l'idée selon laquelle le passage au numérique entraînerait une transparence de la dimension matérielle et corporelle de l'exploitation du dispositif technique » (Tardy, 2007). En effet, ce vocabulaire de la dématérialisation masque les techniques du corps à apprendre pour l'utilisation de ces dispositifs (Mauss, 1936).

Ce discours sur la dématérialisation et l'intuitivité consiste à montrer la manipulation de l'interface comme une activité accessible à tous par des gestes spontanés et déjà connus de l'utilisateur. Cette façon de

présenter de façon naturelle un geste qui dépend pourtant d'un héritage culturel, de codes sociaux et d'apprentissages (Jeanneret, 2004 ; Després-Lonnet, 2002), a pour conséquence de nourrir un amalgame entre l'accès à l'information et l'accès au savoir (Jeanneret, 2011 ; Fraysse, 2015). Et en effet, les discours actuels sur les dispositifs numériques au musée donne une seconde vie à la conception malrautienne d'une appréhension spontanée et directe des œuvres qui serait actualisée par « l'accès généralisé et facilité[e] par le numérique. » (Fraysse, 2015 : 4).

À ce sujet, Jutant (2011) analyse plus précisément les discours d'escorte des dispositifs numériques pour la médiation en contexte muséal : « La notion d'intuitif [...] a un succès particulier dans le monde des nouvelles technologies et du design. Or dire qu'un outil est intuitif ne revient-il pas à nier la capacité d'interprétation de l'individu, à nier le statut d'objet intellectuel au média, tant l'immédiateté supposée de l'utilisation fait l'impasse sur l'appréhension de l'outil, la compréhension de son fonctionnement et l'interprétation de ses signes, fussent-ils exclusivement plastiques ? » (Jutant, 2011 : 15). À ce propos, il semble nécessaire de réfléchir aux compétences nécessaires à l'utilisation de ces outils afin de montrer que « le savoir et le sens ne sont jamais simplement donnés mais qu'ils sont élaborés » (Jeanneret, 2007 : 2).

Enfin, les discours d'escorte des dispositifs technologiques qui mettent régulièrement en avant le caractère intuitif de ces appareils a pour effet de marginaliser symboliquement ceux qui ne maîtrisent pas leurs codes de fonctionnement. À ce titre, Joëlle Le Marec et Igor Babou, dans le cadre d'une enquête sur la réorganisation numérique d'une bibliothèque, soulignent cette tendance des discours d'escorte du numérique à accentuer la simplicité de l'utilisation : « L'utilisateur valorisé est celui qui se débrouille tout seul face à l'Internet, alors que le "neu-neu", dont il est de bon ton de se moquer, est une figure du ringard qui a besoin d'aide : les discours d'escorte du multimédia insistent, en effet, de manière appuyée sur la facilité d'accès à l'information et l'autonomie des usagers. » (Le Marec, Babou, 2003 : 255). Les conséquences de ce

vocabulaire intuitif sont doubles : d'une part, un effacement progressif des aspects techniques et ergonomiques du dispositif (navigation, arborescence) au profit d'un idéal immédiat de l'accès aux technologies, d'autre part, une tendance à ne pas penser les compétences requises pour utiliser le dispositif.

Nous interrogerons alors les enjeux de la présence symbolique de l'écran au Museon Arlaten à l'aune de ces discours sur la matérialité et l'intuitivité des dispositifs. Nous chercherons à comprendre comment se positionnent les professionnels du musée et les architectes par rapport aux discours précédemment décrits.

### **3. Le positionnement des professionnels du musée : entre intuitivité et discrétion**

#### ***3.1. La collaboration entre le musée et l'agence d'architecture : éléments de contexte***

Si la gestion de projet de conception de dispositif de médiation suit généralement un ordre allant de la définition des besoins de l'utilisateur vers le choix des contenus puis du dispositif technique permettant sa réalisation, la collaboration du Museon Arlaten avec la maîtrise d'œuvre (les architectes) révèle des logiques de travail qui s'écartent de ce modèle. En effet, les architectes ayant pour mission l'achat du mobilier et le musée ayant la responsabilité du projet scientifique et culturel, la recherche de cohérence entre ces deux dimensions occasionne de nombreux débats et compromis. Cet arbitrage peut se révéler délicat lorsque les deux parties ont des attentes divergentes vis-à-vis du rôle des écrans dans le nouveau musée. À ce sujet, nous avons observé, lors des entretiens, des logiques de conception différentes en fonction des dispositifs (Sandri, 2016a). Le chargé de mission multimédia compare à ce titre deux logiques dans la gestion de projet à travers ce qu'il nomme le travail « à l'endroit » et le travail « à l'envers ». Lorsque l'équipe du musée a l'opportunité de penser en amont le contenu avant de réfléchir au dispositif numérique, la logique de conception suit un cheminement

logique puisque les intentions éditoriales préexistent aux technologies. Les futurs cartels numériques ont été réalisés en suivant cet ordre :

« On a réfléchi à l'ergonomie, au comportement dynamique du dispositif, ça c'est un travail dans le bon sens, ça c'est ce qu'on devrait faire partout. », Chargé de mission multimédia.

À l'inverse, la conception des tables tactiles suit un parcours contraire puisque ce sont les architectes qui ont d'abord déterminé le matériel puis laissé au musée le soin de choisir les documents à intégrer. Les professionnels se trouvent donc face au défi de réaliser des contenus sur un support technologique imposé. Face à cette logique de travail « à l'envers », l'équipe de médiation tente d'adapter les contenus à la spécificité de la table tactile à travers des stratégies d'ajustement créatives visant à orienter les usages du dispositif.

### ***3.2. Le positionnement des professionnels du Museon Arlaten***

D'après les propos des enquêtés lors des entretiens, l'équipe du musée et les architectes ont des conceptions différentes de la muséographie numérique. Les premiers cherchent avant tout à assurer une ergonomie efficace au service de la transmission des connaissances quand les seconds accorderaient, selon les enquêtés, une grande importance à l'aspect esthétique des dispositifs et souhaiteraient un rapport intuitif aux technologies. Nous décrivons ci-dessous la façon dont le débat, portant sur les aspects esthétique et pratique des dispositifs, prend une place importante dans leurs échanges.

Le chargé de mission multimédia indique à plusieurs reprises (réunions 4, 5 et 6) que les architectes proposent des supports numériques dont la matérialité technique est très peu visible, par exemple en habillant les tablettes tactiles dans des étuis en croûte de cuir pour que le visiteur n'en voie que l'écran et oublie la présence d'éléments électroniques (boutons et fils électriques). Cette optique visant à présenter uniquement le contenu du dispositif ne s'accorde pas toujours avec les objectifs du musée en termes de médiation. C'est le cas

lorsque les architectes refusent d'intégrer des casques pour des raisons esthétiques, face au service des publics qui pense au contraire que ces outils seront nécessaires aux visiteurs d'un point de vue de l'accès aux contenus :

« D'accord, un casque ce n'est pas beau, mais on veut un casque. », « Au niveau de l'esthétique, ils bataillent toujours [...] pour faire en sorte que le multimédia soit vraiment intégré à la muséographie, c'est-à-dire que ça ne soit pas moche. », Service recherche et muséographie.

Les enquêtés décrivent également dans les propositions des architectes un goût affirmé pour une esthétique muséographique épurée visant à rendre les écrans transparents, voire invisibles :

« Ils essayent de le rendre le plus invisible possible. », Service recherche et muséographie.

La question du design des dispositifs est en effet un enjeu important de la rénovation : la majorité des enquêtés souligne les possibles conséquences de l'aspect esthétique des dispositifs de médiation sur la réception du discours du musée par le public. Par exemple, des technologies présentant un caractère explicitement futuriste risqueraient de donner au public une image désuète du discours muséal. Les termes utilisés pour décrire certains dispositifs passés de mode, tels que « kitsch », « ringard », « vieillot », « vieilles bornes interactives des années 80 » (réunion 3), rendent compte de l'importance que représente le choix d'un design pertinent sur l'image du musée.

En outre, l'équipe recherche et muséographie évoque fréquemment la difficulté de concilier une muséographie à l'esthétique homogène avec les objectifs scientifiques exigeants du musée. Les aspects pratiques et esthétiques des dispositifs semblent alors complexes à réunir puisqu'ils dépendent des nombreux compromis entre le musée et l'agence d'architecture :

« On est toujours en train de se battre contre une tendance à l'esthétisme [...] ce qui est un peu normal chez les archis, et nous, au

contraire, on veut donner toujours plus d'infos donc il faudra réussir à trouver un juste milieu. », Service recherche et muséographie.

L'aspect esthétique du numérique concerne aussi la disposition du son et de la lumière dans l'espace d'exposition. Là encore, certaines propositions des architectes amènent des remarques de la part des enquêtés quant à une atmosphère trop technologique dans les salles :

« C'était une salle super sombre comme si on était à l'intérieur d'un Rubik's Cube en fait, avec des caissons lumineux, du sol au plafond. »,  
« Espèce de trucs de caissons lumineux, en plus c'étaient des jeux de lumière qui s'allument, qui s'éteignent, ça faisait un peu boîte de nuit. »,  
Service recherche et muséographie

L'équipe recherche et muséographie insiste ici pour que l'ambiance du musée corresponde à l'atmosphère d'un musée d'ethnographie et ne renvoie pas une image associée aux seuls supports numériques.

Face aux propositions des architectes, les équipes du musée sont donc à la recherche d'un équilibre entre deux exigences : l'une visant à raisonner la mise en place des dispositifs numériques qui, selon les enquêtés, se doivent d'être discrets afin de donner une image sérieuse du musée, l'autre visant à négocier avec les architectes pour ne pas qu'ils sacrifient l'exigence des contenus et la cohérence du parcours de visite au nom de critères esthétiques. Il s'agit alors de gérer le bon degré de visibilité des technologies, dont la présence doit être suffisamment manifeste pour faciliter la consultation par les visiteurs, tout en éludant la matérialité du support.

Au sein de cette réflexion sur l'aspect esthétique des dispositifs numériques, les professionnels craignent également que des technologies mal introduites, ou ayant un design peu adapté à l'atmosphère des collections, défigurent l'ambiance de la muséographie et empêchent une « rencontre » véritable avec l'objet de collection (réunion 3). En effet, l'aura de l'œuvre originale est questionnée face au substitut numérique. Le support numérique, bien que possédant une



forte capacité d'attraction pour les publics technophiles, est également considéré par les enquêtés comme étant plus froid et moins vecteur d'émotion que l'objet de musée. Cela instaure ainsi une situation de concurrence symbolique entre l'objet de musée et le dispositif numérique, dans l'attention du visiteur. Apparaît alors dans les discours du responsable du service des publics un imaginaire des dispositifs numériques comme vecteur de mise à distance des collections. Il souligne les possibles effets risqués des dispositifs numériques en tant que vecteur d'éloignement de la rencontre avec l'objet :

« Peur qu'on pollue la muséographie ancienne. », Responsable du service des publics.

On constate donc des difficultés de la part des deux parties pour trouver un terrain d'entente. Cela est d'autant plus visible lors des réunions de muséographie numérique qui ont lieu au musée. Lors de ces réunions, le document décrivant le projet architectural (appelé le pro) réalisé par l'agence d'architecture est longuement commenté. Les équipes présentes font la synthèse des commentaires sur ce document : elles décrivent les éléments à modifier, à négocier ainsi que les questions du musée, avant d'envoyer ce compte-rendu à l'agence d'architecture pour qu'ils puissent ensuite réadapter le projet. Ces allers-retours de documents sont nombreux et servent aux architectes à proposer un matériel adapté au projet scientifique du musée. En effet, comme indiqué plus haut, c'est à l'agence d'architecture ayant remporté le marché public qu'échoit l'acquisition de l'équipement technologique. Cette organisation du projet occasionne de nombreux débats puisque les dispositifs numériques devant être la réponse aux enjeux réflexifs du musée, le choix du matériel numérique revêt une importance particulière. Cela explique l'important investissement du musée pour commenter, critiquer et s'ajuster avec les propositions des architectes.

A ce sujet, le chargé de mission multimédia, le responsable du service des publics et les membres de l'équipe recherche et muséographie s'accordent à penser en termes d'objectifs à atteindre et non en termes de technologies à intégrer. Ils s'opposent ainsi à la démarche des

architectes qui ont, selon eux, tendance à valoriser en premier lieu les technologies :

« On met une techno quand on a, quand ça répond à un besoin. », Chargé de mission multimédia ; entretien 3, « Les architectes, au final, j'allais dire, comme les gens qui ne connaissent pas forcément le numérique [...] essayaient d'imposer d'abord une technologie et ensuite on y mettait des contenus. Or, le musée, je savais très bien qu'on allait [...] essayer de se battre pour ne pas faire passer la technologie d'abord. », Responsable du service des publics.

### **3.3. Le positionnement des architectes**

Confrontons désormais ces précédents points de vue avec le rapport à la technologie qui est défendu par l'agence d'architecture. Pour des raisons de confidentialité, nous ne pourrions pas citer des extraits de leur projet architectural, mais nous nous appuyerons sur des images de synthèse réalisées par l'agence d'architecture. Ces images donnent à voir des prototypes<sup>2</sup> des futurs dispositifs numériques du Museon Arlaten. Ces visuels présentés ci-dessous sont consultables sur le site internet dédié à la rénovation du Museon Arlaten et proposent une image de l'utilisation possible de ces outils par le public.

Dans les deux visuels suivants, des visiteurs d'âge et de sexe différents consultent les vitrines *multitouch* de la salle d'interprétation. Il s'agit d'écrans tactiles verticaux venant proposer un recul critique sur la muséographie présentée dans les séquences précédentes. De la même façon que les modes d'emploi et que les publicités prescrivent de bonnes pratiques d'utilisation (Renaud, 2007), ces vues d'architectes donnent à voir une orthopraxie à travers des représentations de visiteurs. Ces derniers sont principalement en train de manipuler des outils numériques dont l'écran est tactile. On remarque que le principal mode d'appréhension de ces interfaces est le toucher. Sur la première

---

<sup>2</sup> Images issues du site internet du Museon Arlaten : <http://www.museonarlaten.fr/renovation/>

image, les disques lumineux bleus et verts autour des doigts de l'utilisatrice à l'endroit du contact avec l'écran semblent indiquer une consultation dynamique et intuitive des documents proposés. Cette mise en situation des visiteurs face à ces écrans suggère une utilisation interactive et aisée des dispositifs.

En outre, l'utilisateur de la figure 1 (vignettes de droite) touche l'écran des deux mains alors même que les prototypes demandés par le musée n'impliquent pas cette gestuelle. Notons également le manque de vraisemblance de ce geste qui ne correspond à aucune pratique tactile actuelle. Par ailleurs, la position des mains et du visage semble souligner l'intérêt pour l'écran et suggère une forme d'immersion. Cet effet est accentué par le choix du cadre de l'image : le visage de l'utilisateur est visible de l'autre côté de l'écran, ce qui souligne la transparence matérielle de la vitre et suppose une transparence dans l'utilisation. Enfin, le sourire mi-étonné mi-émervé de l'utilisateur rehausse cette sensation de fascination envers l'écran, comme si les doigts mêmes de l'utilisateur produisaient la lumière bleue et verte sur la vitre.

Figure 1. Salle d'interprétation 1. Tetrarc©

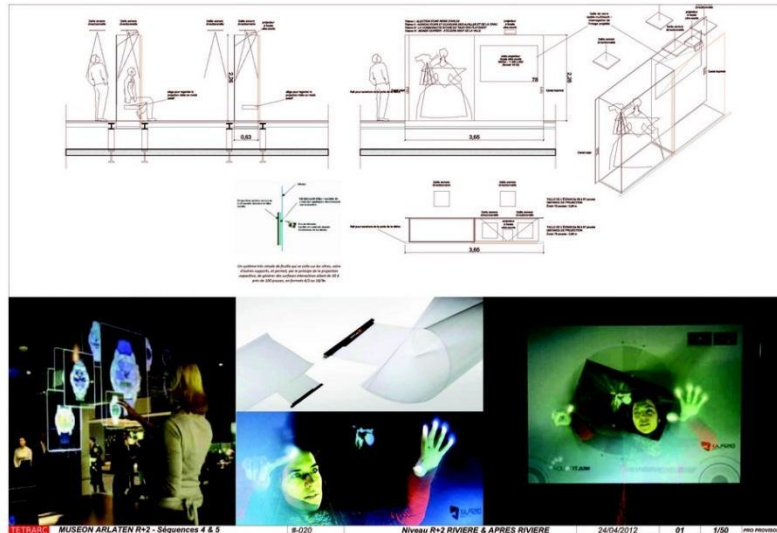
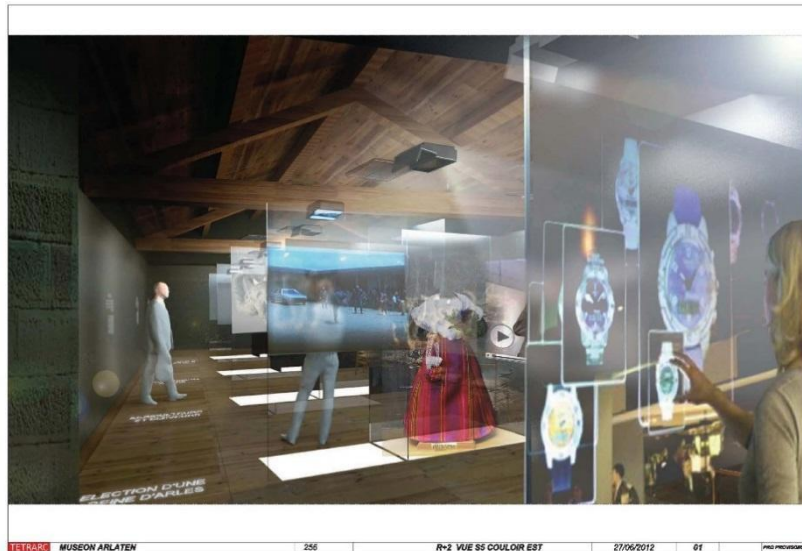


Figure 2. Salle interprétation 2. Tetrarc©



Dans les deux visuels, la tactilité des interfaces est mise en évidence. Cette omniprésence des mises en situation de visiteurs touchant en permanence un écran rappelle les analyses de Julia Bonnacorsi (2012) à propos de la fantasmagorie des écrans, ainsi que les commentaires qu'en a faits Yves Jeanneret (2014). En effet, cette étude d'images publicitaires montre que les « représentations des gestes de manipulation » (Jeanneret, 2014 : 236) laissent davantage de place à la matérialité de l'outil technique. Ce ne sont plus les aspects « magique » ou « enchanteur » des TIC qui sont privilégiés mais des images de mains manipulant un écran tactile considéré comme providentiel (*Ibid.*).

Cet intérêt pour l'écran et non pour son contenu, également appelé « fascination écranique » (Renaud, 2014), souligne « une vision de l'écran appréhendée comme une fenêtre ouverte sur un monde fictif : la mise en visibilité d'un récit par une surface écranique [...] s'accompagne d'une garantie d'absorption du public dans l'espace visible en surface. Puisant dans le mythe de la transparence (Jeanneret, 2005), cette figuration de l'écran [...] innerve les discours ambiants. » (Renaud, 2014 : 69).

La référence à ces deux études nous permet de rappeler un contexte social où l'interactivité et l'intuitivité des interfaces tactiles sont fréquemment valorisées (Vidal, 1998). Ces deux valeurs soutiennent l'image d'un visiteur concentré capable de consulter aisément de nombreux contenus. Il en est différemment dans le discours des professionnels du musée qui, comme indiqué plus tôt, cherchent à modérer la visibilité des écrans au profit des contenus qu'ils véhiculent et insistent sur l'accompagnement des visiteurs peu à l'aise avec les technologies.

Il est en effet apparu que c'est l'aspect non pas intuitif mais discret qui prime lorsque les enquêtés du Museon Arlaten définissent les caractéristiques des écrans à mettre en place. Les termes les plus fréquemment employés par le chargé de mission multimédia du musée pour définir ces dispositifs sont « discrets », « utiles » ou « complémentaires » :

« Se faire oublier. », « Les dispositifs les plus discrets possibles. », Chargé de mission multimédia, entretien 3.

Ainsi, le dispositif doit être appréhendé moins en tant qu'outil technologique qu'en tant que vecteur de connaissances. La pertinence du contenu rend secondaire la matérialité du support, le rendant symboliquement transparent. En souhaitant idéalement un écran invisible, où l'information prime sur le support d'inscription, les acteurs du musée mettent en avant la discrétion et la pertinence des dispositifs numériques. Sans dénigrer pour autant le plaisir lié à la manipulation de l'écran, on observe que les enquêtés cherchent moins à mettre en avant le contenant que le contenu : ce sont les savoirs véhiculés par les dispositifs et non l'aspect intuitif de l'interface qui doivent marquer le visiteur.

Cette dualité place le Museon Arlaten dans un paradoxe complexe cherchant à faire cohabiter deux objectifs opposés concernant la visibilité des écrans. D'une part, le musée souhaite s'inscrire dans le temps présent à travers l'utilisation de technologies valorisées par la

culture numérique, telles que la réalité augmentée ou les tablettes tactiles. Il s'agit d'un défi exigeant visant à faire varier les manières de transmettre le savoir ethnographique en proposant des modes de réception qui ne soient pas uniquement la lecture de textes explicatifs mais qui intègrent différentes expériences de visite et convoquent plusieurs sens (vue, ouïe, toucher). D'autre part, le second objectif va au contraire chercher à atténuer la visibilité matérielle des dispositifs pour mettre en avant les contenus plus que le contenant.

Ainsi, les images proposées par les architectes vantent des technologies intuitives, transparentes et immatérielles qui favorisent la figure de l'écran comme vecteur de concentration et d'apprentissage, contrairement aux professionnels du musée qui souhaitent atténuer cette visibilité technique au profit des savoirs et des objets.

#### **4. Conclusion**

Cette réflexion portant sur la présence symbolique et physique de l'écran au musée a mis au jour un certain nombre de décalages. L'anticipation des écrans prochainement mis en place au Museon Arlaten permet d'observer un écart entre des images technophiles proposées par les architectes et un positionnement plus discret et raisonné de la part des professionnels du musée. En effet, les images d'architectes présentent des écrans à la fois intuitifs et permettant une utilisation naturelle. Ces visuels rappellent en grande partie les discours d'escorte technophiles décrits au début de l'article, en ce qu'ils mettent en avant les caractères intrinsèquement intuitifs, interactifs et immatériels des écrans. En 2004, Robert indiquait que l'adhésion à l'idéologie de l'immatériel avait tendance à « abaisser les capacités critiques » des individus (2004 : 65). On observe en effet de la part des architectes un discours centré sur les outils et qui reprend, sans la questionner, l'idéologie de la dématérialisation.

Par rapport à notre questionnement initial à propos de la conciliation entre médiation humaine et écranique, nous observons que les

professionnels du Museon Arlaten cherchent à nuancer des discours d'injonction du passage au numérique de l'ordre de la réquisition (Labelle, 2007 ; Jeanneret, 2014). Ces injonctions viennent notamment des propositions des architectes. On observe en effet de nombreuses négociations entre les discours des architectes sur l'intuitivité et la volonté du Museon Arlaten de mettre en avant les connaissances avant le dispositif. Nous remarquons que les professionnels du musée négocient avec les discours d'injonction du passage au numérique pour imposer un modèle modéré et ainsi légitimer leurs ajustements visant à utiliser les technologies de façon raisonnée. Les critiques des enquêtés à propos des dispositifs numériques existants dénoncent fréquemment les logiques d'injonction au numérique en ayant recours à trois types d'arguments : le manque de pertinence des dispositifs, le manque de recul critique à propos des technologies actuelles et l'injonction à l'innovation. Ils critiquent par exemple certaines représentations sociales concernant la médiation numérique, notamment la tendance à ramener la réflexion aux seuls supports, sans penser leur nécessité. Ils reprochent également au contexte actuel de chercher l'innovation dans des supports technologiques et non dans des activités de médiation globales, par exemple en se focalisant sur la réalité augmentée et non sur son inscription dans un scénario d'activité. A ce sujet, nous notons enfin que ces professionnels ont des difficultés à trouver des espaces pour critiquer ces discours enchantés (Bouquillion, 2013) sur le numérique. Ils craignent de passer pour réactionnaires lorsqu'ils émettent des réserves, alors même qu'ils ne critiquent pas le tournant numérique en lui-même mais certaines façons de mettre en place les dispositifs (Sandri, 2016a).

Cela nous a permis également de comprendre qu'une médiation culturelle utilisant à la fois des médiateurs humains et écraniques demandait de questionner la collaboration entre ces deux pôles. En effet, le discours des professionnels du musée ne donne pas à voir un remplacement des médiateurs par des écrans mais plutôt des logiques d'imbrication et de coopération entre ces différents mediums (par exemple à travers des activités faisant alterner discours du guide et visionnage de documents multimédias). Cet aspect est largement

évoqué par les professionnels du musée mais rarement par les architectes qui n'incluent pas la figure du médiateur dans leurs visuels.

Pourquoi alors l'agence d'architecture avance une proposition qui ne semble pas totalement en phase avec le discours scientifique du futur musée d'ethnographie d'Arles ? Cette collaboration complexe entre deux corps de métier semble due à deux conceptions différentes de la technologie. Les architectes qui ont la responsabilité de choisir les outils ont une vision davantage orientée sur les fonctionnalités des supports que sur la place symbolique des écrans et l'anticipation des pratiques des publics. A l'inverse, les professionnels du musée développent une réflexion portant sur la place physique et symbolique de la technologie au musée. Ils se posent donc la question de la répartition entre la médiation écranique et la médiation humaine car ils ont cette expérience du contact avec leurs visiteurs que ne possèdent pas les architectes. En effet, en tant qu'institution amenée à « mettre en débat les questions liées à l'évolution de la société » (Définition de l'écomusée selon la Fédération des Ecomusées et des Musées de Société), le musée d'ethnographie regroupe des professionnels habitués à un recul réflexif sur leurs pratiques et à un questionnement sur l'histoire des musées et de la médiation. La façon dont ils accueillent ces problématiques liées à la médiation par le numérique rend compte d'un regard réflexif et critique face à l'idéologie techniciste. Ainsi, deux discours se répondent dans l'espace du musée : celui des architectes à travers la muséographie et celui des médiateurs à travers les contenus multimédias des supports écraniques.

Enfin, ce décalage entre un discours d'escorte technophile vantant l'affordance des dispositifs et une appropriation contrastée et plurielle par les professionnels des musées invite à questionner par la suite les pratiques des usagers. Un temps d'observations plus long prévu lors de la réouverture prochaine du Museon Arlaten permettra d'élargir ces résultats en intégrant la question des attentes et des pratiques des visiteurs.



## Bibliographie et références

- Bonnacorsi Julia (2012). *Fantasmagories de l'écran : pour une approche visuelle de la textualité numérique*. Habilitation à diriger des recherches, Université Paris-Sorbonne.
- Bouquillion Philippe (2013). Socio-économie des industries culturelles et pensée critique, *Les Enjeux de l'Information et de la Communication*, [http://w3.u-grenoble3.fr/les\\_enjeux/pageshtml/art2013.html#supplement](http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/pageshtml/art2013.html#supplement)
- Després-Lonnet Marie (2002). Ecrits d'écran : ni intuitifs, ni transparents. *Les dossiers de l'audiovisuel*, n°103, pp. 21-30.
- Frayse Patrick (2015). La médiation numérique du patrimoine. *Distances et médiations des savoirs*, <http://dms.revues.org/1219>
- Gibson James Jerome (1979). *The Ecological Approach to Visual Perception*. New-York, PPE.
- Jeanneret (Yves). 2001. « Autre chose qu'un discours, davantage qu'un accompagnement, mieux qu'une résistance ». *Terminal*, 85, pp. 35-47.
- Jeanneret Yves (2004). Economies de l'écran, *L'imaginaire de l'écran*. New-York, Rodopi, pp. 141-162.
- Jeanneret Yves (2005). Médiation, *La société de l'information, glossaire critique*. Paris, LDF, pp. 105-115.
- Jeanneret Yves (2011). *Y a-t-il vraiment des technologies de l'information ?* Villeneuve d'Ascq, PUS.
- Jeanneret Yves (2014). *Critique de la trivialité*. Paris, Editions Non Standard.
- Jutant Camille (2011). *S'ajuster, interpréter et qualifier une pratique culturelle : Approche communicationnelle de la visite muséale*. Thèse en Sciences de l'information et de la communication, Université d'Avignon.
- Le Marec Joëlle (2001). Dialogue interdisciplinaire sur l'interactivité. *Communication & Langages*, n°128, pp. 97-113.
- Le Marec Joëlle, Babou Igor (2003). De l'étude des usages à une théorie des composites, *Lire, écrire, récrire*. Paris, BPI, pp. 233-299.
- Mauss Marcel (1936). Les techniques du corps. *Journal de Psychologie*, [http://classiques.uqac.ca/classiques/mauss\\_marcel/socio\\_et\\_anthropo/6\\_Techniques\\_corps/Techniques\\_corps.html](http://classiques.uqac.ca/classiques/mauss_marcel/socio_et_anthropo/6_Techniques_corps/Techniques_corps.html)
- Renaud Lise (2007). *Dix ans de discours sur le téléphone mobile. Contribution à l'analyse des discours accompagnant l'insertion sociale des objets techniques contemporains*, thèse en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Lyon II.

- Renaud Lise (2014). Les figures métaphoriques du transmédia. Analyse sémiotique du discours d'escorte du Transmedia Lab d'Orange. *Les Enjeux de l'Information et de la Communication*, n°15, pp. 63 à 72.
- Robert Pascal. (2004). Critique de la dématérialisation. *Communication & Langages*, n°140, pp. 55 à 68, [www.persee.fr/doc/colan\\_0336-1500\\_2004\\_num\\_140\\_1\\_3268](http://www.persee.fr/doc/colan_0336-1500_2004_num_140_1_3268)
- Sandri Eva. (2016a). Le repositionnement du métier de médiateur au musée face aux enjeux de la culture numérique. *Études de Communication*, n°46, pp. 71 à 86.
- Sandri Eva (2016b). *L'imaginaire des dispositifs numériques pour la médiation au musée d'ethnographie*. Thèse en Sciences de l'Information et de la Communication, Université d'Avignon, UAQM.
- Séréna-Allier Dominique (2008). Réinventer le propos du *Museon Arlaten, De nouveaux modèles de musées ?* Paris, L'Harmattan, pp. 213-218.
- Tardy Cécile, Jeanneret Yves (2007). *L'écriture des médias informatisés : Espaces de pratiques*, Hermès-Lavoisier, Paris.
- Vidal Geneviève (1998). L'interactivité et les sites Web de musée. *Publics & Musées*, n°13, pp. 89-107.

## Notes de lectures

---

### **Les Figures de l'utilisateur de Twitter**

**JEAN-CLAUDE DOMENGET (2016).**

Nancy : Presses Universitaires de Nancy.

*Public et TIC : confrontations conceptuelles et recherches empiriques* de Morelli, P., Pignard-Cheynel, N. et Baltazart, D. (dir.). pp. 159-174.

JEAN-FRANÇOIS GRASSIN

*Maître de conférences, Université Lyon 2*

*Laboratoire ICAR (Interactions, Corpus, Apprentissages, Représentations)*

L'objectif de l'article de Jean-Claude Domenget est notamment de désambigüiser la notion de « figure de l'utilisateur », en prenant pour cadre d'étude le dispositif sociotechnique de Twitter.

L'auteur envisage d'examiner plusieurs figures construites par différentes « instances » et se propose de faire une analyse critique de ces représentations pour comprendre les motifs de construction sociale, afin de rendre compte de leur complexité. Le texte envisage donc quatre figures d'utilisateur de Twitter - le twitto, le consommateur, l'abonné et l'expert - qu'il met en lien avec des natures du public que ces figures mettent en jeu : le grand public, le public imaginé, l'audience massive et les collectifs d'utilisateurs. Il s'agit donc d'un travail de déconstruction de ces différentes figures afin, d'une part, d'« analyser des usages en cours de stabilisation », et d'autre part, de participer à une réflexion sur la valeur heuristique du concept d'« utilisateur » de la sociologie des usages, notamment en ce qui concerne le renouvellement de la question du lien social liée aux médias de masse.

C'est pourquoi l'auteur propose d'interroger la notion d'utilisateur en la croisant avec la notion de public, et celles d'audience et de communauté. La notion d'utilisateur et celle de public ne viennent pas des mêmes traditions de recherche, puisque la première vient de la sociologie des usages alors que la seconde provient plutôt des études de réception ; les deux notions convergent dans l'idée d'un individu actif dans la façon dont il s'approprie la technique, même si elles se placent aux deux extrémités d'un continuum entre l'utilisateur individuel et le public comme « masse atomisée ». La distinction entre public et

audience peut aussi se faire sur des critères de sociabilité et de performance ; l'audience serait ainsi adossée au domaine de l'expérience, alors que la notion de "public" serait connectée à l'action collective. Cette distinction mène à s'intéresser aux notions de communautés et de collectifs. Pour Proulx et Latzko-Toth (2000)<sup>1</sup>, la communauté, le public et le réseau social sont trois figures du collectif qui s'enchevêtrent. Les collectifs en ligne se construisent sur un « biais coopératif », c'est-à-dire « la manifestation d'une disposition à coopérer ». Il s'agit alors de définir ce qui fait lien, le sentiment communautaire et les règles d'appartenance à l'œuvre dans les différents collectifs.

Après ces clarifications notionnelles, l'auteur détaille alors les quatre figures idéal-typiques qui se distinguent à partir de deux critères : les principes de méthode de leur construction et les instances qui en sont à l'origine.

La figure du « twitto » est construite par les médias de masse auprès du grand public. Cette figure est assimilable à la figure de témoin utilisée dans les médias de masse et s'intègre dans le discours médiatique par la citation. Aucun contexte ni profil d'utilisateur n'est invoqué lors de ces citations, leur rôle étant de contribuer à faire le lien entre individu et masse, sur lequel reposent les médias grand public.

La figure du consommateur, mobilisée par les chercheurs en SIC pour évoquer une culture expressive ou une culture de la contribution véhiculée par les plateformes participatives, relève de la vision d'un usager actif, en opposition à la figure classique du récepteur. Ses usagers conçoivent la plateforme comme ouverte, asymétrique, c'est-à-dire utilisable sans volonté d'échange ni « envie de conversation », mais dans une dimension de visibilité en rapport avec un public imaginé.

La figure de l'abonné est le terme choisi par la plateforme pour désigner ses usagers et renvoie à l'idée de service proposé par un compte, *via* une architecture technique. Cette figure n'est cependant pas seulement socio-technique, elle est aussi performative, puisqu'elle est associée à la notion de recommandation et donc, d'audience. Le nombre d'abonnés attire l'attention et joue un rôle d'évaluation.

Enfin, la figure de l'expert « relève d'un principe d'opinion au sein d'un collectif d'utilisateurs » (p.170). C'est une figure mise en avant par les usagers eux-mêmes. La logique d'usage est celle d'asseoir son autorité et sa légitimité dans le champ de son intérêt.

---

<sup>1</sup> Proulx S., Latzko-Toth G. (2000). « La virtualité comme catégorie pour penser le social : l'usage de la notion de communauté virtuelle », *Sociologie et sociétés*, vol. 32, n°2, p. 99-122.

L'intérêt du travail un peu touffu que propose ici Jean-Claude Domenget nous paraît à la fois dans l'effort de synthèse de plusieurs traditions d'étude, notamment les études de réception et la sociologie des usages, et dans le travail de mise en lumière des « instances » de construction sociale. Ces figures peuvent se combiner, ne relevant pas des mêmes principes de construction et chacune de ces figures n'a pas la même valeur heuristique pour comprendre le fonctionnement de ces plateformes. La figure du « twitto » illustre la saisie médiatique de pratiques sociales. La figure du consommateur repose sur l'idée de « public imaginé » et se construit sur un travail dynamique d'interactions et d'ajustements. La figure de l'abonné renvoie à celle d'audience indifférenciée, alors que celle de l'expert fait référence à des micro-communautés. De cette typologie apparaît la coexistence des publics : grand public, public imaginé, audience et collectifs.

Alors que certains chercheurs plaident pour dépasser la figure de l'utilisateur au profit de la notion d'usage, plus à même de rendre compte de la pluralité et de la complexité des postures des internautes, Domenget revendique ici l'intérêt de ces figures pour saisir les logiques des usages et ce qui, à travers elles, relève de dimensions individuelles, collectives ou sociales.

Ce qui nous intéresse tout particulièrement dans ces figures d'utilisateur est tout d'abord leur chevauchement qui permet d'envisager les réseaux sociaux comme des maillages de pratiques (« nexus of practice », Scollon & Scollon, 2003<sup>2</sup>) qui rendent compte de la dynamique du monde social.

Ensuite, leur identification permet de mettre en lumière leur construction sociale et les rapports de forces et de pouvoirs liés à des enjeux sociaux de reconnaissance. Cette perspective critique permet de s'intéresser aux interfaces comme éthique (c'est-à-dire comme définissant les principes d'une pratique, cf. Galloway, 2012<sup>3</sup>).

Vu des sciences du langage et de nos propres travaux de recherche, cet effort de synthèse nous semble précieux et pouvoir être enrichi par des perspectives plus discursives. Ces travaux contribuent d'une autre manière à rendre compte d'usages sociaux qui émergent de la fluidité générale de l'interaction sociale, en étudiant le niveau micro des usages discursifs, c'est-à-dire la façon dont le design interactif soutient ce que Zappavigna appelle « les connexions interpersonnelles ambiantes » (*ambient interpersonal connection*, Zappavigna, 2013 : 2<sup>4</sup>). Le dialogue entre ces champs de recherche nous paraît

---

<sup>2</sup> Scollon, R., & Scollon, S. W. (2003). *Discourses in place. Language in the material world*, Routledge, Londres.

<sup>3</sup> Galloway, A. R. (2012). *The interface effect*. New York : Polity Press.

<sup>4</sup> Zappavigna, M. (2013). *Discourse of twitter and social media*. London ; New York : Bloomsbury Academic.

particulièrement productif. Ainsi, pour ne prendre qu'un seul exemple, les figures de l'utilisateur et les figures de leur instanciation que propose ici l'auteur permettent de saisir ce que Zappavigna appelle l'« ambient affiliation », « the potential for users to commune within the aggregated gaze made possible with digital media » (Zappavigna, 2013 : 1) ou ce que Paveau nomme les « contextes technorelationnels » pour comprendre comment « les discours mis en relation forment un graphe d'univers partagés » (Paveau, 2013<sup>5</sup>).

Dans un autre contexte, celui d'un réseau social institutionnel dédié à l'apprentissage des langues, nous avons ainsi tenté de croiser les approches et proposé une vision des dynamiques de réseau entre les membres en fonction de figures participatives, basées sur l'engagement et la visibilité, de figures du collectif, basées sur la reconnaissance et l'affiliation, et de figures de médiation, basées sur la mobilisation de l'attention et de la co-spatialité (Grassin, 2015<sup>6</sup>).

Enfin, dans une perspective socio-constructiviste, la figure de l'utilisateur nous semble demeurer heuristique si elle dépasse la vision cognitiviste de l'acteur social et si elle s'enrichit des notions d'agentivité et d'affordance où la capacité de contrôler et d'influencer ce qui se passe n'est plus centrée sur l'acteur mais dispersée entre les participants, les artefacts, les contextes et les expériences individuelles qui construisent la situation communicative (Rampton, 2013<sup>7</sup>).

La convergence de tels champs de recherche nous paraît être rendue utile dans le cadre des usages discursifs et sociaux du web, car, du fait du développement rapide des interfaces du web et de leur labilité, il s'agit d'une « cible mouvante » pour l'analyse, tant dans le domaine des SIC que dans celui des sciences du langage.

---

<sup>5</sup> Paveau, M.-A. (2013). Technologie discursive [Dictionnaire] [Billet]. Consulté à l'adresse [http://technodiscours.hypotheses.org/277?utm\\_source=twitterfeed&utm\\_medium=twitter](http://technodiscours.hypotheses.org/277?utm_source=twitterfeed&utm_medium=twitter)

<sup>6</sup> Grassin, J.-F. (2015). *Affordances d'un réseau social pour une formation en Français Langue Etrangère : pratiques discursives, modes de participation et présence sociale en ligne*. Thèse en Sciences du Langage. Université Lyon 2.

<sup>7</sup> Rampton, B. (2013). « agents » or « participation » ? : sociolinguistic frameworks for the study of media engagement. King's college London. Consulté à l'adresse <http://www.kcl.ac.uk/sspp/departments/education/research/ldc/publications/working-papers/the-papers/WP117-Rampton-2013-Agents-or-participation-as-sociolinguistic-frameworks.pdf>

## Notes de lectures

---

### **L'appropriation des réseaux socionumériques et les arts de l'encadrer : pour une prise en compte des rapports de force entre utilisateurs et dispositifs**

THOMAS STENGER, ALEXANDRE COUTANT

ESKA | « Systèmes d'information & management », 2015

FURNON DOROTHEE

*Doctorante en Sciences de l'Education, Laboratoire ECP, Université Lyon 2*

Les réseaux socionumériques (rsn) et outils de gestion ont fait l'objet d'études récentes soulignant le caractère flexible et facilitant de ces plateformes, laissant transparaître un large éventail d'usages et de finalités à l'origine de leur adoption massive. Ces rsn ont la particularité d'être ouverts et de proposer un degré de flexibilité dans les usages, qui sont autant d'occasions d'amorcer des formes d'appropriation que de témoigner d'un style de management des systèmes et technologies de l'information et de la communication. A partir de ce constat, Stenger et Coutant posent la question de la gestion des formes d'appropriation par les plateformes, à travers des rapports de forces entretenus entre les utilisateurs et le dispositif : comment ces dispositifs ouverts font face à ces formes d'appropriation ? L'objet de cet article est de mobiliser des cadres conceptuels complémentaires afin d'apporter une réflexion théorique à l'analyse des interventions des acteurs sur les rsn.

C'est à travers une littérature vaste et parfois intemporelle que Stenger et Coutant puisent leurs outils pour construire un cadre d'interprétation des formes d'appropriation d'un rsn et de leur management. Leur cheminement théorique dédié aux formes d'appropriation des outils de gestion passe tout d'abord par les deux théories centrales portées par De Vaujany (2006), orientées dans des perspectives socio-politiques, psycho-cognitives et rationnelles. La première présente la conception de l'outil comme indissociable de ses usages et intègre des phases de régulation et de contrôle ; une seconde théorie traduit l'appropriation comme un processus itératif d'interactions entre acteurs et outil. Les approches sociotechniques qui découlent notamment du

cadre de réflexion structurationniste de Giddens (1984), amènent De Vaujany à étudier les formes d'appropriation individuelle d'Internet au sein d'organisations. Il modélise cinq aspects et démontre qu'un même outil, s'il dispose d'un caractère flexible, peut proposer une étendue de possibles dans des appropriations et selon des finalités diverses. Stenger et Coutant nous amènent ensuite vers la perspective sociotechnique d'Akrich (1998), qui envisage les modalités d'intervention des utilisateurs comme révélatrices de formes d'appropriation qui participent au processus d'innovation. Elle relève quatre formes d'intervention relatives au déplacement, à l'adaptation, à l'extension et au détournement. Ces *idéaux-types* d'Akrich découlent de la finalité attendue dans l'usage du dispositif. Ces modalités d'intervention sont alors révélatrices de formes d'appropriation offrant une description de la façon dont les utilisateurs agissent sur les dispositifs. Seulement, Stenger et Coutant posent la question des réactions des dispositifs vis-à-vis de ces appropriations dans le cadre des rsn. De leur perspective transparait l'idée d'un rapport de force entre l'utilisateur et le dispositif, pris comme deux parties distinctes où chacune va tenter d'imposer sa force à l'autre. C'est dans l'approche sociopolitique portée par Certeau (1990) que les auteurs vont rechercher un éclairage théorique afin d'analyser les pratiques de résistance au sein d'un dispositif. Certeau explore la question de l'appropriation par une distinction entre la stratégie et la tactique. La stratégie se réfère à l'ensemble des règles et aux calculs des rapports de force. Quant à la tactique, elle est le fait d'occasions, d'une pratique du temps qui s'opère dans un lieu régi par des règles élaborées par le plus fort (la stratégie). De ces deux niveaux, Certeau montre que le plus faible a l'avantage du terrain et peut ruser de méthodes. Le premier niveau, celui du plus fort, mise sur les seules stratégies pour faire face aux ruses des utilisateurs.

A partir de données qualitatives provenant de deux projets de recherche sur les rsn et les identités numériques, les auteurs proposent une analyse secondaire du corpus afin d'en soumettre un examen supplémentaire axé sur la question des rapports de force dans les processus d'appropriation. Les matériaux utilisés sont issus d'une monographie de Facebook et d'une sélection de notes d'observations ethnographiques. Facebook est sans conteste la figure emblématique des plateformes socionumériques, par son imposante adoption par un public aussi divers que les finalités et comportements qui accompagnent son appropriation. L'objectif étant de repérer les divers modèles d'appropriation et d'en analyser la gestion par la plateforme.

Les auteurs proposent de croiser l'analyse d'intervention des acteurs sur les dispositifs, développée par Akrich, avec le cadre théorique de Certeau, dans une



méthode en deux temps : tout d'abord, Stenger et Coutant procèdent à une extraction du corpus, des cas d'appropriation sélectionnés pour leur pertinence théorique et renvoyant aux quatre *idéaux-types* d'Akrich (adaptation, extension, déplacement et détournement), afin de tester la valeur heuristique du cadre choisi. De ces récits, et en lien avec Certeau, sont extraits le « donné » qui renvoie aux éléments proposés par le concepteur et les « actions », c'est-à-dire les performances déployées par les utilisateurs. Ces éléments constituent des repères pour situer le type d'appropriation. Dans un second temps, les auteurs font ressortir les rapports de force entre les usagers et la plateforme, en décrivant les réactions de cette dernière, afin d'en définir le principe managérial.

De ces données, les auteurs repèrent deux formes d'appropriation qui sont le déplacement et l'extension. Le déplacement de l'usage initialement prévu est principalement manifesté à travers le refus des utilisateurs de renseigner sur des informations personnelles. Aussi, la pratique importante des *fakes* (faux profils) semble être, pour l'heure, la plus représentative de cette forme d'appropriation et révèle une certaine flexibilité de la plateforme. La seconde modalité concerne les extensions qui sont abondantes grâce au développement d'applications et à leur intégration dans le rsn. Ces extensions sont principalement représentées par des jeux proposés par des individus ou des entreprises, dont la plateforme tout comme l'éditeur en tirent parti. Enfin, les auteurs relèvent un rare cas de détournement mais qui ne s'apparente pas au concept proposé par Akrich, car le dispositif n'est pas modifié intrinsèquement. Cette forme est alors qualifiée de « téléologique » car focalisée sur les finalités. L'analyse des rapports de force entre les usagers et la plateforme Facebook révèle cinq formes managériales de l'appropriation qui sont : « laisser-faire », « faire avec », « faire du neuf », « faire sien » et « défaire ». Les *arts de faire* de Certeau sont ainsi transposés par Stenger et Coutant à des « arts d'encadrer », de faire avec les formes d'appropriation.

Sous ses abords flexibles, Facebook dissimule de fins stratèges déployés pour faire front aux formes d'appropriation et ne laissant, finalement, que peu de place à de rares types d'appropriation. Le déplacement et l'extension paraissent être l'apanage du faible face aux forces managériales dont dispose la plateforme, réduisant parfois jusqu'au néant les tactiques de détournement et d'adaptation. Les usagers disposent bien d'opportunités d'actions sur la plateforme par des actes de braconnage tacticien, révélateurs du pouvoir effectif de l'utilisateur qui s'insère dans un espace-temps maîtrisé par le dispositif. Néanmoins, le plus fort semble garder à l'esprit que les propriétés de ces

< 376 >

Interfaces numériques – n°2/2017

actions tactiques deviendront stratégies si elles sont jugées bienfaitantes pour la plateforme.

## Notes de lectures

---

**« New frontiers in interactive multimodal communication »  
In *The Routledge Handbook of Language and Digital  
Communication*. A. Georgakopoulou & T. Spilioti (Eds.)**

SUSAN HERRING

London, Routledge, 2015

DOMANCHIN MORGANE

*ICAR, Université Lumière Lyon 2*

GUO YIGONG

*ICAR, ENS de Lyon*

*ICARE, Université de la Réunion*

Linguiste et spécialiste de la communication multimodale par écran, Susan Herring (Indiana University, États-Unis) a posé les fondements du champ théorique de l'Analyse du Discours appliqué à la Communication Médiée par Ordinateur (CMDA) (Herring, 2004). Lors de son intervention à distance au colloque IMPEC<sup>1</sup> le 2 juillet 2014 à Lyon (France), alors qu'elle se trouvait aux États-Unis, Herring testait un nouveau mode de communication interactif et multimodal, à travers sa conférence *via* le robot de téléprésence stationnaire « Kubi ». L'article « New frontiers in interactive multimodal communication » (2015) s'inscrit dans la continuité de la réflexion menée au colloque IMPEC. Cet article a pour objectif d'exposer deux phénomènes émergents liés à la multimodalité dans les communications en ligne : les plateformes multimodales interactives (*Interactive Multimodal Platforms*, désormais IMP) et la communication médiée par des robots de téléprésence (*Robot-Mediated Communication*, désormais RMC).

Avec le développement des nouvelles technologies, ces deux dispositifs tendent à se multiplier. Ainsi Herring invite les chercheurs à étudier ces formes

---

<sup>1</sup>. Colloque IMPEC (Interactions Multimodales Par ECran) :  
<https://impec.sciencesconf.org>

de communication qui constituent de nouvelles données pour l'analyse multimodale du discours.

À première vue, ces deux notions semblent aux antipodes, ainsi Herring souligne la nature divergente de ces phénomènes : en tant que sites internet, les IMPs sont logés en ligne, tandis que la RMC fait appel à des robots de téléprésence, qui sont des objets mécaniques. Cette différence influence également le type d'interactions que proposent ces dispositifs : l'un offre des interactions pérennes et souvent asynchrones, tandis que les interactions médiées par robot ont lieu *in-vivo*, ne laissant aucune trace verbale. Cependant, Herring précise ce sur quoi ces deux dispositifs convergent, notamment à travers la possibilité de « médier » des interactions en connectant des participants à distance, tout en leur proposant une variété de modes communicationnels. À ce propos, Herring dresse un schéma synthétique regroupant les modalités proposées par ces deux dispositifs.

À première vue, on remarque la diversité des modalités proposées par les IMPs. En ce sens, Herring définit cette notion comme « des plateformes web 2.0 qui soutiennent une convergence de modalités (textuelle, audio, vidéo, graphique), permettant une communication entre participants » (2015 : 1, notre traduction). Elle ajoute que les IMPs « permettent aux usagers des médias

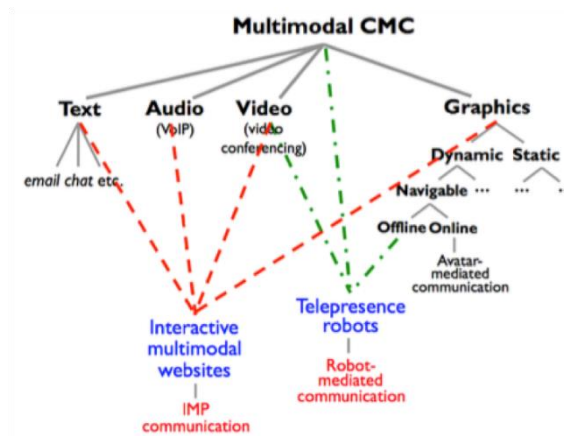


Figure 1. Multimodal computer-mediated communication

sociaux de s'exprimer selon différents modes sur un site internet – et cela, dans une seule conversation » (*ibid.*). Herring spécifie ensuite la nature de ces modes : « les IMPs impliquent au minimum la modalité textuelle ainsi qu'un autre mode (audio, vidéo et / ou graphique). Les modes concernés peuvent être synchrones ou asynchrones » (2015 : 2). Enfin, Herring insiste sur le fait que tous les sites web 2.0 ne sont pas nécessairement des IMPs : les sites sur lesquels les messages sont principalement textuels (sans compter les pièces

jointes multimédias), tels que Wikipédia et Twitter, ne sont pas considérés comme des IMPs (2015 : 2). Au contraire, Herring considère la plateforme YouTube comme un exemple d'IMP, puisqu'elle permet aux usagers de commenter une vidéo partagée de manière asynchrone, à travers le choix de deux modalités : textuelle ou vidéo.

Un robot de téléprésence est une plateforme mobile composée d'une interface sonore et visuelle, permettant à son utilisateur de piloter ce dernier à distance. La RMC est donc définie comme « un mode de communication homme-homme médiatisé par un ou plusieurs robot(s) de téléprésence, qui implique toute une pluralité de modalités à travers l'audio, la vidéo et plus particulièrement la mobilité du robot dans l'espace physique » (2015 : 1, notre traduction).

À travers cette multitude de modalités proposées, les robots de téléprésence brouillent les frontières avec la communication médiée par ordinateur. Herring illustre cette complexité dans sa tentative d'explicitier la nature de la RMC. D'une part, elle identifie la RMC comme un type de communication médiatisée par un avatar. Ce dernier ne s'apparenterait pas à un avatar tel que l'on pourrait voir dans un monde virtuel, il serait au contraire représenté par un robot en libre déplacement. D'autre part, si la RMC s'apparente davantage à un dispositif de communication médiée par visio-conférence, complétée par le mouvement physique d'un robot, elle offre à l'utilisateur un sentiment d'être « plus présent » que dans la communication *via* visio-conférence (Rae *et al.*, 2014).

La complexité des modalités de communication constitue une source de données riches, suscitant ainsi de nouveaux défis méthodologiques. La recherche sur les IMPs pose le problème du traitement des données vis-à-vis de la coexistence simultanée de différentes modalités de communication sur la même plateforme, dans la même interaction et dans le même message (2015 : 2). Herring suggère ainsi de développer une approche empirique selon laquelle le chercheur analyse les différentes modalités les unes par rapport aux autres, à travers un ensemble de questions de recherche et méthodologies. Une telle approche pourrait permettre de comparer les modalités utilisées par les usagers sur les interactions, et sur les plateformes. Si les IMPs offrent différents modes de communications, il s'agirait d'exploiter comment et pourquoi les usagers interagissent à travers ces modes en particulier. Se pose ensuite la question de l'impact de l'utilisation de ces modes sur la présence sociale. Quelle(s) impression(s) donnent-ils aux participants ?

L'analyse de la RMC engendre des difficultés à plusieurs niveaux : d'abord, se pose le problème éthique lors du recueil des données, la présence du chercheur pouvant inévitablement perturber l'espace écologique et modifier les interactions hommes-robots. En outre, étant donné que les traces de RMC ne

sont pas auto-archivées, le chercheur devra concevoir des méthodes pour enregistrer, transcrire et présenter les données, la nature de celles-ci étant spécifique par rapport aux recherches plus traditionnelles étudiées en CMDA. En tant que nouveau phénomène encore peu traité, les pistes de réflexions pour les futures recherches en RMC sont nombreuses : comment les participants gèrent-ils les communications médiatisées par robot ? Comment les participants à distance attirent-ils l'attention ? Quel est leur statut hiérarchique par rapport à ceux en présence ?

En conclusion, l'étude des IMPs et des RMCs constitue de nouvelles données « fortement multimodales » (Develotte *et al.*, 2011), ouvrant bien des pistes de recherche dans le domaine de la CMDA.

Les réflexions mises en avant dans cet article s'inscrivent dans la continuité des travaux de l'équipe de recherche du séminaire IMPEC, dirigée par Christine Develotte, s'intéressant aux différents types de qualités de présence à travers divers dispositifs : robots de téléprésence et visio-conférence.

### **Bibliographie et références**

- Develotte Christine., Kern Richard., Lamy Marie.-Noelle. (éds) (2011). *Décrire la conversation en ligne*. Lyon : ENS Editions.
- Herring Susan. (2004). Computer-Mediated Discourse Analysis : An Approach to Researching Online Behavior. In Barab, S.-A., Kling, R., & Gray, J.-H. (dir.). *Designing for Virtual Communities in the Service of Learning*. New York : Cambridge University Press. Pp. 338- 376.
- Rae Irene., Mutlu Bilge., Takayama Leila. (2014). Bodies in motion : mobility, presence, and task awareness in telepresence. In *Proceedings of the 32nd annual ACM conference on Human factors in computing systems*. Pp. 2153-2162.

# Notes de lectures

---

## **Service Design : Process & Methods**

**ROBERT CUREDALE**

Design Community College Inc., 2016

DANIEL CAJA RUBIO

*École de design, Université Laval*

L'importance du secteur tertiaire dans l'économie des pays développés a presque doublé ces soixante dernières années et la grande majorité des nouvelles entreprises fondées aujourd'hui relèvent de ce secteur. Le *service*, qui se distingue par son caractère immatériel et intangible, met à disposition une capacité technique ou intellectuelle qui se consomme généralement au moment de sa production. Les « sciences du service » émergent comme nouvelle discipline sous la pression d'un marché en constante évolution mettant en place des ressources pour la recherche et le développement des services qui étaient autrefois majoritairement axés sur les procédés de production de biens et de produits.

C'est dans ce contexte que Robert Curedale, designer industriel australien et auteur de nombreux livres de méthodes en design, annonce au tout début de son introduction: « *Service design is an emerging competence for all designers who are serious about their careers* ». Sous le prétexte que le service est en train de transformer l'industrie, l'auteur revendique que les designers ont besoin de nouvelles compétences pour approcher ce phénomène puisque, contrairement aux produits, le service est intangible et changeant dans le temps. Il ajoute ainsi: « *Designers who do not have the skills to discover and design for unmet needs of end users are replaced by designers who have those skills* ». Voici donc la claire intention de cette deuxième édition de « *Service design: process & methods* »: présenter des méthodes pratiques, des processus et des outils que les designers de service peuvent utiliser pour appréhender l'expérience du bénéficiaire de service et les assister dans la conception et dans le développement de nouveaux services.

Avec plus de 200 pages de contenu additionnel par rapport à la première édition, ce livre est le dernier d'une série de plusieurs compilations de méthodes de *design thinking* et de recherche en design. À la différence des

autres livres de référence dans le domaine, comme «*This is service design thinking*» de Stickdorn et Schneider (2012) ou «*Service design: from insight to implementation*» de Polaine et coll. (2013), ce livre adopte un format de «livre de cuisine» qui permet un accès simple et rapide au grand nombre de recettes de méthodes de design proposées.

Des treize chapitres de l'ouvrage, l'introduction en accapare déjà trois. L'auteur se limitant ici à faire une énumération de définitions empruntées de d'autres auteurs sur la notion de service, sur le design de services et les systèmes de produit-service. Nous regrettons, déjà à ce stade, la manque de prise de position de l'auteur ainsi que de développements nécessaires par rapport aux différents concepts exposés.

La suite du livre est rythmée et suit généralement les étapes du processus de design, soit la planification, la découverte, la synthèse, l'idéation, le prototypage, les tests, l'implémentation et la visualisation. Chacun des chapitres offre un ensemble de méthodes qui décrivent très brièvement les caractéristiques de la méthode en question: Qu'est-ce que c'est? Pourquoi l'utiliser? Comment l'utiliser? Etc. Nous devons noter cependant que la rigueur de cette structure, visant à simplifier la lecture et l'utilisation des méthodes, s'applique au détriment d'un manque d'information essentielle à sa compréhension. L'ajout des sources bibliographiques permettrait de comprendre l'origine des pratiques décrites et une description plus approfondie d'exemples concrets, avec des illustrations des possibles résultats de chacune des méthodes, pourrait servir à mieux informer le lecteur. En outre, nous sommes de graves problèmes de mise en page déçoivent les lecteurs. Des tableaux illisibles, des fautes grammaticales et quelques phrases hors contexte nuisent parfois à la compréhension du texte.

La valeur du livre réside en grande partie dans la classification d'outils servant à tout projet créatif et notamment l'identification de ceux s'adaptant plus spécifiquement au design de service. Alors que la majorité des méthodes exposées sont bien connues des praticiens du design - comme le prototypage, les personas ou les scénarios - la mise en contexte permet d'approfondir leur application dans le design de service. Quelques méthodes inspirées du marketing - comme le *mystery shopping*, le *behavioural map* ou l'*emotional journey*, nous semblent pertinentes pour le design de service puisqu'elles permettent d'appréhender le comportement de l'utilisateur. D'autres méthodes de planification moins connues - comme le *goal grid* ou le *future wheel* -, inspirées de la stratégie d'entreprise, nous permettent de visualiser le design de service avec une approche plus holistique que celle normalement utilisée dans d'autres contextes de design.



Pour conclure, même si l'intention générale de l'ouvrage est de permettre à une large audience de s'approprier des méthodes de design pour les appliquer à la conception de services, nous regrettons que cette collection de méthodes ne permette qu'un survol rapide de la réelle complexité du design de service. Un des mérites de ce guide consiste à réaliser l'étendue du spectre de la notion du service et les nombreux défis associés à sa conception. Or, l'absence de justification sur le choix des méthodes servant à appréhender le service dans toute sa complexité éloigne l'auteur de son intention initiale. Nous voulons mettre en évidence ici la pénurie de méthodes spécifiquement adaptées à ce phénomène et nous constatons un réel besoin de références solides en design de service qui visent à mieux comprendre et à encadrer le bénéficiaire du service dans son expérience utilisateur.



## Parutions récentes

---

RECENSEMENTS BENOIT DROUILLAT

### **No data : Quelle liberté dans un monde numérique ?**

Jean-Paul Aimetti

Descartes & Cie, 2017

Nous sommes, chaque jour davantage, submergés d'informations de toute nature, harcelés par des promotions intrusives, traqués dans tous nos comportements et, demain, dans nos pensées.

Sans nier les applications vertueuses du *big data* ou de l'intelligence artificielle dans de nombreux domaines tels que la santé ou la maîtrise de l'énergie, l'auteur dresse un tableau alarmant des dérives du monde numérique et propose des stratégies pour conserver sa liberté de pensée et d'action, face à l'inéluctable mutation en cours.

### **Robotariat - Critique de l'automatisation de la société**

Bruno Teboul

Edition Kawa, 2017

« Un futur numérique désirable pour l'humanité est donc possible », c'est par ces mots très forts que Bruno Teboul ne craint pas de terminer son livre. Robotatif, revigorant au temps où les doutes, les désillusions sur la puissance de transformation de la société par le numérique se multiplient. De la philosophie, Bruno Teboul a appris l'art de la torpille socratique qui étourdit l'auditeur adverse. Mais c'est pour enchaîner, souvent du tac au tac, par une série de préconisations impérieuses : il faut, on doit, on devra, il faudra. La culture numérique est toute à construire. Et sur ses rayons encore trop modestement fournis, Robotariat y figurera en bonne place. Comme un indispensable codicille du fameux fragment de Marx sur les Machines dans les Grundrisse. Gageons que nous entendrons parler longtemps tant des

principaux lièvres que soulève Bruno Teboul que des pistes qu'il aura ouvertes et parfois rouvertes ».

### **Mobilisations numériques: Politiques du conflit et technologies médiatiques**

Gokce Tuncel, Venetia Papa, Fabien Granjon

Transvalor - Presses des mines, 2017

Les conflits sociaux s'appuient sur des "armes matérielles" et notamment sur les technologies de communication qui, dès leur genèse, y ont joué un rôle central. Les politiques du conflit reposent ainsi sur une variété de médias qui, aujourd'hui, relèvent assez largement de l'informatique connectée, de plus en plus portable et mobile.

De la Révolution bolchévique aux Indignados, de la lutte de libération algérienne aux Révolutions arabes, en passant par les groupes Medvedkine ou Radio Alice, cet ouvrage rend compte de la rencontre entre technologies médiatiques et luttes sociales. Il s'agit, d'une part, de relativiser le caractère supposé inédit de l'usage des technologies de communication par les mouvements sociaux contemporains et, d'autre part, d'entrer dans le détail de ce que ceux-ci font des outils numériques les plus récents qui supportent leurs activités essentielles tout en déplaçant, parfois, certaines de leurs "manières de faire".

Ouvrage publié avec le soutien de l'Université Paris 8 (Laboratoire CEMTI, EA 3388).

### **Le devenir numérique des territoires ruraux**

Pierre-Emmanuel Mérand

Presse des Mines, 2017

La question du développement des territoires ruraux se pose dans tous les pays, mais peut-être plus particulièrement en France où, dans une organisation très largement centralisée, les activités économiques sont portées avant tout par la capitale et quelques métropoles. Alors que s'opère la double révolution

du numérique et de l'emploi, les territoires ruraux ne sont-ils pas les laissés pour compte ?

Quelles sont leurs perspectives d'évolution ? Sont-ils les oubliés de la société post-industrielle qui se dessine, comme ils l'ont été lors des révolutions industrielles ?

Cet ouvrage aborde la manière concrète dont ces territoires cherchent à réduire la fracture numérique tant dans l'aspect des infrastructures que dans celui des usages. Il montre en quoi le travail rural bénéficie considérablement de l'apport des nouvelles technologies numériques. Celles-ci favorisent le travail à distance, proposent de nouveaux espaces de travail, tels que les espaces de coworking et les tiers-lieux de travail, et permettent à chaque secteur d'activité de connaître un progrès jamais égalé, comme on peut le voir dans le secteur de l'agriculture et du tourisme. Enfin, il interroge le rôle de l'Europe, de l'État et des collectivités face au constat indéniable de l'opportunité suscitée par le numérique en matière de désenclavement.

### **Internet des objets, évolutions et innovations**

Sous la direction de Nasreddine Bouhaï, Imad Saleh, Université Paris 8

ISTE éditions, 2017

Le développement des objets connectés et communicants ne cesse de progresser. De plus en plus d'objets sont disponibles sur le marché, cette évolution de l'Internet des objets engendre davantage de champs à explorer par les sciences de l'information et de la communication.

Cet ouvrage analyse l'écosystème de l'Internet des objets. Il retrace le contexte historique et technologique de l'évolution du web traditionnel vers le web dynamique, social et sémantique pour arriver finalement à cet écosystème des objets connectés. Il relate ainsi l'évolution des concepts de l'Internet des objets à travers un panorama d'exemples concrets d'objets connectés qu'ils soient destinés à la vie quotidienne ou à d'autres usages.

Les enjeux de ces nouveaux bouleversements technologiques et numériques dans un monde « hyperconnecté » et l'arrivée massive de ces nouveaux objets

sur les marchés sont traités. La question cruciale de l'intrusion dans la vie privée des utilisateurs ainsi que celle de la sécurité sont étudiées.

### **Design de systèmes hypermédia interactifs**

Sous la direction de Everardo Reyes-Garcia, Nasreddine Bouhaï,  
Université Paris 8

ISTE éditions, 2017

Les systèmes hypermédia, pourtant apparus il y a plusieurs décennies, restent un sujet d'étude constant. En effet, avec les avancées technologiques et la variété des supports, des nouveaux systèmes voient régulièrement le jour, dans des champs et contextes divers. C'est la raison pour laquelle la recherche conceptuelle et fonctionnelle les concernant reste importante et nécessaire.

*Design de systèmes hypermédia interactifs* aborde les systèmes hypermédia d'un point de vue théorique et pratique, de façon à la fois originale et scientifique. Il traite de leurs manières de représenter et d'interagir avec l'information, et met l'accent sur leurs processus de conception. Les auteurs des systèmes y présentent la complexité des facteurs sous-jacente à l'aspect design, la mise en oeuvre et la maintenance des outils destinés à un usage humain.

A travers ces réflexions, cet ouvrage traite des questions qui mettent non seulement l'utilisateur, mais également la société, les enjeux modernes, les disciplines scientifiques et la culture, au coeur des systèmes hypermédia.

### **Les intelligences collectives dans l'horizon du trans et posthumanisme**

Jean-Max Noyer

ISTE éditions, 2017

La série *Technologies Intellectives* propose des ouvrages qui explorent le travail, l'enchevêtrement des écritures et le développement de technologies intellectuelles qui automatisent pour partie certains des processus cognitifs. Elle présente des travaux qui font face à la montée en puissance de

l'algorithmique ainsi qu'à l'émergence de nouvelles formes d'intelligence collective dans divers domaines (la recherche, le monde militaire, les organisations...). Elle ouvre un espace aux travaux concernant les devenirs de l'intelligence associés à la croissance de l'internet des objets, de l'hybridation du vivant et de l'intelligence artificielle.

Une profonde transformation des modes d'intelligibilité et de production des savoirs est en cours. Le « plissement numérique du monde », associé à la convergence des nanotechnologies, biotechnologies, informatiques et sciences cognitives (NBIC), affecte les agencements collectifs de pensée et les dispositifs de recherches.

*Les intelligences collectives dans l'horizon du trans et posthumanisme* analyse la place de ces intelligences « au milieu » du couplage des horizons ontologiques et des processus de maturation biotechniques. Après avoir présenté les caractéristiques les plus saillantes du paysage des intelligences collectives, il offre une synthèse des narrations trans et posthumanistes en les suivant au plus près de leurs énoncés, en les mettant en perspective dans l'histoire, et en indiquant de quoi ces énoncés sont le symptôme. Enfin, il met en relief les principaux problèmes auxquels l'encyclopédisme fait face, ainsi que les modes concrets de son incarnation.

## **La communication numérique**

Marcel Burger

De Boeck, 2017

Emploi, individualisme, partage, inégalités, contrôle des données, vivre ensemble et éthique... Avec les nouvelles technologies, nos sociétés sont confrontées à des innovations toujours plus rapides et des bouleversements complexes et interdépendants.

Depuis plus de 40 ans, Klaus Schwab joue un rôle central pour penser la globalisation en collaboration avec de nombreux leaders. Visionnaire sur les tendances de nos sociétés modernes, il partage dans ce livre didactique et riche en exemples concrets, une réflexion unique sur la quatrième et plus formidable révolution industrielle – celle d'un monde hyperconnecté.

En soulignant les espoirs et les menaces qu'elle induit sur des champs immenses – l'intelligence artificielle, la robotique, l'Internet des objets, les véhicules autonomes, l'impression en 3D, les nanotechnologies, les biotechnologies, le stockage d'énergie, l'informatique quantique... – l'auteur dessine un nouveau référentiel pour l'homme qui doit ainsi réinventer sa manière de vivre, de travailler, de consommer. Pour Klaus Schwab, notre responsabilité est colossale et collective. À la croisée des mondes, voici plusieurs axes de réflexion pour penser et façonner notre futur autour des notions de prospérité et d'humanisme.

## **La révolution de la e-santé**

Alexis Normand

Eyrolles, 2017

Le rapport patient-médecin a changé, le rapport du patient à sa santé aussi. Grâce aux objets connectés et aux applications de santé, le particulier dispose d'outils d'automesure et de diagnostic (prise de tension, taux de glycémie...) auparavant réservés au cabinet médical ou à l'hôpital. Les applis de suivi de l'activité physique, du sommeil ou de la nutrition qui relèvent du champ de l'hygiène de vie sont elles aussi prises très au sérieux par les acteurs du système de santé qui y voient de puissants outils de prévention. Ces carnets de santé numériques facilitent le suivi à distance des personnes atteintes de maladies chroniques et la délégation de tâches du médecin vers de nouveaux acteurs : pharmaciens, paramédicaux... Le patient est promu expert de sa santé. Car le cocktail objets connectés + gamification des actions de prévention et de suivi médical + big data + intelligence artificielle ouvre des perspectives vertigineuses. Les géants du numérique (Google, Apple, Amazon, Microsoft, Samsung...) ne s'y sont pas trompés et investissent massivement dans la e-santé ; le nombre de start-up du secteur explose également. C'est l'avènement de la médecine des « 4 P » : prédictive, préventive, participative, personnalisée. Mais s'agira-t-il encore de médecine ? La prévention et l'autoprescription feront-elles qu'on se soigne mieux ? Notre Assurance maladie et nos mutuelles vont-elles introduire des systèmes de bonus-malus pour récompenser les bons comportements ? Le big data va-t-il bouleverser notre système de santé ? Alexis Normand répond à ces questions de manière précise et dépassionnée, en



donnant de nombreux exemples d'initiatives en cours en Europe et aux États-Unis, en pointant les risques de dérives et en se faisant l'écho des débats sur les questions éthiques.

### **Dessillement Numérique: Énaction, Interprétation, Connaissances**

Maryvonne Holzem et Jacques Labiche

P.I.E-Peter Lang S.A., 2017

Cet essai présente la recherche chemin faisant de deux auteurs de disciplines différentes : linguistique et reconnaissance de formes. Il tisse leur réflexion à partir d'un questionnement commun : qu'est ce qu'interpréter ? Comment s'approprier des connaissances à partir de documents ? Le numérique peut-il y aider ? En s'appuyant sur plusieurs projets de recherche, les auteurs conçoivent une plateforme informatique qui donne le rôle principal à la créativité de l'utilisateur. Adossé à la sémantique textuelle et à l'approche énaïve, cet ouvrage tente un dessillement qui prenne le contre-pied des évidences ontologiques. Il rejette une vision réductionniste de l'humain issue du computationalisme et d'une approche managériale de la révolution numérique. Pour penser les interactions usager-plateforme, il articule la phénoménologie dans sa dimension sémiotique à l'herméneutique philologique appliquée à un corpus juridique. La question du sens et de son advenue sous-tend ce travail qui participe des sciences de la culture et ainsi s'ouvre à une réflexion éthique et politique comme le souligne François Rastier dans la préface.

### **Remplacer l'humain, critique de l'automatisation de la société**

Nicholas Carr, Traduit de l'anglais (États-Unis) par Édouard Jacquemoud

L'Échappée, 2017

Les systèmes automatisés ont envahi notre quotidien *via* les applications pour smartphone, les GPS, les objets connectés, les robots ou drones domestiques – et bientôt les voitures sans conducteur. Chaque jour plus innovantes, ces

technologies se proposent de soulager notre esprit, de nous épargner des efforts inutiles et de supprimer frictions et ralentissements dans nos vies. Censés alléger le travail des ouvriers et accroître les gains de productivité, l'automatisation a été introduite dans les manufactures pendant la révolution industrielle. Grâce à l'irrésistible essor de la robotique et de l'informatique, elle n'a cessé de se développer, d'abord dans l'industrie puis dans tous les domaines : aviation, finance, architecture, design, ressources humaines, médecine, justice, enseignement...

En s'appuyant sur des exemples concrets et des études scientifiques diverses, Nicholas Carr démontre que notre dépendance accrue aux systèmes automatisés n'est pas sans danger. En faisant de moins en moins appel à nos sens, à notre expérience et à nos facultés intellectuelles, nous risquons de perdre notre autonomie, nos savoir-faire et notre pouvoir de décision. C'est pourquoi il est urgent de nous opposer à l'automatisation intégrale de la société et de remettre en question le primat de la technologie sur l'humain.

## **Manuel d'analyse du web**

Christine Barats

Armand Colin, 2017

La place qu'occupe le web, en tant que dispositif sociotechnique, dans les sociétés du XXI<sup>e</sup> siècle, n'est plus à démontrer et suscite une demande nouvelle de savoirs et de savoir-faire. Ce Manuel, premier sur cet objet, propose un état actuel des savoirs et des références, tant méthodologiques que théoriques, sur l'observation et l'analyse du web en sciences humaines et sociales. Les auteurs mettent l'accent sur ce que change le web dans le choix et l'appropriation de méthodes issues des SHS : Quelle place accorder à la dimension technique ? Comment constituer et collecter des « observables » ? Comment repenser les notions de « documents », de « données » ? Le parti-pris de l'ouvrage est délibérément pédagogique : chaque auteur explicite ses pratiques de recherche et les cadres nécessaires à la connaissance scientifique. Il s'adresse aux étudiants qui commencent une recherche afin de les accompagner dans la construction de leur « terrain », tout autant qu'aux chercheurs confirmés ou aux enseignants qui souhaitent nourrir leur réflexion sur le sujet.

## **Conversational Interfaces: Principles of Successful Bots, Chatbots, Messaging Apps, and Voice Experiences**

Mariya Yao

Topbots, 2017

*Conversational Interfaces* covers the evolution of messaging platforms like SMS, Facebook Messenger, Apple iMessage, Slack, Kik, and WeChat and how to create successful bots, chatbots, and messaging apps for each platform.

Messaging apps are the new browsers and chatbots are the new websites. All major tech titans -Facebook, Apple, Google, and Amazon - as well as many brands and businesses have embraced conversational agents as a revolutionary way to deliver services and connect with audiences.

Yet 40% of a typical chatbot's users only interact a single time. Much of the churn is due to lack of focus, limited understanding of natural language, and a poorly designed conversational interface.

*Conversational Interfaces* teaches businesses, entrepreneurs, and product designers how to succeed by applying principles of successful bots and messaging apps.

## **Automotive User Interfaces: Creating Interactive Experiences in the Car**

Gerrit Meixner, Christian Müller

Springer, 2017

This book focuses on automotive user interfaces for in-vehicle usage, looking at car electronics, its software of hidden technologies (e.g., ASP, ESP), comfort functions (e.g., navigation, communication, entertainment) and driver assistance (e.g., distance checking). The increased complexity of automotive user interfaces, driven by the need for using consumer electronic devices in cars as well as autonomous driving, has sparked a plethora of new research within this field of study.

Covering a broad spectrum of detailed topics, the authors of this edited volume offer an outstanding overview of the current state of the art; providing deep insights into usability and user experience, interaction techniques and technologies as well as methods, tools and its applications, exploring the increasing importance of Human-Computer-Interaction (HCI) within the automotive industry

*Automotive User Interfaces* is intended as an authoritative and valuable resource for professional practitioners and researchers alike, as well as computer science and engineering students who are interested in automotive interfaces.

## **Augmented Human: How Technology Is Shaping the New Reality**

Helen Papagiannis

O'Reilly Media, 2017

The boundaries of the digital and physical are blurring. Augmented Reality (AR) is quickly advancing into a new phase of contextually rich experiences that combine sensors, wearable computing, the Internet of Things, and artificial intelligence.

In this book, Dr. Helen Papagiannis shares stories from inside and outside research labs, spanning a decade of work as a designer, researcher, and public speaker. In nontechnical terms, she highlights and expands upon the inventions and ideas that will forever change the way we live, work, and play.

- Learn about AR and related technologies—and understand the significance of this new communication medium
- Understand the impact and opportunities this second wave of AR presents for business, design, and culture
- Gain deep insight into this emerging field from trailblazers and experts in the field
- Learn how you can contribute to and help define this new technological area, either as a designer, entrepreneur, business or cultural leader, or engaged consumer

Our digital future is no longer a distant promise, but a rapidly growing industry. Consider Facebook's \$2 billion acquisition of Virtual Reality headset maker

Oculus, Google's part in leading a \$542 million investment in Augmented Reality company Magic Leap, and Microsoft's introduction of holographic experiences with HoloLens.

By inspiring design for the best of humanity and the best of technology, *Augmented Human* is essential reading for designers, technologists, entrepreneurs, business leaders, and anyone who desires a peek at our virtual future.

## **Design for Experience: Where Technology Meets Design and Strategy**

Jinwoo Kim

Springer, 2017

Presents a strategic perspective and design methodology that guide the process of developing digital products and services that provide 'real experience' to users. Only when the material experienced runs its course to fulfilment is it then regarded as 'real experience' that is distinctively senseful, evaluated as valuable, and harmoniously related to others.

Based on the theoretical background of human experience, the book focuses on these three questions:

- How can we understand the current dominant designs of digital products and services?
- What are the user experience factors that are critical to provide the real experience?
- What are the important HCI design elements that can effectively support the various UX factors that are critical to real experience?

*Design for Experience* is intended for people who are interested in the experiences behind the way we use our products and services, for example designers and students interested in interaction, visual graphics and information design or practitioners and entrepreneurs in pursuit of new products or service-based start-ups.

## **Designing Agentive Technology: AI That Works for People**

Christopher Noessel

Rosenfeld Media, 2017

Advances in narrow artificial intelligence make possible agentive systems that do things directly for their users (like, say, an automatic pet feeder). They deliver on the promise of user-centered design, but present fresh challenges in understanding their unique promises and pitfalls. *Designing Agentive Technology* provides both a conceptual grounding and practical advice to unlock agentive technology's massive potential.

## **Ubiquitous Computing, Complexity, and Culture**

Ulrik Ekman, Jay David Bolter, Lily Diaz, Morten Sondergaard,  
Marie Engberg

Routledge, 2017

The ubiquitous nature of mobile and pervasive computing has begun to reshape and complicate our notions of space, time, and identity. In this collection, over thirty internationally recognized contributors reflect on ubiquitous computing's implications for the ways in which we interact with our environments, experience time, and develop identities individually and socially. Interviews with working media artists lend further perspectives on these cultural transformations.

Drawing on cultural theory, new media art studies, human-computer interaction theory, and software studies, this cutting-edge book critically unpacks the complex ubiquity-effects confronting us every day.

## **Cyberpsychology: An Introduction to Human-Computer Interaction**

Kent L. Norman

Cambridge University Press; 2<sup>e</sup> édition, 2017

This textbook provides a comprehensive overview of the human-computer interface in clear, non-technical language, making it an ideal introduction for students of both psychology and computer science. Covering the past, present, and future developments in technology and psychology, it combines cutting-edge academic research with engaging illustrations and examples that show students how the material relates to their lives. Topics addressed include: human factors of input devices, and the basics of sensation and perception; memory and cognitive issues of users navigating their way through interfaces; communication via programming languages and natural speech interaction; cyberpathologies such as techno-stress and Internet addiction disorders; and challenges surrounding automation and artificial intelligence. This thoroughly updated second edition features new chapters on virtual reality and cybersecurity; expanded coverage of social media, mobile computing, e-learning, and video games; and end-of-chapter review questions that ensure students have mastered key objectives.

### **Augmented Reality: Where We Will All Live**

Jon Peddie

Springer, 2017

This book provides an in-depth exploration of the field of augmented reality (AR) in its entirety and sets out to distinguish AR from other inter-related technologies like virtual reality (VR) and mixed reality (MR).

The author presents AR from its initial philosophies and early developments, to its current technologies and its impact on our modern society, to its possible future developments; providing readers with the tools to understand issues relating to defining, building, and using our perception of what is represented in our perceived reality, and ultimately how we assimilate and react to this information.

*Augmented Reality: Where We Will All Live* can be used as a comprehensive guide to the field of AR and provides valuable insights for technologists, marketers, business managers, educators and academics who are interested in the field of augmented reality; its concepts, history, practices and the science behind this rapidly advancing field of research and development.

## **Digital Interfaces in Situations of Mobility: Cognitive, Artistic, and Game Devices**

Bernard Guelton

Common Ground Publishing, 2017

This book is the result of an international program of conferences and round tables in Paris 1 Sorbonne with participants from Japan, Canada, England, Switzerland, Malta, and France. The participants consider the growing number of artistic, digital, fictional, and game devices that are based on user mobility and interaction through digital interfaces. Through exploration, experimentation, and the creation of alternate reality art devices, questions about the limits between real, virtual, and fictional worlds are discussed. The characteristics of these three worlds and their confrontation with one another require new ways of elaborating and analyzing creations. How do digital interfaces accompany mobility and how is mobility redefining these interfaces? What are the roles of digital interfaces in connecting someone to his or her spatial and social environment? What is the importance of spatial co-construction by several interacting subjects? The book is divided in three parts: 1) *Game Devices: Game Narrative & Alternate Reality Games*, 2) *Devices, Medias and Technologies Analyses: Auditory and Movie Spaces; Scientific Issues and Intention Mining in Mobile Environments*, 3) *Artistic Issues: GPS Images, Cognitive and Aesthetic perspectives*.

## **The Stuff of Bits: An Essay on the Materialities of Information**

Paul Dourish

MIT Press, 2017

Virtual entities that populate our digital experience, like e-books, virtual worlds, and online stores, are backed by the large-scale physical infrastructures of server farms, fiber optic cables, power plants, and microwave links. But another domain of material constraints also shapes digital living: the digital representations sketched on whiteboards, encoded into software, stored in databases, loaded into computer memory, and transmitted on networks. These digital representations encode aspects of our everyday world and make them



available for digital processing. The limits and capacities of those representations carry significant consequences for digital society. In *The Stuff of Bits*, Paul Dourish examines the specific materialities that certain digital objects exhibit. He presents four case studies: emulation, the creation of a "virtual" computer inside another; digital spreadsheets and their role in organizational practice; relational databases and the issue of "the databaseable"; and the evolution of digital networking and the representational entailments of network protocols. These case studies demonstrate how a materialist account can offer an entry point to broader concerns -- questions of power, policy, and polity in the realm of the digital.

### **Computing Bodies: Gender Codes and Anthropomorphic Design at the Human-Computer Interface**

Claude Draude

Springer, 2017

Claude Draude analyzes embodied software agents – interface solutions that are designed to talk back and give emotional feedback – from a gender and media studies perspective. She addresses technological and sociocultural concepts in their interplay of shifting the boundary between what is considered as human and what as machine. The author discusses the technological realization of specific personality models that define the design of embodied software agents – emotion and gaze models, in particular. Finally, she explores these models in their broader cultural context by relating them to the prominent topic of the Turing test and the notion of the Uncanny Valley.

### **Research Methods in Human-Computer Interaction**

Jonathan Lazar Jinjuan Feng Harry Hochheise

Morgan Kaufmann, 2017

*Research Methods in Human-Computer Interaction* is a comprehensive guide to performing research and is essential reading for both quantitative and qualitative methods. Since the first edition was published in 2009, the book has been adopted for use at leading universities around the world, including

Harvard University, Carnegie-Mellon University, the University of Washington, the University of Toronto, HiOA (Norway), KTH (Sweden), Tel Aviv University (Israel), and many others. Chapters cover a broad range of topics relevant to the collection and analysis of HCI data, going beyond experimental design and surveys, to cover ethnography, diaries, physiological measurements, case studies, crowdsourcing, and other essential elements in the well-informed HCI researcher's toolkit. Continual technological evolution has led to an explosion of new techniques and a need for this updated 2nd edition, to reflect the most recent research in the field and newer trends in research methodology.

## **Disaster Robotics**

Robin R. Murphy

MIT Press, 2017

This book offers the definitive guide to the theory and practice of disaster robotics. It can serve as an introduction for researchers and technologists, a reference for emergency managers, and a textbook in field robotics. Written by a pioneering researcher in the field who has herself participated in fifteen deployments of robots in disaster response and recovery, the book covers theory and practice, the history of the field, and specific missions.

After a broad overview of rescue robotics in the context of emergency informatics, the book provides a chronological summary and formal analysis of the thirty-four documented deployments of robots to disasters that include the 2001 collapse of the World Trade Center, Hurricane Katrina, the 2010 Haiti earthquake, the Deepwater Horizon oil spill, the 2011 Japanese earthquake and tsunami, and numerous mining accidents. It then examines disaster robotics in the typical robot modalities of ground, air, and marine, addressing such topics as robot types, missions and tasks, and selection heuristics for each modality. Finally, the book discusses types of fieldwork, providing practical advice on matters that include collecting data and collaborating with emergency professionals.

The field of disaster robotics has lacked a comprehensive overview. This book by a leader in the field, offering a unique combination of the theoretical and the practical, fills the gap.

## **Plato and the Nerd**

Edward Ashford Lee

MIT Press, 2017

In this book, Edward Ashford Lee makes a bold claim: that the creators of digital technology have an unsurpassed medium for creativity. Technology has advanced to the point where progress seems limited not by physical constraints but the human imagination. Writing for both literate technologists and numerate humanists, Lee makes a case for engineering—creating technology—as a deeply intellectual and fundamentally creative process. Explaining why digital technology has been so transformative and so liberating, Lee argues that the real power of technology stems from its partnership with humans.

Lee explores the ways that engineers use models and abstraction to build inventive artificial worlds and to give us things that we never dreamed of—for example, the ability to carry in our pockets everything humans have ever published. But he also attempts to counter the runaway enthusiasm of some technology boosters who claim everything in the physical world is a computation—that even such complex phenomena as human cognition are software operating on digital data. Lee argues that the evidence for this is weak, and the likelihood that nature has limited itself to processes that conform to today's notion of digital computation is remote.

Lee goes on to argue that artificial intelligence's goal of reproducing human cognitive functions in computers vastly underestimates the potential of computers. In his view, technology is coevolving *with* humans. It augments our cognitive and physical capabilities while we nurture, develop, and propagate the technology itself. Complementarity is more likely than competition.

## **The Machine Question**

David J. Gunkel

MIT Press, 2017

One of the enduring concerns of moral philosophy is deciding who or what is deserving of ethical consideration. Much recent attention has been devoted to the "animal question"—consideration of the moral status of nonhuman animals. In this book, David Gunkel takes up the "machine question": whether and to what extent intelligent and autonomous machines of our own making can be considered to have legitimate moral responsibilities and any legitimate claim to moral consideration.

The machine question poses a fundamental challenge to moral thinking, questioning the traditional philosophical conceptualization of technology as a tool or instrument to be used by human agents. Gunkel begins by addressing the question of machine moral agency: whether a machine might be considered a legitimate moral agent that could be held responsible for decisions and actions. He then approaches the machine question from the other side, considering whether a machine might be a moral patient due legitimate moral consideration. Finally, Gunkel considers some recent innovations in moral philosophy and critical theory that complicate the machine question, deconstructing the binary agent–patient opposition itself.

Technological advances may prompt us to wonder if the science fiction of computers and robots whose actions affect their human companions (think of *HAL in 2001: A Space Odyssey*) could become science fact. Gunkel's argument promises to influence future considerations of ethics, ourselves, and the other entities who inhabit this world.



COMMANDE ET  
ABONNEMENT 2017

### **Abonnement**

La revue *Interfaces numériques* est disponible par abonnement dans sa version imprimée, les trois livraisons par an pour la somme préférentielle de 60 € TTC, soit 20 € TTC par ouvrage (prix spécial de souscription, franco de port).

Une simple commande à l'adresse :

*bd@designersinteractifs.org*

avec votre nom et vos adresses de livraison et de facturation suffit à déclencher l'abonnement pour lequel vous recevrez une facture.

### **Commande à l'unité**

La revue *Interfaces numériques* est disponible à l'unité pour 25 € TTC par ouvrage, franco de port.

Une simple commande à l'adresse :

*bd@designersinteractifs.org*

avec votre nom et vos adresses de livraison et de facturation suffit à déclencher la livraison pour lequel vous recevrez une facture, payable à réception.

### **En librairie**

Toutes les parutions d'*Interfaces numériques* sont disponibles sur commande auprès de notre distributeur Pollen.

Achévé d'imprimer par Lightning Source pour Editions Désign Numérique.

© AFDI 2017

ISBN/EAN13 978-2-84932-105-8

ISSN en cours d'attribution

Dépôt légal : 2017